

ascoltare per conoscere ed orientare

→ il colloquio di sportello come strumento di lavoro

→→ costruire interventi integrati a partire dal colloquio di sportello

Linee guida per i Centri per le famiglie

approvate con deliberazione di Giunta regionale n. 391 del 15 aprile 2015

percorso formativo base e avanzato per operatori di

sportelli sociali & infomafamiglie



Linee guida Centri per le famiglie

Sommario

Prefazione p. 3

Introduzione p. 5

1. Il target di riferimento dei Centri per le famiglie p. 9

2. Le finalità dei Centri per le famiglie p. 11

3. Le aree di attività p. 13

4. Il bacino territoriale e la sede p. 17

5. L'organizzazione dei Centri per le famiglie p. 19

6. L'integrazione dei Centri per le famiglie

con gli altri nodi della rete locale p. 22

7. La rete regionale dei Centri per le famiglie p. 26

8. Obiettivi di miglioramento e di sviluppo p. 28

Prefazione

Rispetto ad un passato non molto lontano, assistiamo oggi ad una profonda evoluzione delle reti familiari. La struttura delle famiglie si è profondamente modificata e ci troviamo di fronte ad un panorama nuovo e per molti aspetti complesso, ma al contempo ricco e stimolante. I nuclei sono mediamente più piccoli, spesso più instabili, vi sono molte famiglie di origine straniera, famiglie ricomposte, giovani coppie che condividono l'abitazione con i genitori, famiglie monogenitoriali, omogenitoriali, ecc. Tutta questa eterogeneità si colloca in un contesto colpito duramente dalla crisi economica, nel quale, tra l'altro si riducono fortemente le prospettive per i giovani, che spesso risentono nella loro crescita di una visione del futuro poco positiva. Questi mutamenti e queste nuove emergenze richiedono di aggiornare e adattare ai nuovi tempi l'organizzazione, l'attività e il lavoro dei Centri per le famiglie. Il loro cammino è stato lungo e ricco. Essi si sono ampiamente diffusi e sviluppati: dalla fine degli anni ottanta, quando nacquero nella nostra Regione con un'esperienza originale e per molti anni unica in Italia, fino ad oggi. Nel territorio regionale ne abbiamo 32, con una copertura territoriale di circa l'80% della popolazione. Costituiscono un presidio importante per l'accoglienza e il sostegno a tutte le famiglie che attraversano fisiologici momenti di difficoltà o di cambiamento, che possono, se non sono adeguatamente accompagnati e sostenuti, provocare crisi e fratture importanti, a volte insanabili. Lo fanno partendo dall'idea che tutte le famiglie, comunque esse siano, portano al loro interno energie e risorse per superare i momenti difficili e a volte per essere risorsa per altre famiglie in difficoltà. Hanno infatti come finalità quella di essere sostegno per le famiglie in difficoltà, ma anche attivatori delle risorse che ciascuna famiglia porta in sé. Sono queste considerazioni che ci hanno indotto a porre la loro riorganizzazione tra gli obiettivi dei primi cento giorni del mandato della nuova Giunta regionale. Attraverso le tre aree di attività fondamentali svolte dai Centri per le famiglie, che sono l'informazione, il sostegno al-

le competenze genitoriali e lo sviluppo delle risorse familiari e comunitarie, si promuove di fatto il benessere delle famiglie e con esse dell'intera comunità locale, in un'ottica promozionale e proattiva. Per l'elaborazione di queste Linee Guida sono stati coinvolti coordinatori dei Centri per le Famiglie, coordinatori pedagogici, responsabili di servizio sociale territoriale, referenti di area sanitaria e rappresentanti dell'associazionismo familiare. Con esse vogliamo riaffermare l'importanza e il ruolo dei Centri e consolidare il percorso da essi fatto in questi anni, ma anche aggiornare la loro fisionomia e le loro finalità al contesto attuale. Ci proponiamo di rendere più solida la loro organizzazione e di continuare a migliorare la loro capacità di rispondere alle esigenze della comunità che rappresentano.

Il loro lavoro e la loro presenza è per noi molto importante. Insieme agli altri servizi di area educativa, sociale e sanitaria costituiscono un tassello importante della nostra rete di servizi e interventi. Auspichiamo che sia sempre più forte la connessione tra loro e tutti gli altri soggetti istituzionali presenti sul territorio, nonché la capacità di interagire e progettare insieme a tutte le associazioni di cittadini e le organizzazioni del privato sociale che promuovono interventi per le famiglie.

Queste Linee Guida sono l'esito di un percorso e vogliono delineare le prospettive di sviluppo dei Centri per le famiglie in Emilia Romagna per i prossimi anni, rilanciandone il ruolo attivo e promozionale. Sono strettamente collegate con il più ampio quadro di sviluppo dei servizi sociali, socio-sanitari ed educativi in atto nella nostra regione e concorrono insieme agli altri indirizzi regionali a ridefinire, in un processo dinamico e da alcuni anni in evoluzione, il nuovo sistema del welfare regionale.

Elisabetta Gualmini

Vicepresidente e Assessore
al welfare e Politiche abitative

Introduzione

I mutamenti demografici, sociali ed economici che stanno così rapidamente cambiando le nostre comunità richiedono dinamicità e capacità di adattamento a tutti coloro che si occupano, per professione e per inclinazione, di favorire e sostenere il benessere degli individui e delle famiglie¹.

Tali mutamenti richiedono di adottare un nuovo approccio al rapporto tra sfera privata e servizi pubblici, considerando questi ultimi come uno strumento finalizzato alla valorizzazione e al supporto delle risorse personali per affrontare le situazioni di criticità che possono presentarsi nella vita e accompagnare le persone a recuperare l'autonomia possibile.

La lettura delle trasformazioni demografiche e dei riflessi in termini di organizzazione sociale avviene anche attraverso il modo in cui gli individui formano e trasformano le famiglie. La famiglia è infatti una delle principali formazioni sociali attraverso la quale si trasmettono e si rinforzano le norme del vivere in comunità e si sviluppa capitale sociale.

Il modo in cui gli individui si organizzano in famiglie ha un'importanza rilevante anche per la funzione di supporto e assistenza che la famiglia può offrire ai suoi componenti. L'invecchiamento della popolazione, ad esempio, fenomeno così ampiamente conosciuto e dibattuto, riguarda quasi esclusivamente la popolazione di cittadinanza italiana e produce un impatto forte sulle relazioni e le strutture familiari dei cittadini italiani, che evolvono in maniera diversa rispetto a quelle degli stranieri.

L'aumento delle famiglie uni personali, invece, è un fenomeno che caratterizza sia gli italiani che gli stranieri, ma, mentre per i primi riguarda principalmente le persone anziane, per gli stranieri riguarda soprattutto i giovani adulti. Infine la lenta e tendenziale riduzione delle coppie con figli, che si accompagna necessa-

¹ La definizione adottata in questa sede, ove non espressamente specificato, è quella di famiglia di fatto che, pur avendo un legame con la famiglia anagrafica, nell'identificazione dei membri della famiglia stessa predilige la coabitazione e la dimora abituale al vincolo di residenza anagrafica (http://www3.istat.it/dati/catalogo/20100802_00/met_norme_10_46_misurazione_tipologie_familiari_indagini_popolazione.pdf)

riamente alla diminuzione prevista dei nati, riguarda soprattutto le coppie italiane, sebbene gli ultimi dati confermino un calo delle nascite che si ripercuote su tutta la popolazione. Sulla base del solo dato anagrafico le reti familiari appaiono decisamente diverse rispetto a un passato non lontano: si rileva un numero elevato di persone che vivono sole, una decisa prevalenza dei nuclei familiari con uno o due figli rispetto alle tipologie più numerose, una componente importante della popolazione straniera presente soprattutto nelle fasce di popolazione minore e giovane adulta. A ciò occorre però certamente aggiungere altre riflessioni che riguardano gli aspetti socio-economici della fase storica in cui stiamo vivendo. L'impatto della crisi economica pesa in modo diverso sulle tipologie di famiglie, esponendo ad un maggiore rischio di povertà soprattutto le famiglie con due o più figli. L'aumento, inoltre, dell'instabilità coniugale, la diffusione di nuovi modi di fare famiglia si traducono anche in una diversa composizione delle tipologie presenti: famiglie ricomposte, giovani coppie che condividono l'abitazione con i genitori, famiglie monogenitoriali (in genere formate da donne sole con figli), famiglie omogenitoriali, aumento del numero di madri non coniugate².

Questi mutamenti richiedono di interrogarsi sulle modalità con cui sostenere il benessere delle famiglie e le relazioni che esse instaurano al loro interno e nel proprio contesto sociale, considerando le risorse che esso esprime e porta con sé, dando valore alle disponibilità individuali e familiari che possono supportare i carichi di cura e favorire i processi inclusivi di quei genitori o nuclei che sono esposti a maggiore vulnerabilità. Necessitano però anche di sguardi positivi sulle potenzialità dei genitori e sulle responsabilità genitoriali anche attraverso nuove forme di promozione e affiancamento.

La Regione ed i Comuni dell'Emilia-Romagna intervengono con una pluralità di azioni a supporto delle famiglie: un nodo importante di questa rete di interventi è rappresentato dai Centri per le famiglie.

I Centri per le famiglie (di seguito CpF) nascono alla fine degli anni ottanta, rappresentando una formula inedita nel panorama nazionale, traendo la loro ispirazione da alcune esperienze europee.

Il loro ruolo viene definito nella L.R. 27/1989³ che, oltre a disciplinare le competenze proprie dei Consulenti familiari istituisce i CpF e i servizi integrativi per l'infanzia. Già nel 1993 essi rappresentano una testimonianza concreta dell'azione di promozione delle famiglie finalizzata a garantire loro una crescita e uno sviluppo armonico: l'informa famiglie, la mediazione familiare, il sostegno alla

2 Per approfondimenti sulla condizione delle famiglie in Emilia Romagna si rimanda alla pubblicazione "Fotografia del Sociale" - edito dalla Regione Emilia-Romagna, (2014) e all'Undicesimo Rapporto Nascita della Regione Emilia-Romagna (<http://www.regione.emilia-romagna.it/notizie/primo-piano/1-dati-su-nascite-ematernita-in-Emilia-Romagna>).

3 Legge Regionale 14 agosto 1989, n. 27 "Norme concernenti la realizzazione di politiche di sostegno alle scelte di procreazione ed agli impegni di cura verso i figli".

genitorialità e la promozione di azioni rivolte allo sviluppo di comunità, in cui la famiglia possa riconoscersi come co-autrice di politiche sociali, sono i principali ambiti di lavoro. Si caratterizzano subito per un approccio innovativo in quanto orientato a sostenere le competenze genitoriali, mettendo in valore le risorse dei genitori e della rete di relazioni nella quale le famiglie vivono.

Successivamente, la Delibera del Consiglio Regionale n. 396/2002 disciplina i requisiti che i centri devono rispettare, normandone le aree di attività e l'assetto organizzativo. A seguire la L.R. n. 14/2008, superando i riferimenti della norma precedente, incardina i CpF nella rete territoriale dei servizi dedicati all'infanzia, all'adolescenza e alle famiglie, attribuendo agli stessi un ruolo importante nella promozione del benessere delle famiglie con figli di minore età.

Nel corso di oltre vent'anni in Regione Emilia Romagna si è diffusa un'ampia rete di CpF, che, dall'avvio dei primi CpF nel 1992, ha visto nascere 14 Centri entro il 2000 fino a contarne oggi 32 riconosciuti a livello regionale. Al 2014 sono 28 i distretti nei quali è presente almeno un CpF, con una copertura territoriale che riguarda 191 Comuni della Regione e potenzialmente l'83% circa della popolazione regionale.

In questi anni si è assistito ad una loro crescita ed evoluzione anche sul piano culturale, nell'ambito delle attività offerte a favore delle famiglie, nella capacità di fare rete con i servizi e con le risorse del territorio e nell'apertura verso nuovi temi che attengono alla qualità della vita delle comunità.

L'esperienza di ogni centro si intreccia e si arricchisce anche in relazione ai mutamenti e ai nuovi temi che esprime la propria comunità. Proprio per tale ragione, a diversi anni dall'ultimo atto normativo, la Regione Emilia-Romagna ha promosso un percorso di riflessione, insieme ai CpF, per ridefinirne ruolo e funzioni in questo processo di cambiamento che riguarda la popolazione da un lato e il sistema istituzionale dall'altro (vedi le recenti normative di riordino dell'assetto territoriale, L.R. 12/2013, L.R. 21/2012, e del settore sociale, con le Linee guida di riordino del Servizio Sociale Territoriale, DGR 1012/2014, ma anche la L.R. 19/2014 sull'economia solidale che sostiene nuove forme di protagonismo e interesse dei cittadini verso i "beni comuni")⁴.

Le presenti Linee Guida rappresentano l'esito di tale percorso e sono finalizzate a delineare le prospettive di sviluppo dei CpF in Emilia-Romagna per i prossimi anni, rilanciandone il ruolo attivo e promozionale, in particolare nel valorizzare e

⁴ Legge regionale 21 dicembre 2012, n. 21 "Misure per assicurare il governo territoriale delle funzioni amministrative secondo i principi di sussidiarietà, differenziazione ed adeguatezza"; Legge Regionale 26 luglio 2013, n. 12 "Disposizioni ordinarie e di riordino delle forme pubbliche di gestione nel sistema dei servizi sociali e socio-sanitari. Misure di sviluppo e norme di interpretazione autentica in materia di Aziende pubbliche di servizi alla persona"; DGR 1012/2014 contenente "Linee guida per il riordino del Servizio sociale territoriale"; Legge Regionale 23 luglio 2014, n. 19 "Norme per la promozione e il sostegno dell'economia solidale".

sostenere le competenze ed il protagonismo delle famiglie quali attori sociali che svolgono un ruolo fondamentale nella costruzione dei legami fiduciari e dei processi identitari che sono alla base di una società inclusiva e coesa. Si collocano, tali linee guida, in un quadro più ampio di sviluppo dei servizi sociali, socio-sanitari ed educativi e concorrono insieme agli altri indirizzi regionali a ridefinire, in un processo dinamico e da alcuni anni in evoluzione, un nuovo sistema di welfare regionale.

Le Linee Guida individuano obiettivi e standard da perseguire nel corso del prossimo triennio, allo scopo di rendere tali interventi coerenti con i processi di riordino in atto sul piano istituzionale e capaci di svolgere appieno il loro ruolo di promozione del benessere delle famiglie con figli nella società contemporanea.

1

Il target di riferimento dei Centri per le famiglie

Nel processo di evoluzione identitaria delle famiglie appare oggi necessario investire e potenziare maggiormente le politiche di promozione del benessere per la crescita dei bambini e dei ragazzi, di sostegno alle funzioni genitoriali, di prevenzione, per ridurre le disuguaglianze sociali e favorire i processi di inclusione⁵. I CpF si collocano pienamente in questo contesto, poiché nascono per promuovere e sostenere il benessere delle famiglie che stanno vivendo o progettando la dimensione di genitorialità. Essi fanno parte di una rete di interventi che, con diverse modalità, sono orientati alla promozione della genitorialità, al fine di sostenerla nelle diverse fasi evolutive (creazione della coppia, nascita e crescita dei figli) e di accompagnarla nei momenti di transizione e nelle fasi critiche (provenienza da altri territori o da altri paesi, conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, conflittualità di coppia e separazione, crisi nella gestione della genitorialità, ecc. con un approccio mirato ad affiancare le risorse delle persone e delle famiglie e a prendersi cura delle relazioni e dei legami che si sviluppano nel contesto familiare e comunitario. In tale prospettiva, i CpF si rivolgono prioritariamente ai genitori con figli di minore età che vivono nel territorio di riferimento, che è preferibilmente l'ambito distrettuale; essi rappresentano i primi beneficiari delle azioni dei CpF che, attraverso le azioni di informazione, promozione e supporto alle figure genitoriali, mirano a promuovere il benessere dei genitori, dei bambini e degli adolescenti del territorio, a favorire il protagonismo delle famiglie, quale motore di inclusione sociale e solidarietà nella comunità. I CpF sono chiamati a svolgere interventi di prevenzione anche laddove vi sia un aumento del rischio di fragilità dei genitori e del nucleo familiare. Si pensi ad esempio alla numerosa presenza di famiglie

⁵ Deliberazione Assembleare Progr. N. 117 del 18/06/2013 - Indicazioni attuative del Piano Sociale e Sanitario per il biennio 2013/2014. Regione Emilia-Romagna.

immigrate straniere con figli nati in Italia oppure arrivati in età pre-scolare, per le quali è opportuno promuovere azioni di cittadinanza attiva tra “pari”, riconoscere i processi di ibridazione culturale anche per accompagnare i percorsi identitari dei ragazzi.

Nel lavoro di promozione culturale della famiglia come risorsa, di attivazione di reti territoriali, di sostegno alla genitorialità, i CpF da sempre operano con modalità di rete, integrandosi con gli operatori degli altri servizi che intervengono su tali fasce di popolazione (insegnanti, educatori, operatori dei servizi sociali, sanitari e socio-sanitari, avvocati, magistrati, ecc.) e le organizzazioni del territorio che a vario titolo operano in favore delle famiglie (associazioni, reti di famiglie, ecc.).

In tale prospettiva assume la valenza di target l'intera comunità locale, intesa come singoli cittadini, famiglie, pluralità di organizzazioni formali e informali che abitano un determinato territorio, poiché agiscono promuovendo la partecipazione attiva della famiglia nel proprio contesto territoriale, favorendo i processi di inclusione, integrazione e coesione sociale.

2

Le finalità dei Centri per le famiglie

I CpF sono risorse territoriali rivolte a tutte le famiglie con figli, finalizzate a prendersi cura delle relazioni che si stabiliscono all'interno del nucleo e tra il nucleo familiare e il suo contesto di vita, a promuovere lo sviluppo di reti familiari, a valorizzare la dimensione dell'essere genitori e il protagonismo delle famiglie. Ne è presupposto l'idea che nei singoli, nelle famiglie e nel loro sistema di relazioni si trovano competenze, si riconosce valore all'altro, si restituisce valore sociale alla singola azione favorendo così la costruzione di legami di fiducia e il senso di appartenenza che qualifica un territorio⁶.

I Cpf perseguono quindi le seguenti finalità:

- a) promozione del benessere delle famiglie, prioritariamente con figli di minore età, sia in relazione alle attività della vita quotidiana, sia con riferimento allo sviluppo ed al sostegno delle competenze genitoriali; tale promozione si realizza anche attraverso lo sviluppo delle risorse familiari e comunitarie che possono favorire il benessere dei genitori e dei figli piccoli come degli adolescenti, nonché sostenerli nei momenti di difficoltà. Uno stile accogliente consentirà di coinvolgere meglio i nuclei, favorendo rapporti di fiducia utili a sperimentare nuove forme di affiancamento;
- b) integrazione e potenziamento dell'attività dei servizi territoriali e specialistici finalizzati a sostenere le famiglie nei momenti critici o nelle fasi di cambiamento della vita familiare, allo scopo di prevenire o ridurre le esperienze di disagio familiare, infantile, adolescenziale;

⁶ Linee guida di riordino del Servizio Sociale Territoriale in Regione Emilia Romagna (DgR 1012/2014).

c) promozione della cultura della partecipazione, dell'accoglienza, della solidarietà e del mutuo aiuto tra le famiglie, attraverso un'attenzione ravvicinata ai microcontesti della comunità, nei quali mobilitare e valorizzare le risorse presenti, promuovere lo sviluppo di aggregazioni e di reti famigliari, sostenere attivamente iniziative e progetti che valorizzino il protagonismo delle famiglie, anche in una logica multiculturale e intergenerazionale. Tali interventi concorrono a riportare "al centro" il valore della famiglia e i diritti di bambini e ragazzi e il loro indispensabile coinvolgimento su temi che afferiscono alla qualità della vita (stili di vita, sviluppo sostenibile, beni comuni, ecc.).

Tali finalità possono essere perseguite soltanto attraverso una profonda conoscenza del territorio di riferimento da parte degli operatori dei centri, tale da consentire una progettualità strettamente orientata alle caratteristiche delle famiglie del territorio e connessa con le altre risorse presenti a livello locale, in particolar modo i servizi istituzionali e gli altri attori locali che si rivolgono ai genitori, ai bambini, agli adolescenti ed alle famiglie in genere. È da privilegiarsi un approccio proattivo e integrato con gli altri servizi presenti sul territorio e con gli organismi che presiedono al raccordo con i servizi stessi.

3

Le aree di attività

Le finalità dei CpF sono raggiungibili attraverso l'attivazione di diverse azioni che possono afferire a tre aree di attività principali. Ciascuna area ha specifici obiettivi che devono essere collegati tra loro e inseriti in una gestione complessiva del centro.

A. AREA DELL'INFORMAZIONE

Il lavoro informativo è parte fondamentale ed imprescindibile dell'attività dei CpF. Obiettivo prioritario è assicurare alle famiglie un accesso rapido e amichevole a tutte le principali informazioni utili per la vita quotidiana ed alla conoscenza delle opportunità che offre il territorio.

A tal fine i Centri dovrebbero offrire un'informazione organizzata e mirata, attenta alla multiculturalità che caratterizza la propria comunità, occupandosi almeno delle seguenti tematiche:

- informazione e orientamento, in ambito locale e regionale, sulle risorse e le opportunità disponibili per l'organizzazione della vita quotidiana delle famiglie con figli e sulle iniziative attivate dalla comunità locale (in merito al tempo libero, alla dimensione ludica, culturale, sportiva, ma anche a eventuali approfondimenti e incontri sulle varie fasi della vita, infanzia, adolescenza, ecc.);
- informazione sulle attività svolte direttamente dai CpF del territorio;
- informazione e orientamento sui servizi socio-educativi, sanitari e socio-sanitari del territorio;
- prima informazione ed orientamento ai servizi per affid ed adozioni e alle diverse forme di affiancamento/sostegno;
- informazione mirata su forme di beneficio o agevolazione economica rivolte alle famiglie con figli.

L'attività informativa e di orientamento deve essere finalizzata a raggiungere la platea più ampia possibile di famiglie, attraverso l'utilizzo di più canali e strumenti quali:

- l'attivazione di almeno uno sportello territoriale gestito dal CpF del territorio (anche in collaborazione con altri sportelli presenti sul territorio, ad esempio sportello sociale), che si caratterizzi per il libero accesso da parte della cittadinanza durante gli orari di apertura;
- l'uso degli strumenti informatici e web, quali il sito informativo, le newsletter, i social network, in quanto mezzi che consentono di ampliare e facilitare l'accesso alle informazioni da parte dei potenziali beneficiari;
- la produzione di materiale mirato, su specifiche tematiche, che renda disponibili approfondimenti su specifiche tematiche e promuova opportunità di incontro e supporto per le famiglie che stanno attraversando particolari fasi della vita (nascita, separazione, adolescenza, conciliazione, ecc.);
- l'attivazione di una rete informativa che si integri nella divulgazione dell'informazione anche con gli altri nodi del sistema territoriale (scuole, servizi della sanità territoriale, punti nascita, magistratura minorile, soggetti del Terzo settore e altre realtà attive sul territorio, organizzazioni sindacali, ecc.), allo scopo di dare evidenza e veicolare le informazioni attraverso i luoghi/risorse del territorio che più facilmente possono intercettare i destinatari della stessa. Tale processo può essere costruito anche attraverso la realizzazione di protocolli stabili tra le organizzazioni interessate o l'avvio di progettazioni interorganizzative ed interprofessionali su progetti integrati locali;
- campagne di sensibilizzazione sulle tematiche di interesse per le famiglie (campagne di promozione dell'affiancamento familiare, dell'affidamento familiare, ecc.).

B. AREA DEL SOSTEGNO ALLE COMPETENZE GENITORIALI

I CpF attivano azioni volte a valorizzare le responsabilità educative dei singoli e delle coppie e a promuovere e sostenere lo sviluppo delle competenze relazionali. Questa attività è rivolta a tutte le famiglie, con particolare riguardo a coloro che possono aver bisogno di un supporto in alcune fasi di cambiamento del nucleo familiare o nell'affrontare situazioni potenzialmente critiche (nascita di un figlio, percorsi evolutivi dei figli ed eventuale insorgere di problematiche relative alla fase dell'adolescenza, crisi della coppia, separazione/divorzio, presenza di disabilità, perdita del lavoro, difficoltà economiche, ecc). I CpF hanno quindi il compito di attivare azioni preventive e di sostegno per ridurre i rischi connessi a tali fasi di transizione, adeguando la propria offerta in base ai cambiamenti che intercorrono nella popolazione. Tali cambiamenti sono oggetto di approfondimen-

to dei CpF, cui è affidato il compito di progettare azioni, anche in integrazione con altri servizi, mirate a sostenere le situazioni vulnerabili e a ridurre i rischi connessi a tali fasi e a rafforzare e valorizzare le risorse dei singoli e dei nuclei nello svolgere il compito genitoriale. La dimensione del lavoro in gruppo, tra famiglie, spesso proposta presso i CpF, consente di normalizzare le difficoltà e co-costruire risposte adeguate e più articolate rispetto a esperienze comuni.

A tal fine, i centri devono attivare almeno le seguenti azioni rivolte alle famiglie:

- incontri tematici sui temi della genitorialità e delle relazioni familiari (coppia, rapporti intergenerazionali, ecc.);
- conduzione di gruppi di approfondimento legati alle fasi della vita (formazione della coppia, nascita, adolescenza, separazione, ecc.) o tematici (adozione, affido, ecc.);
- consulenze tematiche e counseling genitoriale;
- interventi di mediazione familiare: mediazione familiare per genitori separati o in via di separazione, consulenza e sostegno alla genitorialità a singoli in fase di separazione e ai nonni, consulenze sulle ricomposizioni familiari. In questo ambito i Centri possono promuovere anche attività quali formazione per gli insegnanti, gruppi di confronto per genitori separati, iniziative di sensibilizzazione, ecc.;
- attività laboratoriali o eventi dedicati a sostenere la relazione adulto-bambino attraverso un approccio ludico finalizzato a sostenere “il piacere di fare insieme”, sperimentando materiali, regole e contesti nuovi.

Possono inoltre essere rese disponibili dai centri, in base alle risorse presenti, alle esigenze territoriali e all'esperienza già avviata da alcuni territori, spazi di incontro bambini-adulti (spazio neutro), counselling di coppia, altre consulenze specialistiche (ad esempio la consulenza legale sul diritto di famiglia) o progetti/interventi specifici che contribuiscono a sostenere gli obiettivi individuati. Oltre alle azioni rivolte direttamente alle famiglie, i centri promuovono e partecipano ad azioni di sensibilizzazione o formazione con altri operatori dei servizi presenti nel territorio, anche nella prospettiva di condividere percorsi di intervento e progettualità.

Appare importante in questa area condividere con i servizi per l'infanzia la comune mission dell'accoglienza e del sostegno alle famiglie, consolidando ad esempio il rapporto con i centri per bambini e genitori, che sono spesso anche fisicamente collocati in prossimità dei CpF o all'interno degli stessi e che possono offrire un'interessante prospettiva sulle dinamiche relazionali tra adulti e bambini anche in chiave intergenerazionale.

C. AREA DELLO SVILUPPO DELLE RISORSE FAMILIARI E COMUNITARIE

Obiettivo dei CpF è quello di promuovere il protagonismo delle famiglie con figli nel contesto comunitario, favorendo l'attivazione delle risorse personali e familiari in una logica di solidarietà, accoglienza e partecipazione alla vita sociale e di supporto ai cambiamenti, alle difficoltà, alle potenzialità che esprimono i bambini e le famiglie del proprio territorio. Si tratta di un compito complesso, che richiede un'attenzione continua nel tempo e che può essere sostenuto soltanto attraverso la condivisione di obiettivi e la costruzione di processi di integrazione con gli altri servizi che nel territorio si occupano del lavoro di comunità, della creazione di reti, dell'attivazione delle risorse disponibili, affinché si sviluppino approcci e finalità comuni. Tale compito richiede di essere vicini ai microcontesti comunitari, di far parte della rete di relazioni che si stabiliscono tra gli attori sociali della comunità, tra organizzazioni sociali formali ed informali, avviando processi di scambio, percorsi di integrazione, co-progettazione e co-realizzazione di iniziative ed azioni.

I CpF sono quindi coinvolti nel realizzare direttamente o nel sostenere gli altri attori locali per:

- attivare gruppi di famiglie-risorsa e reti di famiglie;
- avviare gruppi di auto-aiuto favorendo la prossimità di famiglie con potenzialità, vulnerabilità e risorse diverse, anche in una prospettiva solidaristica;
- promuovere esperienze di scambio e socializzazione, ponendo un'attenzione specifica alla dimensione multiculturale, alla promozione di azioni che favoriscano i rapporti intergenerazionali nonché all'armonizzazione tra i tempi di vita e di lavoro delle famiglie;
- realizzare e sostenere azioni di animazione territoriale o eventi finalizzati a promuovere l'iniziativa ed il protagonismo delle famiglie, in una logica di partecipazione attiva alla vita della comunità;
- promuovere una cultura che sostenga, insieme alle famiglie, i diritti delle giovani generazioni, quali investimento per il benessere e la qualità della vita presente e futura delle comunità;
- incoraggiare e sostenere le esperienze aggregative.

Tale area di attività rappresenta un elemento di continuità con le precedenti, poiché consente di far emergere opportunità e risorse presenti nel territorio e di metterle in circolo per favorire la coesione sociale.

4

Il bacino territoriale e la sede

La realizzazione degli obiettivi dei CpF richiede agli operatori che vi lavorano di avere una profonda conoscenza del proprio territorio, sia relativamente alle caratteristiche demografiche e socio-economiche che lo caratterizzano, sia in relazione alle risorse ed alle reti attivabili, del pubblico e del privato, organizzato e non, che possono costituire partner importanti per la realizzazione delle proprie finalità. Per garantire una programmazione integrata con il sistema dei servizi, coerente con la programmazione di zona, il bacino territoriale di riferimento per i CpF deve essere l'ambito distrettuale/ambito ottimale (in coerenza con la L.R. 21/2012 e la L.R. 12/2013).

L'area geografica di riferimento dei CpF può essere condizionata anche dalle specifiche caratteristiche territoriali, demografiche e socio-economiche (elevata dispersione territoriale, alta densità abitativa, forte componenti migratoria, ecc.) che possono portare all'attivazione di più centri in uno stesso distretto. In questo caso, è opportuno che vi sia un coordinamento tra i centri collocati nello stesso distretto al fine di garantire una programmazione unitaria di livello distrettuale.

La sede del CpF rappresenta un elemento importante: deve connotarsi come un luogo accogliente e piacevole, di facile accesso per la cittadinanza, ed essere localizzata, compatibilmente con la disponibilità degli spazi, vicina ai luoghi frequentati dalle famiglie con figli, al fine di garantire una facilità all'accesso e all'accoglienza dei genitori e dei minori.

La sede deve disporre almeno dei seguenti spazi:

- uno spazio dedicato all'accoglienza, ove sia possibile per i genitori accedere al centro, anche con i loro figli, e sostare piacevolmente anche nei momenti di attesa;
- uno spazio dedicato allo sportello informativo, che possa garantire una adeguata privacy alle persone che vi accedono e un adeguato ascolto;

- uno spazio dedicato ai colloqui con le famiglie, che possa accoglierle in un ambiente piacevole garantendo loro la necessaria riservatezza;
- spazi interni ed esterni dove realizzare le proprie attività con gruppi di genitori, famiglie, operatori. Tali spazi possono essere disponibili presso la propria sede, in altri luoghi esterni ad uso esclusivo o in uso condiviso con altri servizi/enti.

Al fine di garantire una presenza prossima alle famiglie del proprio territorio, le attività dei CpF possono essere realizzate anche presso altri luoghi (scuole, spazi comunali, sedi di altri enti, parchi e giardini, ecc.).

In base alla programmazione locale, possono essere presenti più sedi facenti capo allo stesso CpF, localizzate in punti diversi per garantire una maggiore presenza nel territorio. In tal caso, le sedi periferiche dovranno garantire le caratteristiche minime previste in termini di spazi dedicati all'accoglienza, allo sportello informativo e ai colloqui con le famiglie.

Il CpF deve garantire nella sede principale un orario di funzionamento di almeno 24 ore settimanali di cui almeno 18 ore di apertura al pubblico.

5

L'organizzazione dei Centri per le famiglie

Ente titolare del CpF è il singolo Comune o l'Unione dei Comuni.

Nell'organizzazione del CpF devono essere garantite le seguenti funzioni:

- programmazione strategica del Centro, finalizzata a rendere coerente e integrata l'attività con le politiche promosse a livello locale e con gli interventi realizzati dagli altri servizi/enti/organizzazioni che partecipano alla programmazione di zona del territorio;
- coordinamento gestionale, finalizzato a garantire il corretto funzionamento del CpF e la programmazione delle attività, l'organizzazione degli operatori che vi operano, l'integrazione tra il CpF e gli altri nodi della rete territoriale, nonché le attività di raccordo con il livello regionale;
- gestione amministrativa, legata alla gestione delle procedure amministrative connesse al rapporto con il personale che opera nel servizio, nonché alle attività in esso realizzate nei confronti dei beneficiari;
- erogazione delle attività previste nella programmazione del centro e rivolte alle famiglie, agli operatori degli altri servizi del territorio e alla comunità.

In base alla forma gestionale del CpF, tali funzioni possono essere garantite da personale dell'ente titolare del servizio oppure in forma di convenzione o appalto a soggetti esterni. L'impiego di personale stabile ed adeguatamente formato è un elemento basilare per dare continuità, qualificare e rendere più efficace l'azione del CpF, poiché i processi di conoscenza del territorio e la costruzione di legami fiduciari con le famiglie che vi abitano e con gli altri attori sociali richiede un investimento anche in termini di tempo che è utile valorizzare. A tale scopo si ritiene fondamentale garantire azioni di formazione rivolte a tutti i profili impegnati nel servizio ed individuare modalità per favorire la stabilità degli operatori e supportarli nello svol-

gimento della propria attività, attivando, ove possibile, percorsi di supervisione e scambi di pratiche intra ed interprofessionali.

Al fine di garantire un adeguato funzionamento, lo staff del CpF deve poter disporre almeno del seguente personale:

- un coordinatore del centro, dedicato stabilmente al servizio, che presidi la funzione di coordinamento gestionale e svolga o supporti la programmazione strategica del servizio e che partecipi al Coordinamento regionale dei CpF, riservando a queste attività almeno 18 ore settimanali. Nel caso in cui vengano assegnate al centro funzioni aggiuntive rispetto a quanto indicato nelle presenti Linee Guida (equipe centralizzate affidò e adozione, accoglienza e istruttoria richieste di beneficio economico, ecc.) o nel caso siano presenti condizioni demografiche, organizzative o territoriali che rendono più complessa la gestione del servizio (la presenza di più sedi distribuite nel territorio, elevate densità abitativa o incidenza di particolari fenomeni, quali immigrazione, ecc.) le ore dedicate all'attività del coordinamento devono essere adeguatamente incrementate. Qualora il ruolo di coordinatore fosse affidato ad un soggetto terzo, non afferente all'ente pubblico titolare del servizio, è necessario che l'ente titolare individui al proprio interno un responsabile di riferimento che si occupi della funzione di programmazione strategica e si ponga in stretto collegamento con il coordinatore che cura la parte gestionale del servizio.

Il coordinatore deve possedere una laurea almeno triennale nelle discipline sociali, psicologiche, educative, economiche o giuridiche e/o avere un'esperienza di lavoro almeno biennale nel coordinamento di servizi in ambito sociale, psicologico o educativo.

- è opportuno che sia individuato un referente per ciascuna area di attività del servizio: l'equipe dovrà essere composta da non meno di 2 operatori, con un monte ore complessivo dedicato al servizio di almeno 54 ore settimanali, per garantire le attività dirette rivolte alle famiglie e quelle interne necessarie al funzionamento del servizio. Tali operatori devono possedere una laurea almeno triennale in scienze sociali, psicologiche o educative. Per il personale già in servizio, che non sia in possesso dei titoli indicati, è richiesto il diploma di scuola secondaria superiore e un'esperienza di lavoro almeno biennale nell'ambito di servizi rivolti alle persone.

- un amministrativo, anche facente parte dell'amministrazione dell'ente gestore, dedicato al servizio per alcune ore la settimana, in funzione delle esigenze e dei servizi erogati (benefici e onomici per i nuclei familiari, ecc.).

Per offrire consulenze specialistiche il CpF può avvalersi di personale interno e/o di professionisti esterni (pedagogista, operatore con specifica formazione in mediazione familiare, psicologo, sociologo, educatore, assistente sociale, avvocato, ecc.) assunti ad hoc e contrattualizzati in base alle esigenze del servizio. Al fine di potenziare i processi di integrazione con gli altri servizi, alcune

attività/consulenze del Centro possono essere fornite in collaborazione con il personale di altri servizi del territorio (Consultori Familiari, servizi sociali, servizi integrativi per la prima infanzia, Pediatria di comunità, ecc.) in base agli accordi definiti tra servizi.

È importante inoltre realizzare periodicamente un raccordo da parte del coordinatore del CpF con i coordinamenti pedagogici provinciali (CPP) e con i referenti dell'area sociale, soprattutto in coincidenza con la programmazione degli interventi socio-educativi che interessano l'intera rete dei servizi presenti nel territorio di appartenenza.

Poiché gli standard sopra individuati rappresentano il livello minimo da garantire per avviare un CpF, si reputa necessario che sia adottata, da parte dell'Ente titolare del servizio, un'azione di monitoraggio della dotazione organica presente nel CpF. Tale monitoraggio ha lo scopo di verifica e se essa sia adeguata alle effettive esigenze che si riscontrano a livello locale, alle aree di intervento e agli obiettivi, in modo da garantire che vi siano le condizioni sufficienti affinché le funzioni assegnate siano erogate con adeguati standard qualitativi.

6

L'integrazione dei Centri per le famiglie con gli altri nodi della rete locale

Il CpF è un punto della rete territoriale che agisce nei confronti delle famiglie con figli del territorio, in modo integrato con gli altri servizi ed enti che vi operano; deve quindi essere in grado di attivare le relazioni tra i diversi nodi della rete ed essere disponibile al coinvolgimento nei progetti di altre realtà, qualora siano coerenti con gli obiettivi del servizio.

Sul piano strategico, la programmazione del CpF deve essere realizzata in stretta connessione con la programmazione di zona, al fine di rendere coerenti ed integrabili l'insieme delle azioni promosse nel territorio in favore delle famiglie con figli minori. A tal fine, chi presidia la programmazione strategica del centro partecipa ai tavoli e alle sedi di confronto della programmazione sociale locale che si occupano delle politiche per la famiglia e i minori.

La relazione con gli altri nodi della rete territoriale è un elemento essenziale per il servizio, poiché ne potenzia l'azione informativa, la possibilità di contatto e di coinvolgimento dei genitori, di intervento e prevenzione delle vulnerabilità delle famiglie, ottimizzando le risorse. È quindi necessario che tale relazione sia progettata. Ciò comporta la necessità di identificare gli attori chiave con cui stabilire un rapporto strutturato e continuativo, anche eventualmente formalizzato da accordi e protocolli allo scopo di codificare le prassi di relazione tra gli enti e quindi facilitarne la realizzazione.

Rispetto alle istituzioni territoriali, il CpF deve instaurare una relazione strutturata e stabile almeno con gli enti che afferiscono ai seguenti settori:

Settore socio-sanitario e sanitario, con particolare riferimento a:

- la AUSL del proprio territorio, nella sua articolazione distrettuale, in quanto soggetto che interviene sul fronte della salute, nella promozione di stili di vita sani, nella risposta a fragilità che toccano anche le famiglie con figli. Ambiti privilegiati di raccordo sono certamente: i Consultori familiari (a tal fine si vedano gli accordi di ambito distrettuale siglati in attuazione delle Deliberazioni della Giunta regionale n. 2128/2007 e 2335/2008), per quanto attiene alle azioni di promozione e sostegno fin dalla gravidanza con azioni rivolte alla coppia, alla (neo) genitorialità; il Dipartimento di prevenzione, per i progetti di comunità legati agli stili di vita; nonché le diverse articolazioni organizzative della sanità territoriale che avviano o possono essere parte di progetti coerenti con gli obiettivi dei CpF (si pensi ad esempio al “progetto adolescenza”⁷, all’ambito delle dipendenze, ecc).
- gli ospedali delle AUSL e le Aziende Ospedaliere di riferimento per il proprio territorio, con particolare riguardo ai Punti Nascita e alle U.O. di Pediatria.

Settore educativo, scolastico e culturale, con particolare riferimento a:

- i servizi educativi, che si rivolgono allo stesso target di popolazione e con i quali spesso i CpF condividono spazi ed approcci di intervento. Il CpF può trovare nei servizi educativi del territorio (nidi d’infanzia, spazio bambini, centro bambini-genitori, servizi ricreativi, interventi di supporto alla conciliazione) un luogo di diffusione delle informazioni, nonché risorse alleate per la realizzazione delle progettualità comuni rivolte ai genitori ed agli operatori dei servizi.
- le scuole, che rappresentano un altro contesto importante per entrare in contatto con i genitori, comprendere le loro difficoltà, intercettare le situazioni più vulnerabili in modo da poter agire sia in termini informativi, sia in termini di coinvolgimento nelle azioni offerte nel territorio.
- i servizi extrascolastici, che possono qualificare e il tempo libero ma anche il tempo dello studio supportando le famiglie nella conciliazione dei tempi di lavoro e di vita anche favorendo l’integrazione di bambini e ragazzi migranti ed il coinvolgimento di ragazzi con abilità diverse).
- i servizi culturali (biblioteche ragazzi, musei...) che possono proporre attività mirate alle famiglie in sinergia con i CpF, agevolando l’accesso al patrimonio culturale e identitario del territorio, garantendo a tutti i bambini un investimento precoce e pari opportunità.

Settore sociale, strutturando un rapporto stabile e privilegiato con il servizio sociale territoriale, con il quale va stabilito un raccordo in riferimento a:

⁷ Linee di indirizzo “Promozione del benessere e la prevenzione del rischio in adolescenza - Progetto Adolescenza” - DGR 590/2013 Regione Emilia-Romagna.

- attività dello sportello sociale, in particolar modo per la parte informativa e di orientamento sui temi di interesse delle famiglie che vivono nel territorio;
- sostegno alla genitorialità, offrendo spazi di ascolto e socializzazione alle famiglie in condizione di maggiore vulnerabilità o fragilità genitoriale (counselling, mediazione familiare, gruppi di approfondimento su tematiche specifiche, come ad esempio le fragilità e le difficoltà che possono insorgere nella fase dell'adolescenza, spazio neutro per incontri protetti, ecc.) o condividendo programmi sperimentali e di ricerca (es. programma ministeriale PIPPI per prevenire i percorsi d'istituzionalizzazione, ecc.);
- attività nell'ambito dei percorsi delle famiglie di sostegno, affidatarie e adottive (ad esempio gruppi per famiglie affidatarie o famiglie adottive);
- lavoro di comunità, che vede gli operatori impegnati nella valorizzazione delle risorse del territorio, nella promozione delle reti sociali, nelle azioni di prevenzione rivolte alla popolazione esposta a maggiori rischi sociali (campagne di sensibilizzazione sull'affiancamento familiare, ecc.).

Al fine di operare in rete con tutte le risorse del territorio, il CpF dovrebbe essere in grado di stabilire rapporti di reciproca partecipazione e scambio con altri soggetti istituzionali, mantenendo il proprio ruolo di promozione del benessere della famiglia e delle competenze genitoriali. Ne è un esempio il settore della giustizia, in particolare laddove si siano avviati percorsi di collaborazione con l'ordine degli avvocati o i tribunali, che vedono il CpF impegnato nel sostenere i genitori che affrontano il percorso di separazione.

Particolare attenzione dovrà essere posta dai CpF nel costruire percorsi di collaborazione con gli enti istituzionali e le organizzazioni private che operano nel territorio realizzando interventi nei confronti degli adolescenti e dei giovani, affinché l'attenzione rivolta a questa fascia di popolazione veda la collaborazione attiva di tutti i soggetti che nel territorio si occupano di favorire il benessere dei ragazzi, di promuoverne il protagonismo e facilitare i loro legami sociali nel contesto comunitario. La presenza del CpF in un dato territorio può essere catalizzatore di relazioni, scambi, coprogettazioni e percorsi integrati con le associazioni di cittadini e le organizzazioni del privato sociale che promuovono interventi per le famiglie. In tale prospettiva, la collaborazione con le forme organizzate dei cittadini e delle famiglie, nonché con le organizzazioni del privato sociale che ad esse si rivolgono, rappresenta una ricchezza che deve essere sempre più valorizzata nella programmazione dei centri e nella realizzazione delle attività.

I rapporti che i CpF stabiliscono con gli altri enti istituzionali e le organizzazioni private possono avere diversa natura, anche in base alle scelte gestionali compiute.

Possono, laddove lo si ritenga utile e necessario, connotarsi come convenzioni e accordi stabili oppure realizzarsi come eventi occasionali. Possono riguardare:

- la realizzazione congiunta di attività che fanno parte dell'offerta dei CpF (ne è un esempio l'accordo con l'associazione degli avvocati di famiglia per la consulenza legale alle coppie in via di separazione) o sul diritto di famiglia;
- la condivisione di spazi, in cui i CpF effettuano attività proprie presso le strutture di altri enti e associazioni e viceversa;
- l'organizzazione congiunta di eventi, incontri, attività informative;
- la co-progettazione e la partecipazione congiunta alle iniziative, progettualità ed eventi ricreativi promossi in favore delle famiglie del territorio o nei quali valorizzare delle famiglie e delle giovani generazioni;
- lo svolgimento di azioni di formazione congiunta dei propri operatori, di scambio di pratiche e modalità di lavoro.

7

La rete regionale dei Centri per le famiglie

I CpF, oltre ad essere un nodo della rete territoriale, fanno parte di una rete regionale che si realizza attraverso un collegamento stabile tra i diversi centri e il Servizio Regionale competente per materia. Tale rete ha il duplice scopo da un lato di mantenere un allineamento costante tra le attività dei centri e dall'altro di promuovere azioni di miglioramento della qualità dell'offerta rivolta alle famiglie e di adeguamento degli interventi in funzione dei cambiamenti rilevati. Ha inoltre il compito di monitorare le attività dei diversi centri, attraverso una periodica rilevazione dati, che dovrà basarsi su un sistema informativo coerente con quello degli altri servizi operanti nel territorio.

A tal fine si istituisce il Coordinamento regionale dei CpF, costituito dal Servizio Regionale Competente, cui spetta la programmazione annuale degli incontri, e dai coordinatori dei CpF. Tale coordinamento è finalizzato a promuovere il confronto tra i centri, rielaborare i processi di cambiamento che si rilevano nella popolazione in relazione alle attività del servizio, condividere le priorità di sviluppo e le azioni di miglioramento da mettere in campo.

Nell'ambito di tali incontri possono essere istituiti dei coordinamenti tematici, anche in relazione alle tre aree di intervento, che possono avere una composizione variabile (per professionalità e/o appartenenza territoriale) in base alle tematiche oggetto di approfondimento. Tali coordinamenti tematici hanno il compito di sviluppare il mandato assegnato dal Coordinamento regionale dei CpF. Possono configurarsi come organismi stabili di supporto alla rete regionale (ad esempio il lavoro del gruppo che si occupa del progetto "informa famiglie" o il coordinamento tematico dei mediatori familiari), come momenti aperti di scambio tra gli operatori sui processi di lavoro (comunità di pratica) o avere il mandato di pro-

durre degli indirizzi o linee guida su oggetti specifici da diffondere presso i centri per famiglie della Regione o favorire il confronto per aree territoriali (garantendo una maggiore omogeneità negli interventi).

I diversi livelli di coordinamento (il Coordinamento regionale dei CpF e i coordinamenti tematici) possono essere allargati anche alla presenza di operatori di altri servizi, allo scopo di promuovere azioni di miglioramento che puntino a consolidare le relazioni tra i servizi, facilitare gli scambi, la programmazione e la gestione integrata degli interventi.

Obiettivo della rete regionale dei CpF è anche quello di facilitare il raccordo tra i CpF e gli altri soggetti che, a livello territoriale, concorrono a sostenere e promuovere il benessere delle famiglie con figli. A tal fine potranno essere programmati momenti formativi congiunti tra gli operatori dei CpF ed operatori afferenti ad altri servizi (ad esempio in ambito socio-sanitario o sociale), percorsi finalizzati a promuovere la sottoscrizione di protocolli o progetti condivisi che possano facilitare l'azione di lavoro in rete anche a livello locale.

La presenza di una rete regionale dei CpF e l'esperienza di scambio e confronto con altri servizi e soggetti potranno inoltre essere utili per diffondere la cultura e la pratica del lavoro con le famiglie anche attraverso la produzione di materiali documentali di approfondimento che possano diventare patrimonio condiviso e disponibile per tutti.

8

Obiettivi di miglioramento e di sviluppo

La capacità dei CpF di essere di supporto alle esigenze quotidiane delle famiglie con figli è strettamente legata alla loro capacità di adattarsi al contesto locale ed ai mutamenti che intervengono nel sistema familiare. Vi sono alcuni ambiti che possono essere oggetto di lavoro nei prossimi anni, al fine di qualificare e la rete regionale dei CpF:

- continuare il percorso di miglioramento e qualificazione dell'offerta (ad es. sui temi dell'attività informativa, della conflittualità di coppia e della mediazione, del counselling, del lavoro di comunità, della dimensione multiculturale, della neo-genitorialità, ecc.), mantenendo uno sguardo aperto e ricettivo rispetto alle trasformazioni delle famiglie e ai nuovi bisogni e favorendo il confronto con le esperienze di altri soggetti o di altri territori.
- realizzare percorsi di formazione congiunta tra gli operatori dei CpF e di altri servizi, al fine di facilitare i processi di integrazione e favorire un approccio condiviso negli interventi di promozione e supporto alla popolazione. Nella programmazione dei percorsi formativi, oltre alla valorizzazione delle esperienze professionali presenti nei centri, dovrà essere posta attenzione al ruolo di coordinamento gestionale, anche in considerazione della diversa provenienza ed esperienza dei coordinatori presenti nei CpF.
- facilitare il processo di integrazione dei CpF nella rete dei servizi del territorio, anche, laddove lo si ritenga necessario, attraverso la stipula di protocolli e accordi locali o regionali di collaborazione con le principali istituzioni con cui collaborano i CpF per garantire alleanze virtuose che, di fatto, ottimizzano le risorse e moltiplicano le risposte ai cittadini.

- sviluppare un sistema informativo coerente con le linee di indirizzo regionali sui sistemi informativi territoriali, in modo da poter rendere effettivamente il CpF parte della rete locale dei servizi presenti nel territorio. Tale percorso dovrà tener conto della specificità dei CpF, in particolare delle modalità di accesso diretto al servizio da parte dei cittadini, della presenza di attività che possono non essere soggette ad iscrizioni o sviluppate attraverso procedure formali di tipo amministrativo. Inoltre dovrà essere in grado di monitorare le attività svolte e i servizi erogati, anche allo scopo di fornire elementi conoscitivi per la programmazione e di acquisire informazioni sulla qualità e l'impatto degli interventi.
- sviluppare le competenze degli operatori in tema di analisi e valutazione degli interventi, individuando esiti a medio e lungo termine, anche in collaborazione con Università e Centri di ricerca.

