

LAVORO SOCIALE IN TASCA

COLLANA DIRETTA DA M.L. RAINERI

Elena Cabiati

La visita domiciliare in tutela minorile

Erickson

Lavoro sociale in tasca

Un'occasione di aggiornamento leggero e concreto per tutti coloro che cercano risposte e indicazioni operative immediatamente utili nell'attività professionale.

I volumi, facilmente consultabili, ricchi di box esplicativi, idee, esempi e suggerimenti, approfondiscono vari ambiti del lavoro sociale, focalizzando l'attenzione sugli aspetti pratici che maggiormente caratterizzano la quotidianità dell'operatore sociale.

Elena Cabiati

Opera come assistente sociale nell'ambito della tutela dei minori. Laureata in Scienze per le Politiche sociali e del Terzo settore presso l'Università Cattolica di Milano, sta per conseguire il dottorato di ricerca in Scienze organizzative e direzionali presso la stessa università.

Indice

Introduzione	7
1. La gestione della visita domiciliare nella tutela minorile	9
Come prepararsi alla visita domiciliare	9
La visita domiciliare come primo contatto con la famiglia: come contattarla?	12
La visita domiciliare assieme ad altri colleghi	21
La visita domiciliare programmata anticipatamente con la famiglia	23
La visita domiciliare «a sorpresa»	24
Informazioni e accorgimenti necessari	29
2. Come svolgere la visita domiciliare e raggiungere gli obiettivi prefissati	35
Giunti sulla porta dell'abitazione	35
Che cosa e come osservare dentro l'abitazione	46
Con chi e dove parlare	58
Incontrare il minore in visita domiciliare	66
3. Quesiti, situazioni difficili o inaspettate e possibili strategie	75
La presenza di elementi disturbanti	75
La stanza è affollata o arrivano in casa persone inaspettate	78
Le dinamiche conflittuali tra le persone presenti durante la visita domiciliare	84
Vengono offerti bevande, cibo o regali	85
La famiglia mette in atto una scena «preparata»	93
Gestire il tempo della visita domiciliare	95
In caso di pericolo	98

4. Conclusione della visita domiciliare, restituzione alla famiglia e relazione scritta	101
Come concludere la visita domiciliare	101
Congedarsi dalla famiglia e programmare un successivo incontro	108
Al rientro in ufficio	109
La restituzione alla famiglia delle osservazioni fatte durante la visita domiciliare	114
La relazione scritta sulla visita domiciliare	118
Bibliografia	127

Introduzione

Conoscere una famiglia nel suo ambiente di vita per instaurare una proficua relazione di aiuto e capire come poterla favorire in un processo di miglioramento del benessere dei suoi membri, in particolare dei minori, sono aspetti fondamentali del lavoro sociale e hanno radici antiche. Nella storia del social work, infatti, si può riscontrare una serie di personaggi cardine che con grande intuito e spirito umano hanno instillato nelle società della propria epoca azioni di aiuto e di verifica di tipo domiciliare (Bortoli, 2013).

Già nel 1617 san Vincenzo de Paul istituiva, attraverso il movimento delle «Dame della Carità», l'assistenza degli ammalati poveri al loro domicilio. Era il 1870 quando, nell'ambito della protezione dei minori, il *Board of Charities* del Massachusetts assunse il primo operatore (chiamato *agent*) per visitare al domicilio i bambini collocati in affido e verificare il loro stato di benessere. Nel 1877 i *Friendly Visitor* (appartenenti alle *Charity Organization Society*) effettuavano visite domiciliari presso nuclei familiari in difficoltà, non più allo scopo di erogare sussidi economici, quanto per conoscere in prossimità le persone e tessere con loro una relazione d'aiuto volta a

dispensare consigli. Questi movimenti precursori rievocano e attestano il valore della visita domiciliare, i cui presupposti, metodi e obiettivi hanno continuato a crescere in linea con l'evolversi del social work.

Al presente, nei percorsi di aiuto con le famiglie e i minori, la visita domiciliare rappresenta un prezioso strumento operativo: con il suo notevole potenziale, offre all'operatore la possibilità di raccogliere informazioni indispensabili, nonché di accedere ai molteplici aspetti relativi al mondo familiare del minore generalmente non riscontrabili nei tradizionali setting dei servizi. La diversità del contesto offre altresì la possibilità di un incontro diverso con la famiglia, di uno spazio di osservazione e di colloquio privilegiati. In virtù di queste ragioni, la visita domiciliare richiede all'operatore un'adeguata preparazione e una gestione accurata.

Nel volume vengono ripercorsi i passaggi salienti della visita domiciliare, con l'intenzione di fornire all'operatore pratici consigli, utili per pensare agli obiettivi dell'intervento, per programmarlo e gestirlo al meglio, per affrontare situazioni critiche che potrebbero insorgere nel corso della visita e per concluderlo restituendo in maniera efficace il contenuto, tanto alla famiglia direttamente interessata quanto all'autorità giudiziaria committente.

Obiettivo di questo manuale pratico è quello di facilitare l'operatore sul campo, immerso nella complessità delle situazioni di tutela minorile, spesso spinto dal carico di lavoro a sacrificare riflessività e programmazione negli interventi. Per gli operatori sociali, essere più consapevoli delle caratteristiche del colloquio presso l'ambiente di vita dei minori e delle loro famiglie e percepirsi preparati ad affrontare i relativi imprevisti in cui si potrebbe incorrere rende più probabile la buona riuscita dell'intervento, sia in termini di completezza e correttezza delle valutazioni, sia in ordine alla relazione collaborativa con i diretti interessati. Accanto a questo, basti pensare alla delicatezza dell'ambito di lavoro, denso di responsabilità e dilemmi etici, per comprendere quanto l'importanza di poter vivere le azioni professionali con maggiore sicurezza e serenità risultino essere aspetti fondamentali.

La gestione della visita domiciliare nella tutela minorile

Come prepararsi alla visita domiciliare

Nel lavoro di tutti i giorni, all'operatore può capitare di non riuscire a prepararsi in maniera approfondita per la visita domiciliare, e che il tempo di riflessione e di preparazione all'intervento si riduca al viaggio in auto che separa la sede del servizio dall'abitazione della famiglia. Tuttavia, gli operatori hanno la responsabilità professionale di prepararsi adeguatamente agli interventi, a maggior ragione nel caso di assistenti sociali poco esperti nell'ambito specifico o ai primi impieghi. L'aver in mente qualche indicazione e suggerimento pratico permetterà di affrontare la visita domiciliare in maniera più produttiva e con maggiore serenità.

Sebbene la preparazione possa richiedere all'operatore già operato di lavoro di effettuare uno sforzo in più, la mancanza di un'attenzione adeguata può compromettere l'esito della visita, con il rischio di risultati negativi, controproducenti o che richiedano la ripetizione dell'intervento a causa del mancato raggiungimento degli obiettivi prefissati.

2

Come svolgere la visita domiciliare e raggiungere gli obiettivi prefissati

Giunti sulla porta dell'abitazione

Una volta raggiunta l'abitazione, prima dell'ingresso in casa l'operatore deve adottare alcune semplici accortezze, tanto a tutela propria quanto al fine di un corretto svolgimento dell'intervento.

Nel capitolo precedente abbiamo già visto cosa potrebbe essere utile fare nel caso in cui non si trovasse nessuno in casa; ora prendiamo in considerazione alcune possibili situazioni in cui si potrebbe incorrere dentro casa.

Dopo aver suonato il campanello, nell'attesa di risposta, va tenuto a mente che potrebbe rispondere al citofono o aprirci la porta una persona diversa da quelle direttamente interessate nella situazione. Potrebbe infatti rispondere un amico di famiglia, una collaboratrice domestica, un vicino di casa, un conoscente o anche un parente di cui non conosciamo il grado di coinvolgimento nelle questioni della famiglia. In assenza del nome della famiglia sul citofono, l'operatore potrebbe

trovarsi obbligato a suonare senza la certezza di aver suonato il campanello giusto oppure a suonare a una famiglia terza. In questa circostanza, può venir utile utilizzare la cartella sociale, da cui ricavare il contatto telefonico del nucleo: fuori dall'abitazione, l'operatore può infatti telefonare alla famiglia e comunicare che si trova all'esterno ma non si riesce a trovare il campanello giusto.

La famiglia non apre la porta

Giunti all'abitazione della famiglia, le persone all'interno potrebbero rifiutarsi di aprire la porta o fingere di non essere in casa, nonostante l'operatore senta delle voci o dei rumori provenire dall'interno.

In questi casi si può suonare alla porta un paio di volte, lasciando qualche minuto per rispondere e vedere se cambia qualcosa (può darsi infatti che non aprano al primo tentativo, ma che dopo qualche minuto, ripensandoci o avvertendo che l'operatore è rimasto dietro la porta, decidano di aprire o perlomeno di rispondere qualcosa, anche solo per esprimere il proprio rifiuto alla visita domiciliare).

Se nonostante questi tentativi la famiglia continua a negarsi o rifiutarsi di aprire la porta, è bene non insistere ulteriormente (questo potrebbe provocare reazioni di aggressività o alimentare sentimenti di persecuzione). Potrebbe essere utile lasciare sulla porta un biglietto con nome e cognome e numero di telefono dell'operatore, per lasciare alla famiglia la possibilità di pensarci su e ricontattare il servizio. Va evitato di trattenersi troppo a lungo fuori dalla porta del nucleo, anche per non attirare l'attenzione di vicini di casa e rendere più complicata la situazione. A ogni modo, in caso di rifiuto o diniego della famiglia, conviene tornare in ufficio e ragionare sull'accaduto con i propri colleghi e/o il responsabile di servizio, valutare i pochi elementi rilevati, considerare i possibili rischi e pensare a una nuova strategia di intervento.



SUGGERIMENTO

Il fatto che la famiglia cerchi di evitare in tutti i modi la nostra visita è un elemento significativo che deve entrare a far parte della nostra valutazione. Al contempo l'operatore deve chiedersi se i suoi tentativi di coinvolgimento sono stati ragionevolmente sufficienti e se ha spiegato chiaramente ai genitori le possibili conseguenze negative di una mancata collaborazione.

Nel caso in cui l'assistente sociale tema per l'incolumità fisica dei minori all'interno dell'abitazione (sulla base di elementi evidenti o segnalazioni), dopo averne discusso con il responsabile di servizio può richiedere l'ausilio delle forze dell'ordine (polizia locale, carabinieri o vigili del fuoco) per entrare nell'abitazione. Occorre considerare bene il livello di rischio e avere consapevolezza circa la natura dell'intervento, ponderarlo con molta attenzione, in quanto un'azione così invasiva compromette seriamente la relazione con la famiglia.



N.B.

In queste situazioni l'assistente sociale si trova di fronte a un dilemma etico: forzare l'ingresso nell'abitazione con le forze dell'ordine sapendo di compromettere la relazione con la famiglia oppure rischiare di esporre i minori a una possibile situazione di pregiudizio? Di fronte a questa difficile decisione l'operatore può utilizzare il criterio del bilanciamento degli interessi: il vantaggio che potremmo ricavare da quell'azione (la tutela del minore) giustifica ed è maggiore rispetto ai danni provocati (un'azione invasiva con le forze dell'ordine)?

3

Quesiti, situazioni difficili o inaspettate e possibili strategie

Per quanto l'operatore si possa preparare alla visita domiciliare in maniera accurata, non va mai dimenticato che l'indeterminatezza del lavoro può esporre a situazioni inaspettate, imprevedibili, alcune di difficile gestione. Sebbene ogni intervento rappresenti una storia a sé, descrivere un buon numero di circostanze critiche può aiutare l'operatore a reagire in maniera ponderata e controllata di fronte all'imprevisto, che può rendere più vulnerabili, insicuri o meno razionali. Di seguito verranno quindi elencate alcune criticità vissute da operatori sociali nel corso delle visite domiciliari, proponendo al lettore semplici ma a volte determinanti strategie che consentano di mantenere un atteggiamento professionale e non perdere di vista gli obiettivi dell'intervento.

La presenza di elementi disturbanti

Come abbiamo visto nei capitoli precedenti, uno degli elementi che caratterizzano la visita domiciliare è l'impos-

sibilità da parte dell'operatore di controllare totalmente il setting dell'intervento. Se in ufficio l'operatore può provare a creare le condizioni per non essere disturbato nel corso di un colloquio (ad esempio staccando il telefono, mettendo un cartello fuori dalla porta o avvisando i colleghi che non vuole essere interrotto), nell'abitazione di una famiglia è difficile poter prevedere gli imprevisti o tenere sotto controllo gli elementi di disturbo. Ma l'impossibilità di controllare il setting non rappresenta un problema irrisolvibile per la buona riuscita dell'intervento: in virtù della sua competenza, l'operatore dovrebbe essere in grado di gestire la situazione affrontando gli eventuali imprevisti e provando a ridurre al minimo gli elementi disturbanti.

In questo capitolo parliamo di elementi disturbanti riferendoci a determinate condizioni che, per differenti ragioni, possono inficiare la comunicazione, l'osservazione, la valutazione e anche la stessa relazione con la famiglia. Gli elementi disturbanti che si incontrano più di frequente sono:

- la presenza del televisore o della radio accesa ad alto volume;
- lo squillo ripetuto del telefono;
- la casa affollata o l'arrivo di persone inattese;
- le dinamiche conflittuali tra le persone presenti;
- la presenza di animali domestici.

In tutte queste circostanze l'operatore deve provare a intervenire per ridurre l'interferenza e non vanificare l'intervento. Generalmente, la prima azione da fare è richiedere gentilmente alla famiglia di far cessare o limitare il comportamento o l'elemento di disturbo.

Questa richiesta va sempre fatta coniugando cortesia e fermezza, utilizzando cioè espressioni e un tono di voce che sottolineino l'importanza della richiesta ma non rischino di indisporre la famiglia. Va spiegato perché lo si chiede, in modo che la famiglia possa comprendere ed essere maggiormente predisposta ad accogliere le indicazioni date.

Quali espressioni potrebbe utilizzare l'operatore in queste circostanze? Vediamo alcuni esempi.

Il volume alto del televisore non permette la comunicazione: «Signora, potrebbe essere così gentile da abbassare il volume o spegnere la TV? Non riesco a sentirla bene e vorrei essere certo di capire bene ciò che mi sta dicendo. Non ci metteremo molto».

Il telefono continua a squillare disturbando l'intervento: «Signora, risponda pure al telefono, così poi possiamo continuare a parlare con più tranquillità, altrimenti siamo distratti dalle chiamate. Se si tratta di una telefonata lunga, potrebbe per cortesia rispondere e rimandarla a dopo? Non mi tratterò più di una mezz'ora».



A ME È SUCCESSO CHE

Ero in visita domiciliare presso la famiglia Rossi per conoscere la nonna materna, rappresentata dai bambini come una figura significativa e accudente. Giunta sulla porta di casa mi accolse la signora Carla, mamma dei bambini, che mi introdusse subito nella stanza in cui stava la nonna, seduta in poltrona a guardare la televisione. Il volume del televisore era molto alto e, per quanto mi sforzassi di parlare a voce sostenuta, non riuscivo a concentrarmi sul dialogo e a sentire tutto ciò che l'anziana signora mi stava dicendo. Dopo qualche minuto chiesi alla signora Carla di poter spegnere il televisore, incontrando la sua approvazione ma non quella della nonna, che si lamentò e accettò di spegnerlo solo dietro l'insistenza della figlia. A distanza di pochi minuti iniziò a squillare il telefono di casa, ma la signora Carla, forse pensando di non interrompere ulteriormente la conversazione, non si alzò a rispondere. Il telefono squillò diverse volte e io, innervosita, cercavo di tenere l'attenzione su ciò che la nonna mi stava raccontando.