

Valentina Calcaterra e Maria Luisa Raineri (a cura di)

TRA PARTECIPAZIONE E CONTROLLO

CONTRIBUTI DI RICERCA
SUL COINVOLGIMENTO DI BAMBINI E FAMIGLIE
NEI SERVIZI DI TUTELA MINORILE



AREA 14
SCIENZE POLITICHE E SOCIALI

Sempre maggiore, nel campo sociale, è l'attenzione alle pratiche finalizzate a promuovere la partecipazione dei *service users* in progetti o interventi d'aiuto. Il volume propone una riflessione su questo tema in un ambito complesso come quello della tutela minorile: si interroga cioè su come la partecipazione dell'utenza — le famiglie, i bambini e i ragazzi — possa modificare la relazione con gli operatori e influire sulle modalità e, forse, anche sugli obiettivi del loro lavoro. Nelle tre parti che compongono il testo, gli autori si soffermano sul ruolo che la partecipazione degli assistiti svolge nell'organizzazione dei servizi, nella programmazione degli interventi e in situazioni che presentano bisogni specifici o in progetti innovativi di affiancamento educativo. L'intenzione è sollecitare i professionisti del settore a proseguire nella ricerca e a sperimentare nuove prassi orientate alla partecipazione, che rappresenta una sfida ma soprattutto una risorsa: solo se si riconoscono il suo punto di vista e le sue competenze, infatti, la persona in difficoltà può diventare protagonista di un percorso di consapevolezza e di crescita.



Valentina Calcaterra

Assistente sociale, è ricercatrice e docente di Metodologia del Servizio sociale presso la Facoltà di Scienze politiche e sociali dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, dove fa parte del Centro di ricerca *Relational Social Work*. Si occupa di ricerca, formazione e consulenza nell'ambito della tutela minorile e del lavoro sociale relazionale.



Maria Luisa Raineri

Assistente sociale, è professore associato e docente di Metodologia del Servizio sociale presso la Facoltà di Scienze politiche e sociali dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, dove fa parte del Centro di ricerca *Relational Social Work*. Da oltre trent'anni collabora alla formazione degli operatori sociali in ambito accademico e in percorsi di formazione per professionisti in servizio.



*Pubblicazione scientifica validata
dal Comitato Scientifico della Collana*

www.universityresearch.ericsson.it

€ 23,00

ISBN 978-88-590-2738-6



9

www.ericsson.it

INDICE

PRESENTAZIONE	7
<i>Valentina Calcaterra</i>	

PARTE PRIMA

LA PARTECIPAZIONE NELLE RAPPRESENTAZIONI DEGLI OPERATORI E NELL'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

Capitolo 1	17
Compliance o reciprocità? Come gli operatori sociali concepiscono la partecipazione <i>Maria Luisa Raineri, Francesca Corradini, Valentina Calcaterra ed Elena Cabiati</i>	
Capitolo 2	55
Le esperienze non bastano. Riflessività degli operatori e partecipazione collettiva dei ragazzi e delle ragazze in accoglienza <i>Valerio Belotti e Lisa Cerantola</i>	
Capitolo 3	73
La difficile gestione dei carichi di lavoro per gli assistenti sociali dei servizi di tutela minori fra mandato istituzionale e contraddizioni organizzative. La realtà di una <i>street-level bureaucracy</i> del territorio genovese <i>Fabio Cappello, Rita Parati ed Elisabetta Rossi</i>	
Capitolo 4	89
Il coordinatore in tutela minori. Tra riflessività e costruzione di relazioni <i>Daniela Malvestiti</i>	
Capitolo 5	111
Facilitare l'accesso ai servizi di tutela minorile. L'esperienza di un gruppo di genitori coinvolti nella programmazione del servizio <i>Laura Malacrida</i>	

PARTE SECONDA

LA PARTECIPAZIONE NEI PERCORSI DI ASSESSMENT E NELLA PROGRAMMAZIONE DEGLI INTERVENTI

Capitolo 6	131
Atteggiamenti, pratiche e prospettive degli assistenti sociali negli interventi di tutela dei minori	
<i>Barbara Segatto, Anna Dal Ben e Selene Genre-Bert</i>	
Capitolo 7	153
L'indagine sociale nella rappresentazione dei genitori. Percorsi, vissuti e indicazioni operative	
<i>Francesca Corradini e Simona Ardesi</i>	
Capitolo 8	175
Strumenti e processi di <i>decision-making</i> nella protezione dei minori. Coniugare partecipazione, riflessività e rigore professionale	
<i>Caterina Balenzano</i>	
Capitolo 9	193
La partecipazione di bambini e famiglie: un'opportunità di incontro tra aiuto e controllo. Riflessioni su esperienze e buone pratiche del programma PIPPI	
<i>Sara Serbati e Marco Ius</i>	

PARTE TERZA

LA PARTECIPAZIONE NELL'AFFRONTARE BISOGNI SPECIFICI E NEL RIORIENTARE LA CRESCITA

Capitolo 10	219
Riconoscere e supportare i giovani caregiver. Riflessioni a partire da una ricerca partecipativa	
<i>Paola Limongelli e Alessandra Decataldo</i>	
Capitolo 11	241
Un percorso partecipato nell'evento separativo	
<i>Chiara Grazia Capussotti e Marika Sau</i>	
Capitolo 12	251
Lunghi cammini. Un'esperienza di cammini educativi con minori in difficoltà	
<i>Luigi Gui e Marilena Sinigaglia</i>	

PRESENTAZIONE

Valentina Calcaterra

Riflettere sulla partecipazione dei *service users* per la definizione di singoli progetti di aiuto, o l'organizzazione di interventi a beneficio di interi gruppi di persone o comunità, non è per nulla scontato, soprattutto nell'ambito dell'organizzazione degli interventi di aiuto formali da parte dei servizi di welfare.

Anche se si coglie un sempre più chiaro interesse degli operatori sociali su questo tema (Belotti, 2016; Raineri, Corradini e Avancini, 2019; Raineri e Calcaterra, 2012; Secchi, 2019; Segatta e Dal Ben, 2020; Serbati e Milani, 2013; Zanchetta, 2017) e si ha traccia, in diversi servizi, dell'introduzione di pratiche intenzionalmente finalizzate a promuovere la partecipazione dei *service users* (Calcaterra, 2016; Cerantola, 2016; Landi, 2019; Meroni, 2014; Milani e Serbati, 2019; Raineri e Calcaterra, 2017; Stanchina, 2014), non vi è ancora una chiara e univoca declinazione pratica del diritto delle persone a prendere parte ai processi decisionali volti a definire gli interventi per il loro benessere.

La questione diviene ancora più complessa e, in un certo senso, sfidante se si ragiona del concetto di partecipazione nell'ambito della tutela minorile, nel quale, per definizione, una parte (la famiglia, e i bambini e ragazzi) è limitata nell'esercizio della sua piena capacità di autodeterminare il proprio bene, mentre l'altra (gli operatori) è investita della responsabilità di valutare e indicare ciò che è opportuno per il benessere dell'altra.

Questo volume propone una riflessione sull'importanza di comprendere cosa si intenda per partecipazione delle famiglie, dei bambini e dei ragazzi nella relazione con gli operatori dei servizi di tutela minorile, anche a partire dalla consapevolezza che diverse sono le interpretazioni possibili di questo concetto e, conseguentemente, anche le sue declinazioni operative.

Se in generale tutti i contributi che compongono il testo concordano sull'importanza di orientare il lavoro degli operatori così che possa aprire spazi di dialogo e condivisione con le famiglie e i bambini e ragazzi destinatari degli interventi di tutela, differenti sono le interpretazioni del modo in cui potrebbero partecipare le famiglie e degli ambiti in cui debba o possa essere previsto il loro contributo.

Il testo si compone di tre parti: la prima propone riflessioni sulle prospettive degli operatori e su come la partecipazione possa trovare riscontro nell'organizzazione dei servizi. A seguire vi sono alcuni contributi che esaminano il concetto di partecipazione nei percorsi di *assessment* e programmazione degli interventi di aiuto. Per concludere, vengono proposte alcune riflessioni sull'importanza della partecipazione nel lavorare in situazioni con bisogni specifici e in una innovativa pratica di lavoro con ragazzi e giovani.

Il volume si apre con il contributo di Raineri e colleghe, che presenta gli esiti di una ricerca che ha sondato il significato che gli operatori sociali danno al concetto di partecipazione di bambini e ragazzi e delle loro famiglie. Emerge da subito come il concetto di partecipazione sia di complessa interpretazione. Gli operatori intendono la partecipazione come l'ascolto e il dare voce, ma anche come il coinvolgimento e la collaborazione a percorsi condivisi. La ricerca mostra come gli operatori si dividano in due grandi gruppi: da un lato c'è chi intende la partecipazione come la collaborazione, seppur sostanziale, delle famiglie a progetti principalmente valutati e pensati dagli operatori; dall'altro ci sono gli operatori che intendono la partecipazione in una dimensione di maggiore reciprocità, in cui le famiglie contribuiscono assieme ai professionisti a definire gli interventi necessari. Fa riflettere che risulti quasi del tutto assente, nel pensiero di chi ha partecipato alla ricerca, l'ipotesi che bambini, ragazzi e i loro familiari possano contribuire a ripensare al funzionamento dei servizi o organizzare *ex novo* servizi e iniziative collettive.

Anche Belotti e Cerantola concordano sulla difficoltà di definire il concetto di partecipazione. Il loro lavoro contribuisce ad approfondire le rappresentazioni che gli operatori hanno di questo concetto e mette a fuoco le opportunità che essi associano e riconoscono alle pratiche partecipative. Basandosi sullo studio degli esiti di percorsi di ricerca-azione finalizzati a promuovere l'ascolto collettivo dei bambini e dei ragazzi in accoglienza eterofamiliare, i due studiosi sollecitano a riflettere su quanto sia importante che anche i professionisti possano fare esperienza di partecipazione tra pari per lavorare sulla costruzione di significati comuni, così come sulla potenza generativa che l'ascolto delle esperienze di vita di adolescenti e giovani esperti per esperienza porta nel loro lavoro (Folgheraiter, 2009; McLaughlin, 2009; Raineri, 2011a; 2011b).

I contributi che seguono portano a riflettere sul concetto di partecipazione in relazione all'organizzazione dei servizi. Presentando gli esiti di una ricerca sui carichi di lavoro degli assistenti sociali nei servizi di tutela minorile del Comune di Genova, Capello e colleghi ricordano l'importanza di saper coniugare le esigenze organizzative con il rispetto del mandato professionale e deontologico nella definizione dei percorsi di aiuto.

Malvestiti, dal canto suo, punta l'attenzione sul ruolo del coordinatore nei servizi di tutela minorile, alla luce di una ricerca quanti-qualitativa che ha coinvolto i coordinatori del sistema di *child protection* lombardo. Emerge chiaramente come i manager abbiano un ruolo di significativa importanza, non solo sul piano organizzativo e gestionale delle risorse, ma anche nell'orientare il lavoro degli operatori verso pratiche più o meno aperte all'ascolto e alla partecipazione delle famiglie, svolgendo una funzione di «facilitatori di sistema» (Folgheraiter, 2016).

A seguire Malacrida presenta un'esperienza in cui la partecipazione delle famiglie ha contribuito a migliorare il funzionamento di un servizio. Grazie a un lavoro con un gruppo di famiglie seguite dal servizio, si è riflettuto sulle difficoltà nell'accedere ai servizi di tutela minorile e si è avviato un dialogo con gli operatori. Le famiglie hanno potuto esprimere i loro vissuti e portare delle proposte concrete per migliorare il lavoro degli operatori nel servizio. L'esperienza descritta è un esempio di come la progettazione e valutazione partecipata dei servizi (Pancioli, 2020; Raineri, 2011a; 2011b) possa essere un'esperienza di *empowerment* per le famiglie così come per gli operatori coinvolti.

I contributi che compongono la seconda parte del testo si focalizzano più precisamente sul tema dell'*assessment* e del processo decisionale che porta alla definizione degli interventi di tutela.

Corradini e Ardesi propongono una riflessione sui vissuti dei genitori che sono stati coinvolti in procedimenti di indagine sulla loro responsabilità genitoriale, basandosi sui risultati di una ricerca svolta in collaborazione con l'Associazione Italiana Avvocati per la Famiglia Lombardia. Emerge un quadro di grande fatica da parte delle famiglie, fatica che sembra possa essere mitigata dalla relazione con gli operatori stessi, dalla conoscenza reciproca e dal supporto dell'avvocato di famiglia, che può porsi come un interlocutore propositivo nella relazione con i servizi.

Balenzano riflette sulla complessità del processo di valutazione e presenta lo studio di una piattaforma per la raccolta sistematica di dati e informazioni in fase di *assessment*. Il contributo alla riflessione sulla dimensione partecipativa in questo testo si riferisce in particolare al lavoro congiunto che è stato portato avanti tra ricercatori e *social workers* per lo studio e l'implementazione della piattaforma, così come, nel merito, all'aprire una riflessione su come poter

raccogliere dati secondo un processo sistematico e rigoroso, ma allo stesso tempo condiviso con le famiglie.

Segatto e colleghe ci spingono a fare un passo oltre l'*assessment* per riflettere sul compito decisionale degli operatori sociali in tutela minorile. Tramite una ricerca finalizzata a indagare i fattori che intervengono nel processo decisionale condotto dagli assistenti sociali, questo lavoro mostra come l'orientamento degli operatori verso il supporto alla famiglia o la protezione dei bambini e ragazzi influisca sul coinvolgimento dei genitori nel processo decisionale. Si indicano poi alcune direzioni nelle quali sarebbe opportuno lavorare in prospettiva futura, sia sul piano della formazione metodologica degli operatori, sia sul piano della ricerca scientifica.

La partecipazione di bambini e famiglie è al centro dell'esperienza di lavoro degli operatori sociali impegnati nel programma PIPPI, presentato nel contributo di Serbati e Ius. Il programma ha ormai una larga sperimentazione e diffusione sul territorio nazionale ed è diventato la principale proposta metodologica per la realizzazione delle Linee guida nazionali nel lavoro con famiglie in situazioni di vulnerabilità (Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, 2017).

La terza parte del testo si compone di alcuni contributi che riflettono sul tema della partecipazione nel lavoro con bambini e ragazzi che vivono specifiche situazioni di vita.

Limongelli e Decataldo presentano gli esiti di una ricerca sulla situazione dei giovani caregiver, condotta in maniera partecipativa grazie alla collaborazione di tre giovani ex caregiver in qualità di co-ricercatori. Anche solo questa caratteristica della metodologia di lavoro presentata è di grande significato per la riflessione sul tema della partecipazione e su come il contributo degli esperti per esperienza possa guidare i professionisti nel loro lavoro, sia esso un lavoro di ricerca sia un lavoro di aiuto sul campo. Oltre a ciò, il contributo sottolinea come non si possano pensare interventi di aiuto per bambini e ragazzi che vivono questa particolare situazione di vita senza considerare il loro punto di vista e il loro desiderio di aiutare il proprio nucleo familiare. In questi termini, le autrici sostengono che la partecipazione e l'ascolto dei giovani caregiver siano due concetti chiave nel rispondere alla sfida di aiutare chi aiuta.

Cappussotti e Sau presentano alcune esperienze di lavoro con famiglie che vivono una separazione conflittuale, in presenza di figli di minore età, messe in campo all'interno dei servizi dell'Unione dei Comuni Nord Est Torino. I genitori sono invitati a lavorare in gruppo, con altri genitori e come famiglia, per la definizione di un proprio percorso di aiuto caratterizzato dalla possibilità non solo di fare, ma anche di narrare i loro vissuti e il loro punto di vista in contesti riflessivi, accompagnati dagli operatori, in cui la propria narrazione

incontra la narrazione dell'altro, così da definire un significato condiviso degli eventi che si stanno affrontando.

Da ultimi, ma non per importanza, Gui e Sinigaglia presentano una interessante esperienza di lavoro con ragazzi e giovani che vivono situazioni di difficoltà. Si tratta della sperimentazione di uno strumento di affiancamento educativo definito «Lunghi cammini» in cui operatori e ragazzi fanno esperienza condivisa di un viaggio. Nell'esperienza del cammino condiviso operatori e ragazzi sono chiamati a partecipare a 360 gradi alla relazione per un arco di tempo significativo e continuativo. Lo studio che ha accompagnato questa sperimentazione dà conto dell'impatto sull'evoluzione degli adolescenti accompagnati e sugli adulti che accompagnano. Vivere un'esperienza di questo tipo chiede agli operatori di condividere alla pari la fatica, anche fisica, così come i successi del percorso fatto assieme.

Le differenti ricerche presentate arricchiscono la riflessione scientifica sul tema della partecipazione ed evidenziano la necessità di proseguire nel lavoro di studio e ricerca per:

- cercare e sperimentare nuove pratiche di lavoro orientate alla partecipazione nell'ambito della tutela minorile;
- promuovere lo sviluppo di esperienze di partecipazione di bambini, ragazzi e famiglie anche a livello di sistema per l'organizzazione dei servizi, studiandone gli esiti;
- comprendere gli effetti della partecipazione sia sulle famiglie che sul lavoro degli operatori;
- definire linee guida o attenzioni metodologiche necessarie per i servizi che intendano ripensare al loro modo di lavorare con le famiglie in una dimensione maggiormente partecipativa.

Riteniamo, tuttavia, che si debba dichiarare in maniera chiara ed esplicita che è necessario riflettere sulla partecipazione delle famiglie nell'ambito della tutela minorile in una chiave relazionale (Folgheraiter, 2011; 2018). Sicuramente partecipare nell'ambito della tutela minorile comporta, prima di tutto, riequilibrare il potere decisionale nel rispetto dell'interesse dei bambini e dei ragazzi, riconoscendo il diritto dei protagonisti di esprimere il loro punto di vista e di vederlo tenuto in considerazione da chi ha maggiore potere decisionale. Ma non può essere solo questo. A nostro avviso significa anche riconoscersi tutti (operatori e famiglie, adulti e bambini) interessati a una finalità comune, che è il benessere dei bambini e dei ragazzi, e attorno a questa finalità «partecipare reciprocamente» imparando l'uno dall'altro come potersi meglio prendere cura dei più piccoli.

Non si tratta solo di «convincere» o di spiegare agli operatori l'opportunità e il dovere di ascoltare e considerare il punto di vista delle persone coinvolte, ma anche di interiorizzare ontologicamente e metodologicamente che è proprio quel punto di vista ad aiutare gli operatori a far fronte all'indeterminazione dei processi di aiuto in situazioni di vita complesse e quasi mai «risolvibili», a far fronte al problema di comprendere come poter fare (bene) il proprio lavoro.

È solo questa posizione di interesse genuino nei confronti dell'esperienza di vita dell'Altro, seppur in difficoltà, e delle sue competenze che permette all'Altro di essere a tutti gli effetti protagonista, partecipe attivamente, con riconoscimento della dignità e del valore del suo punto di vista.

È certamente una sfida ancora aperta per gli operatori impegnati nel mettere in campo interventi di tutela dei bambini e dei ragazzi, ma che ha già una importante esperienza di riflessione avviata, come dimostrano i contributi raccolti in questo testo.

Bibliografia

- Belotti V. (2016), *Tra adesione, compiacenza e scetticismo. La prospettiva degli adulti sulla partecipazione dei ragazzi nel sistema di protezione sociale italiano*. In M. Belloni, R. Bosisio e M. Olagnero (a cura di), *Traguardo infanzia. Benessere, partecipazione e cittadinanza*, Torino, Accademia University Press, pp. 110-126.
- Calcaterra V. (2016), *L'advocacy nella tutela minorile. Prime esperienze italiane del lavoro del portavoce professionale*, «Minorigiustizia», n. 2, pp. 155-162.
- Cerantola L. (2016), *Bambini e adolescenti «Coinvolti di diritto». L'esperienza italiana realizzata attraverso il progetto europeo Daphne «Involved by right»*, «Lavoro Sociale», n. 1, pp. 44-47.
- Folgheraiter F. (2009), *Saggi di welfare. Qualità delle relazioni e servizi sociali*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter F. (2011), *Fondamenti di metodologia relazionale. La logica sociale dell'aiuto*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter F. (2016), *Scritti scelti. Teoria e metodologia di social work*, a cura di A. Pasini e M.L. Raineri, Trento, Erickson.
- Folgheraiter F. (2018), *Manifesto del metodo Relational Social Work*, Trento, Erickson.
- Landi C. (2019), *La tecnica dei Dialoghi sul futuro in Child Protection. Un progetto pilota in un Servizio di tutela minori in Veneto*, «Lavoro Sociale», vol. 19, n. 4, pp. 49-65.
- McLaughlin H. (2009), *What's in a name: «Client», «Patient», «Customer», «Consumer», «Expert by Experience», «Service User». What's next?*, «British Journal of Social Work», n. 39, pp. 1101-1117.

- Meroni E. (a cura di) (2014), *Dal valore della produzione alla produzione di valore. Servizi e progetti in un'azienda sociale*, Santarcangelo di Romagna, RN, Maggioli.
- Milani P. e Serbati S. (2019), *Il programma nazionale PIPPI. Un'innovazione sociale a favore delle famiglie vulnerabili*, «Studium Educationis», n. 1.
- Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (2017), *Linee di indirizzo nazionali. L'intervento con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità*.
- Panciroli C. (2020), *Facilitare processi di community social work. Le fasi metodologiche e l'operatore sociale di comunità come guida relazionale*, «Lavoro Sociale», vol. 20, suppl. al n. 6, pp. 7-22.
- Raineri M.L. (2011a), *Il valore delle conoscenze esperienziali*. In P. Donati, F. Folgheraiter e M.L. Raineri (a cura di), *La tutela dei minori. Nuovi scenari relazionali*, Trento, Erickson, pp. 87-101.
- Raineri M.L. (2011b), *Lavorare con la comunità. Analisi metodologica di stage innovativi*, «Lavoro Sociale», vol. 11, n. 1, pp. 107-117.
- Raineri M.L. e Calcaterra V. (2012), *Verso un affidamento partecipato. Alla ricerca di strategie efficaci*, «Lavoro Sociale», vol. 12, n. 1, pp. 93-115.
- Raineri M.L. e Calcaterra V. (2017), *L'affido partecipato nelle voci dei protagonisti*, Trento, Erickson.
- Raineri M.L., Corradini F. e Avancini G. (2019), *Il lavoro degli assistenti sociali con adulti e anziani non-autosufficienti. Una ricerca esplorativa sugli interventi ben riusciti*, «Studi di Sociologia», n. 4, pp. 413-430.
- Secchi G. (2019), *Tutela minorile e processi partecipativi*, Milano, FrancoAngeli.
- Segatto B. e Dal Ben A. (2020), *Decisioni difficili. Bambini, famiglie e servizi sociali*, Milano, FrancoAngeli.
- Serbati S. e Milani P. (2013), *La tutela dei bambini. Teorie e strumenti di intervento con le famiglie vulnerabili*, Roma, Carocci.
- Stanchina E. (2014), *La partecipazione di utenti e familiari nella salute mentale*, Trento, Erickson.
- Zanchetta C. (2017), *Il senso della partecipazione. Come gli operatori sociali percepiscono la partecipazione degli utenti nel progetto di aiuto*, «Lavoro Sociale», vol. 17, n. 4, pp. 61-79.

CAPITOLO I

Compliance o reciprocità? Come gli operatori sociali concepiscono la partecipazione

*Maria Luisa Raineri, Francesca Corradini, Valentina Calcaterra
ed Elena Cabiati*

La partecipazione di utenti e cittadini agli interventi socio-assistenziali: una nota introduttiva

Il concetto di partecipazione di cittadini e utenti dei servizi è stato ampiamente studiato dalle discipline sociologiche e dalle scienze sociali con la finalità di definirne il significato e di tradurlo in termini operativi.

Diversi sono gli autori che hanno scritto in merito (Hart, 1992; Healy e Darlington, 2009; Shier, 2001; Sinclair, 2004; Wilcox, 1994). Uno dei più famosi e citati saggi è quello di Arnstein, che nel 1969 pubblica sul «Journal of the American Institute of Planners» la sua proposta di una scala della partecipazione dei cittadini alle iniziative pubbliche. La studiosa individua diversi livelli di intensità della partecipazione dei cittadini alla progettazione e realizzazione di interventi per il benessere delle loro comunità, intensità che cresce man mano che si sale nei pioli della scala.

Partendo dal basso, i primi due pioli della scala descrivono situazioni in cui la partecipazione è mancante (manipolazione, terapia); dal terzo gradino la studiosa descrive spazi di azione dei cittadini in relazione all'azione degli esperti sempre più ampi. In sintesi, il primo livello di partecipazione è dato dalla possibilità di essere informati, a seguire troviamo la consultazione che accompagna l'informazione, e salendo sulla scala la possibilità di decidere assieme agli esperti su alcuni temi definiti dai professionisti e in presenza di alcune condizioni (capacità riflessive, disponibilità alla collaborazione, processi di responsabilizzazione...).

Una più ampia partecipazione si esercita nel momento in cui tra cittadini e esperti si mettono in campo veri e propri processi di negoziazioni o partner-

ship alla pari. Infine vi sono due livelli di partecipazione che vedono una quasi assenza degli esperti per lasciare maggiore spazio ai cittadini, che in un caso decidono e realizzano iniziative in autonomia su delega dei professionisti che sarebbero i naturali detentori del potere decisionale; mentre nell'ultimo livello della scala i cittadini progettano e realizzano iniziative sotto il loro pieno controllo e i professionisti sono solo eventualmente coinvolti su decisione dei cittadini stessi.

Va specificato che tali livelli di partecipazione non sono da intendersi come progressivi in termini di «bontà» degli interventi, immaginando che in ogni situazione si debba aspirare ad arrivare all'ultimo gradino di partecipazione. Sono piuttosto differenti possibilità concrete in cui i cittadini possono lavorare assieme ai professionisti nel progettare, definire e realizzare iniziative per il proprio benessere.

Hart (1992; 2008) definisce la partecipazione come il processo di condivisione delle decisioni che incidono sulla vita di un singolo e sulla sua comunità di appartenenza, e sottolinea la dimensione attiva della partecipazione e la possibilità di orientare le decisioni da prendere. Lo stesso autore riprende la scala di partecipazione proposta da Arnstein (1969) leggendola in relazione alla partecipazione dei bambini e dei ragazzi.

Un altro autore che merita di essere citato è Shier (2001), la cui riflessione è centrata sull'azione delle organizzazioni nel coinvolgere i bambini e i ragazzi. Secondo lo studioso le organizzazioni possono favorire la partecipazione delle persone di minore età prima di tutto ascoltandole, sostenendole nell'esprimere i loro punti di vista, considerando tali punti di vista, coinvolgendole nei processi decisionali e condividendo responsabilità e potere decisionale con i bambini e i ragazzi.

Nell'ambito del *social work*, gli studi di Folgheraiter (2009; 2011) pongono invece l'accento sulla dimensione di relazionalità connessa al concetto di partecipazione. Lo studioso individua livelli che vanno da una assente o bassa relazionalità, in cui gli operatori decidono e gli utenti fruiscono degli interventi pensati per loro, a dimensioni di massima relazionalità, in cui esperti e utenti definiscono assieme le finalità dei progetti di aiuto e le strategie atte a perseguirle. Nel mezzo troviamo livelli di relazionalità crescente, dalla consultazione delle persone sul gradimento delle iniziative proposte e realizzate, alla possibilità per gli utenti di contribuire alla realizzazione delle iniziative pensate dagli esperti, fino alla consultazione degli utenti da parte degli esperti prima della definizione delle iniziative a loro favore.

La partecipazione di bambini, ragazzi e famiglie nel contesto dei servizi per la tutela minorile

Ostacoli e criticità

Nelle situazioni in cui un bambino/ragazzo debba essere protetto e/o temporaneamente allontanato dalla sua famiglia è importante chiedersi come possa essere garantito l'esercizio dei suoi diritti, nonché i doveri e le responsabilità dei suoi genitori (Convenzione ONU, 1989). Anche quando la responsabilità genitoriale viene limitata da un provvedimento dell'autorità giudiziaria, infatti, non significa che i genitori non debbano più essere partecipi e coinvolti nelle scelte relative alla vita dei loro figli. Piuttosto, è probabile che debbano condividere la responsabilità decisionale e educativa con gli operatori referenti delle istituzioni tenute a garantire che, in tutte le decisioni prese sulla vita dei bambini e dei ragazzi, il loro interesse sia prevalente (Paradiso, 2017).

Nonostante le indicazioni normative e il diffuso riconoscimento dell'importanza della partecipazione (Gallagher et al., 2012), le ricerche rilevano come bambini e ragazzi continuano a sentirsi emarginati ed esclusi dai processi decisionali, non ascoltati e non rappresentati (Boylan e Ing, 2005; Oliver e Dalrymple, 2008; Boylan e Dalrymple, 2009; La Valle, Payne e Jelcic, 2012).

Diversi sono gli ostacoli alla partecipazione dei minori documentati in ricerca. Una delle difficoltà è paradossalmente data proprio dalla relazione che bambini e ragazzi hanno con gli operatori che dovrebbero ascoltarli (Hoy, 2013). Gli operatori non mantengono relazioni indipendenti e neutrali con i bambini e i ragazzi che devono ascoltare, ma spesso hanno relazioni anche con i loro genitori o altri professionisti coinvolti nella vita della famiglia, e questo intimorisce o vincola la possibilità per i più piccoli di parlare liberamente con loro, anche in presenza di una relazione di fiducia.

Inoltre, gli operatori hanno la responsabilità di decidere nell'interesse superiore dei minori, che non necessariamente coincide con ciò che i più piccoli vorrebbero per la loro vita (Boylan e Ing, 2005; Boylan e Dalrymple, 2009; Oliver, Knight e Candappa, 2006; Pithouse et al., 2005; Ulvik, 2015). Altre volte ancora le difficoltà dipendono dal fatto che non sanno come verranno usate le informazioni che daranno loro, perché le cose che hanno da dire riguardano proprio la relazione con gli operatori o gli adulti di riferimento con cui i bambini dovrebbero parlare (Barnes, 2007; Boylan e Ing, 2005; Tucker, 2011).

Altre ricerche rendono conto del fatto che spesso i bambini e i ragazzi trovano difficoltà nel riferire agli operatori, in particolare, situazioni di mal-

trattamenti già in essere o potenziali (Frank, Tatum e Tucker, 1999; Roche e Tucker, 2003; Tucker, 2011) in quanto temono di non essere creduti.

Inoltre, la partecipazione dei bambini e dei ragazzi nei contesti formali di tutela è vincolata all'azione degli adulti responsabili dei processi decisionali, al fatto che questi creino le condizioni perché i bambini e i ragazzi possano esprimersi e questo non sempre accade (Bell, 2002; Donnelly, 2010; Pert, Diaz e Thomas, 2017).

Le ricerche italiane che hanno raccolto il punto di vista dei bambini e dei ragazzi allontanati descrivono una situazione di mancanza di ascolto e insufficienza di spazi di partecipazione ai processi decisionali (Aglietta, Bonaga e Ferrone, 2010; Belotti et al., 2012; Bondioli e Molinari, 2005; Patt, 2011).

Dal punto di vista degli operatori, tra le molte difficoltà giocano un ruolo rilevante la necessità di dover decidere nell'interesse superiore dei minori confrontandosi con l'interesse di altre parti in gioco (genitori, organizzazioni) e la fatica di considerare contestualmente il punto di vista dei minori coinvolti; la complessità di dover definire progetti che intervengano a protezione dei minori non solo nelle immediate circostanze ma anche a lungo termine; la volontà di proteggere i più piccoli da situazioni faticose e di grande sofferenza; le eventuali restrizioni alla partecipazione poste dall'autorità giudiziaria (Archard e Skivenes, 2009; Barnes, 2011; Gallagher et al., 2012; Sanders e Mace, 2006; Vis e Thomas, 2009; Winter, 2010).

Anche rispetto al lavoro con i genitori e i familiari, alcune ricerche dimostrano difficoltà di comunicazione tra operatori e genitori/familiari (Thorpe, 2008; Forrester et al., 2008) e il rischio da parte degli operatori di mettere in campo approcci partecipativi paternalistici che, se da un lato sembrano aprire spazi di partecipazione possibile, in realtà cercano negli utenti dei servizi conferma alle scelte degli operatori (Kvarnstrom, Hedberg e Cedersund, 2012). I genitori di bambini e ragazzi coinvolti in procedimenti per la loro tutela si sentono esclusi e senza potere decisionale (Kapp e Propp, 2002; Dumbrill, 2005).

Il contesto italiano non fa eccezione: dalle ricerche condotte e dalle riflessioni che si possono trarre dalle pubblicazioni teoriche scientifiche (Cabiati, 2015; Belotti, 2016; Bertotti, 2012; Raineri e Calcaterra, 2012; Serbati e Milani, 2013; Zanchetta, 2017) emerge quanto il tema della partecipazione dei bambini e delle famiglie nei servizi di tutela minorile sia controverso e di difficile interpretazione.

Vantaggi e buone pratiche

Nonostante tali criticità, sono chiari i vantaggi della partecipazione dei minori e delle loro famiglie ai processi decisionali. È dimostrato che quando

possono partecipare, vengono ascoltati e si tiene conto della loro opinione, gli interventi che ne conseguono sono migliori, molto probabilmente perché più rispondenti ai loro bisogni e maggiormente accettati da parte dei bambini e dei ragazzi stessi (Holland et al., 2004; Kiely, 2005; Mason, 2008).

A livello internazionale sempre più vi sono esperienze in cui le famiglie, ma anche i bambini e i ragazzi, partecipano alla definizione degli interventi per il loro benessere. Ne sono un esempio lo sviluppo delle *Family Group Conferences* (Burford, 2010; Morris, 2008) e delle pratiche dialogiche (Arnkil, 2012) in molti Paesi europei, la previsione del supporto di un *advocate* per facilitare la partecipazione dei bambini e dei ragazzi ai processi decisionali formali nei Paesi anglosassoni (Boylan e Ing, 2005; Boylan e Dalrymple, 2009), le esperienze, documentate nei Paesi del Nord Europa e in Australia, di lavoro con gruppi di genitori i cui figli sono stati allontanati (Slettebø, 2013; Thomson e Thorpe, 2004).

Alcune di queste pratiche di lavoro sono state oggetto di sperimentazioni anche nell'ambito dei servizi di tutela minorile italiani (Calcaterra, 2016; Landi, 2019; Maci, 2011). Vi sono riflessioni su come definire progetti di affidamento familiare in maniera partecipata con le famiglie (Raineri e Calcaterra, 2017) e strumenti di partecipazione delle famiglie vulnerabili per prevenire l'istituzionalizzazione dei minori sono stati diffusamente sperimentati grazie al programma PIPPI (Programma di Intervento Per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione) (Milani, 2019; Serbati, 2019).

Ma c'è ancora molta strada da fare. Le riflessioni di Belotti (2016) sulla percezione delle pratiche partecipative da parte degli operatori danno conto di una sostanziale adesione al tema della partecipazione che tuttavia «si esaurisce in un agire intenzionale dell'operatore teso a raccogliere informazioni per avere una visione più definita e approfondita della situazione» (p. 124).

Le *Linee di indirizzo per l'accoglienza nei servizi residenziali per minorenni* (Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, 2017) sono chiare nel legittimare la presenza delle famiglie considerandole protagoniste attive dei percorsi di accoglienza in comunità. Concretamente riconoscono l'importanza del loro ascolto fin dalla fase di avvio dei percorsi di protezione, sollecitano gli operatori a valorizzare il ruolo dei genitori del bambino accolto nei primi giorni di accoglienza nonché il loro coinvolgimento nella definizione dei Progetti Educativi Individualizzati (PEI), richiamano il diritto alla famiglia per ogni bambino, a partire dalla propria, sancito dalla Legge 184/1983, indicando la necessità di condividere le responsabilità educative con la famiglia del bambino.

Lavorare con le famiglie considerandole collaboratori implica adottare un approccio di lavoro nel sociale di tipo relazionale anche nelle situazioni di controllo (Calcaterra e Raineri, 2016; Folgheraiter, 2005; 2011). È responsa-

bilità degli operatori, anche nelle situazioni di allontanamento dei bambini e dei ragazzi (Raineri, 2010), accompagnare i genitori e i familiari interessati al benessere dei minori in un processo di ricostruzione o potenziamento delle loro capacità di cura riconoscendo le loro competenze esperienziali (Raineri, 2011) e facendosi aiutare dagli stessi genitori a individuare le modalità di lavoro più adeguate alla specificità della loro situazione di difficoltà.

Metodologia della ricerca

Finalità

Nonostante l'importanza che, come si è detto, viene attribuita alla partecipazione anche nel nostro Paese, disponiamo di poche informazioni riguardo a come gli operatori sociali italiani che si occupano di minori e famiglie in difficoltà concepiscono la partecipazione. I dati che presentiamo vogliono essere un contributo esplorativo volto a colmare in parte tale lacuna, descrivendo come un campione di un centinaio di professionisti definiscono ed esemplificano la partecipazione in riferimento al proprio contesto di lavoro.

Raccolta e analisi dei dati

I dati sono stati raccolti tramite un questionario online, diffuso nel novembre del 2018 in occasione di un convegno nazionale sul tema della tutela minorile. I partecipanti sono stati invitati a rispondere a tre domande aperte, che chiedevano di:

1. definire il concetto di partecipazione di bambini e ragazzi («se dovesse spiegare a un suo nuovo collega, in poche parole, cosa significa la partecipazione di bambini e ragazzi nel suo ambito di lavoro, cosa direbbe?»);
2. definire il concetto di partecipazione delle famiglie («se dovesse spiegare a un suo nuovo collega, in poche parole, cosa significa la partecipazione delle famiglie nel suo ambito di lavoro, cosa direbbe?»);
3. descrivere un esempio di partecipazione di bambini o dei loro familiari, nell'ambito del loro contesto di lavoro («pensando ora alla sua esperienza professionale, presente o passata, le viene in mente un esempio di partecipazione di bambini, ragazzi e famiglie? Se sì, può descriverlo brevemente, indicando chi ha partecipato e facendo che cosa?»).

CAPITOLO 5

Facilitare l'accesso ai servizi di tutela minorile. L'esperienza di un gruppo di genitori coinvolti nella programmazione del servizio

Laura Malacrida

La complessità del lavoro sociale nell'ambito dei servizi che si occupano di tutela minorile è legata a una molteplicità di fattori: la criticità delle tematiche con cui si entra in contatto, relative a minori che vivono situazioni di disagio e sofferenza e adulti che, in molti casi, sono in difficoltà nel proteggerli o nell'accompagnarli nel loro percorso di crescita; l'imprevedibilità del lavoro in quest'area, in relazione alle frequenti situazioni di emergenza che gli operatori devono fronteggiare; la complessità dei compiti istituzionali cui bisogna adempiere e la necessità che l'assistente sociale ha di dover conciliare la dimensione dell'aiuto alle famiglie con la dimensione del controllo sull'effettiva protezione del minore (Cabiati, 2015).

Uno degli aspetti trasversali a tutte queste questioni è quello delle relazioni tra gli operatori sociali e le famiglie e i minori a cui i servizi si rivolgono. Nonostante infatti sia ampiamente riconosciuta la necessità di costruire relazioni fondate sull'autenticità e sulla reciprocità, affinché risultino umane e realmente efficaci (Folgheraiter, 2011), dalle ricerche emerge una sostanziale carenza rispetto alla costruzione di questo tipo di rapporti tra operatori e utenti (Ferguson, 2014).

Tradizionalmente, gli operatori sociali considerano gli utenti dei servizi in una relazione *worker/helped*, con il professionista considerato come l'*helper* e l'utente come *helped*. In una relazione di questo tipo l'operatore, considerato come l'esperto, definisce gli obiettivi dell'intervento e le modalità con cui realizzarlo e questo rende i destinatari dell'aiuto passivi e dipendenti dalle sue decisioni (Warren, 2007).

Questa modalità operativa evidenzia uno squilibrio di potere tra gli operatori e gli utenti dei servizi, in cui questi ultimi avranno difficoltà a esporre il proprio punto di vista rispetto alla situazione che stanno vivendo e si percepiranno come penalizzati rispetto alla possibilità di risolvere le proprie difficoltà.

Riprendendo l'analisi di Dumbrill, la situazione che spesso si ritrova all'interno dei servizi è quella che vede gli attori «forti» (operatori sociali) che agiscono il loro potere (*power over*) sui soggetti più deboli (gli utenti), a discapito della possibilità che il potere possa essere esercitato congiuntamente (*power with*) da tutti i soggetti ingaggiati nell'intervento d'aiuto (Dumbrill, 2006). Nei percorsi di presa in carico sarebbe importante che gli operatori considerassero i genitori dei minori come degli alleati e non come degli avversari: secondo quest'ottica i genitori dovrebbero ricevere tutte le informazioni sulle decisioni assunte e sulle azioni messe in atto nei confronti dei minori.

Inoltre gli operatori dovrebbero accogliere le aspettative dei genitori rispetto ai percorsi di protezione per i loro figli (Palmer, Maiter e Manji, 2006). Parallelamente, laddove emergano sentimenti di diffidenza e timore da parte degli utenti nei confronti dei servizi, questi dovrebbero essere riconosciuti e legittimati da parte degli operatori mentre spesso avviene che, se espressi da parte dei genitori, vengano interpretati come mancanza di impegno nel percorso di presa in carico o come un problema di personalità dell'individuo (Thrope, 1993).

La difficoltà di costruire una relazione di fiducia tra operatori dei servizi e genitori, quindi, sembra essere strettamente connessa a una carenza di riconoscimento reciproco, con degli operatori sociali che mantengono un atteggiamento di superiorità in quanto «professionisti esperti della materia» e i genitori che si sentono etichettati come incapaci e poco competenti (Palmer, Maiter e Manji, 2006), senza che venga valorizzato il contributo che essi possono dare rispetto alla costruzione di un progetto di aiuto per migliorare la propria situazione.

Lo scarso coinvolgimento e la disparità di potere tra operatori e utenti rischia di creare distanza, diffidenza e timore nei confronti dei servizi sociali, soprattutto di quelli che si occupano di tutela minorile. Ad aggravare questa percezione negativa, si aggiunge la rappresentazione dei servizi sociali all'interno dei media, che spesso contribuiscono alla creazione di un clima di paura, recriminazione e sfiducia nei confronti dei servizi e dei professionisti (Ayre, 2001). Nei media la rappresentazione degli operatori sociali avviene spesso dopo aver acquisito informazioni parziali in merito a eventi che generano scalpore, diffondendo un'immagine di operatori immorali, incapaci, speculatori sul malessere delle famiglie o addirittura pericolosi (Cabiati, 2015).

Infine appare importante sottolineare come il coinvolgimento degli utenti dei servizi appare poco sviluppato non solo nella definizione dei singoli progetti di aiuto e nelle relazioni operatore/utente, ma anche nella costruzione e definizione dei servizi stessi. Appare infatti ancora poco valorizzato il contributo che gli utenti possono offrire nella fase di definizione e progettazione

dei servizi (Beresford, 2000). Nel contesto italiano non ci sono indicazioni normative in merito e la progettazione dei servizi, così come la definizione delle politiche sociali, sembrano essere di esclusiva competenza dei professionisti. Solo in alcune sperimentazioni sono state invece messe in campo delle strategie di progettazione partecipata, che hanno visto il coinvolgimento e l'ascolto del punto di vista di coloro che sono i destinatari delle politiche e degli interventi.

La prospettiva relazionale

Il framework del *relational social work* ribalta la prospettiva di passività e dipendenza dell'utente dal professionista e si fonda sull'idea che, anche nel momento in cui le persone stanno attraversando delle difficoltà, l'aiuto non debba arrivare esclusivamente e in maniera unilaterale da parte dei professionisti che fanno una diagnosi della situazione e propongono una terapia (Corradini, 2018). Al contrario, solo integrando il sapere professionale (degli operatori) e il sapere esperienziale (delle persone che vivono la situazione di difficoltà, gli utenti dei servizi) è possibile co-costruire le condizioni per l'*empowerment* delle persone (Folgheraiter, 2004) e definire dei progetti volti al superamento della situazione di difficoltà che stanno attraversando.

Il riconoscimento e la valorizzazione del sapere esperienziale possono essere considerati non solo nella definizione degli interventi all'interno dei percorsi di presa in carico dei servizi, ma anche nella definizione delle politiche sociali intese in senso più ampio. La pianificazione partecipata delle politiche sociali e dell'organizzazione dei servizi che si rivolgono alle persone in difficoltà rappresenta un'occasione per rendere questi ultimi maggiormente rispondenti alle esigenze di coloro che dovranno usufruirne (Raineri, 2011).

Promuovere questo tipo di partecipazione dà agli utenti la possibilità di offrire la propria prospettiva sui servizi, basata sulla loro esperienza diretta di lavoro con gli operatori (Warren, 2007). In questo senso è possibile pianificare una rete consuntiva che coinvolga un gruppo di utenti dei servizi che possano esprimere il loro punto di vista, affinché questo venga preso in considerazione per le pianificazioni future dei servizi stessi (Braye, 2000).

Il progetto descritto nel presente contributo nasce proprio dall'assunzione di questa prospettiva. Attraverso il coinvolgimento di un gruppo di utenti del servizio per la famiglia e i minori di un comune lombardo, dove il progetto si è realizzato, sono state raccolte alcune indicazioni utili per la definizione di un servizio che risultasse più rispondente ai bisogni dei cittadini e che riducesse la distanza tra gli operatori e la cittadinanza.

Il progetto

Il progetto è stato realizzato tra gennaio e giugno del 2016, all'interno di un servizio per la famiglia e i minori in provincia di Milano, e si è articolato in diverse fasi. Inizialmente sono stati rilevati, attraverso delle interviste, i punti di vista degli operatori e dei genitori in carico al servizio in merito alle difficoltà relazionali tra utenti e professionisti. Sulla base di quanto emerso si è poi proceduto con l'attivazione di un gruppo di genitori in carico al servizio, insieme ai quali sono stati avviati dei ragionamenti su come fronteggiare tali difficoltà. Quanto emerso all'interno del gruppo è stato restituito poi agli operatori nel corso di un incontro congiunto in cui i genitori hanno avuto la possibilità di esporre la propria posizione e le proposte elaborate nel corso degli incontri. Infine, sono stati raccolti i punti di vista di tutti i soggetti coinvolti in merito al progetto realizzato e alle possibili evoluzioni future dello stesso.

Prima fase: la raccolta del punto di vista degli operatori

Attraverso delle interviste semi strutturate ai cinque assistenti sociali che operavano presso il servizio, alla responsabile, alla coordinatrice e alla dirigente, è stato raccolto il punto di vista dei professionisti relativamente alla difficoltà nell'accesso e nella costruzione di una relazione di fiducia tra professionisti e cittadini.

Gli operatori rilevavano una difficoltà da parte dei cittadini nel prendere contatti con gli operatori sociali, soprattutto quando la domanda riguardava una situazione di difficoltà familiare, un intervento di sostegno alla genitorialità o la necessità di esplicitare una difficoltà nella relazione genitori/figli. Tale fatica sembrava legata al timore che l'intervento dei servizi potesse comportare l'adozione di provvedimenti limitativi della responsabilità genitoriale o, peggio, di allontanamento dei minori dal nucleo familiare di origine. Rivolgersi ai servizi sociali veniva percepito come un rischio e come «l'ultima spiaggia» quando non vi erano altre risorse, formali e non, a cui attingere per fronteggiare le difficoltà. Il servizio veniva considerato come un'istituzione da cui mantenere le distanze e da cui era necessario difendersi, per evitare di incorrere in conseguenze negative.

Secondo quanto riportato dagli operatori del servizio, le modalità con cui le persone esplicitavano il timore nell'avere a che fare con l'assistente sociale erano diverse: verbali, con parole che esternano preoccupazione e con riferimenti a notizie sentite sui media o a esperienze raccontate da amici e conoscenti; oppure esprimendo rabbia e atteggiamenti di chiusura rispetto alla possibilità di parlare della propria situazione familiare e dei propri figli agli operatori sociali per il timore che questo potesse esitare in interventi di allontanamento.

Atteggiamenti di questo tipo da parte dei nuclei familiari risultavano più evidenti nella prima fase di approccio al servizio, durante i primi colloqui con gli operatori. In alcuni casi, tuttavia, il timore persisteva durante buona parte della presa in carico, durante tutta la fase di indagine (nel caso in cui vi fosse un mandato da parte dell'autorità giudiziaria) e a volte anche durante la realizzazione del progetto di aiuto. Solitamente la diffidenza rispetto al ruolo e ai compiti dell'assistente sociale si riacutizzava quando la situazione familiare attraversava delle fasi di maggiore gravità, quando si attraversavano dei periodi di particolare criticità o quando si era in attesa dell'emanazione di un provvedimento da parte dell'autorità giudiziaria. In questi momenti anche i genitori che sembravano aver superato la diffidenza rispetto alla relazione con l'operatore sociale «regredivano» a una fase iniziale, riproponendo le medesime tematiche che avevano portato durante la fase di accesso e conoscenza dell'operatore ed esternando sentimenti di scarsa fiducia nei suoi confronti.

Sicuramente atteggiamenti di questo tipo rilevati da parte delle famiglie e a volte anche da parte dei minori nei confronti degli operatori del servizio rappresentavano un ostacolo alla definizione di una relazione e di un percorso di aiuto. La diffidenza, la paura del giudizio, il timore di un intervento autoritario da parte degli operatori rendeva quasi impossibile per le persone fidarsi e affidarsi ai professionisti, considerarli una risorsa utile al superamento di una situazione problematica o degli alleati per fronteggiare le difficoltà che stavano attraversando.

Per superare tali criticità gli operatori riferivano di mettere in campo le proprie risorse relazionali nel rapporto uno a uno con le persone, spiegando nella maniera più chiara e dettagliata possibile i loro compiti e il loro ruolo sia rispetto al mandato dell'autorità giudiziaria, sia in relazione all'organizzazione per cui lavorano. Riportano dei loro tentativi di rassicurare le persone attraverso ripetute spiegazioni del loro compito professionale, per cercare di garantire il maggior grado possibile di trasparenza rispetto agli interventi e di chiarezza rispetto alle modalità di lavoro, ai tempi, agli strumenti che sarebbero stati utilizzati e agli obiettivi di ciascuno di essi. Nonostante l'adozione di queste strategie, sembra che non sempre gli operatori riuscissero a raggiungere l'obiettivo, e che siano finiti spesso con il ritrovarsi nuovamente in una relazione connotata da sfiducia e scetticismo, difficile da scardinare.

Seconda fase: la raccolta del punto di vista dei genitori in carico al servizio

Per approfondire il punto di vista delle persone direttamente coinvolte nei percorsi di presa in carico da parte del servizio si è scelto di fare delle interviste

ad alcuni genitori affinché esprimessero il proprio pensiero relativamente alle tematiche emerse dalle interviste con i professionisti.

Gli operatori del servizio hanno quindi fornito i nominativi di cinque genitori che stavano portando avanti percorsi di presa in carico e che potessero essere disponibili a essere intervistati individualmente. Tutte le persone intervistate erano in carico al servizio da diverso tempo e stavano vivendo una fase di stabilità rispetto ai progetti definiti per fronteggiare le loro situazioni familiari: tre di loro avevano vissuto un allontanamento dei figli in relazione a una situazione di grave pregiudizio legata alle dinamiche familiari e due tra questi avevano successivamente sperimentato il rientro a casa dei minori. Uno invece stava ancora vivendo una situazione in cui i due figli minori erano collocati in affidamento etero-familiare. Solo uno dei genitori intervistati non aveva vissuto il coinvolgimento dell'autorità giudiziaria e la sua presa in carico si era mantenuta in un ambito spontaneo.

Nelle interviste è stato chiesto di raccontare la propria esperienza nella costruzione della relazione con l'assistente sociale di riferimento, ed è emerso che tutti, nel momento in cui si sono trovati a dover chiedere aiuto o entrare in relazione con gli assistenti sociali, avevano provato sentimenti di diffidenza, rabbia, paura e preoccupazione. Due di loro avevano vissuto l'esperienza di aver cambiato diversi operatori nel corso degli anni e di aver quindi sperimentato atteggiamenti differenti nei loro confronti (alcuni più accoglienti, altri più autoritari).

Tutti comunque hanno riportato di aver superato i sentimenti negativi provati prima e durante la fase di conoscenza con gli operatori che li avevano in carico al momento dell'intervista, e di aver instaurato con loro un rapporto di profonda fiducia e collaborazione, nell'ottica di individuare strategie e progetti che promuovessero l'effettivo benessere dei loro figli. Per tre di loro è stato essenziale, nella costruzione di un rapporto di fiducia con l'operatore, il sostegno e l'affiancamento di persone estranee al servizio, di cui loro si fidavano e che li avevano sostenuti nel rivolgersi agli operatori o nei momenti di maggiore difficoltà rispetto alla definizione dei progetti di presa in carico. Un genitore, invece, raccontava di aver dovuto fare un grosso lavoro su di sé prima di potersi affidare e di poter condividere quanto gli operatori del servizio stavano cercando di definire insieme a lui per i suoi figli.

Tutti condividevano quanto riportato dagli operatori del servizio in relazione alla diffusione di un'informazione distorta rispetto al ruolo dell'assistente sociale: a ciascuno era capitato di ascoltare da conoscenti, amici o parenti pregiudizi relativi all'idea che l'assistente sociale «portasse via i bambini» e che per questo andasse tenuto a distanza anche quando la situazione familiare presenta delle fragilità. Nonostante la loro esperienza positiva di relazione con gli operatori, nessuno di loro sembrava essersi fino a quel momento mosso per contraddire queste posizioni.

CAPITOLO 7

L'indagine sociale nella rappresentazione dei genitori. Percorsi, vissuti e indicazioni operative

Francesca Corradini e Simona Ardesi

Introduzione

Il percorso dell'indagine sociale (o psico-sociale) rappresenta una fase fondamentale nella costruzione dei percorsi di aiuto per i minori e le famiglie in difficoltà. Spesso rappresenta il momento del primo contatto con i servizi da parte delle famiglie e, come evidenziato da numerose ricerche (Harris, 2011, 2012; Morris et al., 2017), la qualità della relazione che si instaura tra gli operatori e i familiari in questa fase segna in maniera indelebile il percorso successivo. È una fase estremamente delicata, in cui il mandato dell'autorità giudiziaria rappresenta un vincolo, ma anche un'opportunità per costruire progetti di miglioramento della condizione di vita di tanti bambini e famiglie.

In questo percorso le competenze professionali degli assistenti sociali si integrano con le competenze di altri professionisti: psicologi, psichiatri, insegnanti e avvocati. Nel contesto italiano, la maggior parte delle ricerche su questo tema si concentra sull'esigenza di fornire agli operatori indicatori per rilevare i segnali di disagio di bambini e ragazzi, assumendo un taglio di carattere psicologico o psico-sociale (Di Blasio, 2005). Sono pressoché inesistenti ricerche finalizzate a rilevare il punto di vista degli attori coinvolti, in particolare i genitori, sul percorso effettuato, sui vissuti personali e sulla partecipazione al procedimento.

Dalla letteratura internazionale (Dumbrill, 2006; Buckley, Carr e Whelan, 2011; Ghaffar, Manby e Race, 2012; Schreiber, Fuller e Pacey, 2013) arrivano numerosi spunti di riflessione che mettono in evidenza luci e ombre nella gestione dell'indagine e forniscono indicazioni significative sulla possibilità di costruire percorsi rispettosi dell'identità delle persone e il più possibile condi-

visi. Raccogliere le esperienze e i vissuti dei genitori in merito all'indagine ha costituito il primo passo di un percorso di riflessione condivisa con gli operatori dei servizi, in particolare gli assistenti sociali, e con coloro che, a vario titolo, possono essere coinvolti nei procedimenti di indagine, *in primis* gli avvocati.

I vissuti dei genitori nei percorsi di tutela dei minori: una *overview* a partire dalla letteratura internazionale

Il tema dei vissuti dei genitori nei percorsi di indagine sociale è affrontato nella letteratura internazionale attraverso alcuni studi, relativamente pochi sul piano numerico e pressoché esclusivamente effettuati con una metodologia di ricerca qualitativa, che si concentrano prevalentemente sulla relazione tra i genitori e il servizio sociale, in quanto nella letteratura di *social work* non sono state rinvenute ricerche sul tema della relazione tra i genitori e gli avvocati. Anche se il contesto internazionale non è perfettamente sovrapponibile a quello italiano, gli studi riportati risultano molto coerenti tra loro, pur essendo stati effettuati in Paesi diversi (Stati Uniti, Regno Unito, Australia, Norvegia, Israele, Irlanda, Canada...), e presentano notevoli analogie con quanto emerso nella ricerca che verrà di seguito presentata.

Nella fase iniziale del contatto coi servizi la maggior parte dei genitori si sente confusa e afferma di non avere compreso bene la gravità della situazione. Molti dichiarano di non avere ricevuto sufficienti informazioni su ciò che stava accadendo e sulle possibili evoluzioni del procedimento, oppure di non avere ben compreso le comunicazioni degli operatori a causa del linguaggio troppo tecnico (Dale, 2004; Ghaffar, Manby e Race, 2012). Risulta complicato per i genitori, inoltre, comprendere e differenziare il ruolo dei vari professionisti coinvolti e in che rapporto stanno gli uni con gli altri (Spratt e Callan, 2004).

Sono molto frequenti sentimenti di vergogna (Gibson, 2015), in quanto la valutazione delle *parental skills* sembra apporre automaticamente l'etichetta di «cattivo genitore» (Spratt e Callan, 2004) con cui occorre convivere anche quando il procedimento viene chiuso. Tali vissuti sono amplificati da un'immagine presente nei media estremamente negativa delle famiglie che necessitano dell'intervento dei servizi sociali, dipinte come inadeguate, pericolose o incapaci di provvedere ai figli (Schreiber, Fuller e Paceley, 2013; Gibson, 2015). Solitamente i genitori non condividono l'esperienza della valutazione con nessuno (Dale, 2004; Buckley, Carr e Whelan, 2011) e in questo modo aumenta l'isolamento delle famiglie (Corradini, 2018).

Il momento dell'incontro con gli operatori è spesso caratterizzato dalla paura, soprattutto relativa all'allontanamento dei figli (Spratt e Callan, 2004;

Schreiber, Fuller e Paceley, 2013); sentimenti di timore sono presenti anche nei genitori che si rivolgono spontaneamente ai servizi per richiedere aiuto (Spratt e Callan, 2004; Petersen 2018). La paura può trasformarsi in rabbia, dettata soprattutto dall'impotenza di fronte a qualcosa di sconosciuto (Schreiber, Fuller e Paceley, 2013) e dalla sensazione di vivere un'ingiustizia (Dale, 2004). Le reazioni dei genitori di fronte ai sentimenti di rabbia possono essere molto differenti: si va da un'adesione solo di facciata alle richieste degli operatori fino alla sfida aperta e plateale, passando attraverso lamenti o tentativi di opposizione tramite le vie legali (Dumbrill, 2006; Berrick et al., 2017). Ansia e *disempowerment* sembrano sentimenti comuni nelle esperienze dei genitori sottoposti a indagine. Davies (2011) parla di vittimizzazione secondaria, a indicare come, oltre alla vittima del danno, in questo caso il bambino, la famiglia coinvolta nel processo di tutela sia a sua volta una vittima, che sperimenta dolore e paura. Altre ricerche definiscono l'esperienza dell'indagine «stressante e alienante» (Palmer, Maiter e Manji, 2006).

Da quasi tutte le ricerche emerge che, anche se gli operatori cercano di costruire relazioni di fiducia e di avere un atteggiamento benevolo e cortese, i genitori, tuttavia, percepiscono solo il loro grande potere (Harris, 2011). In diversi studi si mettono in evidenza alcuni atteggiamenti degli operatori che, secondo i genitori, ostacolano la possibilità di realizzare una buona indagine. Ci sono genitori che definiscono gli operatori incontrati arroganti e prepotenti, poco empatici, non trasparenti e poco disposti alla collaborazione (Dale, 2004; Ghaffar, Manby e Race, 2012). Secondo altri sono stati scortesii e affermano di essersi sentiti ingannati e traditi, minacciati, invasi e controllati (Palmer, Maiter e Manji, 2006; Schreiber, Fuller e Paceley, 2013).

In altre ricerche si parla di incuria e trascuratezza: gli appuntamenti vengono disattesi, gli operatori non rispondono alle telefonate, non esplicitano i tempi di risposta, non condividono i report, oppure li scrivono con un linguaggio incomprensibile per le famiglie (Buckley, Carr e Whelan, 2011; Harris, 2012). Altri studi (Buckley, 2000; Schreiber, Fuller e Paceley, 2013) evidenziano una scarsa professionalità negli operatori, che effettuano valutazioni superficiali e non basano le loro affermazioni su evidenze scientifiche.

Tra gli atteggiamenti professionali che favoriscono, invece, la costruzione di un buon percorso di indagine emerge innanzitutto la trasparenza: i genitori hanno necessità di ricevere comunicazioni chiare e oneste sulla ragione per cui è stata richiesta l'indagine (Platt, 2006; Ghaffar, Manby e Race, 2012), sul procedimento, sul potere degli operatori e sui limiti dell'intervento (Palmer, Maiter e Manji, 2006). I genitori sono disposti a collaborare solo dopo aver avuto la prova che la trasparenza e la fiducia che vengono chieste loro sono le stesse che è disposto a offrire l'operatore (Platt, 2006).

È molto apprezzata, da parte dei genitori, la disponibilità dei professionisti a fornire aiuti, sia di natura materiale che intesi come supporto emotivo, fin dalla fase iniziale (Spratt e Callan, 2004; Platt, 2006; Palmer, Maiter e Manji, 2006; Ghaffar, Manby e Race, 2012; Schreiber, Fuller e Pacey, 2013). Nella ricerca di Dale (2004) emerge l'importanza di essere supportivi, di ascoltare con attenzione, di promuovere la collaborazione, di essere realistici e umani. Un approccio delicato e non intrusivo rende meno arduo il contatto per le famiglie, così come la capacità degli operatori di rimanere calmi di fronte all'ansia dei genitori (Spratt e Callan, 2004; Platt, 2006; Harris, 2012; Horwitz e Marshall, 2015). Le attitudini personali non sono, però, sufficienti: le ricerche evidenziano l'importanza della professionalità e dell'esperienza (Buckley, Carr e Whelan, 2011) e, insieme, l'importanza che gli operatori siano disposti a parlare un po' di sé (Spratt e Callan, 2004).

Nel complesso, sembra importante adottare un approccio centrato sui punti di forza delle famiglie (Kemp et al., 2014), che aiuta i genitori a stabilire relazioni di fiducia e favorisce l'impegno lungo tutto il percorso (Ghaffar, Manby e Race, 2012; Horwitz e Marshall, 2015).

La ricerca empirica

Scopo della ricerca

La ricerca è stata effettuata attraverso una collaborazione tra il Centro di ricerca *Relational Social Work* dell'Università Cattolica di Milano e l'Associazione Italiana Avvocati per la Famiglia (AIAF) Lombardia «Milena Pini». Il focus della ricerca è costituito dall'esperienza dei genitori in merito al percorso dell'indagine, alla relazione con gli operatori dei servizi sociali, in particolare gli assistenti sociali, e al ruolo degli avvocati di riferimento. Si è cercato inoltre di comprendere se e in che modo le diverse figure professionali abbiano interagito e quali siano stati, dal punto di vista dei genitori, i principali punti di forza e, viceversa, gli ostacoli nelle esperienze narrate. In un secondo momento, attraverso una discussione allargata, ci si è posti l'obiettivo di valorizzare e/o definire possibili «buone prassi» di azione.

Metodo

La ricerca si è svolta in due parti: in una prima parte è stato raccolto il punto di vista dei diretti interessati sul percorso di indagine, in una seconda fase

i risultati sono stati discussi con un gruppo di esperti. La ricerca è di stampo qualitativo e sono stati scelti strumenti finalizzati a favorire la libera espressione delle persone coinvolte.

Prima parte

I contatti con le persone intervistate sono stati individuati attraverso gli studi legali di riferimento. È stata richiesta la collaborazione di tutti gli avvocati iscritti ad AIAF Lombardia per indicare possibili persone disponibili a essere intervistate, seguendo i seguenti criteri:

- genitori che avessero concluso il percorso di indagine da non oltre 6 mesi, indipendentemente dall'esito del procedimento oppure che avessero ancora in corso il procedimento;
- genitori sottoposti a indagine per motivazioni differenti (non solo casi di separazione conflittuale).

Ciascun avvocato avrebbe dovuto indicare due situazioni: una in cui l'esperienza con i servizi sia stata giudicata «buona» dall'avvocato di riferimento e una in cui l'esperienza sia stata giudicata «critica». Non sono state fornite indicazioni per definire come identificare le esperienze buone e le esperienze critiche, in quanto si è ritenuto interessante osservare anche quali fossero i criteri utilizzati dagli avvocati.

Sono state individuate 15 possibili situazioni; tra queste solo 12 hanno fornito il consenso a partecipare alla ricerca. Una delle intervistate ha chiesto di poter partecipare insieme al compagno, che, a sua volta, ha narrato la propria esperienza. Le interviste di coppia sono state in totale 4. Sono quindi state effettuate 12 interviste, relative a 13 situazioni di indagine e sono state coinvolte in tutto 16 persone, tra cui due nonni.

Lo strumento scelto per raccogliere il punto di vista dei genitori è quello dell'intervista semi-strutturata (Bichi, 2007). Sono state individuate dai ricercatori alcune aree significative e sono stati proposti agli intervistati domande e stimoli, in modo che potessero esprimere la loro opinione liberamente. Le interviste hanno avuto una durata tra i 45 e i 140 minuti e sono state audioregistrate, trascritte *verbatim* e sottoposte ad analisi tematica del contenuto. Le trascrizioni sono state analizzate con l'ausilio di un file excel, nel quale sono state inserite le codifiche corrispondenti alle principali tematiche emerse dalla lettura dei testi; successivamente i testi sono stati raggruppati in sotto-temi per analogia semantica, costruendo una gerarchia dal generale al particolare (Sala, 2010).

All'epoca della ricerca gli intervistati avevano tra i 39 e i 72 anni, con una media di 50,9 anni. Tutti gli intervistati tranne uno erano di origine italiana, con titoli di studio abbastanza elevati (in 8 casi diploma superiore e in 4 casi laurea). In 10 situazioni il procedimento è stato aperto su ricorso della Procura minorile, negli altri ad iniziativa di una parte avanti al Tribunale ordinario. Rispetto al collocamento dei figli, in 5 situazioni questi ultimi vivevano col genitore intervistato, in 5 situazioni con l'altro genitore, in due situazioni il figlio era ospite di una comunità educativa, in una situazione era in affidamento etero-familiare.

I dati sono stati raccolti e trattati in modo da garantire l'anonimato e la ricerca è stata condotta in maniera conforme al Codice etico dell'Università Cattolica, approvato con decreto rettorale n. 9350/2011.

Seconda parte

Nella seconda parte della ricerca è stato scelto lo strumento del focus group, inteso come modalità di commento multidisciplinare ai risultati considerati più rilevanti ai fini della ricerca emersi nelle interviste. Si è ritenuto opportuno coinvolgere persone con vissuti personali ed esperienze lavorative legati alla tutela minori, pertanto sono stati invitati a farne parte due genitori, due assistenti sociali e due avvocati, individuati secondo il criterio della «reputazione» (Acocella, 2015).

Limiti della ricerca

Essendo una ricerca qualitativa non è possibile generalizzare i risultati raccolti che, tuttavia, risultano decisamente in linea con quanto presente nella letteratura di settore. Si segnalano inoltre alcuni limiti dovuti alle caratteristiche degli intervistati, che sono quasi tutti di origine italiana, con un buon livello di istruzione e un reddito che ha consentito loro di avvalersi di un avvocato di fiducia anche in procedimenti per i quali l'assistenza legale non è obbligatoria per legge. Queste persone sicuramente rappresentano una parte delle situazioni di cui si occupano i servizi sociali, ma non esauriscono la casistica, solitamente molto più differenziata.

Risultati

Dall'analisi delle interviste sono stati individuati:

- i vissuti positivi dei genitori nel percorso di indagine;
- i vissuti negativi dei genitori nel percorso di indagine;

- gli atteggiamenti dei *social workers* facilitanti una buona indagine;
- gli atteggiamenti dei *social workers* ostacolanti una buona indagine;
- il rapporto cliente/avvocato e la percezione del ruolo del legale rispetto ai *social workers*.

I vissuti positivi nel percorso di indagine

Nel complesso, dalle narrazioni si sono raccolti prevalentemente vissuti di criticità; è stato comunque possibile individuare alcuni elementi che rappresentano i principali vissuti positivi.

Il primo aspetto che viene sottolineato dagli intervistati è la possibilità che il proprio punto di vista venga ascoltato: l'esperienza di venire ascoltati è strettamente connessa alla possibilità di sentirsi capiti dagli operatori e quindi di sviluppare fiducia nei loro confronti e nel percorso stesso. In particolare risulta molto apprezzata la possibilità di esprimersi liberamente, senza che questo abbia conseguenze inaspettate sull'esito del percorso.

Un altro elemento importante è relativo alla percezione di essere stati aiutati lungo il percorso. Gli aiuti che gli intervistati hanno ricevuto sono prevalentemente connessi al supporto nell'educazione dei figli e alla gestione dei conflitti con l'ex partner: si tratta di consigli ricevuti dai professionisti, di supporto psicologico offerto agli adulti e ai bambini e di interventi educativi a domicilio.

Alcuni intervistati hanno riferito di aver potuto cogliere, anche in tempi brevi, un miglioramento della situazione. L'impressione di questi genitori che hanno riportato vissuti positivi è che gli operatori dispongano di un certo grado di potere decisionale che però viene utilizzato nell'interesse dei bambini. Sapere che su alcune questioni cruciali le scelte vengono effettuate dai professionisti solleva, in un certo senso, i genitori dal dover affrontare in prima persona questioni spinose.

La cosa che ho sempre sentito dire è: «Se intervengono i servizi sociali tuo figlio non lo vedi più». Però, io, oggi che l'ho vissuta, posso solo dire che loro fanno il loro dovere. Fanno quello che è meglio per il bambino (papà, int. 4).

Alcune persone intervistate riconoscono i limiti di questo «potere»: sanno che non sempre gli operatori possiedono una completa autonomia decisionale e che le questioni organizzative incidono pesantemente sulla possibilità di agire in tempi rapidi.

Comprendere che anche i professionisti «hanno una loro vita» aiuta a prefigurarsi aspettative realistiche circa i possibili interventi.