

**L'ASSISTENTE SOCIALE E LA TUTELA DELL'INFANZIA,  
DELL'ADOLESCENZA E DELLA FAMIGLIA**

**Il rapporto con la magistratura e la collaborazione tra diverse figure professionali**



*Fernand Léger - Gli Equilibristi*

## **Premessa**

L'intervento professionale nel settore della Tutela minorile è stato uno dei temi affrontati dal Consiglio Regionale della Lombardia sin dalla sua costituzione. In tale arco di tempo, si è mantenuto un costante lavoro di approfondimento/riflessione e confronto su ambiti specifici (rapporto con la Magistratura minorile, rapporto con le altre figure professionali, in particolare gli avvocati, rapporti con le organizzazioni di appartenenza), cercando soprattutto di analizzare quale dovesse essere il rapporto della professione con una materia particolarmente complessa ed in fase di cambiamento.

Sono state realizzate iniziative pubbliche e documenti di lavoro sugli aspetti etici, metodologici e deontologici, evidenziando alcuni snodi strategici sui quali si avverte la necessità di attivare percorsi specifici. I due seminari, esitati nel documento pubblicato nel 2013, avevano sollecitato gli assistenti sociali a segnalare la difficoltà a conciliare, con la pratica quotidiana, quanto affermato nelle metodologie consolidate e nel Codice deontologico. In particolare gli operatori avevano espresso l'interesse ad approfondire due temi, che hanno costituito l'oggetto di lavoro dei due laboratori avviati nel mese di ottobre 2014 e conclusi nei primi mesi del 2015:

- 1. "Il rapporto tra servizio sociale e Autorità Giudiziaria"**
- 2. "La collaborazione tra le diverse figure professionali"**

Gli obiettivi dei due gruppi di lavoro sono stati:

- migliorare la consapevolezza del ruolo;
- rendere visibile e circoscrivere l'operato dell'assistente sociale in relazione alle diverse responsabilità connesse al mandato istituzionale e professionale;
- individuare buone prassi.

Ciascun laboratorio, voluto con la partecipazione massima di 15 operatori, ha costruito e condiviso una griglia per presentare alcune situazioni tipo e per facilitare la discussione del gruppo.

All'interno poi dei due laboratori la partecipazione attiva degli iscritti, attraverso l'analisi di situazioni concrete e la raccolta di materiali di approfondimento, ha prodotto un documento (per ciascun laboratorio) che potrà costituire una utile base di confronto e approfondimento con gli altri protagonisti della tutela.

Nonostante le due tematiche siano fortemente interconnesse, e presentino snodi metodologici trasversali, si è deciso di affrontarle in due gruppi per favorire un maggior approfondimento e una discussione più allargata. I due laboratori hanno condiviso alcune questioni di fondo, attraverso la presentazione di situazioni-tipo, utilizzando anche lo strumento della griglia, centrando l'attenzione su:

- come la situazione è letta a secondo della dimensione territoriale, ma anche di ambiti di intervento e tipologia di utenza diverse (servizi minori di diverse dimensioni territoriali come: zone della grande città, piccole realtà territoriali, hinterland milanese, servizi del penale minorile e utenza del servizio di Pronto Intervento);
- alcuni passaggi nel percorso di presa in carico e trattamento vissuti come particolarmente problematici;
- quali strategie (organizzative, metodologico/professionali) ciascun servizio e/o il singolo assistente sociale scelgono per cercare di superare gli aspetti più problematici emersi.

La Presidente CROAS Lombardia  
Renata Ghisalberti

## IL RAPPORTO TRA SERVIZIO SOCIALE E AUTORITÀ GIUDIZIARIA

a cura di: Maria Carbone, Francesca Codazzi, Carla Achilli, Daniela Attardo, Monica Francesconi, Raffaella Franco, Haffida Haddouch, Salvatore Messina, Flavio Panebianco, Gemellina Torelli, Marinella Zambrano.

*Il gruppo, condotto da Maria Carbone e Francesca Codazzi, era composto, oltre che dalle autrici del testo, da: Caterina Di Grazia, Tiziana Cipolla, Marco Ubiali, Chiara Laratta*

### **Le leggi e la deontologia professionale**

Dal punto di vista normativo, la competenza in materia di Assistenza sociale spetta (ex DPR 616/77, Dlgs. 112/98 e L.Cost. 3/2001, L. 328/00, L.R. 3/2008) ai Comuni che diventano, in virtù del proprio ruolo istituzionale, gli interlocutori privilegiati dell'autorità giudiziaria per quanto riguarda i diversi ambiti. I rapporti sono stati regolati dall'art. 23, comma 1, lettera c del D.P.R. 616/77 e dall'art. 14 comma 2 L.1085/62 per la materia civile ed amministrativa e dal D.P.R. 448/88 per il circuito penale.

Nell'ambito civile sono importanti i rapporti di collaborazione che i servizi intrattengono con l'autorità giudiziaria in materia di tutela del minore mentre, in ambito penale, l'art. 6 del DPR 448/88 dice che *"in ogni stato e grado del procedimento l'autorità giudiziaria si avvale... dei servizi di assistenza istituiti dagli enti locali"*.<sup>1</sup>

La gestione di situazioni complesse e delicate che hanno come protagonisti i minori dovrebbe basarsi su un rapporto di collaborazione tra i Servizi e Autorità Giudiziaria; gli operatori lavorano a favore di tale collaborazione nell'ambito dell'autonomia tecnico professionale, regolata sia dagli enti da cui dipendono ma anche dal codice deontologico formato *"dai principi e dalle regole che gli assistenti sociali devono osservare e far osservare nell'esercizio della professione e che orientano le scelte di comportamento nei diversi livelli di responsabilità in cui operano"* (art. 1).

In proposito, sempre il C.D., recita (art. 10) che *"l'esercizio della professione si basa su fondamenti etici e scientifici, sull'autonomia tecnico-professionale, sull'indipendenza di giudizio e sulla scienza e coscienza dell'assistente sociale"* che *"ha il dovere di difendere la propria autonomia da pressioni e condizionamenti, qualora la situazione la mettesse a rischio"*.

È inoltre dovere dell'assistente sociale *"chiedere il rispetto del proprio profilo e autonomia professionale, la tutela anche giuridica nell'esercizio delle proprie funzioni e la garanzia del rispetto del segreto professionale e del segreto di ufficio"* (art. 44); l'operatore deve altresì *"adoperarsi affinché le prestazioni professionali si compiano ...in un ambiente idoneo a tutelare la riservatezza dell'utente e del cliente"* (art. 47).

A completamento di quanto detto, l'art. 42 cita che l'assistente sociale *"che, a qualsiasi titolo, stabilisca un rapporto di lavoro con colleghi ed organizzazioni pubbliche o private, si adopera affinché vengano rispettate le norme etico-deontologiche che ispirano la professione; fornisce informazioni sulle specifiche competenze e sulla metodologia applicata per salvaguardare il proprio ed altrui ambito di competenza e di intervento"*.

Nell'ambito della collaborazione di cui sopra, i Servizi hanno però una serie di "possibilità/obblighi" di intervento:<sup>2</sup>

- rispondono alle richieste del Magistrato attraverso relazioni sul minore o indagini sociali
- relazionano ogni 6 mesi sui minori sottoposti ad affidamento (familiare o in Comunità) al G.T. o al T.M.

---

1 Dario Vinci – i rapporti tra servizi sociali e autorità giudiziaria - pubblicato su assistenti sociali.org

2 Dario Vinci – i rapporti tra servizi sociali e autorità giudiziaria - pubblicato su assistenti sociali.org

- segnalano al P.M. della Procura per minorenni:
  - il caso di presumibile abbandono del minore ( art. 9 comma 1 L. 184/83);
  - la conoscenza di un reato perseguibile d'ufficio (tra cui non solo quelli commessi di soggetti adulti, ma anche da minorenni o anche a danno di un minore straniero vittima dei reati di prostituzione e pornografia minorile o di tratta e commercio ex l.269/98-art. 25 bis co1 RDL n. 1404/1934)
  - quando occorre prorogare un affidamento familiare o un collocamento in comunità o in istituto oltre il termine stabilito o anticiparne la cessazione;
  - l'intervento a favore di un minore a norma dell'ex-art. 403 c.c. e. devono comparire, se chiamati di fronte al Giudice (minorile od ordinario), a rispondere di fatti di loro conoscenza, seppur nei limiti del segreto professionale e delle norme sulla privacy e per atti facoltativi, secondo la propria discrezionalità
- segnalano al P.M. della Procura per minorenni le situazioni a rischio che esigono un intervento di protezione operando sulla responsabilità dei genitori;
- ogni altra comunicazione che i servizi possono inviare all'A.G. pur senza alcuna previsione di legge.

Un primo punto su cui interrogarsi riguarda i possibili termini di questa "collaborazione" tra il Servizio Sociale e l'Autorità Giudiziaria, dove il primo può svolgere diverse funzioni:

- funzione di vigilanza sulle realtà sociali: segnalazione all'autorità giudiziaria delle situazioni di rischio o di pregiudizio;
- funzione di informazione rivolta al giudice, in relazione alle condizioni di vita del minore ed al suo contesto familiare e sociale;
- funzione di elaborazione delle strategie di intervento, in relazione alle esigenze del minore ed alle risorse disponibili;
- funzione di sostegno e di accompagnamento per la realizzazione dei dispositivi adottati dal giudice;
- funzione di controllo sull'esecuzione dei provvedimenti del giudice.<sup>3</sup>

Una delle prime considerazioni che interrogano il ruolo riguarda proprio la segnalazione all'Autorità Giudiziaria; il codice deontologico (art. 14) in merito definisce che *"l'assistente sociale deve salvaguardare gli interessi ed i diritti degli utenti e dei clienti, in particolare di coloro che sono legalmente incapaci e deve adoperarsi per contrastare e segnalare all'autorità competente situazioni di violenza o di sfruttamento nei confronti di minori, di adulti in situazioni di impedimento fisico e/o psicologico, anche quando le persone appaiono consenzienti"*.

All'interno delle funzioni di cui sopra, risulta importante il *fattore tempo*, poiché in generale si ritiene che l'efficacia dell'intervento giudiziale sia strettamente connessa alla tempestività della segnalazione da parte dei servizi, vista non "come ultimo anello di una catena di interventi falliti" (Mazza Galanti), ma piuttosto come strumento di tutela del minore, che trova fondamento nel lavoro integrato fra tali istituzioni.

In tal senso il codice deontologico ritorna in aiuto affermando che l'assistente sociale *"deve adoperarsi affinché le sue prestazioni professionali si compiano nei termini di tempo adeguati a realizzare interventi qualificati ed efficaci"* (art. 47)

Sempre a proposito di tempi, un'altra indicazione del codice deontologico riguarda il possibile tempo della presa in carico, per cui l'assistente sociale *"deve mettere al servizio degli utenti e dei clienti la propria competenza e abilità professionali, costantemente aggiornate, intrattenendo il rapporto professionale solo"*

---

<sup>3</sup> R. Pecchiazzi L'inchiesta sociale nei procedimenti dinanzi al tribunale per i minorenni

*fino a quando la situazione problematica lo richieda o la normativa glielo imponga*” (art. 18).

Una particolare attenzione va riservata a tutti gli aspetti inerenti la dimensione del tempo, tra cui anche la presenza di una lista di attesa e la sua gestione.

Uno degli aspetti che più sollecita il ruolo del Servizio sociale è il dilemma tra segreto professionale e informazione agli utenti.

Il dettato deontologico (art. 20) definisce che l'assistente sociale *“investito di funzioni di tutela e di controllo dalla magistratura o in adempimento di norme in vigore, deve informare i soggetti nei confronti dei quali tali funzioni devono essere espletate delle implicazioni derivanti da questa specifica attività”*, ma anche che (art. 23) *“la riservatezza ed il segreto professionale costituiscono diritto primario dell'utente e dovere dell'assistente sociale, nei limiti della normativa vigente”*; inoltre (art. 24) *“la natura fiduciaria della relazione con utenti obbliga l'assistente sociale a trattare con riservatezza le informazioni e i dati riguardanti gli stessi, per il cui uso o trasmissione, nel loro esclusivo interesse, deve ricevere l'esplicito consenso degli interessati, o dei loro legali rappresentanti, ad eccezione dei casi previsti dalla legge”*.

In questo senso trova luogo anche l'art. 13 che recita *“l'assistente sociale, nel rispetto della normativa vigente e nell'ambito della propria attività professionale, deve agevolare gli utenti ed i clienti, o i loro legali rappresentanti, nell'accesso alla documentazione che li riguarda, avendo cura che vengano protette le informazioni di terzi contenute nella stessa e quelle che potrebbero essere di danno agli stessi utenti o clienti”*.

Risulta poi di fondamentale importanza ricordare che l'assistente sociale (art. 28) *“ha l'obbligo del segreto professionale su quanto ha conosciuto per ragione della sua professione esercitata sia in regime di lavoro dipendente, pubblico o privato, sia in regime di lavoro autonomo libero professionale, e di non rivelarli salvo che per gli obblighi di legge, nei seguenti casi:*

- *rischio di grave danno allo stesso utente o cliente o a terzi, in particolare minori, incapaci o persone impedite a causa delle condizioni fisiche, psichiche o ambientali;*
- *richiesta scritta e motivata dei legali rappresentanti del minore o dell'incapace nell'esclusivo interesse degli stessi;*
- *autorizzazione dell'interessato o degli interessati o dei loro legali rappresentanti resi edotti delle conseguenze della rivelazione;*
- *rischio grave per l'incolumità dell'assistente sociale.*

In aggiunta a ciò, trova la sua collocazione anche l'art. 27 che recita: *“l'assistente sociale ha facoltà di astenersi dal rendere testimonianza e non può essere obbligato a deporre su quanto gli è stato confidato o ha conosciuto nell'esercizio della professione, salvo i casi previsti dalla legge”*.

Ovviamente il dettato deontologico non esaurisce i dubbi e le incertezze inerenti il tema, ma può aiutare a tenere a mente il ruolo possibile della professione all'interno di situazioni complesse che interessano l'area della tutela minori e il rapporto con l'Autorità Giudiziaria. In questo senso il principio della collaborazione e della responsabilità rappresentano il “filo rosso” che percorre tutti i titoli del codice nei confronti anche dei colleghi e altri professionisti che attraversano la scena della tutela minori.

Da questo punto di vista, il dettato deontologico:

- rende chiaro l'uso di sé del professionista nella relazione interpersonale

- esplicita i valori di riferimento
- è tutela e garanzia per i professionisti
- agendo tra arte, scienza e coscienza, può aiutare ad orientare il professionista nella assunzione di decisioni.<sup>4</sup>

Uno degli interventi per i quali i Servizi Sociali sono più chiamati ad esprimersi è quello in materia di potestà (oggi responsabilità) genitoriale e di separazione/divorzio, dove il ruolo talvolta appare a cavallo fra assolvere compiti di protezione del minore e collaborare con l'autorità giudiziaria che, a sua volta, può avvalersi di saperi e conoscenze del Servizio sociale professionale per poter "individuare" il miglior interesse del minore. In questi casi l'intervento richiesto non dovrebbe essere solo una "fotografia statica" della situazione ma anche una formulazione di ipotesi di intervento progettuali circa gli "sviluppi futuri" che, probabilmente, sarà lo stesso servizio a mettere in pratica.

L'ambito dell'indagine sociale trova il proprio confine (o limite) negli *aspetti necessari al giudice per fondare la sua decisione* e che lo stesso delimita con il provvedimento con il quale richiede l'approfondimento professionale. Il Servizio Sociale è quindi chiamato ad *esplorare l'ambiente familiare, a mettere in evidenza la qualità dei rapporti e delle dinamiche in atto*<sup>5</sup>, con l'obiettivo di mettere a fuoco la situazione che meglio tutela e salvaguarda i processi evolutivi del minore consentendo quindi al giudice di esprimere un giudizio prognostico sull'evoluzione della situazione stessa.

Dal punto di vista procedurale, è opportuno sottolineare come non ci sia una regolamentazione del rapporto tra il giudice ed i servizi né fra questi ultimi e gli avvocati, tanto che, come ha sottolineato Fadiga, "*non troviamo alcuna regola per interagire con i servizi ma non troviamo neppure un dovere del giudice di chiamare i servizi, di sentirli: il giudice può andare avanti per la sua strada ignorando i servizi e interferendo pesantemente con il loro operato*".

D'altronde la normativa (art. 68 Cod Proc. Civ.) afferma che "nei casi previsti dalla legge o quando ne sorga la necessità, il giudice può farsi assistere da esperti in una determinata arte o professione e, in generale, da persona idonea al compimento di atti che non è in grado di compiere da solo".

Queste indicazioni ed espressioni "tipicamente giuridiche" non fanno altro, però, che interrogare il ruolo del servizio sociale in merito al rapporto con l'autorità giudiziaria, a partire dalla consapevolezza del reale ruolo della professione nell'ambito della possibile collaborazione con il tribunale.

Da questo punto di vista, è risultato importante esplorare le possibili sfumature della collaborazione all'interno del contesto del laboratorio, anche attraverso l'utilizzo di una griglia con cui è stato possibile "leggere" in modo orientato dei casi per stimolare il pensiero in merito al rapporto con l'autorità giudiziaria.

La prima aspettativa del gruppo, in effetti, è stata quella di poter "fare una cornice e/o avere delle linee di indirizzo" su alcuni temi, tra cui il lavoro con le diverse autorità giudiziarie, il ruolo professionale e i rischi degli operatori.

Gli interrogativi emersi hanno riguardato:

- la possibilità e la capacità dei servizi nel dialogare con il giudice, anche nei termini di possibili richieste poste alla stessa Autorità giudiziaria
- l'esistenza o meno di differenze nel rapporto tra servizi e Tribunale per i Minorenni e Tribunale Ordinario, anche rispetto a richieste che giungono agli operatori;
- l'importanza del fattore tempo: i tempi del Tribunale Ordinario sono diversi da quelli del Tribunale per i Minorenni? e i tempi dei Servizi come sono?

---

4 R. Calbucci, "I rapporti tra autorità giudiziaria, avvocati, servizi territoriali, forze dell'ordine"

5 R. Pecchiazzi L'inchiesta sociale nei procedimenti dinanzi al tribunale per i minorenni

- le reciproche aspettative che segnano il rapporto tra Servizi ed Autorità Giudiziaria

Il gruppo ha provato a definire il ruolo del servizio sociale nei confronti dell'Autorità Giudiziaria:

- 1) informativo, di controllo, di valutazione
- 2) "delineato anche" in base all'appartenenza organizzativa
- 3) di tutela verso i minori
- 4) di regia della rete
- 5) di riflessione, accompagnamento, monitoraggio
- 6) di facilitatore e mediatore delle relazioni tra il minore e gli altri attori della situazione
- 7) di riferimento territoriale
- 8) di raccordo con il giudice.

L'aspettativa è quella di un riconoscimento di un ruolo tecnico-metodologico e di un'autonomia professionale all'interno di una relazione interlocutoria e propositiva; l'esperienza ha messo in luce una differenza rispetto al Tribunale Ordinario, rispetto al quale gli operatori si sono sentiti più "esecutori" di un mandato.

Un ulteriore tema che riguarda questo ultimo aspetto è la richiesta di messa in pratica di azioni concrete in parallelo all'esercizio della professione, riconoscendo però in questo caso solo una vicinanza territoriale con l'utenza e non sempre il "valore" dell'azione (es. incaricare il servizio di inviare le convocazioni agli utenti), individuando in questo caso solo un ruolo esecutivo o di erogazione di servizi/risorse.

Le considerazioni fin qui fatte, hanno fatto emergere che il ruolo professionale non è definito solo da un mandato, ma quest'ultimo può aiutare ad identificare una cornice e una serie di compiti che delineano i confini per l'esercizio di una professionalità. Confini dati da un mandato istituzionale (autorità giudiziaria e ente) ma anche dalla professione (codice deontologico).

In tal senso, l'art. 42 del codice deontologico ricorda che l'assistente sociale *"che, a qualsiasi titolo, stabilisca un rapporto di lavoro con colleghi ed organizzazioni pubbliche o private, si adopera affinché vengano rispettate le norme etico-deontologiche che ispirano la professione; fornisce informazioni sulle specifiche competenze e sulla metodologia applicata per salvaguardare il proprio ed altrui ambito di competenza e di intervento"*.

### **Le parole chiave**

La questione del linguaggio, che meriterà uno specifico lavoro di approfondimento, è emersa in tutta la sua importanza:

- come mezzo di una comunicazione, che nell'ambito della tutela minori e quindi del rapporto con l'autorità giudiziaria in primis e con gli altri attori poi, assume aspetti di estrema complessità e delicatezza;
- come possibilità di crescita della professione nel riconoscere e dare uguale significato all'azione professionale.

Se già a livello della stessa professione si evidenziano significati diversi attribuiti ad uguale intervento, come si può pensare di trasmettere con chiarezza ad altri ciò che distingue il lavoro dell'assistente sociale?

Proprio in questa cornice assumono particolare valenza le parole usate ed il significato loro dato anche in termini di positività e/o negatività, ed allora quali sono le parole chiave che sono sentite come particolarmente significative?

Abbiamo raccolto nel corso del laboratorio alcune parole chiave ad abbiamo provato ad analizzarle secondo la percezione legata alla valenza "positiva/negativa" e riferendole alla relazione con il minore, la famiglia,

l'AG e l'ente di appartenenza, (fra l'altro è emerso come nell'ambito anche dell'altro laboratorio siano state individuate alcune delle stesse parole chiave, riteniamo quindi che questo elemento possa avere una forte valenza di condivisione da parte della professione):

**Chiarezza:** espositiva (utilizzo del linguaggio adeguato all'interlocutore) e rispetto alla situazione (quali elementi è utile raccogliere e in che modo comunicarli sempre in relazione all'interlocutore); è possibile raggiungere una minore e/o maggior chiarezza sulla base del linguaggio usato e del significato dato agli stessi termini. Questo può voler dire anche *"mettersi nei panni di chi legge/ascolta"*.

Assume valenza positiva quando si riesce ad essere chiari con noi stessi e con l'altro, negativa se c'è confusione e/o distinzione (o distanza?).

**Strategia:** (anche in relazione all'appartenenza organizzativa), vuol dire anche capire di quali mezzi-risorse, professionali e non, ci si dota per raggiungere determinati obiettivi in relazione alla situazione su cui si sta intervenendo.

**Autonomia professionale :** svincolata dalla presenza di un mandato dell'AG. Questo vuol dire anche avere una estrema chiarezza su ciò che compete professionalmente e ciò che compete sulla base di una appartenenza organizzativa (si veda ad es. l'affido all'ente), e quanto questo doppio filo possa entrare in "conflitto". In ogni caso va valutato attentamente il mandato dell'Autorità Giudiziaria ed il "peso" del mandato stesso, in rapporto alla possibilità di interventi sostenibili sia su un piano più strettamente professionale sia nel senso di disponibilità di risorse.

**Tempi :** sicuramente uno degli aspetti più delicati, poiché esistono tempi diversi a seconda che si tratti del minore, della famiglia, dell'Autorità Giudiziaria ed a volte anche dell'Ente di appartenenza. Qui si gioca tutta la capacità professionale dell'Assistente Sociale di armonizzare, per quanto possibile, dandosi anche delle priorità.

L'elemento tempo, proprio in considerazione di vari aspetti (scarsità risorse, età del minore, gravità della situazione etc..) tende sempre più a costituire un elemento nodale, a maggior ragione se si tengono presenti le seguenti considerazioni:

- ✓ I tempi dei servizi e dell'AG quanto tengono conto davvero dei bisogni dei minori e delle famiglie in difficoltà?
- ✓ Quanto il lavoro affrettato potrebbe non giovare al caso, quanto la gestione della lista d'attesa grava sulle situazioni?
- ✓ Quanto si riesce ad orientare i tempi degli interventi in modo che favoriscano una progettualità?
- ✓ Come gestire il rapporto con la famiglia durante il tempo di decisione dell'Autorità Giudiziaria?

La gestione del tempo si collega inevitabilmente all'autonomia professionale ed alla scelta di interventi/strumenti che possono anche non essere previsti dal mandato, ma che possono dare poi dei riscontri all'Autorità Giudiziaria, avendo fatto dei tentativi di lavorare sulle risorse e sulle potenzialità. Quanto l'Assistente Sociale si riconosce questa competenza?

**Responsabilità:** che vuol dire anche consapevolezza professionale del proprio ruolo/azione e delle conseguenze a questo collegate, in questo senso assume una luce particolare il Codice deontologico quando le definisce.

**Frammentazione:** spesso caratterizza il modo di funzionare dei servizi, laddove manca una definizione di chi fa cosa, ma si è in presenza di una lettura diversa e non ricomposta della situazione in trattamento.

Chiediamo all'Autorità Giudiziaria di ricomporre la frammentazione dei vari pezzi, ma il giudice è al di fuori della situazione e può non avere tutti gli elementi per fare fronte a questo problema (il collage delle relazioni non aiuta).

Assume una valenza negativa quando c'è il rischio di alleanze e/o distanze, o quando la relazione tra servizi dipende esclusivamente da chi ci lavora, e non da precisi accordi, confronti, scambi, intese.

**Regia della rete:** strettamente connesso alla frammentazione, ne costituisce una risposta metodologica. Nell'ambito della tutela deve essere chiaro come tale funzione sia molto legata a quella che è una delle specificità dell'azione professionale dell'assistente sociale.

**Sostegno, controllo, mediazione, educazione, accoglienza, accompagnamento, monitoraggio, motivazione, cambiamento, collaborazione:** parole queste che sono strettamente interconnesse fra loro e sono rappresentative di ciò che costituisce "l'ossatura" della professione dell'Assistente Sociale.

**Valutazione:** intesa nel suo significato più ampio e completo, ripulito da quegli elementi di "pre-giudizio (cioè a prescindere)" che possono precludere una reale conoscenza della e sulla situazione.

Assume valenza positiva se porta consapevolezza, si conosce e si fa conoscere meglio alla famiglia ed al minore la situazione – si danno loro le chiavi di lettura della situazione stessa, favorendo probabilmente un processo di crescita e di cambiamento. In questo quadro viene data all'Autorità Giudiziaria la possibilità di ragionare i termini prognostici (se la situazione è modificabile e come) per poi facilitarne una decisione.

Per contro assume una valenza negativa se diventa giudizio, che non tiene conto realmente dell'altro.

**Consapevolezza** (anche dei limiti): taglia trasversalmente tutti gli attori in relazione al ruolo che rivestono nella situazione

Assume valenza positiva se rappresenta l'esito di un percorso, che permette di raggiungere un equilibrio

**Risorse:** abbiamo deciso di non far riferimento alle risorse "concrete" per evitare di indugiare su aspetti economico-amministrativi che limitano il lavoro professionale da anni ma che devono spronarci ad attivare risorse di "altro tipo":

- risorse professionali;
- risorse del minore e della famiglia in termini di conoscenza reale della situazione, valutazione effettiva di ciò che c'è e ciò che manca, in termini di risorse personali dell'utente/famiglia/minore;
- capacità di lettura oltre che di connessione ed interconnessione dei diversi elementi

**Potere:** questa parola è spesso ricorsa nell'ambito delle riflessioni, ed è significativo come nel dirla una parte del gruppo si riferiva al "potere" della relazione in quanto rapporto fra assistente sociale e gli altri soggetti/attori della tutela, con tutte le contraddizioni che questo comportava, una parte del gruppo si riferiva invece al "potere" della relazione scritta (con tutte le accezioni a questo collegate).

Il discorso è molto ampio e suggestivo, entriamo in quella dimensione etica e filosofica che connota l'azione professionale e sulla quale non sempre ci si sofferma.

Nel pensare al tema del "potere" ci sembra utile riportare quanto scritto da una collega:

”.....esso può essere considerato come un verbo, nel senso di “avere possibilità di”, e in tal modo evidenzia la possibilità di cambiamento insita nell’azione dell’assistente sociale; oppure come sostantivo, nel senso di “avere potere”, evidenziando una qualifica statica, che discende da una posizione di ruolo o di gerarchia.....”<sup>6</sup>

In particolare sono due le parole/concetto su cui il gruppo ha scelto di soffermarsi: responsabilità e consapevolezza, perché racchiudono il senso ed il significato di una professione che, anche con fatica, sta cercando di fare chiarezza su come collocarsi nel panorama di servizi e professioni in continua evoluzione ed all’interno di ambiti sociali e relazionali profondamente mutati.

### ***Il tema della responsabilità all'interno del rapporto con l'autorità giudiziaria***

L’assistente sociale è un professionista che svolge un’attività complessa all’interno di un rapporto interpersonale, mettendo in campo procedure e strumenti propri attraverso un ruolo di coordinamento di reti e di opportunità: osservazione, diagnosi, valutazione della complessità, combinazione di risorse necessarie ad affrontare il problema rientrano nella gestione di un sistema relazionale nel quale le persone si vengono a trovare.

L’assistente sociale ha autorità e autonomia professionale basata su:

- tecniche, metodi e strumenti per collegare bisogni e risorse, attraverso una pluralità di azioni rivolte alla persona, al territorio, alle istituzioni
- contenuti professionali: valori e i principi ispiratori dell’attività; il sapere teorico-pratico su cui basare l’intervento; il procedimento metodologico.

Nel servizio sociale il rapporto con l’utente parte in ogni caso da un "mandato" per arrivare a un lavoro professionale di aiuto personalizzato, caratterizzato da responsabilità e autonomia sulle quali si basa la possibilità di intervento con gli utenti, mediata dalla capacità professionale di accogliere la complessità della situazione dell’utente.

Risulta importante non sovrapporre il mandato professionale con il mandato istituzionale dell’Ente di appartenenza per *evitare di creare confusione e di depotenziare la capacità di proposta* professionale che, orientata dal Codice deontologico, *trova in esso indicazioni e regole precise per una condotta propositiva e professionalmente responsabile*<sup>7</sup>.

In questo senso, l’Assistente sociale dovrebbe basare il proprio agire professionale su una dimensione etica, centrata sul rispetto dei principi e valori propri della professione e del Codice deontologico, strumento che sostiene e orienta l’operato attraverso il richiamo alle cinque aree di responsabilità dell’operatore: persona utente, società, colleghi e altri professionisti, organizzazione e professione.

Come sopra evidenziato, l’intervento professionale scaturisce sempre da un mandato; quando però questo è collegato all’Autorità Giudiziaria, è possibile avvertire una maggiore responsabilità, proprio per quegli aspetti di tutela e di controllo che connotano maggiormente il ruolo professionale, gravato altresì anche da altri fattori di complessità (Bertotti, Casartelli 2007), quali:

- presenza di una funzione di consulenza tecnica per organi decisionali le cui decisioni hanno peso rilevante

---

<sup>6</sup> Teresa Bertotti – Famiglie e bambini in difficoltà – teorie e metodi di intervento per assistenti sociali- Ed. Carocci Faber- giugno 2012

<sup>7</sup> F.Marangi – il Servizio Sociale in 3D – 21/5/2011

sulla vita delle persone;

- presenza di una situazione di svantaggio, poiché la relazione che si andrà a definire sarà pesantemente legata ad aspetti prescrittivi e non da un bisogno avvertito dalle persone coinvolte che, al contrario, “subiranno” l'intervento dei professionisti;
- i contesti in cui si addentra l'assistente sociale sono densi di dinamiche ambivalenti, e forti dal punto di vista emotivo-affettivo, soprattutto in ambito minorile e ciò può produrre un'intensificazione dei vissuti e delle reazioni individuali, ma anche collettive (spesso i casi finiscono sui mass media con grande clamore e con l'opinione pubblica che «scende in campo»);
- i contesti sono caratterizzati da un elevato grado di visibilità e di esposizione. Il lavoro dell'assistente sociale viene «osservato», analizzato e utilizzato dai giudici, dagli avvocati, dai responsabili di servizio e da colleghi della propria e di altre professioni.

Da questo punto di vista, possono essere messi in campo alcuni accorgimenti metodologici per aiutare a diminuire il livello di complessità (Bertotti T., Casartelli A); in questo caso l'assistente sociale deve avere:

- grande consapevolezza e chiarezza rispetto al proprio compito
- capacità di mantenere equilibrio, imparzialità ed indipendenza di giudizio
- capacità di ascolto: sospendere il giudizio, concentrandosi sull'ascolto e la conoscenza del punto di vista dell'altro per poterlo adeguatamente comprendere.
- grande consapevolezza emotiva per non cadere nelle “trappole” emotive, negli stereotipi
- capacità di collaborare/attivare collaborazioni (non lavorare da solo/confronto/consulenza...)
- puntare il più possibile alla “trasparenza” delle informazioni (quelle già in possesso dell'operatore), dei criteri e delle modalità che saranno utilizzate per l'indagine
- una buona competenza, basata su conoscenze scientifiche (Sapere), capacità comportamentali, atteggiamenti, attitudine riflessiva (Saper fare) - capacità relazionali sia cognitive che emotivo-affettive (Saper essere) - tutto ancorato a valori e riferimenti etici
- il lavoro sociale si basa sempre su una ricerca e una preparazione, anche dal punto di vista delle condizioni organizzative e dei modelli operativi anche al fine di poter sostenere le responsabilità legate alla capacità di gestire il sociale quotidiano della professione.

L'aumento delle funzioni di responsabilità nella gestione degli interventi sul caso e la crescente complessità delle situazioni sociali pongono continuamente interrogativi dal punto di vista etico, relativi allo stato giuridico (ma anche qualitativo) della professione riconosciuta per specifici compiti di intervento a favore di persone, famiglie e comunità<sup>8</sup>.

In conclusione, trova luogo la riflessione del CNOAS<sup>9</sup> rispetto alla responsabilità e alla deontologia considerate una “*dimensione trasversale dell'agire professionale*” e dove le *aree di responsabilità* individuate che *gravano sul professionista, rappresentano una garanzia “dovuta” al cittadino utente in rapporto al mandato professionale e pubblicistico (istituzionale).*

*La deontologia va intesa come un passaggio “dai principi alla responsabilità” professionale, esercitata e sostenuta dal sapere complessivo acquisito nel percorso formativo e da rinnovare costantemente.*

*Il venir meno di un quadro certo di politiche sociali di riferimento, in cui il servizio sociale possa trovare significato, giustificazione e rinforzo alla propria mission; fattori di disuguaglianza e ingiustizia sociale; norme pericolosamente esposte a giudizi di discriminazione anche sotto l'aspetto dei diritti fondamentali universali;*

---

8 E. Samory - il ruolo del servizio Sociale nell'attuale assetto istituzionale

9 CNOAS-“riflessioni sul servizio sociale oggi” anno 2010

*manca di definizione da parte dello Stato dei diritti "esigibili" delle persone in stato di difficoltà: sono queste, paradossalmente, delle opportunità per gli Assistenti sociali di rispondere in maniera più autonoma (come professione finalmente adulta), all'obiettivo che la professione stessa vuole darsi per sé e per le persone cui è diretta la sua competenza, trovando al proprio interno e in un confronto con l'esterno le giuste coordinate, per definirsi ed essere riconosciuta.*

Il lavoro di analisi dei casi si colloca all'interno di una ricostruzione cronologica della situazione e ha cercato anche di individuare il ruolo di ognuno dei diversi attori presenti, a partire dall'Autorità Giudiziaria.

Su questi snodi si è concentrato il lavoro di approfondimento del gruppo, che ha molto approfondito le parole che sentiva come particolarmente significative, nell'ambito delle situazioni prese in carico su mandato dell'Autorità giudiziaria.

Man mano che il lavoro procedeva si evidenziavano alcuni temi che sembrava utile sviluppare ulteriormente e su cui valeva la pena effettuare una produzione scritta, su questi tre punti si è difatti suddiviso il lavoro di scrittura in tre sottogruppi:

- **l'ascolto del minore** – aspetto spesso sottovalutato e spesso delegato ad altri professionisti;
- **il lavoro sociale tra emergenza ed urgenza** – dove spesso si rischia di rendere tutto emergenza, innescando un circolo vizioso che condiziona pesantemente la presa in carico. Presa in carico sempre più riparativa e sempre meno preventiva (è facile capire cosa voglia dire questo in un momento socio economico complesso, dove le risorse sono sempre più contratte);
- **solitudine e appartenenza organizzativa** – è emerso quanto questo segni soprattutto chi opera nelle piccole realtà, e determini alcune difficoltà ad utilizzare quegli strumenti metodologici professionali che rappresentano probabilmente l'unico modo per superare tali difficoltà.

### **Sottogruppo 1 – Tema: l'ascolto del minore**

L'AS, come prima interfaccia dei Servizi, spesso si trova a doversi confrontare con una richiesta che sottende numerosi bisogni, che va accolta e "rielaborata" per poter comprendere:

l'effettiva domanda

la coerenza tra la richiesta e i bisogni

le possibilità di risposta e il livello di intervento possibile per l'operatore ed il Servizio.

L'AS che accoglie una segnalazione si trova davanti ad alcuni dilemmi etici:

ART 13 C.D.: "L'AS, nel rispetto della normativa vigente e nell'ambito della propria attività professionale, deve agevolare i clienti, o i loro legali rappresentanti, nell'accesso alla documentazione che li riguarda, avendo cura che vengano protette le informazioni di terzi contenute nella stessa e quelle che potrebbero essere di danno agli stessi utenti o clienti"

ART 20 CD: "L'AS, investito di funzioni di tutela e di controllo dalla magistratura o in adempimento di norme in vigore, deve informare i soggetti nei confronti dei quali tali funzioni devono essere espletate delle implicazioni derivanti da questa specifica attività"

ART 24 C.D.: "La natura fiduciaria della relazione con utenti o clienti obbliga l'assistente sociale a trattare con riservatezza le informazioni e i dati riguardanti gli stessi, per il cui uso o trasmissione, nel loro esclusivo interesse, deve ricevere l'esplicito consenso degli interessati, o dei loro legali rappresentanti, ad eccezione dei casi previsti dalla legge".

... dov'è il minore? Come, dove è quando lo incontriamo

minore non accompagnato: il minore è un utente unico

Luoghi in cui lo incontriamo: scuola, casa, comunità

Quando crediamo che l'incontro con il minore non debba essere di principio delegato?

Collocamenti coatti: quanto è importante vedere i minori anche in questi casi

### ***Orientamento giuridico***

.....“il diritto all'ascolto dei minorenni è sancito dall'art. 12 della Convenzione sui diritti dell'infanzia; il Comitato Onu sui Diritti dell'Infanzia ne ha fornito l'interpretazione puntuale nei commenti generali n. 10 dedicato alla giustizia minorile e in quello n. 12 dedicato al diritto del bambino e dell'adolescente di essere ascoltato.

Il tema dell'ascolto del minore costituisce oggetto di numerosi strumenti sovranazionali, a partire dalla Convenzione dei Diritti del Fanciullo di New York del 20 novembre 1989, ratificata e resa esecutiva in Italia con legge 27 maggio 1991, n. 176 (art. 12) e fino alla Convenzione di Strasburgo del 25 gennaio 1996, ratificata in Italia con legge 20 marzo 2003, n. 77 (art. 6).

L'ascolto del minore è finalizzato a recepirne nel processo opinione, vissuto, istanze ed esigenze. Non è mezzo istruttorio, in quanto non è volto alla verifica di un fatto posto dalla parte alla base delle domande di parte. Non è assimilabile alla testimonianza in quanto non è diretta a recepire fatti dei quali una persona possa riferire: anzi è il suo esatto contrario, in quanto nella testimonianza sono da escludere le valutazioni e le opinioni, mentre nell'ascolto il minore è chiamato a manifestare la sua opinione. Nemmeno è assimilabile all'interrogatorio formale: la prospettiva di confessione della parte di circostanze alla stessa sfavorevoli è evidentemente estranea all'audizione del minore.....

L'ascolto costituisce un diritto e non un obbligo della persona minore di età. E' invece obbligo dello Stato far rispettare tale diritto, consentendole di esprimere le sue opinioni, libere da pressioni e consapevolmente formate per aver ricevuto tutte le informazioni in ogni questione che comunque riguardi la sua sfera di diritti e in cui la sua prospettiva possa migliorare la qualità delle soluzioni.

La persona minore di età deve quindi acconsentire ad essere ascoltata, indicare le modalità nelle quali vuole si proceda (se direttamente dal giudice o indirettamente tramite un rappresentante, genitore, tutore o curatore o avvocato o assistente sociale) e sulle quali anche deve essere informato; non deve essere sentita più del "necessario". Alle sue opinioni deve essere dato il "giusto peso" in considerazione di età e maturità, che è qualificata come capacità di esprimere le proprie opinioni indipendentemente“.....<sup>10</sup>.

### ***L'ascolto del minore nei servizi - il racconto di un'esperienza*** <sup>11</sup>

Le convenzioni citate prima, e che il nostro Paese ha ratificato, ribadiscono anche che il minore ha diritto a partecipare a tutti i procedimenti giudiziari, nonché a quelli messi in atto dai servizi sociali all'interno di un contesto non necessariamente coattivo. E qui scendiamo più nello specifico del lavoro che è svolto nei servizi ogni giorno.

L'ascolto è una delle forme in cui si estrinseca il diritto del minore ad una partecipazione più ampia ai procedimenti che lo riguardano. È necessario naturalmente saperlo ascoltare, ma è necessario che il minore sia prima di tutto informato, e poi aiutato ad esprimere le proprie opinioni.

Non è una cosa semplice, automatica. Parlare con i bambini li rende visibili. Sicuramente molte cose sono cambiate negli ultimi decenni, i bambini sono il soggetto principale dell'attività di tutela e devono essere visti

<sup>10</sup> da documento UNICEF anno 2011 – “L'ascolto dei minorenni in ambito giuridico

<sup>11</sup> tratto da un intervento dell'assistente sociale Daniela Attardo (Comune di Milano) al convegno "advocacy nella tutela minorile" - Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano - facoltà scienze politiche e sociali - 22/11/2014

anche come portatori di bisogni propri, bisogni che possono essere indipendenti e a volte contrastanti con quelli dei genitori o delle figure adulte di riferimento. La professione ha fatto molta strada, è più capace di vedere i bambini, ma ancora, in maniera non sufficiente.

È necessario spiegare ai bambini, tradurre loro la realtà, a volte molto complessa non solo sul piano relazionale ma anche su quello giudiziario ed amministrativo. E' necessario parlare con loro e spiegare le procedure che li riguardano. Si dirà che questo è scontato. Certo, se un bambino è oggetto di un provvedimento del Tribunale per i Minori, qualcuno dovrà leggerglielo e spiegarlo? Ci si aspetta che lo faccia l'assistente sociale, che è la figura, più di altre, preposta a svolgere questo ruolo. Ma un conto è dare una mera lettura del provvedimento, un conto è rendere il minore partecipe e consapevole di quanto gli sta accadendo.

Le situazioni che le famiglie portano ai servizi, le urgenze cui si deve far fronte, assorbono e tolgono il tempo per interrogarsi su - *chi chiede questo intervento, in che fase si è, quali sono gli obblighi dell'assistente sociale, ma soprattutto qual è il ruolo del bambino nel procedimento in esame e quali sono i suoi diritti?*

Ma nonostante questi interrogativi, su cui converge l'adesione di tutti, va sottolineato quanto sia difficile interagire con i bambini, parlare con loro, aprire un dialogo... Spesso il pensiero "sul" minore fatica a concretizzarsi in azioni dirette e concrete.

E quanta "paura" si ha di parlare ai bambini di cose che si pensa possano farli stare male... *"Non entro in argomento perché non voglio scombussolarlo, non voglio farlo soffrire"*. In realtà spesso è l'adulto ad avere paura di avvicinarsi per sentire parole che fanno sì stare male i bambini, ma anche chi è chiamato ad ascoltarli.

Oppure si dice: *"Sono troppo piccoli"*. Eppure si sa, perché lo si è studiato ed approfondito, che dopo i 3 anni i bambini possono strutturare una narrazione, trasmettere in parola, seppure in modo semplice e scarno, il loro disagio. I bambini stanno male se ne parlano, ma stanno ancor più male se costretti a *"tener dentro"* emozioni, vissuti, esperienze scottanti, che riguardano la violenza, i conflitti con i genitori, la sessualità, l'handicap, il lutto... Così il bambino rimane con queste verità terribili che non può condividere, perché circondato da adulti preoccupati di non farlo soffrire, ma a ben vedere decisi a non soffrire loro aprendosi all'ascolto. L'ascolto è un impegno che richiede la consapevolezza delle proprie chiusure e delle proprie difese.

Un altro vissuto molto frequente è la solitudine. Ad esempio, nelle separazioni altamente conflittuali, il bambino non sa con chi parlare del suo disagio: con la mamma non può, con il papà non può, magari nemmeno con i nonni, che sono coinvolti nel conflitto. Il bambino è veramente solo e disarmato nell'affrontare le richieste dell'uno e dell'altro. Si adatta ed impara a tarare le cose che dice all'uno e all'altro, impara a filtrare la realtà per sopravvivere. A volte diviene egli stesso adulto, si accolla il compito di prendere le difese del genitore più fragile, è costretto a schierarsi con l'uno o con l'altro, contro l'uno o contro l'altro... l'assistente sociale deve prestare attenzione in queste situazioni, perché l'ascolto non si trasformi invece in una sorta di delega al figlio, da parte dei genitori, delle loro responsabilità, che questo non si traduca soprattutto in uno spostamento delle decisioni che non spettano al bambino ma sempre e comunque al mondo adulto.

Questo può avere un effetto benefico anche sui genitori, difatti nel cercare di comprendere le esigenze del loro bambino, possono provare per un attimo a distogliere l'attenzione dai loro bisogni. Intendere però l'ascolto come uno strumento di partecipazione reale, tenendo conto dei bisogni del minore, implica necessariamente l'adozione di modalità che consentano al bambino di esprimersi realmente, con lo scopo di tradurre quello che pensa rispetto alla sua situazione del momento.

Al di là delle terminologie e di un linguaggio tecnico, al di là di obiettivi prioritari dell'intervento, azioni, verifiche, strumenti... come è più immediato quello che loro ci chiedono se troviamo il modo più adeguato per ascoltarli : *“vorrei avere più tempo per uscire con le mie amiche, avere qualcuno che mi aiuti a preparare la cartella, trovare la merenda quando torno da scuola, qualcuno che dica alla mamma di non essere sempre arrabbiata...”* , parole semplici e dirette, che ci tolgono qualsiasi incertezza sulla direzione da prendere.

L'ascolto in tal senso, rappresenta un utile strumento per accogliere all'interno del procedimento le opinioni, i bisogni e le emozioni del minore, per comprendere in modo diretto la sua situazione.

### **Sottogruppo 2 – Tema: urgenza e emergenza**

...iniziamo a riflettere insieme

cos'è emergenza/urgenza (quali le differenze) e di chi (famiglia, ente, Assistente Sociale) e chi la valuta

- parliamo di capacità di lettura delle situazioni?
- cosa intendiamo per rischi degli operatori? quali sono reali e quali percepiti?
- come tutto questo si intreccia con la presenza di diverse Autorità Giudiziarie?

proviamo ad interrogarci e precisare alcuni aspetti: differenze, similitudini, aspettative reciproche (servizi e Autorità Giudiziaria)

#### **DEFINIZIONE DI URGENZA (dizionario Garzanti e Treccani)**

1. l'essere urgente; necessità impellente, inderogabile di qualcosa: aver urgenza di partire, estrema rapidità, sollecitudine: bisogna intervenire con urgenza; devo sbrigare questa pratica con urgenza; fare urgenza, sollecitare

2. situazione o condizione molto grave: se c'è urgenza non esitate a chiamarmi

Etimologia: ← dal lat. tardo *urgentia(m)*, deriv. di *urgens* -*entis* 'urgente'.

#### **DEFINIZIONE DI EMERGENZA (dizionario Garzanti e Treccani)**

1. situazione particolarmente critica, difficile: in caso di emergenza, chiamatemi al cellulare; emergenza neve

2. (non com.) l'emergere; ciò che emerge, che sporge

Etimologia: ← deriv. di *emergere*; nel sign. di 'situazione critica' sul modello dell'ingl. *emergency*.

a. Circostanza imprevista, accidente: la congiuntura de' tempi e delle emergenze (Salvini).

b. Sull'esempio dell'inglese *emergency*, particolare condizione di cose, momento critico, che richiede un intervento immediato, soprattutto nella locuzione stato di emergenza (espressione peraltro priva di un preciso significato giuridico nell'ordinamento italiano, che, in situazioni di tal genere, prevede invece lo stato di pericolo pubblico). Con usi più generici e più com.: avere un'emergenza; essere, trovarsi in una situazione di e., di improvvisa difficoltà; intervenire solo in caso di e.; formare un governo di e.; adottare provvedimenti di e., eccezionali, ma resi necessari dalla particolare situazione; cercare un rimedio d'emergenza.

Innanzitutto, sembra importante partire da una definizione di urgenza e di emergenza in quanto molto spesso questi termini vengono confusi e utilizzati in maniera non corretta.

- **Emergenza:** *“nell'ambito del servizio sociale si può definire emergenza la situazione di vita che comporta*

*un bisogno improcrastinabile di soddisfare diritti primari di sussistenza e relazione, di tutela della dignità personale, in contesti di violenza di inadeguatezza grave, di privazione o di allontanamento dal nucleo e, in generale in quelle situazioni che, per eventi traumatici o calamitosi richiedono un immediato soccorso sociale”<sup>12</sup>,*

- **Urgenza:** *“si tratta di situazioni che pur avendo bisogno di un intervento tempestivo non mettono in pericolo la sopravvivenza , l'incolumità”;*<sup>13</sup>

Dunque la discriminante fra emergenza e urgenza è soprattutto il tempo di intervento.

Molto spesso nelle situazioni di emergenza e urgenza si parla di qualcosa di imprevedibile, non programmabile, che coglie all'improvviso gli operatori ed il servizio, per cui non si ha la possibilità di prevedere e programmare.

I concetti di emergenza e urgenza vengono percepiti in modo diverso dai diversi soggetti che collaborano in un lavoro di rete, proponendo una propria definizione secondo i propri bisogni e priorità.

Si evidenzia come il vissuto emerso dall'analisi del punto di vista di alcuni operatori, sia spesso legato a una percezione di emergenza per i mandati emessi dall'Autorità Giudiziaria, nonostante in parallelo si senta l'opportunità e la necessità, anche in relazione a situazioni di emergenza, di poter attivare una programmazione ed un pensiero professionale che porti a ipotesi progettuali più adeguate e aderenti alla situazione.

Per gli enti di appartenenza, soprattutto se pensiamo ad un servizio di pronto intervento, l'emergenza si configura nel momento in cui si presenta l'esigenza di soddisfare bisogni primari fondamentali (ad es.: i minori stranieri non accompagnati trovati per strada che vanno collocati in comunità, uno sfratto immediatamente esecutivo con la famiglia che si presenta alla porta del servizio sociale). Come è facile immaginare per l'Ente prevale l'esigenza di collocare e “togliere l'emergenza”, rimane sullo sfondo una fase di approfondimento della situazione ed una valutazione delle reali risorse delle persone, elementi questi che potrebbero favorire processi di reale e più stabile cambiamento, fermo restando la necessità di pensare a risorse di più agile accesso e forse meno costose di quelle che il rispondere all'emergenza con emergenza determina.

Per il minore e la sua famiglia, il ricorso ai servizi sociali denota un “forte timore” per interventi vissuti come “invasivi” e di “rottura”, tanto che spesso è molto tardivo . Le esigenze, i bisogni, i problemi vengono espressi purtroppo quando assumono un carattere di estrema emergenza (“dormo per strada, non so dove andare con i bambini...”). Questa situazione impedisce una valutazione, più lucida, di risorse alternative per fronteggiare una situazione di emergenza-urgenza (ad es.: la rete dei connazionali, parenti o conoscenti che potrebbero aiutare a far fronte al momento del bisogno).

Se pensiamo invece a casistica che, per esempio, costituisce un'emergenza considerata non prevedibile, e cioè “minori stranieri non accompagnati”, vanno fatte alcune specifiche osservazioni. Ci riferiamo ad un'utenza che è molto presente nella città di Milano, che l'affronta tramite il Servizio di Pronto Intervento.

Tale utenza rappresenta un'emergenza che spesso mette a dura prova il servizio stesso e gli operatori.

Ma viene spontaneo interrogarsi sul fatto che, la presenza di minori stranieri non accompagnati, possa definirsi una vera e propria emergenza. Forse sarebbe più opportuno parlare di una emergenza prevedibile

---

12–13 definizioni riprese da una lezione universitaria della Professoressa Annamaria Campanini

e programmabile in quanto si presenta ormai da anni; sicuramente non è prevedibile il flusso degli arrivi e il numero dei minori stranieri non accompagnati che arrivano nelle città (soprattutto in seguito alle fughe dai luoghi di sbarco).

Il fenomeno dei minori stranieri non accompagnati non è da considerarsi un evento occasionale o transitorio, rappresenta invece l'esito finale di una programmazione ben strutturata dei "traffickanti", al punto che tutte le modifiche normative rispetto alle gestione delle situazioni e al come intervenire, hanno come risposta la modifica delle modalità organizzative di chi su questa tematica specula e di conseguenza degli stessi flussi di arrivo.

In questa situazione appare fondamentale il ruolo dell'ente di riferimento nella definizione delle linee guida di gestione e intervento, che contemplino da una parte l'esigenza di tutelare i diritti fondamentali dei minori e dall'altra salvaguardare gli operatori che quotidianamente si trovano a far fronte a questo fenomeno.

Rispetto a questa utenza, appare prioritaria una distinzione e definizione di cosa va considerato mandato professionale, che riguarda più direttamente l'assistente sociale, e cosa, invece, mandato istituzionale.

Per i minori stranieri non accompagnati, l'emergenza si presenta nel momento in cui il Pronto Intervento, o altro servizio, viene contattato da un ente/istituzione (nella maggior parte dei casi la questura ma anche ospedali, polizia di frontiera) che segnala la situazione di necessità/bisogno/rischio di un minore privo di riferimenti adulti. L'emergenza spesso si risolve con il collocamento in una struttura che accoglie il minore e lo tutela. Successivamente con il minore e la comunità viene definito un progetto che comporta una gestione ordinaria. Può accadere che alcuni minori stranieri non accompagnati soffrano di gravi problemi psichici o fisici, in questo caso occorre mettere a punto tutti quegli interventi psico-sociali di salvaguardia e tutela.

A questo punto diviene fondamentale la segnalazione del minore all'autorità giudiziaria, per la richiesta di predisposizione di quegli interventi di tutela necessari, si avvia quindi un percorso che richiede un intervento non più di emergenza, ma programmato e che, come per tutti i minori, richiede un'attenzione alle possibili evoluzioni rispetto anche ad eventuali relazioni familiari possibili.

Diverso è invece il discorso di emergenza se lo riferiamo agli allontanamenti coatti. Questa casistica, nella maggior parte dei casi, riveste un carattere di emergenza se non addirittura di urgenza, i decreti dell'autorità giudiziaria vanno eseguiti immediatamente per tutelare l'integrità psico-fisica del minore. Ma anche in questi casi pur nell'esigenza di intervenire in modo tempestivo, occorre ritagliarsi un momento di riflessione al fine di organizzare al meglio l'allontanamento (cercando ad esempio di creare alleanze con scuole, enti del territorio) tenendo ben presente che un allontanamento sconvolge gli equilibri familiari e che il minore vi è coinvolto pesantemente. Pertanto vanno predisposti tutti i supporti necessari per capire, sostenere, "curare" il minore ma anche gli adulti di riferimento. Questa casistica richiede più di altre una grande attenzione e chiarezza, su chi fa cosa ed in relazione a quale obiettivo, mai come in questi casi va perseguita una interazione fra i vari attori, il ruolo dell'autorità giudiziaria è nodale, così come è nodale il ruolo dei servizi, proprio ad evitare che sul minore si "scarichino" le disfunzioni dei vari sistemi coinvolti.

### ***Alcune considerazioni***

Nelle situazioni di emergenza e urgenza si sono individuati alcuni aspetti che aiutano l'operatore nella gestione di situazioni, soprattutto se si tratta di lavorare all'interno di contesti di piccole dimensioni dove la figura dell'operatore che interviene, agisce, spesso, in una situazione di solitudine. Dal confronto anche sulle strategie e sulle prassi che i diversi servizi hanno adottato, emergono alcuni punti metodologici che vanno considerati, e che possono aiutare anche gli assistenti sociali che, operando in piccole ed a volte frammentate realtà, non possono aiutarsi con una condivisione con altri su decisioni ed interventi da attuare

e che, a volte, segnano proprio la possibilità di fare/intervenire oppure no.

Ne sono scaturiti alcuni punti che riteniamo non essere esaustivi delle possibili strategie e/o punti nodali, ma possono rappresentare una buona piattaforma di riflessione. Sono punti che seppur pensati nell'ambito di situazioni considerate urgenti/emergenti, da un punto di vista metodologico ricorrono nel lavoro dell'assistente e sociale e ne costituiscono elementi significativi ed anche irrinunciabili:

- Ente di appartenenza: appare necessario che definisca chiaramente alcune prassi e procedure, difatti meno sono chiare le procedure o poco esplicitate al suo interno ed all'esterno, e più è alto il rischio di agire in modo confuso e senza obiettivi precisi, con il rischio di non capire bene quali siano gli ambiti di intervento di ciascuno. Per tale motivo sulle procedure/prassi e sulle relative strategie di intervento appare indispensabile una maggiore condivisione, così come appare necessaria la presenza di responsabili reperibili e pronti a sostenere i colleghi;
- conoscenza del territorio: altro elemento importante in quanto una buona conoscenza delle risorse presenti sull'ambito territoriale di riferimento, permette di fronteggiare con maggior sicurezza una situazione di urgenza o emergenza, di avviare alleanze, di stendere protocolli di intesa fra i diversi soggetti della rete, permettendo quindi relazioni circolari nell'interesse del soggetto più fragile (il minore);
- riflessività: "l'operatore riflessivo conosce nell'azione, riflette sull'azione e nel corso dell'azione", questo porta a non agire in modo impulsivo, ad avere ben in mente gli obiettivi che si vogliono raggiungere ed a non farsi prendere "dall'ansia di agire e di fare". Solo così è possibile non correre il rischio di lasciarsi sopraffare dagli eventi, di individuare le priorità di intervento. In questo senso possiamo parlare di "azione professionale che si avvale di una specifica metodologia";
- Lavoro d'équipe: consente di superare il senso di solitudine dell'operatore, ma soprattutto permette all'assistente sociale di agire in un contesto di sicurezza in un confronto e nella massima condivisione dei pensieri e idee;
- Deontologia e consapevolezza: i valori di riferimento della professione, i principi ai quali ogni atto professionale deve ispirarsi, il complesso dei doveri a cui i singoli professionisti e la professione devono attenersi. Vuol dire "assunzione di responsabilità secondo scienza (intesa come competenza professionale, conoscenza del fare e dell'essere) e coscienza (intesa come consapevolezza del significato etico delle proprie azioni)".<sup>14</sup>

### **Sottogruppo 3 – Solitudine e appartenenza organizzativa**

#### ORGANIZZAZIONI DI APPARTENENZA

Quali sono le forme in atto per l'esercizio della tutela minori?

Solitudine, cioè:

Operatore unico

Carico di lavoro che non consente un confronto con il gruppo di lavoro

Non avere punti di riferimento

Doversi arrangiare

Altri aspetti:

Può diminuire in relazione alla competenza acquisita e alla sicurezza nell'esercizio della professione

<sup>14</sup> dal dizionario Zanichelli

Sensibilizzazione sul luogo di lavoro

Ruolo del coordinatore, del dirigente, degli amministratori

Supervisione e consulenza legale al servizio sociale

Mancanza di una presenza istituzionale forte e di disposizioni scritte

Solitudine economica

Molte sono le considerazioni che nascono da una riflessione su “solitudine professionale dell’assistente sociale e appartenenza organizzativa”. Il gruppo di Assistenti Sociali, che ha approfondito tali tematiche, si caratterizzava per una appartenenza a realtà territoriali di medie e piccole dimensioni e con organizzazioni di appartenenza molto diversificate fra di loro (Consorzio, realtà monocomunale, cooperativa). Il gruppo ha proceduto individuando alcuni filoni di ragionamento e riassumendoli intorno ai due temi proposti ed emersi dal lavoro del laboratorio, guardando sì all’assetto organizzativo ma inquadrando le riflessioni all’interno degli aspetti relazionali, che hanno grande importanza per chi lavora nell’ambito del sociale.

Il lavoro di tutela ed il conseguente rapporto con l’Autorità Giudiziaria, ben definita nelle sue diverse articolazioni, pur in una realtà sociale e normativa in continua evoluzione e cambiamento, ha portato con se una forte ambivalenza, oggi più evidente che in passato, legata al rapporto non sempre chiaro sullo specifico ruolo, su quali, in questo ambito, le reciproche aspettative. Elemento questo che ha finito per schiacciare gli assistenti sociali che hanno dovuto ripensare a cosa vuol dire oggi tutela del minore, e quale in questo ambito il proprio ruolo e la propria responsabilità nei confronti dell’Ente/organizzazione di appartenenza, nei confronti dell’Autorità Giudiziaria.

Spesso ne è derivata una profonda solitudine professionale che vale la pena indagare per trovare nuove chiavi di lettura sul ruolo, appunto, della professione.

### ***Appartenenza all’Ente***

- **L’importanza di sentirsi parte dell’Ente.** Risulta più facile per chi è dipendente e meno facile per chi è assunto tramite cooperative o consorzi. Anche il rapporto gerarchico si modifica a secondo del tipo di assunzione (a volte più favorevole per chi non è dipendente dell’ente in quanto si sente più libero da pressioni politiche a volte più sfavorevole in quanto si “rischia” il posto di lavoro).
- La tutela di un professionista inserito nell’organico di un ente pubblico è data anche dalla possibilità di avere un ruolo gerarchicamente chiaro. Ad esempio la figura del responsabile del servizio e del coordinatore di area facilitano, in un modello ottimale di organizzazione pubblica, il compito del professionista (Gestione del carico di lavoro per professionista, analisi e supporto professionale, proposte formative, ecc..) . Laddove siamo in presenza di altre forme organizzative (mancanza o assenza di responsabili o figure di riferimento) si creano molto spesso situazioni non funzionali alla gestione della casistica, alle soluzioni da mettere in atto con un conseguente utilizzo della professione in modo non adeguato.
- **Il ruolo fa la differenza** ..... se si è responsabile di servizio si è visti in modo diverso anche da parte dei colleghi/e; si riescono a gestire al meglio gli interventi essendo a conoscenza di risvolti economici/tecnici/relazionali complessivi. Ma essere responsabili di servizio e assistente sociale allo stesso tempo rischia di creare confusione nell’utenza e aumenta la solitudine professionale.
- **La gestione dei legami con il proprio Ente** e con i colleghi è condizionato dal rapporto contrattuale (livello) e dal rapporto “gerarchico” di tipo amministrativo (anche se la relazione dovrebbe essere il *punto*

di forza della professione).

- **Autonomia tecnico professionale** spesso va cercata, fatta capire e sostenuta con gran forza. Capita spesso che nel piccolo ente tutti credano di poter svolgere il ruolo di Assistente Sociale (assessori, colleghi, volontari etc.) con richieste a volte “bizzarre”. In questo ambito “ristretto” di cui sopra entra in gioco la capacità del professionista di “proporre” e “spiegare” quando occorre, il proprio ruolo e non accettando, quando serve, richieste non congrue con la professione.
- **Limiti dovuti alle risorse economiche disponibili** Il dover tenere conto di un bilancio specifico può rappresentare al contempo “limite e risorsa” in quanto spinge a trovare nuove strade/alternative, spesso approfondendo anche aspetti legati all’azione professionale, a volte poco considerati perché esercitati in modo meno riflessivo e più istintivo.
- **Nei confronti dell’Autorità Giudiziaria. risulta ancora più complicato esercitare il ruolo**, infatti è noto che se ci si sente parte di un’organizzazione e si è riconosciuti dalla stessa, si potrà essere più incisivi e più riconosciuti all’interno di un rapporto di collaborazione tra istituzioni. Indispensabile il confronto sia con chi fa parte dell’ente di appartenenza (Sindaco, Assessore, Responsabile), sia con chi è a conoscenza della situazione (Servizio di Tutela, Consultorio, Sert ..). Se il professionista si sente sostenuto ed ha condiviso la proposta, anche il rapporto con l’Autorità Giudiziaria è più trasparente e su un piano di parità. (Questo elemento ritorna spesso nei ragionamenti fatti anche a proposito dell’intervento di urgenza/emergenza, alla trasparenza/chiarità corrisponde una maggior possibilità di essere preso in considerazione e riconosciuto. Questo sembra essere uno degli aspetti più importanti, ed al contempo, più complessi nella relazione con l’autorità giudiziaria).
- Sembra retorica ma la rete con i servizi territoriali è indispensabile, forse è più favorita nei piccoli comuni. Spesso la qualità della relazione che si instaura con i colleghi di altri enti favorisce o penalizza il processo d’aiuto. Uno sforzo notevole, nella creazione delle buone prassi di lavoro in rete, è sempre stato quello di riuscire ad avere uno scambio con i colleghi, evitando le contrapposizioni spesso proprie degli enti di appartenenza (ad esempio ASL verso il Comune, o Comune verso CPS, ecc...). In casi complessi, che prevedono ad esempio l’intervento congiunto del Servizio Sociale e quello Sanitario, non è funzionale che gli operatori agiscano separatamente.

Come migliorare allora il rapporto con l’organizzazione di appartenenza?

Di seguito alcune puntualizzazioni che possono agire in tal senso:

- Fare e farsi chiarezza sulle competenze dell’Ente
- Confrontarsi con i responsabili/ dirigenti/ amministratori
- Fare e farsi chiarezza su come viene esplicitato il ruolo dell’assistente sociale nell’ambito delle attività dell’Ente
- Analizzare le regole e riprenderle per affrontare i momenti critici (norme legislative, regolamenti interni, codice deontologico)
- Messa a punto di linee guida / protocolli.

### **Solitudine**

**Percepita dall’operatore:** tutti si aspettano soluzioni complessive il datore di lavoro, gli utenti, l’Autorità Giudiziaria, senza considerare che il lavoro dell’assistente sociale è circoscritto nell’ambito del proprio ruolo; l’assistente sociale si deve occupare di tutto e di tutti spesso con un carico di lavoro elevato;

**Vista dall’esterno:** l’assistente sociale spesso non viene considerato come un “pezzo” di un sistema strutturato con competenze proprie e diversificate, ma come colui che deve dare soluzioni ed eliminare i

problemi; nelle piccole realtà, dove non sono presenti altri servizi, spesso viene fatto ricorso, per qualsiasi tipo di problema, al servizio sociale da parte di altri soggetti istituzionali (ad es. scuole).

Come si può incidere sull'aspetto della solitudine? Certo assume una grande importanza poter lavorare con altri servizi, confrontarsi con gli altri professionisti della zona anche attraverso momenti di incontro su temi specifici. In tale senso è essenziale rafforzare le competenze con aggiornamenti, formazione e supervisione continua.

Questo permette anche di acquisire una maggiore consapevolezza circa il proprio ruolo, rimanendo comunque la responsabilità individuale del proprio operato. Sarebbe auspicabile poter contare su consulenze legali che, però, non sempre il proprio ente di appartenenza è in grado di garantire.

In questa cornice appare utile richiamare la necessità di una maggiore sintonia fra il codice deontologico con gli aspetti del lavoro concreto: tutti noi sappiamo e sentiamo di dover operare con senso deontologico.

Spesso l'intervento dell'assistente sociale si deve confrontare con limiti di risorse, rimane comunque l'obbligo di attivare tutti gli interventi possibili, avvalendosi delle risorse disponibili fra cui assumono grande importanza quelle proprie della professione.

In conclusione del documento, citiamo quanto una collega assistente sociale ha detto in occasione di un convegno . "..... Vorrei aggiungere una piccola cosa, che però mi sta molto a cuore. E mi piace dirla davanti ad una platea di operatori, soprattutto assistenti sociali. Non smettiamo di formarci, di arricchire la nostra professione, di essere curiosi di tutte le novità e di approfondire, specializziamoci insomma anche per ridare valore ad una figura professionale che, diciamocelo, non è tra le più amate ..... ma senza che questa specializzazione diventi una difesa, una parcellizzazione dei compiti, una frammentazione perché questa sarebbe l'antitesi della nostra mission professionale: siamo gli operatori della relazione, quelli capaci di "tenere insieme", di fare da ponte, di costruire e favorire legami, reti, connessioni tra persone, tra grandi e piccoli, tra persone e comunità, tra operatori diversi di diversi servizi, tra mondi e culture differenti".<sup>15</sup>

### ***Appendice normativa - uno sguardo sul nuovo panorama legislativo: la legge 219/2012 e il D.Lgs. n. 154/2013***<sup>16</sup>

Prima dell'introduzione della Legge 219/2012 e il decreto attuativo 154/2013, ai sensi degli articoli 333 C.C. e 38 Disposizioni Attuative Codice Civile, rientravano nella competenza del Tribunale per i Minorenni (T.M.) le domande finalizzate ad ottenere provvedimenti nell'ambito di situazioni pregiudizievoli per il minore, mentre erano di competenza del Tribunale Ordinario (T.O.), in sede di separazione personale dei coniugi, le decisioni in tema di affidamento dei minori che miravano solo ad individuare quale dei due genitori fosse il più idoneo a prendersi cura del figlio.

Ciò perché, in pendenza del giudizio di separazione/divorzio dei coniugi, nel corso del quale fosse stato regolato l'affidamento dei figli minori, il T.M. poteva essere sempre attivato per l'adozione dei provvedimenti di cui agli art. 330 e 333 C.C., senza che la loro eventuale adozione determinasse un conflitto di competenza con il T.O., posto che tale organo avrebbe potuto (e dovuto) tener conto della decisione del giudice specializzato laddove l'avesse ritenuta rilevante.

In questo contesto, che teneva separate le competenze dei due tribunali, si colloca il nuovo testo dell'art. 38

---

<sup>15</sup> tratto da un intervento dell'assistente sociale Daniela Attardo (Comune di Milano) al convegno "advocacy nella tutela minorile" - Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano - facoltà scienze politiche e sociali - 22/11/2014

<sup>16</sup> il presente contributo, stante la necessaria conoscenza e competenza specifica in materia, è una sintesi degli articoli "Ancora sul riparto di competenza fra Tribunale ordinario e Tribunale per i minorenni" di S.U. De Simone, "Riparto di competenze tra Tribunale ordinario e Tribunale per i minorenni. Disciplina vigente e prospettive di riforma" di C. Trapuzzano, , "Tribunale per i minorenni ed ordinario: i limiti della competenza per attrazione" di G.Vassallo, "La legge 219/2012 e il decreto legislativo 154/2013 - Rassegna Giuridica Approfondimento" di T. Onida, "Profili processuali della nuova legge sulla filiazione" di F. Tommaseo

delle Disp. Att. C.C. che, in sintesi, definisce che laddove penda un giudizio di separazione/divorzio e si ravvisi una situazione per cui possano essere adottati provvedimenti limitativi/ablativi della potestà genitoriale, deve escludersi qualsiasi passaggio di competenze dal giudice ordinario al giudice minorile, ridimensionando le competenze del T.M. previste dal codice civile e riaffermando la generale competenza del T.O. per i provvedimenti relativi ai minori *«per i quali non è espressamente prevista la competenza di una diversa autorità giudiziaria»*.

La competenza del T.M. subisce quindi un forte ridimensionamento poiché cede a quella del T.O. quando, davanti a quest'ultimo, sia in corso *«tra le stesse parti»* un giudizio di separazione/divorzio o una controversia sull'esercizio della responsabilità genitoriale instaurata *«ai sensi dell'art. 316 c.c.»* e quindi d'una norma, non modificata dalla legge, che riguarda l'esercizio della potestà in seno alla famiglia legittima. Inoltre, la nuova legge, nel delimitare la competenza del T.M., non menziona il procedimento previsto dall'art. 317 bis c.c. (non abrogato) per risolvere i contrasti sull'esercizio della potestà sorti nell'ambito della famiglia naturale (come faceva invece l'originario art. 38), ma la sua mancata menzione nell'elenco dei procedimenti attribuiti ancora al T.M. riconduce alla competenza generale del T.O. anche le controversie sull'esercizio della potestà nella famiglia naturale previste da tale articolo.

Con i nuovi articoli introdotti col decreto legislativo, da 337-bis a 337-octies del codice civile, l'ordinamento si dota di un corpo giuridico unico comune per i rapporti fra genitori e i figli in modo da diventare il solo riferimento per le controversie genitoriali, di separazione, divorzio o di interruzione di convivenza tra persone non sposate.

A tal fine, la prima conseguenza di questo cambiamento è stata la ridefinizione, nei codici e nelle leggi speciali, di alcuni termini tra cui *“potestà”* genitoriale che è diventata *“responsabilità”* genitoriale, in linea con la definizione europea che inquadra il concetto di *“responsabilità genitoriale”* come *“i diritti e i doveri di cui è investita una persona fisica o giuridica in virtù di una decisione giudiziaria, della legge o di un accordo in vigore riguardanti la persona o i beni di un minore”*.

Inoltre il decreto prevede che il giudice segnali ai Comuni *“le situazioni di indigenza di nuclei familiari che richiedono interventi di sostegno per consentire al minore di essere educato nell'ambito della propria famiglia”* (nuovo art. 79-bis). Quindi, i Comuni, così come lo Stato, le Regioni e gli Enti locali, sono chiamati (comma 3, art. 1 L. 184/1983) a sostenere i nuclei familiari a rischio, segnalazione utile proprio a far venir fuori le situazioni di povertà che potrebbero palesarsi nell'ambito di procedimenti giudiziari, molto spesso non ancora conosciute dalle Autorità territoriali, e che, a tal fine si attivano per dare sostegno al nucleo familiare in difficoltà, arginando possibili fenomeni di abbandono o di degrado sociale.

In continuità e in collegamento con queste indicazioni, si ricorda anche il codice deontologico (art. 37) che afferma *“l'assistente sociale ha il dovere di porre all'attenzione delle istituzioni che ne hanno la responsabilità e della stessa opinione pubblica situazioni di deprivazione e gravi stati di disagio non sufficientemente tutelati, o di iniquità e ineguaglianza”*.

La portata innovativa della legge si fa sentire anche per altri aspetti, quali ad esempio l'introduzione nel codice civile dell'art. 315-bis, che ha attribuito un ruolo centrale al minore all'interno del processo, estendendo a qualsiasi procedimento che lo riguarda la possibilità di *essere ascoltato* in tutte le questioni e le procedure che lo riguardano, se ha compiuto i dodici anni o anche in età inferiore - se capace di discernimento.

Il nuovo articolo 336-bis ribadisce che il giudice, quando considera il minore capace di capire la situazione e le conseguenze delle sue opinioni, non deve fare a meno di ascoltarlo; tale diritto è stato esteso fino a

comprendere i procedimenti in cui si omologa o si prende atto di un accordo dei genitori, relativo alle condizioni di affidamento dei figli (art. 337-octies comma 1), quando il giudice deve designare al minore un tutore (art. 348 comma 3) e quando si devono assumere dei provvedimenti circa l'educazione e l'amministrazione per la cura del minore (art. 371), nonché durante il procedimento di divorzio (art. 4 comma 8, L. 898/1970).

## LA COLLABORAZIONE TRA DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI NEI SERVIZI DI TUTELA DEI MINORI E DELLA FAMIGLIA

A cura di: Laura Castelnuovo, Sonia Cuda, Giuseppina Esposito, Margherita Gallina, Cristina Lazzari, Patrizia Riminucci, Valentina Sala, Pamela Sansone.

*Il contributo proposto in questo documento è il risultato del lavoro di un laboratorio promosso dal CROAS Lombardia che ha previsto 5 incontri, tra Ottobre 2014 e Febbraio 2015, in cui sono stati presentati e discussi alcuni casi concreti al fine di riflettere sull'argomento. Il gruppo, condotto da Margherita Gallina, era composto, oltre che dalle autrici del testo, da: Alice Bono, Francesca Cattaneo, Katia La Grotta, Sabrina Mento, Barbara Mola, Gloria Molteni, Rosa Sciaccotta, Erika Sciuccati.*

### **Il ruolo dell'Assistente Sociale**

In questi ultimi anni il Servizio Sociale professionale è stato fortemente investito dai cambiamenti in atto nella società e dal riordino del sistema di welfare pubblico. Cambiamenti che, in particolare nell'ambito dei servizi di sostegno alla genitorialità e della tutela dell'infanzia, interrogano l'agire degli operatori e i loro mandati istituzionali rilevando la necessità di riflettere sul ruolo dell'assistente sociale, sul mandato sociale, professionale ed istituzionale che definiscono il contesto della sua operatività, ed anche sui suoi presupposti teorici e metodologici.

Nello specifico del ruolo e dell'attività nell'ambito di un servizio di tutela minori e sostegno alle famiglie, l'assistente sociale svolge la propria funzione sia giocandosi in prima persona nella relazione con la famiglia e con i minori, sia rispetto agli altri soggetti della rete dei servizi e del territorio che concorrono a realizzare gli obiettivi di tutela e di salute psico-fisica dei minori.

Il ruolo assume una connotazione prevalente diversa, determinata dalle caratteristiche del caso, dalla qualità della presa in carico relativa alla durata e alla significatività della relazione, alla presenza o meno di un mandato dell'Autorità Giudiziaria.<sup>17</sup>

Possiamo cercare di definire la declinazione del ruolo riguardo a due funzioni strategiche: la prima di **coordinamento, di composizione** dei diversi punti di vista, una sorta di "regia" delle diverse istanze, la seconda di **assunzione di responsabilità** diretta ma necessariamente condivisa con gli altri soggetti in campo.

L'esercizio di queste funzioni, che possiamo definire come meta attività rispetto alla declinazione degli interventi specifici, presenta non poche difficoltà. La percezione di svolgere una professione minoritaria rispetto ad altre socialmente più note e riconosciute, l'isolamento nelle decisioni in servizi poco strutturati, l'assenza di altre figure professionali nel servizio che possono contribuire a costruire interventi per definizione e necessità multidisciplinari, a volte anche l'insufficiente supporto amministrativo e di programmazione.

---

<sup>17</sup> A questo proposito cfr. Carbone M., Codazzi F., Dellerà R., Gallina M., Gualtieri P. (a cura di), (2013), L'assistente sociale e la tutela dell'infanzia, dell'adolescenza e della famiglia, Ordine Assistenti Sociali, Consiglio Regionale della Lombardia.

## ***La relazione con la famiglia e il minore***

Affrontare la situazione di un minore o di una famiglia in difficoltà, sia quando vi sia la richiesta degli interessati, sia quando l'intervento nasca da una richiesta di un'autorità giudiziaria, in una dimensione di coazione/controllo, comporta lavorare all'interno di un processo sociale di aiuto in cui sono accolte le persone al fine di favorire cambiamenti desiderati e/o necessari nella vita dei singoli, delle famiglie, delle comunità in cui si lavora.

La relazione d'aiuto può essere considerata l'elemento portante della prassi operativa del lavoro sociale, è la cornice in cui si svolge il processo di cambiamento, uno spazio relazionale in cui la persona si deve sentire accettata con i suoi limiti, le sue fragilità, la sua unicità e globalità.

La relazione interpersonale con l'operatore su cui si fonda la relazione d'aiuto, infatti, non si costruisce su un fondamento di coazione, anche quando questo è necessario e funzionale alla presa in carico. La motivazione che consente alle persone di favorire il cambiamento non proviene da un mandato legislativo o dell'autorità giudiziaria, ma deriva dalle scelte che la persona fa, di accogliere o non accogliere l'offerta di aiuto, di accettare o non accettare di ripensare in maniera diversa agli eventi che hanno determinato la situazione di criticità e di sofferenza.

In qualunque organizzazione, l'assistente sociale interviene con le persone nella convinzione e nel riconoscimento che sono le persone stesse le protagoniste e responsabili della loro vita e che devono sempre essere ritenute competenti per l'azione.

S'impone la necessità di un approccio alla tutela del minore che sappia: "guardare la famiglia nel suo complesso e non più e non solo il singolo bambino scisso dal contesto dei suoi affetti e legami .... guardare alla tutela non solo come protezione, ma anche come promozione di diritti. Solo operando questo passaggio si può passare da un concetto sicuramente importante ed essenziale ma a volte riduttivo, ad un concetto di più ampio respiro. Promuovere i diritti vuol dire ritornare a parlare di inclusione, di pari dignità di tutti, di attenzione alle persone in quanto tali (soggetti e non oggetti degli interventi) ed alla collettività quale ambito naturale dello sviluppo di ognuno, di attenzione al benessere e quindi di attenzione a sostenere le fragilità/difficoltà quando queste si presentano."<sup>18</sup>

Si tratta di assumere "una prospettiva relazionale che non ponga in antitesi il ben-essere del bambino e il ben-essere dei genitori, i diritti dei bambini e le responsabilità dei genitori".<sup>19</sup>

Sviluppare e implementare una modalità di intervento che sappia coniugare la protezione del minore con il diritto del minore alla propria famiglia e con il diritto del genitore ad un processo di aiuto passa attraverso il coinvolgimento e la partecipazione del genitore come soggetto attivo nel progetto di aiuto al minore.

Gli operatori segnalano la fatica e la difficoltà a riconoscere alla famiglia competenze e risorse, a comprendere il punto di vista dei genitori, ad accettare che il bambino e la sua storia hanno radici nella famiglia che lo ha generato e in cui fonda i suoi legami. Non è semplice per l'assistente sociale comprendere nel senso etimologico del termine - ovvero "fare spazio"- la diversa visione e valutazione dei problemi che la famiglia porta.

Quando l'operatore riesce a spostare l'asse da una visione giudicante che trasforma l'utente in oggetto a una visione che, libero dai pregiudizi, di cui è portatore spesso inconsapevole, consente di riconoscere l'utente come soggetto portatore di risorse ed esperienze, può assumere una posizione di ascolto senza paure e

---

18 Carbone M., Codazzi F., Dellera R., Gallina M., Gualtieri P. (a cura di), (2013), L'assistente sociale e la tutela dell'infanzia, dell'adolescenza e della famiglia, Ordine Assistenti Sociali, Consiglio Regionale della Lombardia.

19 Milani P. (a cura di), (2013), *Il quaderno di P.I.P.P.I.*, Programma di Intervento per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione, Università di Padova.

preconcetti. Il professionista può riuscire a contestualizzare le informazioni in una dimensione che tiene conto di una diversa visione e valutazione dei problemi e proporre interventi fattibili e comprensibili per le persone.

Ciò che frequentemente caratterizza e aggiunge complessità alla costruzione della relazione di aiuto è la presenza di un mandato dell'autorità giudiziaria che definisce la cornice istituzionale entro cui utente e operatore si relazionano.

Il decreto del magistrato comporta la necessità di considerare la presenza di due livelli di intervento, quello dell'aiuto e quello del controllo, che spesso sembrano confliggere tra loro ma che l'assistente sociale nell'ambito della tutela deve saper "tenere insieme" per sostenere la famiglia a progredire verso il cambiamento, anche quando la famiglia non ne coglie ancora la necessità, costruendo con la stessa un nuovo mandato.

### ***Coordinamento e composizione dei punti di vista***

Una delle pratiche che l'operatore può mettere in campo per rendere concreto l'obiettivo di aiutare i genitori a fronteggiare le fatiche del loro compito è favorire lo sviluppo di una relazione che faciliti *la comunicazione* e, all'interno di questa, utilizzi un *linguaggio* che permetta di stabilire un contatto con i sistemi di significato delle persone, siano essi adulti o bambini.

Il primo compito dell'operatore è dunque capire cosa pensa la famiglia di quanto sta accadendo, cosa si aspettano le persone dal servizio e come pensano che l'operatore possa aiutarli con il suo intervento.

Questo permette all'operatore di chiarire alla famiglia e al minore quale funzione ha, cosa fa e cosa può fare, o in che modo si svolge un'indagine psicosociale, in quali tempi, con quali strumenti e attraverso quali interlocutori, tenuto conto delle loro attese, ansie, preoccupazioni. Dare un "senso" professionale all'intervento che si vuole mettere in atto, comunicare alla persona cosa occorre per la tutela del bambino, non solo rappresenta un modo e un comportamento etico e deontologico che il professionista assume ma garantisce e pone l'accento sul senso del lavoro di cura, inteso come adozione di accorgimenti professionali importanti e attenti, verso e per la persona.

La buona capacità relazionale dell'operatore sociale consiste in primo luogo nella capacità di contenimento delle proiezioni e della sofferenza dell'utente in modo tale da aiutarlo a pensare. È possibile aiutare l'utente a pensare solo se l'operatore ha una buona consapevolezza di sé, del proprio mondo interno, dei propri limiti e conflitti non risolti, se riesce a non proiettare sugli altri pensieri propri ed emozioni, a tollerare la sofferenza della persona, del bambino, del genitore, senza farsi travolgere.

Da questo punto di vista possedere capacità relazionali vuol dire riuscire a pensare e aiutare a pensare, in altre parole saper riflettere ed essere in contatto profondo con i sentimenti propri e dell'utente, a questo proposito è necessario garantire spazi di riflessione costanti quali il lavoro d'equipe e la supervisione.

Altra questione è *parlare con il bambino*.

Il compito di aiutare i bambini e i ragazzi a conoscere e comprendere la propria storia spetta, solitamente, ai genitori. Ma cosa succede quando ci troviamo di fronte a minori che hanno storie particolarmente difficili e genitori problematici, non in grado di raccontare loro quanto accade senza edulcorare, mistificare o negare la realtà?

Le situazioni in carico agli operatori psico-sociali che si occupano di tutela minorile li mettono nella condizione di svolgere il difficile compito di ascoltare e di parlare ai bambini e aiutarli a capire parti dolorose della loro esistenza.

Chi parla con il bambino di quanto sta accadendo? Chi prova a spiegargli gli eventi che stanno connotando

la sua vita, chi prova a narrare la sua storia e a darle una continuità ed un senso? Quale ruolo assume l'assistente sociale nella relazione con il minore e come si propone nell'incontro con lui?

I bambini che seguiamo hanno diritto di conoscere la propria storia, di avere una spiegazione circa gli eventi difficili o imprevisti che affrontano, di avere uno spazio e una persona cui portare le loro domande, le loro richieste di spiegazione.

Questi interrogativi richiederebbero una trattazione a sé stante tanta è l'importanza del tema e le difficoltà nell'affrontarlo. Per le assistenti sociali, seppure appartenenti a un Servizio Tutela Minori, seppure appassionate ai temi dell'infanzia e della difesa dei diritti dell'infanzia questo tema e questo compito rappresentano una complessità tale da portare spesso alla delega ad altre figure lo svolgimento della funzione (lo psicologo, l'educatore).

Parlare con i bambini e i ragazzi che vivono questa esperienza, ascoltarli, è un compito arduo per gli operatori, che avvertono l'angoscia di dover trattare il dolore dei bambini. Che cosa dire a un bambino, come dirlo, quale spiegazione dare circa il ruolo che si ricopre sembrano rappresentare ostacoli insormontabili, difficili da trattare. I bambini, i ragazzi, non vogliono adulti che parlano senza fine, vogliono adulti interessati, non intrusivi; desiderano adulti credibili cui rivolgersi perché sanno che si impegnano a fare quello che dicono, perché daranno la 'giusta' rilevanza agli eventi, perché sapranno essere chiari e trasparenti. I bambini e i ragazzi apprezzano sopra ogni cosa l'autenticità e la trasparenza dell'adulto, la capacità di nominare emozioni e fatti. La tristezza è tristezza, un furto è un furto.

Acquisire strumenti e competenze per gestire la relazione con il bambino, per ascoltarlo e per parlargli attraverso percorsi formativi e di supervisione orientati in questa direzione possono rappresentare un buon punto di partenza ma soprattutto occorre credere fortemente che nel proprio ruolo siano comprese anche queste funzioni e attrezzarsi conseguentemente.

### ***La comunicazione con gli altri soggetti della rete dei servizi***<sup>20</sup>

In questo specifico ruolo di regia rispetto agli altri soggetti della rete entrano in gioco altre questioni quali: la corresponsabilità con gli altri professionisti e volontari, la necessità di individuare e condividere con questi una strategia in relazione all'intervento, la definizione dei compiti di ognuno, l'opportunità di individuare nel bambino il soggetto che accomuna l'intervento di tutti, il riconoscimento reciproco delle competenze in alternativa alla logica dei livelli di potere attribuiti alle diverse professioni. La fatica che spesso l'assistente sociale, nella collaborazione con le altre figure professionali, manifesta nel definirsi e nel tracciare il proprio intervento e le proprie competenze, allo stesso tempo testimonia la difficoltà della categoria e determina difficoltà da parte degli altri professionisti nel riconoscere conoscenze e valore scientifico alla professione.

#### *Un esempio*

*Situazione di separazione conflittuale definitiva, segnalazione al T.M. per pregiudizio del minore di 8 anni.*

*Decreto del T.M. di affido all'Ente, limitazione della responsabilità genitoriale e incarichi a diversi servizi:*

- *Indagine psicodiagnostica sui genitori affidata ad un soggetto del privato sociale*
- *Indagine psicosociale affidata al Servizio Tutela minori*
- *Sostegno psicologico per la madre affidato al CPS*
- *Valutazione su idoneo collocamento del minore affidato a Servizio Tutela in collaborazione con la UONPIA*

---

<sup>20</sup> Sull'argomento cfr. Codice Deontologico RESPONSABILITÀ DELL'ASSISTENTE SOCIALE NEI CONFRONTI DI COLLEGHI ED ALTRI PROFESSIONISTI Capo I

- *Controllo e sostegno educativo anche domiciliare al minore affidato al servizio Tutela*

Questo elenco dei soggetti coinvolti ben esemplifica la complessità del compito di coordinamento connaturata nel lavoro dell'assistente sociale, fondato dal mandato in quanto Ente affidatario.

E' importante definire e circoscrivere il campo di azione. In relazione alla rete di professionisti è innanzitutto necessaria una condivisione generale del progetto sulla famiglia con una chiara definizione dei ruoli in relazione alle diverse competenze professionali, stante la frammentazione e i limiti del sistema d'offerta.

E' importante quanto meno riuscire a comporre le diverse competenze professionali, fornendo maggiori informazioni per valutare e progettare un intervento di aiuto. Ciò permette, inoltre, di individuare indicatori comuni che consentano di dare una lettura il più possibile coerente e condivisa della situazione e di definire il problema per trovare strategie comuni.

Una delle maggiori difficoltà è riuscire a comporre i diversi interessi. La persona è fatta di una storia, di un'unica e irripetibile soggettività, la divisione in "pezzi di competenza" rischia di spersonalizzare il problema e ridurlo a tanti piccoli frammenti a cui ciascun servizio deve dare una risposta efficiente, sottovalutando la globalità dell'intervento. In questo modo gli interventi diventano fini a se stessi, derivano dall'organizzazione e rispondono alla natura del mandato istituzionale, più che al bisogno delle persone.

Laddove vi sia una difficoltà di comunicazione all'interno della rete, è importante non far ricadere i problemi sull'utenza. Non si può richiedere all'utente ciò che la rete non è in grado di fare (a volte si chiede agli utenti di imparare a comunicare quando anche all'interno della rete manca la comunicazione).

Un'altra riflessione va fatta in merito alla composizione d'interessi laddove gli interventi coinvolgano attori pubblici e privati o laddove vi siano in campo istituzioni sanitarie o enti "specialistici". A volte la difficoltà a essere riconosciuti nello specifico ruolo si traduce in un'attribuzione di funzioni ausiliarie, una sorta di "segretari", esecutori di una serie d'interventi delegati dagli specialisti. Il rischio è che le competenze proprie della nostra professione in merito alla lettura dei problemi siano subordinate a una comprensione ritenuta più "scientifica" da parte di altre figure professionali.

L'operatività dell'assistente sociale s'identifica fin dalle origini in un agire di Servizio Sociale che ha necessità di conoscenze, mutuata dalle scienze umane e sociali, da applicare in un proprio campo su più dimensioni: persona/cittadino, contesto sociale di vita, politiche sociali o di Welfare. Perciò esige la definizione del proprio sapere. Lo studio della domanda di bisogno richiede l'uso di metodo scientifico e di strumenti e tecniche.

Il fare professionale è un fare scientifico. E' un processo nel quale i fatti vengono ordinati in modo significativo: si individua il rapporto tra i dati raccolti, con metodologia e strumenti, si coniugano le relazioni con la riflessione sugli elementi individuati, si indicando le logiche recepite, si concettualizzano le conoscenze acquisite.

Riuscire a fare propri questi principi, sentirli come colonna portante del proprio agire professionale ci consente di porci nei confronti degli altri professionisti su uno stesso piano di dignità professionale utile a una vera integrazione dei saperi che possa garantire risposte globali (e non sommatorie di segmenti, di bisogni, di parti), rispettose della persona ed efficaci (che facciano star bene).

La rilevanza del lavoro dell'assistente sociale è determinata da due fattori: spesso è l'unico operatore a conservare la memoria complessiva della storia familiare, inoltre l'intervento agisce, modificandola, sulla dimensione concreta e quotidiana di vita delle persone modificandola.

L'integrazione, la sinergia, il coordinamento, la condivisione delle responsabilità, se assunte in questa logica diventano una scelta etica, tecnica, economica.

## **Proposte di lavoro**

Nella realtà lavorativa spesso gli operatori agiscono due tendenze contrastanti la delega o la ricerca del controllo della situazione.

Si assiste quindi a volte a una tendenza dominante nel cercare di far prevalere, da parte dei servizi coinvolti, la propria competenza e il proprio punto di vista sugli altri, inoltre spesso è delegata al Servizio Sociale la comunicazione all'utente delle scelte e decisioni più dolorose.

È necessario uscire dalla logica della titolarità formale del progetto, che conduce a interventi frammentati e parziali, a volte contraddittori. È importante creare un'alleanza strategica tra servizi che avrà come fulcro la centralità della persona e la sua capacità di autodeterminazione.

L'alleanza tra le diverse figure professionali esula dall'alleanza con l'utente, terapeutica o di cure che comporta uno spazio esclusivo e di relazione interpersonale protetta, ha invece finalità di condividere e raggiungere uno scopo comune. Il dialogo con il bambino può essere condotto più efficacemente se condiviso nei contenuti da tutti i professionisti coinvolti.

La rete non è di per sé portatrice di sapere comune, che richiede di essere costruito e condiviso riguardo alla situazione specifica. Anche gli utenti devono essere parte attiva della rete e l'intervento sarà tanto più efficace quanto più la comunicazione tra operatori e con l'utente sarà chiara, sincera e concordata tra tutti i membri.

In quest'ottica è necessario che l'utente sia considerato capace anch'esso di costruire sapere e il suo pensiero sia ritenuto fondamentale per capire meglio il problema, ma anche valutare insieme gli obiettivi e le strategie dell'intervento.

A tale proposito è importante utilizzare una prospettiva relazionale per leggere e comprendere il flusso di comunicazione della rete, non solo in termini di chiarezza dei messaggi tra gli attori coinvolti, ma anche in relazione al riferimento di senso di cui tutti i soggetti e anche l'utente sono portatori. La rete non è la semplice somma delle parti che la costituiscono ma è data anche dall'interazione reciproca delle singole parti ciascuna delle quali è portatrice del proprio sapere e co-costruttrice di un sapere comune.

## **Responsabilità e corresponsabilità**

Silvia Vegetti Finzi propone questa definizione durante una conferenza:

*"...sono andata a prendere il dizionario etimologico per cercarvi la voce "responsabilità". Ho trovato che deriva dal latino *responsare*, ossia *rispondere*, ed è così definita: "essere consapevoli delle conseguenze delle proprie condotte". Mi è sembrato un po' poco, tanto più che nella mia mente, assai fantasiosa, girava un'altra etimologia che gli antichi avrebbero chiamato "varroniana", vale a dire sbagliata, immaginaria, che collegava responsabilità con *res*, "le cose", e con *pons*, *pondus* "il peso delle cose". Mi ero fatta l'idea che volesse dire: "saper sopportare il peso delle cose".*

*Un'etimologia del tutto scorretta, che non ha nessun fondamento ma, a dispetto della linguistica, continua a sembrarmi più pregnante di quella del dizionario, così generica, così vaga da dimenticare il coinvolgimento del corpo, l'impegno anche fisico che la responsabilità richiede a chi l'esercita, così come trascura la dimensione sociale che l'attraversa."*

Proprio nella storia di questa parola sta l'origine della fatica e del piacere della responsabilità. Fatica dell'apprendere e comprendere quali potrebbero essere le conseguenze delle proprie azioni, quindi fatica della consapevolezza delle scelte e del risponderne ad altri, quando conosciamo per esperienza i limiti della razionalità in contesti divenuti troppo mutevoli e instabili. Piacere, perché se sono responsabile, se scelgo,

se agisco, ho una libertà sufficiente per farlo, sono libero perché mi trovo in una situazione in cui non ho impedimenti rilevanti, perché sono e mi sento capace di scelte autonome. Sono libero perché sono in grado di usare lo spazio sociale, organizzativo e delle relazioni con altri per andare in una certa direzione, perché ho le risorse e anche la legittimazione di chi mi sta accanto, di chi lavora con me.

Le leggi, i regolamenti delle organizzazioni, il codice deontologico, costituiscono l'insieme di norme che indicano i comportamenti nello svolgimento della professione, sono certamente un riferimento e un fondamento delle scelte degli operatori, ma la questione del ruolo, il problema della traduzione delle norme in un comportamento eticamente accettabile non si riduce alla pura applicazione di quanto prescritto. Sarebbe troppo semplice. Tra la norma, che rappresenta la componente prescrittiva, e l'applicazione c'è il mare dell'interpretazione e della responsabilità, nonché dell'autonomia, ossia discrezionalità, dell'assistente sociale.

Le leggi offrono una cornice di sicurezza, ma sono anche un limite alla libertà e creatività individuale: sono strumenti che indicano principi generali ma non tutto può e deve essere normato.

La componente discrezionale è quella per la quale la persona si trova a decidere da sola, in autonomia, su alcuni aspetti della propria attività.

Da una parte rappresenta la nostra possibilità di decidere e agire secondo la nostra valutazione e soggettività, dall'altra ci pone il problema di scegliere come operare senza la certezza del risultato della nostra scelta.

L'assistente sociale, nell'ambito dell'intervento rivolto alla famiglia ed ai minorenni, più di altri professionisti dell'area psico-sociale, si trova a dover interpretare il proprio ruolo a partire dal sistema di norme che regolano la responsabilità genitoriale, confrontandosi con la dimensione della tutela/protezione del minore e più in generale con quella dei diritti delle persone.

Infatti, l'intervento di servizio sociale, comunque si declini, è fortemente ancorato al sistema di norme che la società si è data, in quanto esso è, per sua natura, un intervento che si colloca nello spazio "sociale" delle relazioni umane, pertanto nella relazione reale e oggettiva tra individui, tra l'individuo o i gruppi di individui e la comunità.

Nella specifica area della tutela dei minori, l'oggetto di lavoro costituito dalla realizzazione della relazione minore/genitori e minore/ambiente, dalle modalità di svolgimento di tali relazioni e dalla loro declinazione in ambiti tangibili di vita, rivela una notevole complessità che non di rado produce forti dilemmi.

Il minore ha diritto a crescere nella sua famiglia, che a sua volta deve garantire la tutela e la promozione dei suoi diritti, funzione che, quando non è assunta adeguatamente o sufficientemente, produce malessere e disturbi che richiedono l'intervento di autorità giudiziarie, operatori e servizi, e deve essere recuperata e garantita al minore stesso.

La capacità dell'assistente sociale di applicare le norme nell'esercizio della professione, nello spazio di vita reale in cui si verificano le azioni originarie e conseguenti alle relazioni, rappresenta un attributo imprescindibile al fine di produrre interventi il più possibile equilibrati e "giusti" in quanto rispettosi dei diritti di tutti e delle norme vigenti.

Il minore, divenuto a pieno titolo soggetto di diritti con la Convenzione dei diritti dell'infanzia del 1989, e quindi destinatario d'interventi che garantiscano appieno i suoi diritti, anche con misure estreme nei casi di grave contrasto tra il diritto alla crescita e i comportamenti dei genitori, richiama l'assistente sociale ad assumere responsabilmente azioni di tutela e protezione, responsabilità contenuta nell'art.14 del Titolo III del Codice deontologico degli Assistenti Sociali che recita:

"L'assistente sociale deve salvaguardare gli interessi ed i diritti degli utenti e dei clienti, in particolare di coloro che sono legalmente incapaci e deve adoperarsi per contrastare e segnalare all'autorità competente

situazioni di violenza o di sfruttamento nei confronti di minori, di adulti in situazioni di impedimento fisico e/o psicologico, anche quando le persone appaiono consenzienti.”

Allo stesso tempo sempre nel Codice degli Assistenti Sociali è forte il richiamo al supporto ed alla valorizzazione dell'autonomia, della soggettività e della capacità di assunzione di responsabilità delle persone, delle famiglie e dei gruppi, attraverso il potenziamento delle risorse interne e la facilitazione all'utilizzo di quelle esterne.

### **Corresponsabilità con utente**

La denominazione stessa "Assistente sociale" è in un certo senso fuorviante quando si parla di corresponsabilità assistente sociale-utente, in quanto rimanda ad una figura che “assiste” quasi non prevedendo un ruolo attivo dell'altro.

Il lavoro mirato alla promozione della genitorialità, per garantire un pieno diritto all'aiuto dei servizi in caso di difficoltà, deve partire ed essere continuamente alimentato da una rappresentazione condivisa del problema/nodo critico che costituisce l'oggetto di lavoro, senza la quale non si produce un vero cambiamento.<sup>21</sup>

Diversamente, si aderisce al mandato, al ruolo, ma si resta distanti dal destinatario degli interventi, non promuovendo diritti e probabilmente producendo cambiamenti superficiali.

È un processo che deve avere inizio a partire dalla lettura del problema, dalla valorizzazione delle sue risorse, dall'individuare un linguaggio e uno stile comunicativo, rispettoso dell'età, del livello socio culturale, dello stato di salute psichica, dell'etnia.

Costruire il "rapporto di fiducia", è di fondamentale importanza se vogliamo parlare di corresponsabilità, può esistere a condizione di una comunicazione empatica e adeguata a chi ci sta di fronte. Cosa Significa Ascoltare? S. Kanizsa dice “Ascoltare è un far dono completo di sé all'altro, staccandosi dai propri schemi di pensiero e di vita, per introdursi nel suo mondo. È un atto che va oltre il semplice sentire, è qualcosa di più profondo, è totale attenzione a percepire non solo le parole, ma anche i pensieri, il significato personale più nascosto nel messaggio che ci viene trasmesso. Non si tratta di un atteggiamento passivo, ma è un'attività che coinvolge totalmente la persona.”<sup>22</sup>

La definizione di un progetto commisurato alle risorse delle persone e per loro sostenibile dovrà essere condiviso e rimandato in maniera chiara e comprensibile all'utente.

### *Un esempio*

*Coppia con due figli di 10 e 7 anni, segnalati al S.S. da scuola privata senza informare i genitori. La sig. da anni soffre di gravi problemi psichiatrici che hanno portato a numerosi ricoveri. La famiglia ha sempre fatto ricorso a cure privatamente e il CPS ha avuto contatti sporadici subito interrotti a seguito dei ricoveri.*

*Solo dopo la segnalazione, il padre pare abbassare le sue difese e manifesta il timore che l'aiuto del servizio pubblico comporti l'intervento della Magistratura a tutela dei bambini che manifestano segnali di sofferenza.*

*L'ambivalenza della coppia e di tutta la famiglia allargata non facilita la presa in carico e simmetricamente anche l'ambivalenza dei servizi coinvolti - CPS, Neuropsichiatria Infantile, scuola – che, in assenza di un progetto comune, tardano a concretizzare anche interventi necessari previsti, come il ricovero in struttura della signora.*

*Il Servizio Sociale riesce comunque a ottenere un mandato fiduciario dal padre e a costruire un possibile*

---

21 Donatella Barberis (a cura di), (2009), Il prodotto del lavoro sociale, un percorso per definirlo, valorizzarlo e valutarlo, Franco Angeli, Milano.

22 Kanizsa S., *L'ascolto del malato*, Guerrini e Associati, Milano 1988

*percorso.*

È importante, quando la situazione lo consente, poter condividere con i genitori la responsabilità delle comunicazioni ai bambini. Sono piuttosto frequenti le omissioni o negazioni dei genitori in merito a ciò che accade in famiglia, spesso per un malinteso bisogno di "protezione" nel timore dichiarato di "far star male i figli".

A volte i genitori scelgono la via più semplice e apparentemente indolore, sia per mettersi al riparo dall'angoscia di una comunicazione difficile sia perché pensano che i bambini non abbiano gli strumenti per capire. Sappiamo che non è così e che spesso un figlio ha già ben compreso ciò che i genitori gli hanno nascosto per anni e aspetta solo che qualcuno si assuma la responsabilità di poter dare voce a quanto accade. Per questo motivo è importante affiancare i genitori per sostenerli nelle comunicazioni ai figli senza sostituirsi ma aiutandoli a trovare le parole giuste, il momento giusto, il contesto giusto per dire la verità costruendo insieme un racconto sostenibile per il minore.

### ***Corresponsabilità con i minori***

Interpretare il ruolo e l'operato professionale all'insegna del pieno rispetto dei diritti delle persone significa anche dare il più possibile voce al minore, che rappresenta il centro dell'attenzione degli interventi di tutela. E' necessario quindi prevedere un ascolto del minore in senso lato (ossia inteso non esclusivamente all'interno del procedimento giuridico), considerando anche le sue emozioni, il suo punto di vista, le sue aspettative.

Non è facile definirci e spiegare chi siamo ai bambini senza per questo destare allarmismi, preoccupazione, confusione. Eppure è così importante trovare le parole giuste, semplici e chiare, all'altezza del bambino che abbiamo di fronte.

Probabilmente "colludiamo" anche noi con i pregiudizi esistenti sulla professione e questo ci pone in difficoltà nel raccontarci.

I bambini hanno bisogno di trovare dall'altra parte un adulto di cui fidarsi, un adulto che sappia spiegare passo per passo cosa stia accadendo nella loro vita e che li rassicuri sul futuro, un adulto che dica la verità in una forma sostenibile, una verità raccontata con il tono della voce di un adulto ma con il linguaggio noto al bambino. Un adulto che non si contrapponga ai suoi genitori ma che lo faccia sentire protetto, un adulto che dia importanza ai suoi pensieri.

### ***Corresponsabilità con gli attori della rete***

L'assistente sociale si confronta con ruoli, competenze, approcci, deontologie professionali, diverse. Non è semplice costruire una specie di puzzle dove ognuno possa trovare il proprio spazio e il proprio "pezzo" di competenza al fine di non generare confusione nell'utente ma con responsabilità restituire messaggi univoci e chiari del percorso di aiuto delineato.

Ricordando e chiarendo che le decisioni prese saranno sempre e comunque a tutela del minore e delle sue relazioni.

Ancor più difficile è definire i confini delle diverse responsabilità quando la complessità dei problemi li rende sfumati e una divisione dei compiti non deriva dal solo dispositivo giuridico.

#### *Un esempio*

*Giovane madre seguita solo dal CPS con diagnosi di psicosi, disturbo schizofrenico di tipo depressivo. Il CPS segnala alla Procura c/o il T.M. la necessità di intervenire per proteggere il neonato (riconosciuto solo*

*dalla mamma) e consentire continuità nelle cure che la signora non mantiene costanti. Rete familiare assente o patologica. Il decreto dispone la tutela al Comune e il collocamento di madre e bambino, o allontanamento qualora la madre non si dimostri collaborante.*

Evidentemente la situazione, pur identificando nell'ente locale il tutore, deve prevedere un accompagnamento importante a cura del servizio CPS che in questo caso ha delegato alla propria assistente sociale il compito di informare la signora e collaborare con il servizio territoriale nella valutazione dell'effettiva possibilità di sostenere una relazione sana tra la madre e il bambino.

### **Proposte di lavoro**

Dobbiamo accompagnare la persona che abbiamo di fronte nella sperimentazione di soluzioni, di altre strade, "permetterci" il rischio che sbagli lei e noi, mettere in conto incidenti di percorso senza viverli come fallimenti ma come accadimenti insiti in quelli che sono i cosiddetti processi d'aiuto, cedere un po' di "sapere professionale" e acquisire il "sapere esperienziale" dell'utente... e ricordarsi, infine, di non anticipare i processi mentali ed emozionali di chi ci sta di fronte imparando ad "abitare" i suoi tempi.

E' importante stabilire precisamente "chi fa cosa" (es. chi parla col minore? Chi aiuta i genitori?...). Ognuno deve avere un mandato sulla base della propria competenza e della relazione instaurata con l'utente, riconoscendo i propri limiti in un'ottica di "corresponsabilità" dell'intervento, dove corresponsabilità è da intendersi sia nei confronti degli altri operatori, sia nei confronti dell'utente stesso.

Inoltre, costruire prassi operative tra servizi e renderle note agli utenti contribuisce a creare una collaborazione chiara con i colleghi e a definire i ruoli e a essere trasparenti nei confronti delle persone.

Una delle criticità condivise dagli operatori riguarda la necessità di mettere insieme e integrare risorse, abilità, competenze, saperi. Tra operatori ci si parla ma non si opera in sinergia: ogni servizio fa la sua parte ma spesso non si lavora in rete. Sono riportati tanti esempi di conflitto tra servizi e situazioni di sovrapposizione di prestazioni, in entrambi i casi ciò che si rileva sia mancata è la progettazione condivisa e globale sulla persona.

L'integrazione è uno dei temi essenziali di ogni politica sociale ed è ormai da ritenersi imperativo, per chiunque lavori nell'ambito dei servizi alla persona, operare in modo integrato.

I motivi sono diversi:

- La crescente complessità dei bisogni che si affrontano.
- L'aumento della consapevolezza riguardo alla globalità della persona e alle interdipendenze tra persona, contesti di vita, ambiente.
- La limitatezza/parzialità delle singole competenze professionali che richiede sempre di più approccio multidisciplinare e pluriprofessionale ai problemi.

Sentirsi parte di un gruppo di lavoro consente all'operatore di lavorare con maggiore serenità, sicurezza ed essere maggiormente efficace. Inoltre l'approccio multiprofessionale risponde adeguatamente alla complessità delle richieste dell'utente restituendo quindi una certa "onestà professionale" a chi ci sta di fronte.

### **Altre visioni: dal caso al lavoro di comunità**

*Una notte un uomo venne svegliato da un gran rumore proveniente dallo stagno vicino casa sua.*

*Precipitandosi fuori, guidato solo dal rumore, prese a correre nel buio, su e giù intorno allo stagno.  
Inciampò mille volte, e mille volte si risolvè sino a quando non capì che la causa del rumore era la rottura dell'argine dello stagno e che dalla falla uscivano acqua e pesci.  
Si mise subito al lavoro per tapparla e solo quando ebbe finito, stanco ma contento, se ne tornò a letto.  
La mattina dopo, affacciandosi dalla finestra più alta della sua casa, vide con sorpresa che le orme dei suoi passi disegnavano una cicogna: il suo arrancare affannato e scomposto nel buio era il disegno di quella cicogna.<sup>23</sup>*

Questa metafora ci racconta che è possibile dare senso e significato alle azioni quotidiane, vedere il disegno, solo se si assume una nuova posizione: la consapevolezza di avere un modello aiuta a riconoscere una finalità comune nel proprio incessante lavoro quotidiano, svolto spesso in solitudine e nell'incertezza dell'oscurità di senso di quanto accade.

Ci suggerisce che solo guardando ai problemi e al nostro lavoro da una certa distanza possiamo coglierne il senso e scoprire nuove strade.

La stessa L.N. 328/2000<sup>24</sup>, tratta il passaggio da "un'accezione tradizionale di assistenza, come luogo di realizzazione di interventi meramente riparativi del disagio, ad una di protezione sociale attiva, luogo di rimozione delle cause di disagio".

Parlando quindi di collaborazione tra diverse figure professionali dobbiamo tornare a mettere in primo piano non solo il trattamento del singolo caso ma anche l'importanza del lavoro preventivo, di mediazione e promozione che l'assistente sociale, insieme a altri professionisti, può promuovere nel territorio e con gruppi di popolazione.

Ricollocare la competenza professionale in una rete d'interventi sulla salute, l'educazione, l'intercultura, in luoghi e momenti non consueti, consente un'apertura di credito nei confronti di un operatore che, diversamente, rischia di essere sempre più ai margini della società, esattamente come gli utenti per definizione "esclusi".

---

23 Blixen K., La mia Africa, Feltrinelli, Milano, 2003

24 Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali

### **Riferimenti bibliografici**

“L'azione professionale dell'assistente sociale” - pubblicato in  
[http://www.cittastudi.org/flex/files/D.681491437d4087715b81/Microsoft\\_Word\\_\\_\\_I\\_\\_MODULO.pdf](http://www.cittastudi.org/flex/files/D.681491437d4087715b81/Microsoft_Word___I__MODULO.pdf)

Gloria Pieroni, “Il codice deontologico e il sistema di responsabilità professionali dell'assistente sociale - aspetti deontologici della professione dell'AS: responsabilità professionali, disciplinari, civili e penali” - Firenze 11/5/2012

Diomede Canevini M., “Riflessioni intorno alle responsabilità professionali” in Studi Zancan n. 3/2008 materiale di segretariato sociale - il servizio sociale professionale pubblicato in [db.formez.it/.../MATERIALE%20SEGRETIARIO%20SOCIALE%20...](http://db.formez.it/.../MATERIALE%20SEGRETIARIO%20SOCIALE%20...)

Filomena Marangi – “il Servizio Sociale in 3D” – relazione del 21/5/2011 – pubblicata in <http://www.oaspiemonte.org/wp-content/uploads/2011/09/dott.ssa-Filomena-Marangi-II-servizio-sociale-in-3D.pdf>

Prof Edda Samory - “il ruolo del servizio Sociale nell'attuale assetto istituzionale” - <http://www.cnoas.it/cgi-bin/cnoas/out.pdf?i=JJIBJEJCIVJWJYJRJAYNQ&e=.pdf&t=normazione>

CNOAS - “riflessioni sul servizio sociale oggi” - in Assistente Sociale la professione sociale oggi – pubblicazione periodica n. 2/2010

Bertotti T., Casartelli A (2007), “Valutare nell'area dell'infanzia e dell'adolescenza”, in De Ambrogio U., Bertotti T., Merlini F., L'assistente sociale e la valutazione, Carocci, Roma,

Saverio Umberto De Simone - Consigliere Corte di appello di Bari - "Ancora sul riparto di competenza fra Tribunale ordinario e Tribunale per i minorenni" - pubblicato in [www.questionegiustizia.it/stampa.php?id=586](http://www.questionegiustizia.it/stampa.php?id=586)

Cesare Trapuzzano - “Riparto di competenze tra Tribunale ordinario e Tribunale per i minorenni. Disciplina vigente e prospettive di riforma” - Rivista "la Magistratura" - n.- 3/4 luglio dicembre 2014 - (link [www.associazionemagistrati.it/doc/1816/riparto-di-competenze-tra-to-e-tm-disciplina-vigente-e-prospettive-di-riforma.htm](http://www.associazionemagistrati.it/doc/1816/riparto-di-competenze-tra-to-e-tm-disciplina-vigente-e-prospettive-di-riforma.htm))

Giuseppina Vassallo - "Tribunale per i minorenni ed ordinario: i limiti della competenza per attrazione" Articolo 04.11.2013 - pubblicato su [www.altalex.com/index.php?idnot=64998](http://www.altalex.com/index.php?idnot=64998)

Tessa Onida - “La legge 219/2012 e il decreto legislativo 154/2013” - Rassegna Giuridica Approfondimento - Centro Nazionale di documentazione e analisi per l'infanzia e l'adolescenza - pubblicato in [www.minori.it/sites/default/files/approfondimento\\_la\\_legge\\_219\\_e\\_il\\_dlgs\\_154.pdf](http://www.minori.it/sites/default/files/approfondimento_la_legge_219_e_il_dlgs_154.pdf)

Ferruccio Tommaseo - “Profili processuali della nuova legge sulla filiazione” - Libro dell'anno del Diritto 2014 (2014) pubblicato in [www.treccani.it/enciclopedia/profili-processuali-della-nuova-legge-sulla-filiazione\\_\(Il\\_Libro\\_dell'anno\\_del\\_Diritto\)](http://www.treccani.it/enciclopedia/profili-processuali-della-nuova-legge-sulla-filiazione_(Il_Libro_dell'anno_del_Diritto))

Dario Vinci - "I Rapporti dei Servizi Sociali con le Autorità Giudiziarie (Giudici e Magistrati)" - pubblicato in [www.assistentsociali.org](http://www.assistentsociali.org) - Last updated: 22/4/2011

Luigi Fadiga - "l'affidamento al Servizio Sociale" – pubblicato in [http://www.provincia.rimini.it/progetti/sociale/2014\\_p\\_minori\\_tribunale/affidamento.pdf](http://www.provincia.rimini.it/progetti/sociale/2014_p_minori_tribunale/affidamento.pdf)

Luigi Fadiga - "a ognuno il suo mestiere" - intervento nel convegno "La presa in carico e la tutela dei minori in difficoltà e delle loro famiglie: Aspetti giuridici, integrazione, efficacia degli interventi" – Provincia di Piacenza - 23/2/2012

Marco Ubiali - "l'indagine psico-sociale aspetti giuridici" - Bergamo 24.10.2014 – pubblicato in <http://www.formazione sociale clinica.it/wp-content/uploads/2013/11/Contributo-Ubiali-Bergamo.pdf>

"Il pronto intervento sociale nei livelli essenziali di assistenza" - in "Studi Zancan. Politiche e servizi alle persone" Padova.

Rita Pecchiuzzi - "L'inchiesta sociale nei procedimenti dinanzi al tribunale per i minorenni" - Relazione svolta nell'ambito del Ciclo di seminari "Formarsi per collaborare". Camera Minorile di Lecce - Associazione Italiana dei Magistrati per i Minorenni e la Famiglia. Lecce 19 marzo 2005

Roberto Calbucci - Presidente Ordine Assistenti Sociali dell'Emilia Romagna - "I rapporti tra autorità giudiziaria, avvocati, servizi territoriali, forze dell'ordine" - intervento nel convegno "La presa in carico e la tutela dei minori in difficoltà e delle loro famiglie: Aspetti giuridici, integrazione, efficacia degli interventi" – Provincia di Piacenza – 23/2/2012