



**ORDINE
ASSISTENTI
SOCIALI**
Consiglio Regionale del Lazio

Legge 23 marzo 1993, n. 84
Ente Pubblico non Economico
(D.P.R. 5 marzo 1986, n. 68, art. 3)

LA RELAZIONE DI SEGNALAZIONE



INTRODUZIONE

A seguito di una discussione in cui ognuno ha portato il proprio vissuto professionale è emerso che la scelta se segnalare o meno un minore all'autorità giudiziaria fosse la problematica più rilevante. Dopo una riflessione sulle criticità che vivono i servizi sociali nell'operare nell'ambito della tutela dei minori, infatti, abbiamo rilevato come spesso vi siano difficoltà ad attivare prassi di comunicazione e collaborazione tra i servizi ed i tribunali, in ragione di una debolezza sul piano dell'integrazione istituzionale, gestionale e professionale, della diversa formazione e delle diverse priorità rivendicate per l'intervento dagli operatori coinvolti.

Organismi di tutela come il Cismai (Coordinamento Italiano dei Servizi contro il Maltrattamento e l'Abuso all'Infanzia) hanno nel tempo sollevato l'esigenza di una legge quadro che potrebbe essere utile sia a fornire linee guida sugli aspetti relativi alle competenze dei diversi sistemi istituzionali, sia a dare utili orientamenti ai sistemi di protezione dei servizi coinvolti nella tutela del minore.

Nello specifico, nell'ambito della documentazione professionale, la nostra attenzione si rivolge alla relazione con la quale il servizio sociale procede alla segnalazione. Nella prima parte, dopo un primo inquadramento normativo, si fa cenno alla tematica della scrittura professionale contestualizzando la relazione di segnalazione nel quadro più ampio della documentazione professionale. Nella seconda parte entriamo nel merito della relazione di segnalazione. Dopo averne dato una prima definizione, specificando chi come e quando segnalare, siamo arrivate a esplicitare i fattori (criteri) di rischio e protezione tramite i quali si giunge alla valutazione del caso e alla proposta di intervento. Nella terza e ultima parte, si è scelto di presentare un esempio di relazione di segnalazione. Tale caso è emblematico in quanto rispecchia le mancanze e le carenze che molto spesso si incontrano nella realtà professionale.



PARTE PRIMA



INQUADRAMENTO NORMATIVO

Il nostro ordinamento prevede dei casi nei quali la segnalazione all'autorità giudiziaria è obbligatoria:

- quando un minore si trova in situazione di abbandono ai fini della eventuale dichiarazione del suo stato di adottabilità (articolo 9, comma 1, legge 184/83);
- quando un minore è moralmente o materialmente abbandonato o allevato in locali insalubri o pericolosi oppure da persone, per negligenza, immoralità, ignoranza o altri motivi, incapaci di provvedere alla sua educazione (articolo 403 codice civile), e per tale ragione collocato, d'urgenza, in luogo sicuro dall'autorità amministrativa¹; la segnalazione in tal caso è finalizzata a permettere al tribunale per i minorenni l'immediata verifica della situazione e l'eventuale convalida del provvedimento amministrativo;
- quando vi sono minori degli anni diciotto che esercitano la prostituzione (articolo 25 bis, comma 1, R.D.L. n. 1404/34, introdotto dalla legge n. 269/98 sullo sfruttamento sessuale dei minori);
- quando vi sono minori degli anni diciotto stranieri, privi di assistenza in Italia, che siano vittime dei reati di prostituzione e pornografia minorile o di tratta e commercio (articolo 25 bis, comma 2, R.D.L. n. 1404/34);
- quando occorre prorogare un affidamento familiare o un collocamento in comunità o in istituto, oltre il termine stabilito o anticiparne la cessazione (articolo 4, comma 5, legge n. 184/83).

¹ Come osserva il Tribunale di Milano, anche l'articolo 403 non è mai stato dal legislatore rivisto o aggiornato rispetto alla formulazione iniziale; ciò nonostante, esso continua a rappresentare l'unico strumento di intervento immediato per fronteggiare le più svariate situazioni in cui un minore versi in stato di abbandono ovvero in una situazione di grave pregiudizio da richiedere un allontanamento urgente dalla famiglia. La genericità della norma crea spesso molta confusione nei servizi territoriali e negli operatori di P.G., i quali possono talvolta o essere indotti ad estenderne oltre misura la portata (attuando allontanamenti senza i necessari presupposti di urgenza), ovvero ad indugiare, invece, nelle reali situazioni di urgenza, pretendendo magari un provvedimento di allontanamento da parte del PM, dimenticando che il potere previsto dalla norma in questione è esercitabile unicamente dall'autorità amministrativa, giammai dal pubblico ministero



In altri casi, pur non essendo obbligatoria, la segnalazione è comunque opportuna; vi rientrano tutte quelle situazioni in cui vi è un pregiudizio a carico di un minore, per rimuovere il quale non sono sufficienti gli ordinari interventi del servizio sociale.

In queste situazioni, i servizi sociali o sanitari procederanno ad una segnalazione, evidenziando la necessità di un provvedimento del TM.

Tale provvedimento può disporre:

- l'allontanamento del figlio o dei genitori o dei conviventi dalla residenza familiare;
- la sospensione o la decadenza dei genitori dalla potestà sul figlio;
- la dichiarazione dello stato di adottabilità del figlio;
- la regolamentazione della potestà divisa dei genitori;
- l'imposizione di prescrizioni affinché i genitori tengano una condotta positiva o si astengano da una condotta pregiudizievole o affinché i genitori e/o il figlio collaborino in attività di sostegno attuate dai servizi necessarie per la cura del minorenne.

In tal caso, ove non risulti ancora aperto un procedimento presso il TM, l'interlocutore del servizio sarà il pubblico ministero, il quale potrà anche decidere, nell'ambito degli accertamenti preliminari di propria competenza, di delegare un'indagine psico-sociale, ovvero di interessare direttamente altre strutture socio-sanitarie, al fine di agevolare l'intervento del servizio segnalante.



LA SCRITTURA COME STRUMENTO DI LAVORO NEI SERVIZI SOCIALI E ASPETTI GENERALI DELLA DOCUMENTAZIONE

L'assistente sociale è tenuto a produrre documentazione, a scrivere, per obblighi professionali. La scrittura nel servizio sociale tratta sempre di persone con informazioni, valutazioni e proposte di cui l'autore del testo, in questi casi l'assistente sociale, si assume la responsabilità. Scrivere costituisce pertanto una competenza professionale. Nel servizio sociale si scrive a ritmo incessante; e praticamente ogni fase del processo di aiuto richiede documentazione e scrittura.

Per documentazione si intende l'insieme dei documenti indispensabili alla raccolta, alla diffusione, alla gestione delle informazioni nell'ambito del servizio in cui si opera e tra servizi di diversa appartenenza istituzionale. La "documentazione", a differenza del "documento" che ha in se un'accezione statica, attiene alla dimensione processuale (il documentare) propria del processo d'aiuto.

Nella professione dell'assistente sociale, quindi, la comunicazione assume una grande rilevanza. Nell'immediato viene da pensare alla comunicazione orale, all'incontro faccia a faccia tra professionista e utente: si pensi al colloquio come strumento comunicativo per eccellenza, nel quale rivestono significato le parole ma altrettanto tutti i segnali non verbali dell'interlocutore. Nonostante ciò Walter Ong afferma che:

“sebbene le parole siano radicate nel discorso orale, la scrittura le imprigiona, tirannicamente e per sempre, in un campo visivo”².

Scrivere nel sociale comporta la difficoltà di rendere visibile ad altri la complessità di una situazione. Ciò è indispensabile alla costruzione di un contesto di aiuto oltre ad essere un'azione richiesta.

Molte sono le proposte di classificazione (Dal Pra Ponticelli 1987; Campanini 2002; Riccucci 2009; etc.) delle diverse tipologie di documentazione professionale. Tale ampia letteratura è testimonianza della profonda rilevanza che il tema della documentazione ha nel lavoro sociale e

² W. J. Ong, *Oralità e scrittura. Le tecnologie della parola*, il Mulino, Bologna, 1982, p. 25



della volontà dei vari professionisti di chiarirsi le idee e sistematizzare, rendendo più scientifico e specialistico quel mare magnum che è la documentazione sociale.

Nell'ambito dell'attività dell'assistente sociale sono rinvenibili in letteratura diverse tipologie di scrittura utilizzate nella prassi all'interno dei servizi, rispondenti a diverse possibili classificazioni. Tra queste (Accettulli et al., 2004, pp. 49-50):

- scrittura informativa: la scheda di registrazione, la mappatura delle risorse, il diario del caso e la corrispondenza con l'utente;
- scrittura espositiva: offre un'analisi e una interpretazione di fatti e circostanze, ad esempio le registrazioni dei colloqui, i verbali, le presentazioni del caso;
- scrittura argomentativa: finalizzata a dimostrare un assunto tramite prove e argomenti convincenti al fine di ottenere qualcosa; rientrano in questa tipologia gli atti amministrativi e i vari tipi di relazione.

Interessante anche la ripartizione proposta da Ducci (Bini L., 2003, pp. 77-78) che suddivide la documentazione relativa all'attività di servizio sociale come segue:

- documentazione per esercizio (o di governo), comprende la documentazione prodotta a livelli decisionali o di coordinamento
- documentazione di esercizio, volta a facilitare soluzioni di problemi e a tenere sotto controllo l'intervento professionale

Gli strumenti della documentazione di esercizio sono:

- la cartella di servizio sociale;
- i verbali per il lavoro con i gruppi e con le espressioni di comunità;
- le relazioni di varia destinazione: per l'interno e per l'esterno, per il caso, per l'analisi e la valutazione di aspetti dell'ambiente sociale, delle risorse.



La cartella sociale è il luogo di raccolta di tutti i documenti che testimoniano l'attività dell'assistente sociale. Dal Pra Ponticelli (1987) afferma che la cartella sociale è lo strumento professionale essenziale nella raccolta delle informazioni utili per la valutazione della situazione dell'utente, per la definizione degli obiettivi che l'assistente sociale e l'utente intendono raggiungere. Le informazioni contenute nella cartella possono, quindi, facilitare la riflessione dell'assistente sociale e dei soggetti interessati al caso rispetto al processo d'aiuto: la valutazione della situazione dell'utente, le ipotesi di azione formulate per il miglioramento del suo benessere, il monitoraggio delle scelte effettuate e delle risorse messe in campo, la valutazione finale. La raccolta del materiale sul caso permette anche di avere il materiale utile ad una verifica della qualità dell'intervento professionale e del servizio, sia rispetto al singolo percorso di aiuto sia a livello più ampio e trasversale, se si prendono in considerazione – ad esempio – i dati di più cartelle relative ad una data area di utenza. Nella cartella sociale dovrebbe essere contenuta tutta la documentazione necessaria affinché tutti i professionisti coinvolti possano ricostruire la storia dell'utente ed il contesto. A ognuno di noi può forse essere capitato di imbattersi in cartelle incomplete a causa della dimensione emergenziale nella quale spesso siamo costretti a operare. L'inosservanza di questo presupposto metodologico costituisce forte criticità, pregiudicando a volte le opportunità di intervento.

All'interno della cartella sociale troviamo anche la relazione sociale. La relazione è un testo argomentativo, finalizzato ad un obiettivo, che spesso coincide con una presa di decisione; per la sua elaborazione ci si avvale della documentazione di base (diario e registrazioni). La relazione implica un'approfondita riflessione sull'intera vicenda. Quando si scrive una relazione è prioritario: definire lo scopo; le finalità; riuscire a selezionare le informazioni; procedere alla sistematizzazione del percorso da illustrare, articolandone le diverse fasi. Il testo deve essere necessariamente comprensibile, ciò implica per l'assistente sociale sviluppare capacità di produzione: ovvero analisi, sintesi e scrittura.

A livello metodologico, si devono sviluppare capacità di lettura, ovvero di elaborazione di significati da attribuire alle vicende, alla relazione di aiuto, con il fine di costruire uno scenario individuale e di contesto per produrre una valutazione al termine della stessa relazione. Infatti, la valutazione è considerata un processo di conoscenza necessario per assumere decisioni e adottare comportamenti conseguenti. Per chi si occupa di sociale, costruire il disegno di valutazione di un



caso richiede spesso competenze, attenzioni e passaggi logici del tutto analoghi a quelli utilizzati per valutare servizi e politiche (De Ambrogio, 2011).

La relazione deve offrire informazioni utili a chi è chiamato a emettere una sentenza, un decreto, un dispositivo, a prendere una decisione: non basta sapere scrivere ma si deve saper scrivere in modo finalizzato, in un ambito che è progettuale e funzionale agli obiettivi.

Rispetto alla redazione delle relazioni, esistono dei principi condivisi applicabili a tutte le tipologie di relazioni. Come afferma Bini (2006, pp. 106) “La relazione non ha la struttura del riassunto (...), ma quella interpretativo-analitica, in cui risulta prioritario definire con precisione lo scopo e la finalità della relazione, in modo da determinare la prospettiva da utilizzare per la selezione delle informazioni e l’elaborazione dell’articolazione del percorso da illustrare”.

Rispetto alle finalità, dunque, all’interno di una relazione si incontrano vari elementi (Ziliani A., Rovai B., 2008, p. 131):

Informativi: sono finalizzati ad illustrare una situazione problema, un disagio attraverso una semplice analisi e osservazione dei fatti.

Valutativi: oltre che trasmettere informazioni, operano valutazioni di quelle che già si possiedono.

Descrittivi: descrivono, rappresentano i fatti, le situazioni, le persone in maniera dettagliata con contenuti ricchi di caratteristiche strettamente attinenti agli obiettivi da raggiungere.

Propositivi: la relazione non si limita a rappresentare o segnalare dei fatti, ma valuta le cause e le conseguenze, propone soluzioni, formula considerazioni; è una finalità che mira a incidere positivamente sul problema affrontato.

Amministrativi: le relazioni sono documenti che si prefiggono di assolvere a determinati compiti burocratici a carattere tecnico-amministrativo.

Lo scopo della relazione è assolvere a un atto rispondente, allo stesso tempo, al proprio mandato professionale, ma anche istituzionale e sociale. Essa rappresenta uno strumento finalizzato a interpretare i fatti e operare di conseguenza; richiede un’attenta valutazione professionale della



persona e del suo contesto familiare e sociale da compiere con competenza ed etica professionale.

Tra le diverse tipologie di relazione sociale la nostra attenzione si focalizza quindi sulla relazione contenente richiesta di mandato all'autorità giudiziaria.



PARTE SECONDA



RELAZIONE DI SEGNALAZIONE DEL SERVIZIO SOCIALE

Nel Dizionario di servizio sociale (Simone in Dal Pra Ponticelli 2005, pp. 563-567) la definizione di segnalazione proposta recita, “attività attraverso la quale uno o più soggetti sottopongono all’attenzione di altri soggetti, competenti e/o interessati nella materia in questione, informazioni e notizie intorno ad un problema, un fenomeno, una situazione, una persona, una famiglia. È un atto comunicativo e come tale genera una relazione fra soggetti coinvolti; per cui è bidirezionale (trasmissione ricezione) tra cittadino e servizio, territorio e servizio, servizio-altri servizi, tra figure professionali diverse, tra servizio ed altri enti e organizzazioni”.

La Campanini (2002) distingue la segnalazione in base al soggetto segnalante: quando è l’autorità giudiziaria a segnalare, o per l’esecuzione di un provvedimento o per l’indagine sociale, si ha un mandato autoritativo che obbliga e legittima l’intervento del servizio. Il contesto sarà “coatto”, di controllo o valutativo, e l’operatore deve attivare una strategia idonea a instaurare una relazione collaborativa con le persone segnalate. Quando invece è il servizio a segnalare, si è in una dimensione di tutela di un minore o di un adulto incapace.

La segnalazione di pregiudizio per i minori da parte del Servizio Sociale alla Procura Minorile o al Tribunale per i Minorenni, qualora risulti già aperto un procedimento, deve essere quanto più possibile precisa e seguita immediatamente da una accurata indagine della situazione. Nella relazione occorre esporre distintamente sia elementi descrittivi che valutativi, il più possibile concreti e documentabili, indicando gli interventi fino a quel momento realizzati.

Il senso che gli operatori, e di conseguenza gli utenti, conferiscono alla segnalazione e successivamente al mandato del giudice condiziona fortemente l’esito del progetto di aiuto. In particolare, il contesto di presa in carico “coatta” che consegue al coinvolgimento dell’Autorità Giudiziaria evidenzia chiaramente uno dei dilemmi della professione, quello tra aiuto e controllo: “[...] c’è un ampio dibattito sulla possibilità che queste due funzioni possano essere compatibili, per alcuni l’una nega l’altra, per altri possono essere funzioni complementari, purché esercitate all’interno di un progetto esplicitato, nel quale il controllo esercitato dall’assistente sociale include tutti gli elementi del processo (quindi include l’operatore stesso) e coinvolge l’utente in un ruolo attivo, è funzionale all’aiuto in quanto concerne le azioni e le scelte, finalizzate al cambiamento, concordate e compiute responsabilmente e che assumono per



l'utente una dimensione educativa e di contenimento, in quanto gli consentono di apprendere e sperimentare aspetti della propria personalità, capacità, comportamenti, nuovi e sconosciuti".³

In realtà, nei "casi di magistratura", la dimensione del controllo, oltre ad avere una chiara funzione di contenimento, è più facilmente esplicitabile rispetto ad altri contesti, ma questo non significa che essa non sia presente in forma sottilmente implicita in tutti i processi di aiuto. Aiuto e controllo possono considerarsi due facce della stessa medaglia. Da un punto di vista operativo, i due aspetti sono compresenti sia nell'azione dei servizi, in quanto decidono di segnalare e avviare percorsi riabilitativi, sia nell'azione del tribunale per i minorenni che rende attuabili quegli stessi percorsi riabilitativi tramite decreto. I processi di aiuto che si avviano a seguito di un intervento della magistratura di fatto rendono manifesto il problema del consenso, della contraddizione tra la soggettività (che si esprime con la titolarità della decisione come presupposto dell'assunzione di responsabilità da parte dell'utente) e l'intervento coatto. E' proprio il consenso, nell'accezione di costruzione condivisa di senso e significato, di orizzonte condiviso, che rende possibile il processo di aiuto.

La sfida, pertanto, in un "contesto di tribunale" è quella di rendere esplicito un bisogno implicito, di restituire alla persona e alla famiglia la titolarità della domanda di aiuto e la possibilità di riappropriarsi delle proprie decisioni in un processo orientato al cambiamento, dischiudendo così un orizzonte progettuale volto all'assunzione di responsabilità. Rispetto alla genitorialità, la chiave di volta che apre alla possibilità di cambiamento è la consapevolezza della carenza. Ridefinire il campo problematico ed i significati, vedere i propri modi di vedere, "vedere la carenza", storicizzarla rispetto al proprio vissuto (Cirillo scrive "cattivi genitori, coniugi delusi, bambini incompiuti") apre alla possibilità di porsi in un'ottica riparativa nei confronti del minore.

Anche nel caso di allontanamento del minore, per impedire quella che Cirillo (2005) definisce "trasmissione intergenerazionale della carenza"⁴, si dovrà lavorare con tutti i membri della famiglia, a partire dal legame che li unisce, per elaborare il vissuto carenziale.

³ Bartolomei A., Passera A. L., *L'assistente sociale, manuale di servizio sociale professionale*, Edizioni Cierre, Roma, 2005, p.345, alla voce "controllo".

⁴ Rispetto alla negazione della carenza, Cirillo individua quattro meccanismi: negazione dei fatti (non è vero), negazione della consapevolezza (non ero in me), negazione della responsabilità (mi ha istigato lui), negazione dell'impatto (non mi pare poi così grave).



Il controllo, esplicitato nel contesto coatto, può quindi trasformarsi in una risorsa per il cambiamento. Il rapporto con la magistratura, opportunamente significato da parte dell'operatore, può avere un impatto ristrutturante sul contesto di presa in carico, aprendo nuovi spazi di intervento. Il coinvolgimento dell'Autorità Giudiziaria, può essere, come sostiene Cirillo, un possibile "strumento clinico".

La possibile ristrutturazione del campo delle relazioni, all'interno della famiglia e tra utenti e servizi, a seguito del percorso avviato a partire dalla segnalazione, è quindi condizionata dal significato attribuito alla segnalazione da parte di tutti gli attori coinvolti. Per questo motivo, il percorso di cambiamento può essere influenzato negativamente dai seguenti errori, nella segnalazione al tribunale e nel rapporto con l'autorità giudiziaria, che ne pregiudicano l'efficacia nell'aprire spazi di intervento:

- la segnalazione viene precedentemente minacciata dall'operatore, anche più volte, senza che vi siano una chiara ipotesi ed una visione progettuale;
- la segnalazione viene prospettata come punizione;
- la segnalazione viene considerata dall'operatore come un fallimento che richiede l'intervento della superiorità gerarchica del giudice;
- la segnalazione come ultima spiaggia, quando non c'è più nulla da fare;
- inviare relazioni che contengono diagnosi ed opinioni ma che trascurano fatti/comportamenti (viceversa descrivere fatti e omettere valutazioni);
- utilizzare l'aiuto senza il controllo: es. lavorare per risolvere problemi seconda generazione trascurando terza che nel frattempo subisce il danno;
- utilizzare il controllo senza l'aiuto.

Per uscire dalla condizione di stallo che spesso determina le situazioni di cronicità, Cirillo (1994) sottolinea l'imprescindibilità della formulazione di chiare ipotesi rispetto alle dinamiche disfunzionali della famiglia multiproblematica e la necessità di avere degli orizzonti progettuali. L'assenza di questi aspetti nella segnalazione lascerebbe il giudice solo, senza il contributo del



tecnico, così come un decreto che non prescriva un percorso di valutazione della recuperabilità competenze genitoriali, pregiudicherebbe in partenza la possibilità che la segnalazione e la conseguente collaborazione con la magistratura possano dischiudere ad un orizzonte progettuale.

In assenza di un'ipotesi di lettura dei “giochi familiari disfunzionali”, inoltre, l'operatore si troverebbe di fronte ad una famiglia, soprattutto nei casi di cronicità, semplicemente colpita dal susseguirsi inspiegabile di sciagure. Un destino maledetto, e verso il destino, si sa, è impossibile opporre strumenti. Cirillo sottolinea quindi l'importanza del formulare un'ipotesi sulla “natura delle sciagure”. Leggere la complessità apre ad una prospettiva progettuale e permettendo inoltre di ridimensionare il timore nei confronti dell'allontanamento come possibile strumento di tutela.

A questo proposito, è utile sottolineare come sia riduttivo pensare che segnalare significhi necessariamente allontanare (proprio da questa convinzione nasce il timore di tradire il rapporto di fiducia con l'utente). L'allontanamento è solo uno degli strumenti di tutela e non è da vedersi in contraddizione con il diritto alla bigenitorialità e con il rispetto delle relazioni familiari, nella consapevolezza che il benessere del bambino deve considerare la qualità del suo rapporto con i genitori (v. ipotesi adozione mite).

La segnalazione, come strumento di cambiamento, può essere attivata in tempi diversi nel corso del rapporto tra utenti ed operatori assumendo conseguentemente finalità diverse:

la segnalazione come mossa preventiva in situazioni di rischio: l'operatore valuta che una famiglia, anche se non collaborativa, avrebbe gli strumenti per modificare i propri comportamenti, ma vuole sventare la cronicizzazione ed il perpetuarsi di vicende rischiose per il bambino;

la segnalazione come mossa per realizzare un progetto di aiuto: come strumento per avviare un processo di ristrutturazione del campo delle relazioni all'interno della famiglia, tra la famiglia ed i servizi, tra servizi.

Nello specifico, la segnalazione ed il conseguente coinvolgimento della magistratura possono avere i seguenti effetti positivi di ridefinizione del contesto di presa in carico:

- ricentrare l'intervento dei servizi sul minore, offrendo la possibilità di circoscrivere l'intervento ai problemi del figlio (III generazione), evitando di naufragare nel mare delle



sventure familiari. Spesso, infatti, si rende necessario ricentrare lo sguardo sul minore, poiché la seconda generazione tende a porsi come centrale, sia rispetto alla famiglia di origine, sia rispetto agli operatori, ed il minore rischia di “non essere visto”;

- ridefinire lo stile relazionale della famiglia con il servizio, rompendo possibili collusioni tra i giochi interni dell'équipe di lavoro o della rete ed i giochi familiari evitando che i servizi riflettano in modo speculare le disfunzioni degli utenti.⁵

Uno dei modi per evitare il rischio di diventare pedine inconsapevoli di giochi familiari è il valutare la prima richiesta rivolta al servizio “come se fosse rivolta ad altri” (valutare come, quando e perché la domanda è posta).

- Dare un messaggio chiaro alla famiglia (inclusa la famiglia di origine);
- offrire una motivazione e l'opportunità di una alleanza con l'operatore per “battersi insieme contro quel gioco”. Una volta reperito anche un solo comportamento/sintomo su cui operatore e utente concordano può essere sciolta principale riserva su trattabilità famiglia;
- recuperare la dimensione temporale e quindi una prospettiva progettuale (valutando al compatibilità tra il tempo dei bambini, dei servizi, del recupero delle competenze genitoriali...);
- la presa in carico coatta garantisce all'intervento un tempo sufficientemente lungo senza drop out grazie al riconoscimento condiviso di una autorità terza e superiore;
- Apre spazi di lavoro per il recupero della famiglia, soprattutto attraverso la valutazione della recuperabilità delle competenze genitoriali (che avviene valutando il legame, non le singole componenti familiari separate, ed è già trattamento, in quanto valuta come la famiglia reagisce al nostro tentativo di aiutarla);
- impedisce che servizi vicarino (il tanto discusso “affidamento al servizio sociale”) compiti di cura, protezione e custodia dei figli che i genitori potrebbero omettere,

⁵ Cirillo individua due modalità di collusione tra servizi ed utenti: la collusione attraverso la risposta burocratica e la collusione attraverso la risposta empatica.



trascurare o volere delegare ai servizi;

- adottare misure di messa in sicurezza del minore, tra le quali l'allontanamento, all'interno di un contesto progettuale dotato di orizzonti di senso.

PROPOSTA DI UNO SCHEMA DI SEGNALAZIONE

Prendendo spunto dalle best practices negli uffici giudiziari italiani, divulgate in rete dalla procura del tribunale di Milano⁶, e rielaborandone il contenuto in base ad una nostra bibliografia, possiamo definire brevemente chi fa la segnalazione, quando si deve segnalare e infine cosa e come segnalare, per poi proporre uno schema di segnalazione.

Se tutti possono segnalare delle situazioni di pregiudizio o abbandono di minorenni meritevoli di una tutela giudiziaria, i servizi sociali hanno come mandato istituzionale l'aiuto, la tutela e la protezione del minore nel rispetto delle relazioni familiari.

I servizi sociali hanno, tra le proprie funzioni istituzionali, quella di attivarsi autonomamente, senza dover necessariamente chiedere indicazioni e/o prescrizioni all'autorità giudiziaria, nei confronti di minorenni che versino in situazione di pregiudizio, anche solo potenziale. In tali casi, il servizio deve porre in essere tutte quelle attività ed iniziative che ritiene utili, e quindi, in concreto, formulazione di una diagnosi, approntamento di un progetto di intervento e trattamento a favore del minore e del nucleo familiare.

Chiaramente, per far ciò, il servizio deve ricercare la condivisione con i genitori e con il minore, la loro reale adesione al progetto formulato e prospettato. Solo laddove questa condivisione ed adesione non vi siano, o non siano effettivi, entra in gioco la competenza del giudice minorile, che può intervenire a limitare o comprimere la potestà genitoriale, così permettendo la realizzazione degli interventi necessari.

È da notare che molto spesso vi è una discrasia tra “l'urgenza” della segnalazione percepita dal servizio - tanto che a volte alcuni operatori inseriscono nell'oggetto della relazione il termine

⁶ Si trovano linee guida elaborate anche da altri tribunali, come Taranto, Napoli, l'Aquila. Ad ogni modo, tutte condividono le stesse basi teoriche e giungono al medesimo risultato.



“urgentissimo”- e “l’urgenza” percepita dalla magistratura, la quale deve decidere sulla base delle leggi e delle prove -fatti- riportati dal servizio.

Quanto al contenuto concreto della segnalazione, come già affermato in precedenza, è opportuno che il servizio fornisca al Pubblico Ministero tutti gli elementi di conoscenza in suo possesso.

Nel saggio “Scrivere per il servizio”, Riccucci (2009, p. 153) propone un modello di scrittura di una relazione, o per meglio dire una scaletta, che riteniamo sia utile riprendere integralmente:

Intestazione: allineati a sinistra, nell’ordine: mittente; data; protocollo; destinatario (senza la preposizione “a”).

Oggetto: essenziale e informativo. Usare la formula standard “caso di nome e cognome-relazione (che potrà essere di valutazione; di aggiornamento; di presentazione; ecc.; nel caso si tratti di una relazione con la quale viene inoltrata richiesta di intervento o di mandato, sarà sufficiente indicare solo relazione). L’oggetto non deve avere il punto finale.

Sezione centrale:

- PRIMA PARTE: informativa, cioè dati anagrafici + rapida descrizione del nucleo familiare di appartenenza;
- SECONDA PARTE: informativa, cioè esposizione/narrazione secondo un ordine cronologico della vicenda giudiziaria (se sussiste) e dei suoi esiti e /o del caso dal momento della segnalazione al servizio alla presa in carico;
- TERZA PARTE: informativa, cioè resoconto degli interventi (procedimenti adottati + reazione della/e persona/e).
- QUARTA PARTE: espositiva-argomentativa, ovvero valutazione della situazione. Questa parte deve presentare i dati oggettivi in modo che essi risultino essere “argomentati”, cioè motiva necessari e sufficienti a: a) giustificare l’invio della relazione; b) formulare una prognosi; c) richiedere un intervento o un mandato;

Firma.



Solo tali dettagliate notizie, accompagnate da una valutazione della situazione, da un'ipotesi rispetto ai nodi problematici e da una proposta progettuale, consentiranno al pubblico ministero di stabilire la sussistenza del pregiudizio prospettato, valutando se la situazione richieda un intervento giudiziario, e quali richieste avanzare al tribunale per i minorenni. Come già accennato precedentemente, logico corollario di quanto sopra è la necessità che vi sia sempre una informazione di ritorno: sarà pertanto cura e onere del Pubblico Ministero comunicare al servizio le proprie determinazioni, sia quando decide di ricorrere al TM sia, soprattutto, quando tale facoltà decide di non esercitarla, esponendo, in tal caso, le ragioni della propria decisione, ed eventualmente, fornendo indicazioni e chiarimenti al servizio sulle attività ritenute utili.

LA DIMENSIONE VALUTATIVA: QUALI CRITERI UTILIZZARE PER LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO O DEL DANNO PER IL MINORE?

L'operatore deve definire con occhio attento l'importanza e la rilevanza del problema portato alla luce: quali risorse, quali limiti, quali opportunità ci sono. In altre parole, la valutazione dell'assistente sociale è uno strumento professionale imprescindibile, soprattutto nei casi in cui si ipotizza uno stato di scarsa protezione e di comportamento pregiudizievole dei genitori. Questa area è caratterizzata da un elevato grado di visibilità ed esposizione: il lavoro dell'assistente sociale viene osservato, analizzato, guardato e utilizzato dai giudici del Tribunale, dagli avvocati, dai responsabili di servizio e da colleghi della propria e di altre professioni. È probabile che proprio questo insieme di motivi spieghi perché è in questa area che si sono manifestate le prime esigenze di rilettura sulla funzione valutativa, supportandola con specifiche strumentazioni.

A tal proposito è stato messo a punto un protocollo metodologico che ha permesso di scomporre le diverse tappe del processo valutativo rendendolo più visibile, trasparente, argomentabile e confrontabile seguendo i principi metodologici della valutazione e migliorando la funzione professionale di valutatore. Lo strumento prodotto prevede che il processo valutativo sia articolato in diverse fasi (De Ambrogio, 2011):

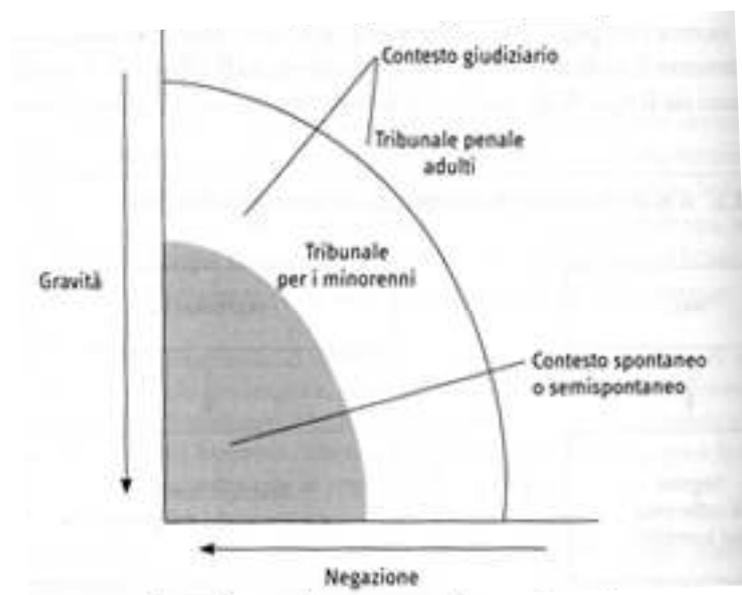
- Una fase di “definizione del campo”, nella quale si identifica il contesto (chi chiede e perché) e l'oggetto specifico della valutazione;



- Una fase di individuazione delle aree di indagine (e dei relativi criteri e indicatori) connesse all'oggetto specifico della valutazione;
- Una fase di raccolta delle informazioni, riportate nel protocollo in una parte narrativa;
- Una fase di analisi e sintesi delle informazioni raccolte;
- La fase di diagnosi e valutazione vera e propria, in cui viene espresso il parere in risposta al quesito valutativo iniziale e vengono individuate le strategie di miglioramento e la prognosi;
- La fase di restituzione ai richiedenti e agli interessati.

Nella valutazione sulla necessità di interventi di protezione del minore e di coinvolgimento dell'AA.GG. risultano interessanti i due criteri operativi relativi al contesto di intervento proposti da Cirillo (2005): - gravità della condizione del bambino, - negazione dei genitori del danno inflitto al bambino.

Grafico 1 Le dimensioni del contesto di intervento (fonte: Cirillo 2005)



Osservando il grafico si nota che, se ad un danno medio ed elevato corrisponde un grado elevato di negazione da parte dei genitori circa le loro responsabilità, risulta necessario il coinvolgimento



dell'Autorità Giudiziaria per riuscire a proteggere il minore e convincere il genitore a confrontarsi.

Cirillo (2005) descrive diverse forme di negazione:

- negazione dei fatti (il genitore nega che sia reale quanto contestato dagli operatori);
- negazione della responsabilità/consapevolezza (i fatti sono ammessi, ma la responsabilità è attribuita alla vittima o ad un particolare stato fisico/emotivo);
- negazione dell'impatto (minimizzato il danno sul figlio arrecato dal comportamento genitoriale inappropriato).

Come si evince dal diagramma, l'obiettivo dell'intervento deve essere la riduzione al minimo di entrambe le dimensioni, in modo tale che migliori la condizione di vita del bambino e i genitori riconoscano responsabilità e i bisogni di cura del minore. Nel valutare uno stato di sofferenza del bambino si deve partire dall'idea che negli individui e nelle famiglie esiste una "dinamicità e stretta interrelazione tra eventi positivi e negativi [...], sono i meccanismi ed i processi attraverso cui si sviluppano gli eventi relazionali a definirne il significato, la direzione [...]" (Di Blasio, 2005, p. 25).

I fattori di rischio individuati, quindi, devono essere considerati in stretta connessione con i fattori di protezione, che possono ridurre le conseguenze negative e promuovere la resilienza, innescando un circolo virtuoso attraverso cui riuscire ad ostacolare traiettorie rischiose. A questo proposito risulta interessante la proposta di Di Blasio (2005) che nella sua analisi distingue:

- fattori di rischio distali: elementi che "esercitano un'influenza indiretta" e rendono più fragili e vulnerabili le famiglie sia psicologicamente che materialmente, riducendo la loro capacità di fronteggiare ostacoli e difficoltà; tuttavia, se considerati in maniera isolata non sono sufficienti a generare fallimenti nell'esercizio della genitorialità.
- fattori prossimali: si riferiscono a caratteristiche individuali, a fattori familiari e sociali, alle caratteristiche del bambino, sono direttamente percepibili dai soggetti ed influenzano le relazioni e i comportamenti quotidiani.



A seconda delle diverse situazioni che si possono delineare, partendo dall'analisi congiunta dei fattori protettivi e di rischio, vengono così individuati differenti percorsi di intervento.

Fig. 1 Fattori di rischio e protettivi (tratto da Di Blasio, 2005)



Sulla base di questi riferimenti teorici, è stata elaborata da un gruppo di ricerca di assistenti sociali (Bertotti, Casertelli, 2007; Bertotti, 2012) una griglia di analisi, utilizzabile nella raccolta delle informazioni che può fungere anche da guida concettuale/schema. Nella griglia vengono inserite le informazioni acquisite rispetto a diverse aree: il contesto sociale in cui il minore e la famiglia vivono, lo stato di benessere o malessere del bambino, la relazione tra i genitori e il



bambino, lo stato di benessere o malessere dei genitori, la relazione della famiglia con la rete dei servizi e l'assistente sociale. Per ogni area devono essere individuati, quindi, “elementi di malessere-fattori di rischio”, “elementi di benessere-fattori protettivi”, affiancati dagli indicatori. Evidenziare questi ultimi è fondamentale; infatti, come sottolinea Bertotti (2007, p. 149) “per sostenere l'esistenza di un determinato fattore preoccupante o di una certa risorsa dobbiamo trovare ancoraggi descrittivi a episodi concreti”, così da riuscire a lavorare sul riconoscimento e sulle responsabilità.

Fig. 2 Griglia per l'analisi delle informazioni (tratto da Bertotti, Casertelli, 2007)⁷

	Elementi di malessere - Fattori di rischio	Indicatori	Elementi di benessere - Fattori protettivi	Indicatori
Contesto sociale				
Il bambino				
La relazione genitori-bambino				
I genitori e la famiglia allargata				
La relazione con i servizi e l'assistente sociale				

Attraverso tale griglia è possibile osservare in modo chiaro i singoli elementi e metterli in relazione, in modo da poter constatare sia il grado di pregiudizio in cui il minore può trovarsi, sia le eventuali risorse e aree di benessere esistenti.

⁷ Allo strumento appena descritto, può essere interessante ed utile affiancare una tabella, proposta da Cirillo (1994) relativa ai diversi indicatori: di maltrattamento fisico, che rivelano lesioni difficilmente imputabili ad eventi accidentali; di trascuratezza grave, che evidenziano gravi carenze dei genitori nel soddisfacimento dei bisogni fisici e psicologici dei propri figli; di abuso sessuale. Gli indicatori di queste tre classi sono distinti in segni fisici e segni comportamentali. Si deve, tuttavia, tener presente, come sottolinea l'autore, che “un singolo indicatore sarà sempre ambiguo”, in quanto potrebbe rimandare a diversi fattori causali. Gli indicatori devono essere, quindi, considerati all'interno di un quadro complessivo, per la comprensione del quale deve essere previsto il coinvolgimento di differenti professionalità.



PARTE TERZA



ESEMPIO DI RELAZIONE DI SEGNALAZIONE: COMMENTO E PROPOSTE PER LA RISCrittURA DI UNA RELAZIONE

Proponiamo uno schema per la scrittura di una relazione di segnalazione alla Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni per iniziativa dell'Assistente Sociale e dalla psicologa affinché l'autorità giudiziaria prenda provvedimenti idonei.

“**Oggetto:** minore Paola, nata...il...del 1991 (*sbagliato*⁸)

Il nucleo della minore in oggetto è seguito dal servizio scrivente dal 1991; la presa in carico è stata determinata inizialmente dalle difficoltà economiche della famiglia e successivamente, sia dalla conflittualità dei genitori di Paola, che si sono separati nel 1998, sia per problemi scolastici della minore stessa.

La bambina è stata seguita negli anni delle scuole elementari dal servizio di Neuropsichiatria infantile, che aveva predisposto un supporto educativo domiciliare con risultati funzionali. La madre della minore lavora come domestica, mentre il padre lavora come muratore. Alla fine dell'anno scolastico.... Paola non è stata ammessa alla seconda media, a causa dello scarso rendimento e delle numerose assenze (*è sconnessa non segue una linea cronologica coerente degli avvenimenti*). Gli operatori (*secondo noi operatori troppo generico non si capisce che si rivolge al servizio che scrive*), dopo aver ricevuto la segnalazione della scuola, hanno cercato di comprendere e valutare le motivazioni delle numerose assenze scolastiche di Paola, invitando entrambi i genitori. Dagli incontri con i genitori è emersa una scarsa capacità di entrambi nell'imposizione di regole e nel mantenimento di un comportamento costante ed equilibrato; il padre si è dimostrato poco attento alle necessità della figlia, principalmente occupato a far fronte ad ingenti debiti contratti, tanto che, un'iniziale rapporto con gli operatori si è poi sottratto agli inviti successivi. Dalla madre si è poi saputo che l'ex marito era stato da lei stessa ospitato per qualche mese poiché si era trovato improvvisamente senza una dimora. (*non indica l'anno in cui il padre è stato a casa*) La presenza del padre non ha modificato la situazione della bambina che ha, in quel periodo, ulteriormente diminuito la frequenza scolastica: in quei mesi di convivenza entrambi i genitori hanno cessato una collaborazione con il servizio. (*frase non chiara prima dice che non erano a conoscenza del ritorno temporaneo del padre ma poi afferma che in quel*

⁸ Da qui in avanti il corsivo indica le osservazioni rilevate nella relazione dalle relatrici.



periodo i genitori conviventi hanno cessato il rapporto con il servizio) la madre, dopo l'uscita dall'abitazione del padre, ha ripreso i contatti con il servizio dal quale ha ricevuto aiuto e sostegno all'esercizio della genitorialità. Le sono state date precise prescrizioni che si riferivano in particolare: controllo dell'esecuzione dei compiti da parte della figlia, lettura quotidiana del diario, affiancamento nello studio, controllo dei malesseri adottati dalla bambina per non andare a scuola. Nonostante il percorso di sostegno posto in essere la madre ha dimostrato di avere delle grandi difficoltà nella gestione e crescita della figlia, permettendone, nella maggior parte dei casi, di prendere in modo autonomo le decisioni riguardanti la scuola e il centro educativo (*non indica se sono stati fatti colloqui o visite domiciliari significative per far emergere elementi di rischio o grave negligenza, mancano anche informazioni sui contatti con la scuola tutti gli interventi messi in atto dall'assistente sociale in tutti questi anni*). Si sottolinea che la bambina quando frequenta abitualmente la scuola può conseguire risultati accettabili, frequenza che non è stata mantenuta nel corso dell'anno scolastico (*quale anno?, da chi ha ricevuto l'informazione, giudizio non rilevante e non sostenuto da prove*). La minore, al termine dell'anno scolastico (*quale anno*), nonostante la bassa frequenza e il rendimento scarso, è stata promossa in seguito ad un accordo con operatori e insegnanti (*frase che forse andava rielaborata meglio e contestualizzata nel progetto di intervento*). È stato valutato infatti che per Paola sarebbe stato negativo ripetere l'anno scolastico per la seconda volta viste le sue difficoltà di inserimento nel gruppo. Durante il periodo estivo era stato concordato con la madre l'inserimento in un centro estivo ma da una verifica effettuata con gli educatori del centro si è saputo che la bambina non ha mai frequentato (*manca la parte seguente in cui dovrebbe essere rilevato la posizione della madre in merito all'accaduto, questa informazione consentirebbero di sostenere la decisione dell'assistente sociale di segnalare*). Date le difficoltà della madre ad imporsi nel proprio ruolo genitoriale e l'incapacità di facilitare un'adeguata autonomia della ragazzina ingenerando una confusione di ruoli con la figlia (*da cosa si evince che c'era confusione di ruoli? Spiegare tale affermazione*), si crede opportuno individuare un ambiente sufficientemente contenitivo (*terminologia poco chiara*) per Paola, che possa essere di supporto alla sua crescita complessiva ed aiutata fattivamente nella frequentazione scolastica.

Gli operatori (*chi?*), alla luce di quanto esposto, chiedono l'affidamento di Paola al servizio ed ipotizzano, per il prossimo anno scolastico (*di nuovo quale anno?, quale scuola?*), un progetto di



affidamento a tempo pieno della minore presso una famiglia, con il rientro nei fine settimana dalla madre.

Ulteriori problematiche che abbiamo riscontrato nella relazione:

Le informazioni date non permettono di avere un quadro completo della situazione, delle difficoltà del nucleo familiare. Inoltre non emerge nella relazione il ruolo degli operatori né di chi scrive. Infine non viene esplicitato il punto di vista della minore: la bambina è stata mai sentita? Qual è la visione della sua situazione familiare, scolastica?

Ci sembra utile riportare integralmente, in quanto condivisi, i commenti espressi dall'autore in merito al caso di cui sopra (Galli, 2005).

Questa relazione suscita in chi deve “capire per decidere” una serie di interrogativi e perplessità.

Le problematiche di questa famiglia, sviluppatasi nell'arco di tredici anni, riguardano diversi ambiti; economico, relazionale e di disagio minorile. L'evoluzione di questa situazione, che nel tempo è progressivamente peggiorata, non viene descritta.

La famiglia, si legge, è seguita dal servizio sin dalla nascita di Paola, per problematiche di tipo economico: nella lettura successiva emergono ulteriori informazioni che non chiariscono tuttavia la situazione finanziaria. I genitori lavorano rispettivamente come domestica e come muratore ma non viene segnalata se l'attività lavorativa ha avuto carattere di continuità. Il padre ha contratto “ingenti debiti” senza una spiegazione delle cause: in passato ha perduto il lavoro? È incapace di gestire le risorse economiche, ossia spende più di quanto guadagna? Egli resta improvvisamente senza dimora tanto che viene ospitato dalla ex moglie; per quale ragione? Non è stato rinnovato il contratto di locazione o ha subito lo sfratto per morosità? Dove è attualmente? Contribuisce al mantenimento della figlia? Le difficoltà economiche presentate all'assistente sociale alla nascita di Paola si sono superate per ripresentarsi in un secondo momento o hanno avuto carattere di cronicità?

Si segnala che la coppia è stata seguita “per la conflittualità” tanto che ha poi proceduto alla separazione: le ragioni di tale conflittualità sono state omesse. La dinamica relazionale presente all'interno della coppia non viene segnalata, né prima della separazione, né dopo: la disponibilità della madre ad ospitare il padre quando questi si trovava senza una dimora fa supporre che il



dialogo fra i due coniugi sia continuato anche dopo la separazione. Che tipo di rapporto hanno i due coniugi con la figlia? Chi si occupa prevalentemente di lei? Che rapporti ha la bambina con il padre non affidatario? Gli accordi presi in sede di separazione sono stati da entrambi rispettati? La rappresentazione di una situazione non dovrebbe alimentare domande né dare spazio a supposizioni, ma fornire tutte le informazioni.

Gli operatori apprendono che Paola non frequenta regolarmente la scuola attraverso una segnalazione da parte dell'organo scolastico; si "deduce" che gli operatori avessero, dopo la separazione dei genitori, perduto i contatti con la famiglia. La bambina tuttavia è stata seguita negli anni della scuola elementare dal servizio di Neuropsichiatria infantile "che aveva predisposto un supporto educativo personalizzato domiciliare con risultati funzionali": le difficoltà che questa bambina presentava affrontate dal neuropsichiatra infantile non vengono descritte.

La relazione non consente di comprendere le problematiche di Paola: ella è stata seguita per cinque anni dallo specialista il quale ha ritenuto, nella fase di passaggio dalle elementari alle scuole medie, di aver completato il proprio apporto professionale. I servizi sociali vengono attivati dalla scuola quando questa ha già subito una bocciatura: nell'anno successivo il problema emergente è stato il basso rendimento legato alla bassa frequenza scolastica. Gli operatori hanno coinvolto i genitori ottenendo una parziale collaborazione e solo da parte della madre; ad essa hanno dato indicazioni e suggerimenti non rispettati. Gli operatori, a fronte di una constatata incapacità della madre di occuparsi in modo adeguato della figlia, e della mancanza di collaborazione da parte del padre, ritengono di segnalare la situazione all'organo giudiziario e di proporre un affidamento extra-familiare. Non viene segnalata la posizione dei familiari rispetto a questa eventualità né viene descritto quanto inciderebbe su Paola un allontanamento della propria madre. Paola sembra una ragazzina abituata a decidere in proprio senza trovare limiti da parte della madre; se è corretto l'obiettivo di portare un'inversione di tendenza nella dinamica familiare, è pur vero che occorre partire dai vissuti e dal livello di consapevolezza della ragazza. Anche la proposta di affidamento extrafamiliare apre una serie di interrogativi. La letteratura in proposito indica che gli indicatori ostativi a questo tipo di soluzione sono: quando la situazione è ancora in fase di conoscenza e approfondimento, quando il minore è in fase pre-adolescenziale o



adolescenziale, quando ci si trova in una fase di emergenza, quando la famiglia non ha ancora maturato la consapevolezza delle proprie disfunzioni.

Il Tribunale, proprio perché questa relazione non fornisce un quadro complessivo della situazione, non ha tutti gli elementi per poter decidere una separazione di Paola dal suo ambito familiare: esso può fornire lo strumento agli operatori per richiamare i genitori, in un contesto di controllo, ai propri doveri; anche all'interno del rapporto coatto ci si deve porre l'obiettivo di migliorare la qualità delle relazioni fra genitori e figli. Spesso i genitori non collaborativi si attivano quando entra in gioco un interlocutore come il Tribunale per i minorenni.

Se invece gli operatori hanno approfondito la situazione e sono in possesso di tutti gli elementi è opportuno che apportino una relazione in grado di rappresentare in modo adeguato e approfondito la realtà.



RIFLESSIONI CONCLUSIVE

L'assistente sociale che ha a che fare con minori in situazioni di pregiudizio è chiamato a metter in causa il suo assetto emotivo, mettendo continuamente in gioco il livello dell'emotività e l'aspetto dei sentimenti.

La considerazione della professione nell'immaginario collettivo, riassumibile con la frase "l'assistente sociale ruba i bambini", certamente non aiuta a creare il clima di fiducia e collaborazione necessario all'avvio dei processi di aiuto, dove invece appare indispensabile che il nucleo familiare che presenti dinamiche disfunzionali, si renda disponibile ad una collaborazione.

Può succedere che operatori lasciati soli con le loro emozioni e con i loro conflitti, ricorrano quasi inevitabilmente a meccanismi di difesa dalla sofferenza, assumendo un distacco emotivo che li rende incapaci di immedesimarsi nei sentimenti del minore e della sua famiglia.

Risulta così necessario, come si è avuto modo di constatare nei diversi momenti che hanno preceduto la formazione dei gruppi di lavoro coinvolti in suddetta iniziativa, un supporto di formazione permanente e di supervisione che consenta un continuo controllo di qualità del proprio operato.

Per affrontare il carico emotivo e l'impegno nella presa in carico di tali situazioni, bisogna diventare capaci di interagire con le regole dettate dal contesto e dalle istituzioni coinvolte, elaborando i limiti della propria emotività e posti in essere come importanti fattori di protezione.

Gli operatori del Servizio Sociale sono chiamati ad una maggiore consapevolezza del loro ruolo di interlocutori a livello giudiziario e quello che ci si aspetta è un clima di confronto, attraverso sinergie che promuovano il lavoro di rete.

Fondamentale resta che la voce del minore arrivi all'attenzione di chi si occupa di produrre cambiamenti nella storia di vita del bambino e del suo nucleo familiare.

In ultimo, al termine di questo lavoro sembra utile dedicare spazio ad alcune considerazioni sul funzionamento del gruppo di lavoro. Purtroppo, fin dall'inizio, è mancata una buona definizione



del tema da trattare, in quanto vista la sua complessità, non si è trovato un punto di vista concorde sul come affrontarlo.

Questo ha comportato sia una suddivisione arbitraria e non precisamente definita delle diverse parti da approfondire, che avrebbero dato poi corpo all'elaborato finale, sia un'eccessiva dilatazione dei tempi di progettazione che ha provocato ritardi nella realizzazione del lavoro. Inoltre si è riscontrata, una scarsa assunzione di responsabilità nei confronti del gruppo, rispetto ai compiti via via assegnati, da parte di numerosi componenti che in maniera inaspettata ed improvvisa hanno deciso di lasciarlo. Si è quindi dovuta affrontare una continua ridefinizione sia del gruppo (privo anche delle figure di coordinamento) ormai compromesso, sia dell'impostazione del tema, in quanto mancavano parti di lavoro, che non sono mai state consegnate al gruppo.

Si è proceduto, così, alla definizione di un elaborato finale ben diverso e al di sotto delle nostre aspettative sia in termini redazionali che relazionali, ossia rispetto alla condivisione e collaborazione che si sarebbe dovuta sviluppare nel gruppo.

Tuttavia, nonostante lo scoraggiamento e le continue divergenze, chi è rimasto ha portato a termine l'impegno preso, manifestando grande forza di volontà, impegno e un dispendio di energie che sono andate ben oltre gli incontri pianificati.

Crediamo che tale esperienza di gruppo rifletta, in termini di realtà, quanto a volte per i professionisti che lavorano nel sociale, sia complesso e difficile incontrarsi e condividere obiettivi e rappresentazioni culturali dell'infanzia, della famiglia, della tutela, cosa tutt'altro che facile e scontata.

La sfida resta quella di incoraggiare dibattiti e momenti di formazione, significativi per i processi di costruzione di reti finalizzate a proteggere e tutelare l'infanzia.



BIBLIOGRAFIA

ACCETTULLI A., ONOFRIO L., TACCANI P., 2004, *La comunicazione scritta tra servizi sociali e autorità giudiziaria*, Carocci, Roma

BARTOLOMEI A., PASSERA A. L., 2010, *L'assistente sociale. Manuale di servizio sociale professionale*, Edizioni Cierre, Roma

BARTOLOMEI A., PASSERA A. L., 2005, *L'assistente sociale, manuale di servizio sociale professionale (alla voce "controllo")*, Edizioni Cierre, Roma.

BERTOTTI T., 2012, *Bambini e famiglie in difficoltà. Teorie e metodi di intervento per assistenti sociali*, Carocci Faber, Roma

BERTOTTI T., CASERTELLI A., 2007, *Valutare nell'area dell'infanzia e dell'adolescenza*, in De Ambrogio U., Bertotti T., Merlini F., (a cura di), *L'assistente sociale e la valutazione*, Carocci Faber, Roma

BINI L., 2003, *Documentazione e servizio sociale: manuale di scrittura per gli operatori*, Carocci Faber, Roma

CAMPANINI A., 2002, *L'intervento sistemico: un modello operativo per il servizio sociale*, Carocci Faber, Roma

CIRILLO S., CIPOLLONI M. V., 1994, *L'assistente sociale ruba i bambini?*, Raffaello Cortina Editore, Milano

CIRILLO S., 2005, *Cattivi genitori*, Raffaello Cortina Editore, Milano

DAL PRA PONTICELLI M. (diretto da), 2005, *Dizionario di servizio sociale*, Carocci Faber, Roma

DELLA VALLE M., 2000, *Fascino e responsabilità dello scrivere nel Servizio Sociali*, in "La Rivista di Servizio Sociale", 4, p. 5



DE AMBROGIO, U. E BERTOTTI T, (2011) *La valutazione dei minori segnalati all'autorità giudiziaria per i quali è richiesta l'indagine sociale*, in De Ambrogio, U., *Valutare gli interventi e le politiche sociali*, Carocci, Roma

DI BLASIO P. (a cura di), 2005, *Tra rischio e protezione. La valutazione delle competenze parentali*, Unicopli, Milano

GALLI D., 2005, *Il servizio sociale per minori. Manuale pratico per assistenti sociali*, Franco Angeli, Milano

ONG W. J., 1982, *Oralità e scrittura. Le tecnologie della parola*, Il Mulino, Bologna

RANIERI M. L. (a cura di), 2007, *Assistente sociale domani, volume 2*, Erickson, Trento

RICCUCCI M., 2009, *Scrivere per il servizio sociale. Guida alla stesura della documentazione*, Carocci Faber, Roma

ZILANTIA., ROVAI B., 2008, *Assistenti Sociali Professionisti*, Carocci Faber, Roma

SITOGRAFIA

www.ordias.marche.it

www.tribunaleminorimilano.it



INDICE

- Introduzione	pag. 2
- Parte Prima	pag. 3
Inquadramento normativo	pag. 4
La scrittura come strumento di lavoro nei Servizi Sociali e aspetti generali della documentazione	pag. 6
- Parte Seconda	pag. 11
Relazione di segnalazione del servizio sociale	pag. 11
Proposta di uno schema di segnalazione	pag. 17
La dimensione valutativa: quali criteri utilizzare per la valutazione del rischio o del danno per il minore?	pag. 19
- Parte Terza	pag. 24
Esempio di relazione di segnalazione: commento e proposte per la riscrittura di una relazione	pag. 25
- Riflessioni conclusive	pag. 30
- Bibliografia	pag. 32
- Sitografia	pag. 33