



UNIVERSITÀ  
CATTOLICA  
del Sacro Cuore

Dottorato di ricerca in  
Social Work and Personal Social Services  
Ciclo XXXVI  
S.S.D. SPS/07

**I SERVIZI PER IL MANTENIMENTO DELLA RELAZIONE  
TRA GENITORI E FIGLI NON CONVIVENTI: UN'INDAGINE  
ESPLORATIVA IN REGIONE LOMBARDIA**

Coordinatrice corso: Ch.ma Prof.ssa Maria Luisa Raineri

Tesi di dottorato di: Giulia Berardi  
Matricola: 5014110

Anno Accademico 2022/2023

# Indice

<b>INTRODUZIONE.....</b>	<b>7</b>
<b>PARTE I: IL QUADRO TEORICO .....</b>	<b>11</b>
<b>CAPITOLO I.....</b>	<b>12</b>
<b>IL LEGAME TRA GENITORI E FIGLI E IL DIRITTO A UNA FAMIGLIA .....</b>	<b>12</b>
<i>PREMESSA.....</i>	12
<b>1.1 LE FAMIGLIE IN CAMBIAMENTO: LA PROSPETTIVA SOCIOLOGICA .....</b>	<b>13</b>
<b>1.2 LO SGUARDO PSICOLOGICO SULLE FAMIGLIE .....</b>	<b>16</b>
<b>1.3 LA GENITORIALITÀ E IL RUOLO DELLE RELAZIONI FAMILIARI NELL'INFANZIA .....</b>	<b>19</b>
<b>1.4 IL DIRITTO A ESSERE FIGLI E LE DIMENSIONI DELLA RELAZIONE GENITORI-FIGLI ...</b>	<b>24</b>
<b>1.5 IL CONTESTO INTERNAZIONALE .....</b>	<b>28</b>
<b>1.6 IL CONTESTO NAZIONALE .....</b>	<b>33</b>
<b>1.7 IL MANTENIMENTO DEL DIRITTO DI VISITA.....</b>	<b>35</b>
1.7.1 IL DIRITTO DI VISITA NELLE SITUAZIONI DI ALLONTANAMENTO DEL FIGLIO DAL NUCLEO DI ORIGINE ....	36
1.7.2 IL DATI DEI MALTRATTAMENTI SUI BAMBINI E RAGAZZI E IL MONITORAGGIO DEI COLLOCAMENTI FUORI FAMIGLIA .....	41
1.7.3 IL DIRITTO DI VISITA NELLE SITUAZIONI DI SEPARAZIONE E DI DIVORZIO .....	45
<b>1.8 LINEE DI INDIRIZZO NAZIONALI: L'INTERVENTO CON BAMBINI E FAMIGLIE IN SITUAZIONE DI VULNERABILITÀ.....</b>	<b>49</b>
1.8.1. IL PIANO NAZIONALE DEGLI INTERVENTI E DEI SERVIZI SOCIALI 2021-2023 – P.I.P.P.I.....	52
<b>CAPITOLO II.....</b>	<b>56</b>
<b>I SERVIZI PER IL MANTENIMENTO DELLA RELAZIONE: DALLO SGUARDO DELLA LETTERATURA INTERNAZIONALE ALL'ORGANIZZAZIONE E AL FUNZIONAMENTO NEL CONTESTO NAZIONALE E REGIONALE LOMBARDO .....</b>	<b>56</b>
<i>PREMESSA.....</i>	56
<b>2.1 LE ORIGINI DEI SERVIZI DEDICATI AL MANTENIMENTO DELLA RELAZIONE .....</b>	<b>57</b>
<b>2.2 I SERVIZI PER IL MANTENIMENTO DELLA RELAZIONE TRA GENITORI E FIGLI NON CONVIVENTI NEL CONTESTO NAZIONALE: DEFINIZIONE E MISSION .....</b>	<b>59</b>
2.2.1 L'AVVIO DEI SERVIZI PER IL MANTENIMENTO DELLA RELAZIONE IN ITALIA.....	61
2.2.2 LA PROGRAMMAZIONE E L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI PER IL MANTENIMENTO DELLA RELAZIONE: I RIFERIMENTI NORMATIVI .....	63
2.2.3 LE DENOMINAZIONI DEI SERVIZI IN ITALIA E IN REGIONE LOMBARDA .....	64
2.2.4 I DESTINATARI DEI SERVIZI PER IL MANTENIMENTO DELLA RELAZIONE .....	66
<b>2.3 GLI INCONTRI TRA GENITORI E FIGLI NON CONVIVENTI: LO SGUARDO DELLA LETTERATURA INTERNAZIONALE.....</b>	<b>68</b>
2.3.1 L'INCONTRO SUPERVISIONATO E L'INCONTRO SUPPORTATO: GLI ELEMENTI DEFINITORI .....	70
2.3.2 LE ACCEZIONI DEGLI INCONTRI IN ITALIA E IN LOMBARDA.....	74
<b>2.4 LE FINALITÀ DEGLI INCONTRI TRA GENITORI E FIGLI NON CONVIVENTI.....</b>	<b>76</b>
<b>2.5 LA PIANIFICAZIONE DEGLI INCONTRI: TRA SFIDE E RISORSE.....</b>	<b>82</b>
2.5.1 LA DEFINIZIONE DEI PROGETTI DI AIUTO NEI SERVIZI NAZIONALI PER IL MANTENIMENTO DELLA RELAZIONE .....	82
2.5.2 L'ETÀ E LO STADIO DI SVILUPPO DEL BAMBINO O DEL RAGAZZO .....	85
2.5.4 LA PREPARAZIONE AGLI INCONTRI DI AMBIENTAMENTO .....	87
2.5.5 I MOMENTI PREPARATORI PRE-INCONTRO E I MOMENTI RIFLESSIVI POST-INCONTRO .....	88

2.5.6 LA FREQUENZA DEGLI INCONTRI.....	90
2.5.7 LE QUESTIONI CULTURALI .....	95
2.5.8 CONSIDERARE LE DISTANZE, I COSTI E I TEMPI DELLE FAMIGLIE .....	96
<b>2.6 I LUOGHI E GLI SPAZI DEGLI INCONTRI TRA GENITORI E FIGLI NON CONVIVENTI.....</b>	<b>98</b>
2.6.1 ABITAZIONE DELLA FAMIGLIA AFFIDATARIA E ABITAZIONE DEI GENITORI.....	98
2.6.2 UFFICI DEI SERVIZI SOCIALI.....	99
2.6.3 CONTACT CENTRES – SERVIZI PER IL MANTENIMENTO DELLA RELAZIONE.....	100
<b>2.7 I VISSUTI DEI BAMBINI E DEI RAGAZZI, DEI GENITORI E DELLE FAMIGLIE AFFIDATARIE .....</b>	<b>103</b>
2.7.1 I VISSUTI DEI BAMBINI E DEI RAGAZZI .....	103
2.7.1.1 <i>L’ascolto e la partecipazione dei bambini e dei ragazzi</i> .....	106
2.7.2 I VISSUTI DEI GENITORI .....	112
2.7.3 I VISSUTI DELLE FAMIGLIE AFFIDATARIE.....	116
<b>2.8 LE FUNZIONI E I VISSUTI DEGLI OPERATORI .....</b>	<b>121</b>
2.8.1 LA FUNZIONE DI PROTEZIONE .....	122
2.8.2 LA FUNZIONE DI SOSTEGNO.....	123
2.8.3 LA TRASMISSIONE DI QUANTO OSSERVATO .....	124
2.8.4 I VISSUTI DEGLI OPERATORI .....	126
2.8.5 LA FORMAZIONE DEGLI OPERATORI: UN BISOGNO INSODDISFATTO .....	127
<b>2.9 I SERVIZI INVIANTI.....</b>	<b>129</b>
2.9.1 LA CREAZIONE DI SENSO DELLE INFORMAZIONI RACCOLTE .....	131
<b>2.10 LE RELAZIONI DI AIUTO NEI CONTESTI DI CONTROLLO .....</b>	<b>132</b>
2.10.1 IL CONTRIBUTO DEL RELATIONAL SOCIAL WORK NELLA PIANIFICAZIONE DEGLI INCONTRI NEI SERVIZI PER IL MANTENIMENTO DELLA RELAZIONE .....	134
2.10.2 SERVIZI CHE CURANO E MANTENGONO LE RELAZIONI: I SERVIZI RELAZIONALI NEL RELATIONAL SOCIAL WORK.....	140
<b>PARTE II – LA RICERCA .....</b>	<b>143</b>
<b>CAPITOLO III .....</b>	<b>144</b>
<b>IL DISEGNO DELLA RICERCA.....</b>	<b>144</b>
<b>3.1 LE FINALITÀ DELLA RICERCA .....</b>	<b>144</b>
<b>3.2 IL CONTESTO DI REGIONE LOMBARDIA .....</b>	<b>146</b>
<b>3.3 LA METODOLOGIA DELLA RICERCA .....</b>	<b>147</b>
<b>3.4 LE FASI E GLI STRUMENTI DELLA RICERCA.....</b>	<b>149</b>
3.4.1 LA MAPPATURA DELLA REGIONE LOMBARDIA .....	151
3.4.2 LA COSTRUZIONE DEL DATABASE DEGLI UFFICI DI PIANO LOMBARDI .....	152
3.4.3 IL QUESTIONARIO RIVOLTO AGLI UFFICI DI PIANO LOMBARDI .....	153
3.4.4 LA COSTRUZIONE DEL DATABASE DEI SERVIZI LOMBARDI PER IL MANTENIMENTO DELLA RELAZIONE.....	159
3.4.5 IL QUESTIONARIO RIVOLTO ALLE FIGURE DI COORDINAMENTO DEI SERVIZI LOMBARDI PER IL MANTENIMENTO DELLA RELAZIONE .....	159
<b>3.5 L’ANALISI DEI DATI RACCOLTI.....</b>	<b>164</b>
<b>3.6 LE RISORSE, I LIMITI E GLI ASPETTI ETICI DELLA RICERCA.....</b>	<b>165</b>
<b>CAPITOLO IV.....</b>	<b>168</b>
<b>LA MAPPATURA DEGLI AMBITI TERRITORIALI DI REGIONE LOMBARDIA, LA NUMEROSITÀ E LA COLLOCAZIONE DEI SERVIZI LOMBARDI PER IL MANTENIMENTO DELLA RELAZIONE .....</b>	<b>168</b>
<b>4.1 LA MAPPATURA DEGLI AMBITI TERRITORIALI E DEI COMUNI AFFERENTI .....</b>	<b>168</b>

<b>4.2 IL QUESTIONARIO RIVOLTO AGLI UFFICI DI PIANO DI REGIONE LOMBARDIA</b> .....	174
4.2.1 IL NUMERO DI ABITANTI NEI 91 AMBITI TERRITORIALI DI REGIONE LOMBARDIA .....	176
4.2.2 I DATI SUI SERVIZI LOMBARDI PER IL MANTENIMENTO DELLA RELAZIONE: LA FORMA E LO STRUMENTO DI GESTIONE .....	179
4.2.3 LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI PER IL MANTENIMENTO DELLA RELAZIONE GENITORI-FIGLI NON CONVIVENTI IN REGIONE LOMBARDIA.....	184
4.2.4 LE DENOMINAZIONI DEI SERVIZI LOMBARDI PER IL MANTENIMENTO DELLA RELAZIONE .....	185
<b>CAPITOLO V</b> .....	188
<b>IL FUNZIONAMENTO E L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI PER IL MANTENIMENTO DELLA RELAZIONE TRA GENITORI E FIGLI NON CONVIVENTI</b> .....	188
<i>PREMESSA</i> .....	188
<b>5.1 L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DEI SERVIZI LOMBARDI PER IL MANTENIMENTO DELLA RELAZIONE</b> .....	189
<b>5.2 GLI ORGANIGRAMMI E LE QUALIFICHE PROFESSIONALI DEGLI OPERATORI DELLE ÉQUIPE DEI SMR LOMBARDI</b> .....	198
<b>5.3 LE SITUAZIONI SEGUITE DAI SERVIZI LOMBARDI PER IL MANTENIMENTO DELLA RELAZIONE</b> .....	209
5.3.1 IL GENERE, L'ETÀ, LA COMPOSIZIONE DEI NUCLEI FAMILIARI E L'APPARTENENZA ETNICA .....	210
5.3.2 LE FIGURE PARENTALI INCONTRANTI .....	217
<b>5.4 LE MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEI SMR LOMBARDI E LE COLLABORAZIONI CON GLI ALTRI SERVIZI TERRITORIALI</b> .....	218
<b>5.5 LE DENOMINAZIONI DEGLI INCONTRI, LE CAUSE DI ATTIVAZIONE, LE FINALITÀ E LE MODALITÀ ORGANIZZATIVE DEI SERVIZI LOMBARDI PER IL MANTENIMENTO DELLA RELAZIONE</b> .....	227
<b>5.6 L'INTERRUZIONE DEGLI INCONTRI, LE SITUAZIONI DI EMERGENZA, LE MOTIVAZIONI DELLA CONCLUSIONE E IL TEMPO MEDIO DI PRESA IN CARICO DEI PERCORSI NEI SMR LOMBARDI</b> .....	249
<b>5.7 LE MODALITÀ DI GESTIONE E DI COMUNICAZIONE DEL MANTENIMENTO DEI CONTATTI TRA GENITORI E FIGLI NON CONVIVENTI NEI SMR LOMBARDI</b> .....	256
<b>5.8 GLI SPAZI FISICI DEI SERVIZI LOMBARDI PER IL MANTENIMENTO DELLA RELAZIONE</b> .....	263
<b>5.9 GLI STRUMENTI PROFESSIONALI UTILIZZATI DAI SERVIZI LOMBARDI PER IL MANTENIMENTO DELLA RELAZIONE</b> .....	270
<b>5.10 LE ÉQUIPE, LE SUPERVISIONI E LE FORMAZIONI PROFESSIONALI NEI SERVIZI LOMBARDI PER IL MANTENIMENTO DELLA RELAZIONE</b> .....	272
<b>CAPITOLO VI</b> .....	277
<b>DISCUSSIONE DEI RISULTATI E CONCLUSIONI</b> .....	277
<i>PREMESSA</i> .....	277
<b>6.1 LA NUMEROSITÀ E LA COLLOCAZIONE GEOGRAFICA DEI SERVIZI PER IL MANTENIMENTO IN REGIONE LOMBARDIA</b> .....	278
<b>6.2 I BAMBINI E RAGAZZI CHE ACCEDONO AI SERVIZI PER IL MANTENIMENTO DELLA RELAZIONE: L'ETÀ, IL GENERE, LA DURATA DEGLI INTERVENTI</b> .....	279
<b>6.3 LE ÉQUIPE DI LAVORO, GLI ORGANIGRAMMI, LE SUPERVISIONI E LE FORMAZIONI PROFESSIONALI</b> .....	280
<b>6.4 GLI SPAZI E I LUOGHI DEGLI INCONTRI</b> .....	284
<b>6.5 LA CURA DELLE RELAZIONI «DA REMOTO»</b> .....	286
<b>6.6 LA PARTECIPAZIONE DEI BAMBINI, DEI RAGAZZI E DELLE FAMIGLIE</b> .....	288

<b>6.7 LE MODALITÀ DI ATTIVAZIONE, LE FINALITÀ PERSEGUITE E I TEMPI DEGLI INTERVENTI.....</b>	<b>293</b>
<b>6.8 LE DENOMINAZIONI DEI SERVIZI E DEGLI INCONTRI .....</b>	<b>297</b>
<b>6.9 I SERVIZI PER IL MANTENIMENTO DELLA RELAZIONE E LE TEORIE PSICOLOGICHE.....</b>	<b>301</b>
<b>6.10 CONCLUSIONI E SVILUPPI FUTURI.....</b>	<b>303</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>307</b>
<b>APPENDICE METODOLOGICA.....</b>	<b>330</b>



## *Introduzione*

La scelta di riflettere sul tema dell'importanza dei legami tra genitori e figli non conviventi e della centralità di mantenere in essere le relazioni sospese o interrotte origina dall'esperienza professionale come assistente sociale di un Servizio lombardo che si occupa di tutela di bambini e di ragazzi.

Le decisioni che esitano in interruzioni o sospensioni delle relazioni tra figure genitoriali e figli sono complesse, gli operatori si trovano ad agire in contesti densi di coinvolgimento emotivo e i percorsi che chiamano in causa i bambini e ragazzi, i loro genitori (e tutte le altre persone significative) e gli operatori sono delicati e da maneggiare con cura.

Ci si trova di fronte a situazioni in cui il contesto famiglia non rappresenta quello maggiormente rispondente alle esigenze di crescita, di benessere e di armonia dei più piccoli e in cui i legami tra genitori e figli necessitano di essere ripensati, curati e sostenuti.

Nell'ambito dei Servizi che si occupano primariamente di bambini, ragazzi e di famiglie, i Servizi per il Mantenimento della Relazione orientano il loro agire nel garantire il diritto di visita duale: quello dei più piccoli nel pieno rispetto della cura della relazione sospesa o interrotta con la figura genitoriale (o le figure genitoriali) e, viceversa, quello del genitore (o genitori) a non interrompere il legame con il figlio non convivente.

Questi specifici Servizi sono scarsamente attenzionati a livello nazionale e le ricerche e studi a caratura internazionale non risultano bastevoli per aiutare i sistemi di cura a promuovere delle politiche convalidate a livello empirico.

La scarsità degli studi di ricerca può essere riferita all'oggettiva difficoltà nel raccogliere, misurare e analizzare elementi e contenuti così specifici (Cabiati, 2015), parimenti la complessità dei concetti utilizzati nelle scienze sociali e la non diretta osservabilità di molti di essi ne acquiscono la difficoltà (Corbetta, 1999).

Il presente elaborato nasce da un desiderio di approfondire la conoscenza di tali Servizi a partire dal livello micro della Regione Lombardia. La Regione è organizzata in Ambiti Territoriali a cui afferiscono una pluralità di comuni. Al fine di procedere con lo studio di ricerca, si è resa necessaria una preliminare mappatura della Lombardia con l'obiettivo di meglio comprendere la sua organizzazione territoriale.

Si è poi proceduto a interrogarsi intorno a quanti Servizi per il Mantenimento della Relazione fossero presenti e dove fossero geograficamente collocati entro il contesto regionale. Tali informazioni non risultavano sufficienti e non esaurivano la volontà di esplorare queste specifiche e delicate realtà, poiché permanevano i quesiti rispetto a come fossero organizzate e in che modo funzionassero.

Per raggiungere gli obiettivi sopra menzionati, si è implementata una ricerca quantitativa mediante la costruzione e somministrazione di due questionari.

La scelta di procedere mediante strumenti di ricerca quantitativi origina dall'obiettivo esplorativo che si era interessati a perseguire, unitamente all'esigenza di raccogliere dati quantitativi in un panorama carente di elementi conoscitivi intorno ai Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione.

Attraverso tale studio, ci si è dunque posti un duplice obiettivo: da una parte, rilevare la numerosità e la gestione dei Servizi per il Mantenimento della Relazione lombardi all'interno dei singoli Ambiti Territoriali che la compongono, dall'altra, esplorarne l'organizzazione e il funzionamento interni. Al fine di rispondere ai due interrogativi di ricerca, si sono dapprima presi in considerazione tutti gli Uffici di Piano lombardi e i loro responsabili, in seguito, tutti i Servizi per il Mantenimento della Relazione regionali attraverso le loro figure di coordinamento.

Questo lavoro di ricerca intende dunque offrire un contributo alle domande di cui sopra, tentando di colmare il vuoto conoscitivo attraverso l'emersione di elementi innovativi e peculiari, a partire dalla collocazione geografica e la quantificazione numerica di tali contesti, per arrivare a delinearne le modalità organizzative e di funzionamento, parte più ambiziosa del lavoro di seguito presentato.

L'elaborato si struttura in due parti: la prima (composta dai primi due capitoli) offre un inquadramento teorico al tema studiato che ha consentito lo sviluppo della seconda (a cui afferiscono gli ultimi quattro capitoli), finalizzata a presentare la parte empirica.

Il primo capitolo offre una sintetica panoramica dei mutamenti familiari mediante una prospettiva sociologica, per poi affrontare il concetto di «genitorialità» e alcune teorie psicologiche intorno alla relazione genitori-figli. Si prosegue con una

trattazione del diritto ad essere figli unitamente alle quattro dimensioni che caratterizzano, da un punto di vista psicologico, l'identità filiale.

Il *focus* si sposta successivamente al diritto dei bambini e dei ragazzi ad avere una famiglia, presentando i principali riferimenti normativi nazionali ed internazionali. Il capitolo prosegue con il concetto di diritto di visita, riconosciuto ai bambini e ai ragazzi e alle loro figure genitoriali, qualora non sia possibile vivere insieme nel contesto familiare o perché, per le più disparate motivazioni e situazioni, le relazioni tra genitori-figli vengano sospese o interrotte. Tale diritto risulta centrale nella trattazione dei Servizi che si occupano di mantenere e curare la relazione tra genitori e figli non conviventi, poiché è il faro del lavoro quotidiano con le famiglie che vi accedono.

Questo capitolo iniziale risulta necessario affinché si possa comprendere dove si collocano i Servizi per il Mantenimento della Relazione, cosa si intende quando si parla di famiglia, di legami e dell'importanza sottesa alla loro cura, nonché pone le basi per comprendere i confini normativi in cui queste realtà si inseriscono e i diritti che contribuiscono a garantire.

Nel secondo capitolo si propone una commistione degli elementi emergenti dalla rassegna della letteratura internazionale sul tema del mantenimento della relazione tra genitori e figli non conviventi, insieme alla presentazione e descrizione dei Servizi nel territorio nazionale, per poi orientare lo sguardo verso il contesto più micro della Regione Lombardia.

Si portano alla luce gli aspetti definatori degli incontri, le loro finalità, nonché gli elementi di attenzione per la loro pianificazione. Importanti risultano le evidenze relativamente ai vissuti dei bambini e dei ragazzi, delle figure genitoriali e delle famiglie affidatarie, unitamente allo sguardo verso gli spazi di partecipazione dei più piccoli ai percorsi che li riguardano. In ultimo, un accenno ai vissuti degli operatori per comprendere cosa pensano, di cosa hanno bisogno e le modalità di utilizzo degli strumenti professionali durante gli incontri.

A partire dallo sguardo della letteratura internazionale, si presentano gli elementi peculiari dei Servizi per il Mantenimento della Relazione che emergono dalle Linee Guida presenti, così come gli aspetti di programmazione e di organizzazione territoriali.

In conclusione, viene proposta una sintetica riflessione a partire da alcuni valori e principi cardine del Relational Social Work in connessione ai temi emersi dalla letteratura presente sul tema e ai Servizi per il Mantenimento della Relazione nel contesto italiano e regionale.

Il terzo capitolo affronta il processo della ricerca, esplicitandone le finalità e il contesto geografico in cui si è realizzata. Si prosegue con la descrizione della metodologia della ricerca per poi concentrare la descrizione intorno alle fasi e agli strumenti adoperati, concludendo con una presentazione di come è stata effettuata l'analisi dei dati raccolti. A chiudere, una riflessione volta a presentare le risorse ravvisate, ma anche i limiti e gli aspetti etici che hanno caratterizzato lo studio.

I risultati del primo strumento di ricerca sono presentati nel quarto capitolo. Qui vengono fatti emergere i primi elementi conoscitivi dei Servizi per il Mantenimento della Relazione (quantificazione e collocazione geografica), ma anche dati relativi alla mappatura dei 91 Ambiti Territoriali di Regione Lombardia, fase necessaria e utile per la realizzazione dello studio qui esposto.

Il quinto capitolo riporta i risultati più consistenti della ricerca empirica, quelli che rappresentano e portano evidenze rispetto a come sono organizzati e come funzionano i Servizi per il Mantenimento della Relazione sul territorio regionale.

I dati sono descritti attraverso dieci aree tematiche che non riflettono l'ordine mediante cui è stato pensato e costruito il questionario somministrato ai rispondenti; una loro riorganizzazione interna si è infatti resa necessaria per fluidificarne la lettura e fornire coerenza agli elementi descritti.

Il capitolo conclusivo presenta le discussioni dei risultati, si propongono delle riflessioni volte a leggere i dati empirici della ricerca alla luce di quanto emerso dalla letteratura, evidenziandone comunanze e differenze.

L'ultimo paragrafo ragiona i possibili sviluppi futuri del lavoro di ricerca e conclude con le riflessioni che hanno consentito e incentivato la sua realizzazione.

# PARTE I: IL QUADRO TEORICO

# CAPITOLO I

## IL LEGAME TRA GENITORI E FIGLI E IL DIRITTO A UNA FAMIGLIA

### *Premessa*

Il capitolo si propone di contestualizzare il lavoro di ricerca successivamente presentato, al fine di comprendere meglio i risultati esposti nella parte empirica dell'elaborato.

La famiglia e i legami che in essa si creano sono argomenti potenzialmente molto ampi e potrebbero essere affrontati da molteplici prospettive, si è qui scelto di partire da una prospettiva sociologica dei mutamenti familiari, per poi portare all'attenzione lo sguardo psicologico intorno alle relazioni genitori-figli e l'importanza di tale legame durante l'infanzia. A seguire si tratterà del diritto a essere figli, condizione comune a tutti gli uomini e le donne del mondo, per poi proseguire con la centralità del legame genitori-figli per l'identità di questi ultimi sottolineando l'importanza della sua cura.

La seconda parte del capitolo affronta una panoramica del quadro normativo internazionale e nazionale dei diritti dei bambini e ragazzi ad una famiglia e dei principi che hanno ispirato la giurisprudenza nella direzione di protezione e tutela delle famiglie e minori<sup>1</sup>. L'intenzione è quella di portare alla luce i principi che orientano il lavoro con i bambini e i ragazzi e le loro famiglie da un punto di vista giuridico e i valori che hanno promosso una cultura attenta ai loro bisogni, interessi e necessità del vivere preferibilmente entro il loro contesto familiare.

---

<sup>1</sup> Nel presente elaborato si utilizza il termine «minore» per identificare una persona di età inferiore agli anni 18 di entrambi i generi, maschile e femminile. Non è intenzione di chi scrive far riferimento ad una condizione di minorità.

## 1.1 Le famiglie in cambiamento: la prospettiva sociologica

Non di rado si sente e si legge che «la famiglia è in crisi», Giovagnoli (2012) invita a riflettere intorno a tale asserzione perché, se ciò fosse vero, significherebbe che la famiglia sarebbe in declino, a ciò potrebbe corrispondere un naturale auspicio di ritorno a un modello di famiglia che viene definito «tradizionale».

Secondo Cappelli e colleghi (2019), le famiglie sono immerse in una società che ha paura del diverso che invade e pervade i suoi spazi, una società composta di esseri umani che temono la solitudine e, di conseguenza, da leggere in connessione al peggioramento della qualità delle relazioni.

L'OCSE (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico) segnala che tutto l'Occidente pare caratterizzato da una diminuzione di soddisfazione per le relazioni sociali unitamente ad un aumento della diffidenza verso gli altri: non solo verso la società più ampia, ma anche verso i familiari e gli amici (Gallup, 2017).

Nel nostro Paese, nel corso degli anni, si è passati dalla famiglia di tipo patriarcale, composta da una pluralità di persone con una molteplicità di ruoli (nonni, genitori, figli, nipoti), alla famiglia nucleare composta unicamente da genitori e figli. Ad oggi, si sono diffuse forme familiari lontane e diverse da quelle sopra descritte: famiglie monogenitoriali, famiglie di fatto, famiglie con genitori dello stesso sesso (Ibidem).

Donati (2015) afferma che, negli ultimi anni, si tende a osservare la famiglia quasi fosse un «residuo storico» che si modifica a seguito dei grandi cambiamenti della società che la circonda. Entro questa logica, dunque, il discorso sulla famiglia rimanda fuori di sé, ovvero alle analisi delle strutture sociali, delle condizioni di vita, dei modelli culturali e di valore. Prosegue la riflessione prendendo in considerazione il processo di globalizzazione della società che porta con sé forme familiari sempre più plurali e frammentate, con un ruolo della famiglia sempre più debole e marginale nell'organizzazione sociale. L'autore sostiene che la gran parte della sociologia osservi la famiglia dall'esterno, sarebbero esigui gli studi sociologici che interpretano il fenomeno familiare «dal di dentro» di ciò che esso sociologicamente significa ed esprime, ben pochi sociologi vedono la famiglia come una realtà sociale vitale, per tali motivi l'osservazione interna della famiglia è spesso e volentieri lasciata alla psicologia (Donati, 2015).

Si assiste al tramonto dell'idea di famiglia come la «normale» forma di convivenza quotidiana, privilegiandola come espressione della creatività di persone emancipate dai legami e dai vincoli esistenti in precedenza e classicamente dati.

Ci si trova quindi di fronte a una «pluralizzazione delle forme familiari» nelle quali si fa il tifo per la libertà e per la ricerca della felicità individuale. In questo scenario, la famiglia si riduce alle relazioni affettive primarie, lasciando sullo sfondo la sua essenza di istituzione sociale.

L'esistenza di una molteplicità di forme familiari, però, presenta delle zone grigie, dei pericoli e nuove carenze che si sostanziano nelle realtà di molte famiglie di vivere in condizioni di povertà relazionali che si traducono nelle nuove povertà familiari.

Entro questo panorama, le politiche familiari tendono a rispondere alle necessità e ai desideri di maggior individualizzazione, agevolando e fluidificando la ricerca del benessere mediante le relazioni familiari che sono largamente intese e accettate come «liquide», salvo poi chiedersi in che modo una famiglia liquida possa essere sorgente di felicità (Donati, 2012).

Le povertà relazionali di cui sopra fanno riferimento alle connotazioni che Donati (2015) intende ed elabora in riferimento alla famiglia. Secondo l'autore la famiglia è una relazione originaria, auto-prodotta, i cui fattori originari sono appunto relazionali. La famiglia sorge primariamente per impulsi interni e questi ultimi hanno a che fare con la logica dello scambio simbolico: quello della relazione di piena reciprocità incrociata fra i *gender* e fra le generazioni. La famiglia, in più, come ogni altra relazione sociale, è un'entità invisibile: le relazioni familiari sono definibili per qualunque osservatore solo in parte (riduttivamente), mentre per tanti aspetti rimangono fluide e sempre in divenire. Le peculiarità dei legami familiari si ritrovano nella loro solidarietà identitaria e l'identità familiare dipende da un particolare codice culturale.

La famiglia viene intesa, dunque, come una relazione sociale *sui generis*, uno specifico *network* di relazioni: ovvero una modalità distinta con cui si configurano le azioni reciproche che implicano intersoggettività e connessioni strutturali fra i soggetti (Donati, 1986; Donati e Di Nicola, 2002).

Saraceno (2017) parla del «velo dell'ovvio», riferendosi alla trasversalità del sapere che cosa sia famiglia e che ciò che afferma il senso comune corrisponda alla

realtà. Entro questi confini, la visione comune e stereotipata di famiglia non appartiene unicamente alle persone, alle stesse famiglie, ma anche alle politiche e ai Servizi a loro rivolti. In questo processo di cambiamento, dunque, le famiglie italiane appaiono in affanno rispetto agli altri Paesi europei, dove la legislazione e il sistema di Welfare accompagnano i cambiamenti familiari.

In molteplici occasioni, nel nostro Paese, l'istituzione familiare ha rappresentato il maggior ammortizzatore sociale, finendo per caricare su di sé, spesso in assenza di aiuti da parte delle istituzioni, le situazioni di difficoltà, di malessere o di sofferenza di vario genere, mostrando la sua vitalità e capacità adattiva ai mutamenti della società.

Se un Paese non ha un forte tessuto connettivo costituito da famiglie solide che generano beni relazionali, non v'è rimedio economico e politico che possa funzionare, perché il problema giace nel fatto di consumare il capitale umano e sociale delle famiglie e nel non riuscire a rigenerarlo (Donati, 2012).

Il Paese è spettatore di mutamenti importanti nelle strutture e nei comportamenti familiari che viene denominato come «morfogenesi della famiglia» (Donati, 1986), intendendo con tale espressione la tendenza delle famiglie ad allargare la varietà delle sue forme, generando nuove relazioni e nuovi assetti. In questa pluralità di strutture, quelle più innovative così come quelle più tradizionali, possono produrre beni relazionali, ma anche produrre mali relazionali.

È all'interno di questa mescolanza quasi caotica che le politiche sociali faticano a tenere il passo con i cambiamenti, poiché la loro tendenza si configura con un mantenimento degli assetti precedenti e stabili.

Adottando uno sguardo sull'Europa, si possono sintetizzare alcuni elementi che riflettono le morfogenesi familiari nel continente: la natalità è molto bassa, le coppie tendono a non avere figli e si osserva un crescente invecchiamento della popolazione. Inoltre, si assiste ad una tendenza all'aumento di persone che fanno parte di famiglie frammentate (che hanno affrontato una separazione o un divorzio), così come sono in costante espansione le famiglie in cui i figli vivono con un solo genitore, unitamente al numero di figli che non conosce il padre naturale o con cui hanno rapporti saltuari. Si diffondono, in parallelo, le famiglie «arcobaleno» e le famiglia «composite». Questo panorama e queste tendenze contribuiscono fortemente alla creazione di reti parentali «miste» che portano con sé nuovi problemi e rendono necessario il ragionamento intorno a nuove sfide.

La società attuale permette l'aggregazione e la disgregazione degli individui con una crescente variabilità rispetto al passato che risulta essere l'esito di una spontaneità diffusa e non più la risposta a un qualche ordine sociale.

La famiglia, così configurata e con queste premesse, viene descritta come un nuovo rischio per l'integrazione psicologica, ma anche sociale e culturale dei suoi membri e della sua unità nel tessuto sociale.

La famiglia pare essere diventato un sistema confuso, alla costante ricerca di un'identità (Draghelli et al., 2022).

## 1.2 Lo sguardo psicologico sulle famiglie

Le famiglie, con il tempo, si sono rivelate una realtà molto meno compatta e uniforme di quanto si supponesse: la realtà sociale ha portato alla ribalta un gran numero di forme familiari diversificandole dalla tradizionale e maggiormente interiorizzata famiglia nucleare, come per esempio le famiglie ricostituite o le famiglie multietniche.

Emery (1988) ha nutrito il pensiero indicando che, spesse volte, i fenomeni familiari sono dei processi multifattoriali e, per questo, nessuna teoria psicologica o sociale, presa da sola, può dare adeguatamente ed esaustivamente conto dei loro plurimi ed interrelati aspetti.

Dentro ad un panorama teorico così caratterizzato, è evidente l'urgenza di tenere a mente le domande sull'identità e sui cambiamenti delle famiglie, poiché solo attraverso le risposte a questi quesiti si potrà arrivare a discriminare tra ciò che è familiare e ciò che, invece, non lo è (Cigoli, 1997).

È questa la sfida che ha colto il paradigma relazionale-simbolico intorno all'oggetto famiglia, alle sue questioni identitarie e ai suoi mutamenti.

Il relazionale-simbolico è un paradigma interpretativo sull'identità e sul cambiamento familiari messo a punto da Scabini e Cigoli (2000), esito di un lungo lavoro di elaborazione interdisciplinare effettuato all'interno del Centro studi e ricerche sulla famiglia dell'Università Cattolica del Sacro Cuore.

Entro tale paradigma, la famiglia viene definita come:

*Una specifica e unica organizzazione che lega e tiene insieme le differenze originarie e fondamentali dell'umano, quella tra i generi (maschile e femminile), tra le generazioni (genitori e figli) e tra le stirpi (albero genealogico materno e paterno) e che ha come obiettivo e progetto intrinseco la generatività.*

(Scabini & Iafrate, p. 45, 2003).

Quindi la famiglia è definita come un'organizzazione che produce legami sociali, ma è importante sottolineare che non tutti i gruppi umani possono essere definiti «famiglia». Per definire l'identità familiare occorre individuare i tipi di legame che la caratterizzano strutturalmente, quello tra i diversi generi, tra le generazioni e tra le stirpi (Ibidem).

Anche i legami all'interno del mondo famiglia hanno delle proprie caratteristiche che li qualificano come tali: sono legami primari, sono fortemente vincolati e contraddistinti da un limitato grado di libertà, sono gerarchicamente strutturati e, infine, sono definiti da aspetti affettivi e di cura, unitamente ad aspetti etici e di vincolo. La presenza di tutte queste caratteristiche contemporaneamente è ciò che aiuta nel discriminare il legame familiare da qualsiasi altro.

Importante anche concentrare la riflessione intorno alla generatività di cui si fa menzione nella definizione di famiglia, concetto più esteso di quello meramente procreativo e contenitore più ampio i cui confini includono altresì i caratteri della procreatività, della produttività e della creatività.

In questo senso, la famiglia non finalizza il suo funzionamento unicamente allo scopo di procreare, ma genera e dà forma umana, ovvero umanizza ciò che da lei nasce e ciò che in lei si crea. La sua capacità generativa non si esaurisce solo con la nascita di figli naturali, ma comprende anche figli non biologici tramite le adozioni e, più in generale, può estendersi alla capacità di dare vita a progetti condivisi di rilievo anche sul piano sociale e culturale (Scabini & Iafrate, 2003) – si pensi ai progetti di affidamento familiari.

Volgendo lo sguardo verso il «simbolico» del paradigma qui presentato, questo attiene alla presenza di relazioni e legami familiari, ma fa altresì riferimento alla capacità delle famiglie di generare legami attraverso la connessione tra le persone.

Appare però necessaria una distinzione concettuale e, dunque, comprensiva tra il termine «relazione» e «interazione».

Ciò che caratterizza una relazione è la sua durata nel tempo; nell'esistere di una relazione i tempi sono lunghi ed interconnessi. Differentemente, le interazioni sono estemporanee, sono visibili e rilevabili nel qui ed ora, ma perdono la caratteristica del mantenimento della loro esistenza ed essenza sul lungo periodo.

A partire da questa distinzione tra ciò che qualifica un'interazione e ciò che è proprio di una relazione, si approda alla comprensione dei due livelli di analisi che centrano una o l'altra. Il livello di analisi che pone il suo *focus* intorno alle interazioni osserva specifiche e situate sequenze di scambi tra i membri della famiglia. Altro è il livello di analisi che si centra sulle relazioni, poiché l'obiettivo si configura con la ricostruzione di intrecci, di trame che possano riflettere la dimensione grupitale della famiglia, senza appiattare la sua essenza di essere più della somma delle sue parti. È proprio il livello relazionale che consente di osservare i legami tra i membri della famiglia, insieme alla distinzione della tipologia di scambi intergenerazionali.

Sono plurimi gli ambiti delle relazioni che si costruiscono all'interno delle famiglie: il legame coniugale, il legame tra fratelli, il legame intergenerazionale e il legame tra famiglia e comunità. Le definizioni e le funzioni che caratterizzano e specificano i differenti legami che si costruiscono entro le famiglie meriterebbero una trattazione approfondita che in questa sede non è possibile effettuare.

Risulta invece centrale, in vista delle riflessioni successive proposte nel presente elaborato, soffermarsi sui processi che interessano i legami.

Come ampiamente presentato, le relazioni costituiscono le famiglie, ma non tutte le relazioni sono positive, tanto da potersi spingere ad affermare che le relazioni potrebbero essere ben nutrite o mal nutrite. Conseguentemente a questa premessa, Scabini e Iafrate (2003) sostengono che i vari tipi di legame (coniugale, intergenerazionale, tra stirpi e tra famiglia e comunità) possono funzionare all'insegna di processi positivi (ed allora producono beni relazionali) o negativi (e allora producono patologia). Allo stesso modo, la relazione genitoriale conosce forme di cura responsabile, ma anche forme di trascuratezza, abbandono e, addirittura, di perversione. Pertanto, di fronte all'assunto che ciò che muove la famiglia coincide con la sua capacità di essere generativa, si può specificare il pensiero affermando che i vari tipi di relazione vivono, prosperano e producono

benessere se sono in moto processi generativi, ma che periscono sfociando in patologia e malessere se si assiste a processi degenerativi.

L'altra categoria che definisce l'approccio di cui si sta discutendo è il «simbolico». La dimensione simbolica viene identificata come la struttura invariante che attraversa le diverse forme storiche di famiglia ed è specie-specifica, cioè tipica della specie umana che si manifesta tramite il linguaggio e le forme della cultura (Scabini & Iafrate, p. 55, 2003).

Scabini e Cigoli (2000) sostengono che vi siano delle qualità proprie che vanno rispettate e incentivate affinché vi sia realmente famiglia, questo è ciò che viene definito «il familiare», ossia la matrice simbolica del legame tra i sessi, le generazioni e le stirpi.

Sono due gli aspetti rintracciati che qualificano la dimensione simbolica delle famiglie: gli aspetti affettivi e gli aspetti etici. Tutte le relazioni familiari, dunque, sono costituite da una «sostanza etico-affettiva» (Ibidem).

Sia gli aspetti etici che quelli affettivi sono mutevoli e si caratterizzano a seconda delle culture di appartenenza delle famiglie.

### 1.3 La genitorialità e il ruolo delle relazioni familiari nell'infanzia

Nel presente paragrafo, si pone il fuoco intorno ad una specifica relazione: quella tra genitori e figli. L'espressione «genitorialità» indica le funzioni psichiche, sociali e culturali che affiancano e accompagnano la funzione biologica dell'essere genitori.

Indipendentemente dalla maternità o paternità biologiche, il centro dell'attenzione si focalizza intorno al concetto di «prendersi cura» dello sviluppo cognitivo, relazionale e affettivo del figlio. Nutrire, fornire affetto e protezione, educare e gli altri compiti che rientrano nell'accezione del «prendersi cura» di un figlio naturale, o meno, sono attività che richiedono processi cognitivi, morali e affettivi di elevata caratura. Prendersi cura di un figlio costituisce un complesso di attività finalizzate a promuovere e sostenere lo sviluppo psicofisico del bambino. La genitorialità costituisce una sfida per le persone, in quanto richiede un impegno attivo, il cui svolgimento risente positivamente o meno di molteplici fattori, sia personali che ambientali (Corchia, p.150, 2016). Nel considerare tali fattori occorre,

altresi, precisare che i compiti dei genitori devono essere svolti in maniera differenziale, sapendo riconoscere e soddisfare i bisogni che i figli manifestano durante i plurimi e diversi stadi del loro sviluppo. Inoltre, le variabili della personalità riferibili alla relazione genitore-figlio determinano i cosiddetti «schemi relazionali», vale a dire le modalità mediante cui la relazione di cura e il contesto educativo sono rappresentati nelle menti dei genitori e dei figli, che a loro volta si sedimentano in «cicli interpersonali», con cui gli stili di accudimento-attaccamento dei genitori si tramanderanno tra le generazioni successive mediante processi di continua e costante trasmissione e ritualizzazione dei modelli operativi (Ibidem).

La letteratura scientifica ha sintetizzato i caratteri di maggiore accessibilità – che il genitore sia presente – (Bowlby, 1973), sensibilità – che il genitore sia comprensivo – (Ainsworth, 1967) e responsività – che il genitore sia attivo nella cura – (Bowlby, 1988) richiesti progressivamente alle figure genitoriali.

In sintesi, il «prendersi cura» di un figlio, indipendentemente dalla filiazione natura o acquisita, secondo Corchia (2016) è la risultanza di processi di evoluzione il cui esito è dipendente dai processi adattivi al contesto culturale insieme allo sviluppo cognitivo, relazionale e affettivo del bambino.

Di seguito una breve disamina di alcune teorie della psicologia dello sviluppo che hanno studiato come i bambini si sviluppano e crescono, e come ciò possa essere influenzato da elementi ambientali quali, fra tanti, la famiglia.

Secondo una prospettiva biologica dello sviluppo, il sistema dell'accudimento regola i comportamenti di cura che il genitore agisce nei confronti del figlio, promuovendone la prossimità e il benessere del bambino. Tale sistema è attivato da segnali verbali, e non, di disagio emessi dal bambino e che possono indicare paura, malessere, sofferenza. Quando il sistema si attiva, vengono messi in atto una serie di comportamenti riparativi e di mantenimento della vicinanza che hanno lo scopo di assicurare la sicurezza e la protezione del bambino.

Nel momento in cui i comportamenti di protezione hanno successo e i bisogni di attaccamento sono soddisfatti e, così, il sistema di accudimento viene disattivato. Tale sistema di accudimento è il risultato di un processo interattivo tra diversi fattori la cui interazione e intreccio determinano differenze nelle modalità in cui si accudisce.

Il comportamento di accudimento risente di fattori interni al genitore (credenze culturali, condizioni fisiche o mentali, attivazione di altri sistemi comportamentali, motivazione del genitore a prendersi cura del figlio, e così via), di fattori esterni (caratteristiche dell'ambiente in cui si verifica l'accudimento – familiarità del luogo, presenza di pericoli o di altre persone) unitamente alle caratteristiche del bambino (condizioni di salute, temperamento, attivazione di un comportamento di attaccamento) (Bowlby, 1969).

Più nello specifico, la teoria dell'attaccamento elaborata da John Bowlby (1969), postula che i bambini hanno una predisposizione biologica all'attaccamento verso la figura materna, non solo per ragioni di sopravvivenza fisica ma anche per ragioni emotive. Bowlby credeva che ci fosse un periodo critico per la formazione di un legame con il genitore o il *caregiver*, ritenendo tale periodo l'età che va dai sei mesi ai tre anni di età. Secondo lo studioso, dunque, la formazione e il mantenimento di un legame emotivo forte sono essenziali per rendere i bambini emotivamente stabili e felici.

In mancanza di tale legame, a causa di una sua sospensione o interruzione, il bambino sperimenta uno stato di deprivazione che potrebbe danneggiarlo per sempre. Bowlby (1982) ha infatti teorizzato che i bambini che sperimentano la perdita di una figura di attaccamento mostrerebbero disagio anche se quest'ultima fosse sostituita da un *caregiver* capace.

La teoria bio-ecologica (Bronfenbrenner, 1979, 1986) pone al centro della sua formulazione intorno allo sviluppo dell'individuo l'influenza delle altre persone e dell'ambiente sociale. Tale teoria descrive l'influenza sociale come una pluralità di cerchi concentrici al centro dei quali si trova l'individuo.

L'elemento fondante della teoria ecologica è la socializzazione quale fattore nodale dello sviluppo del bambino. Al centro del modello è posto il bambino che è inserito in un microsistema di attività ed è parte attiva di interazioni quotidiane con i suoi genitori. Le relazioni sono pertanto bidirezionali: durante queste interazioni il bambino e i genitori sono entrambi attivi. Il microsistema può essere influenzato dalla natura del bambino e dalla qualità della relazione dei genitori e, analogamente, se i genitori sono soddisfatti della propria relazione di coppia, rispondono meglio al bambino, generando un'interazione positiva (Hetherington e Stanley-Hagan, 2002). Oltre a ciò, Bronfenbrenner ha postulato legami tra ogni

elemento del microsistema, che egli definiva «macrosistema». Se il macrosistema del bambino è composto dai genitori, dalle altre relazioni parentali, dalle relazioni amicali, allora il bambino non è influenzato solo da ciascuno di questi elementi separatamente, ma dal modo in cui tutti questi elementi (persone) interagiscono.

Infine, il macrosistema descrive i valori culturali, le leggi, i costumi e le risorse a disposizione che orientano lo sviluppo del bambino.

Con il trascorrere degli anni e la crescita dei bambini, acquisisce sempre maggior importanza anche l'esosistema: insieme degli ambienti sociali che non hanno un'influenza diretta sull'individuo, ma che lo circondano e risultano importanti per il suo benessere.

La teoria bio-ecologica non è applicabile unicamente all'infanzia, ma risulta flessibile e dinamica per ogni fase del ciclo di vita degli individui fino all'età anziana.

In sintesi, Bronfenbrenner (1986) descrive come tutti gli individui siano il prodotto e, reciprocamente, i produttori degli ambienti e dei contesti in cui vivono, siano attori attivi e dinamici del proprio sviluppo personale e, altresì, siano agenti in grado di influenzare lo sviluppo sociale. La famiglia è negli anni stata acclamata come un elemento primario e vitale nella vita dei bambini. Bronfenbrenner (1985), però, pone un interrogativo interessante intorno alla sua tesi domandandosi se la sola relazione genitore-figlio sia bastevole per promuovere la socializzazione e il benessere di quest'ultimo o se non sia necessario ampliare lo sguardo verso le reti familiari allargate che potrebbero sostenere e promuovere i genitori nel loro compito di cura.

L'ultima teoria che si prende in considerazione è la teoria dei sistemi familiari elaborata da Murray Bowen (1978), approccio psicologico che considera la famiglia come un sistema complesso di relazioni interconnesse; i membri della famiglia non sono individui isolati, piuttosto considerati collegati tra loro in modo profondo e reciproco. Entro i confini di tale teoria, quindi, i membri della famiglia sono parte di un'unità emotiva e le azioni, i pensieri e i sentimenti di un membro influenzano tutti gli altri, così come il comportamento di un individuo non può essere pienamente compreso se non entro il suo contesto familiare.

La teoria dei sistemi familiari si basa sui seguenti concetti chiave:

- *Totalità*: la famiglia è più della somma delle sue parti. Le relazioni tra i suoi membri creano un'unità unica con caratteristiche e dinamiche proprie.
- *Interdipendenza*: i membri della famiglia sono interconnessi e si influenzano a vicenda. Le azioni di uno causano effetti su tutti gli altri membri.
- *Equilibrio*: le famiglie tendono verso uno stato di equilibrio, nonostante tale equilibrio possa essere talvolta disfunzionale. Quando un membro della famiglia cambia, l'intero sistema si adegua al fine di ristabilire l'equilibrio.
- *Feedback*: le informazioni circolano all'interno del sistema familiare attraverso *feedback*, positivi o negativi, che possono facilitare o ostacolare il cambiamento.
- *Gerarchia*: le famiglie hanno tipicamente una struttura gerarchica e tale organizzazione può influenzare le relazioni interne tra i membri e il modo in cui vengono prese le decisioni.

Il grado di differenziazioni del sé è uno dei concetti cardine della teoria di Bowen (1978) e definisce la possibilità che ogni individuo possa differenziarsi rispetto alla massa dell'*io familiare*. Ciò accade quando l'intensità emotiva della massa familiare è molto elevata, ovvero il livello di indifferenziazione dei suoi componenti è così marcato da esitare in relazioni simbiotiche. Nei casi meno estremi, ma comunque caratterizzati da alti livelli di fusionalità, gli individui risultano assorbiti in un mondo di sentimenti strettamente dipendenti da quelli che gli altri provano e manifestano nei loro confronti e risultano, dunque, costantemente impegnati a gestire le relazioni interpersonali in termini di conferme o rifiuti. Lo spazio di investimento personale relativamente alla realizzazione personale risulta inesistente o fortemente limitato e condizionato dalla dipendenza dell'altro.

All'estremo opposto si trovano gli individui con il massimo grado di differenziazione del sé; sono coloro che hanno sviluppato una buona identità individuale.

La maggior parte delle persone si colloca a livelli intermedi della scala di differenziazione de sé.

Nelle circostanze in cui la famiglia non riesca a gestire le situazioni di forte e grave tensione, può accadere che si trasmetta il problema ai figli, realizzandosi quella che Bowen (1978) denomina «triangolazione». Tale processo si verifica quando l'aumento della tensione relazionale tra i coniugi viene gestita e contenuta coinvolgendo i figli, realizzando un'alleanza con «un altro più vulnerabile». L'aspetto patologico della triangolazione risiede nel fatto che le risorse psicologiche ed emotive del bambino vengono utilizzate per regolare il conflitto tra le figure genitoriali, a scapito dei suoi bisogni evolutivi, che per venire accolti e soddisfatti necessitano della sintonizzazione affettiva da parte degli adulti. Inoltre, la posizione di funzionamento del bambino all'interno del triangolo, inevitabilmente, condizionerà il suo modo di pensare, sentire e agire, modellando il suo senso di identità e di appartenenza, unitamente alla diminuzione della possibilità che si differenzi dalla famiglia di origine.

La teoria dei sistemi familiari viene considerata un prezioso strumento per comprendere le famiglie e i problemi che vivono e affrontano, tra cui: il conflitto familiare, l'abuso e la negligenza, problemi comunicativi, problemi di salute mentale o di dipendenza.

Tale teoria è stata inoltre applicata a una vasta gamma di contesti, tra i più noti troviamo lo sviluppo infantile al fine di comprendere come le esperienze familiari influenzano lo sviluppo emotivo e sociale dei bambini.

## 1.4 Il diritto a essere figli e le dimensioni della relazione genitori-figli

Ciascuno di noi è figlio; tutti siamo generati dentro una storia intergenerazionale e sociale. L'essere figli è dunque una condizione trasversale e, in più, è un'esperienza definita come «la più democratica e popolare del mondo» e è considerato un diritto fondamentale di ogni persona (Rosnati & Iafrate, 2023).

I bambini si aprono alla vita solo entro un contesto di relazioni che possano garantire protezione e cura e che, con il trascorrere del tempo, permettano di comprendere chi sono e di strutturare la propria identità. Il bisogno di relazione è costitutivo di ogni essere umano e viene considerato fondamentale per la sua

sopravvivenza. È nella famiglia che si ritrova il contesto privilegiato per rispondere adeguatamente al bisogno connaturato a ogni essere umano di una relazione stabile e personalizzata (Ibidem).

Più nel dettaglio, Rosnati e Iafrate (2023) hanno evidenziato quattro dimensioni costitutive dell'identità filiale che vale la pena mettere sinteticamente a fuoco.

La prima dimensione che viene evidenziata è quella biologica in quanto ogni figlio viene biologicamente concepito e generato, anche se non è considerato sufficiente essere stati partoriti per essere riconosciuti come figli.

Affinché si possa vivere pienamente l'esperienza di essere figli è fondamentale che qualcuno si prenda «cura», concetto ampio e multidimensionale che include al suo interno l'accudimento, il calore, l'affetto, la vicinanza e, in più, l'educazione e l'orientamento alla crescita. Questa è la seconda dimensione della filiazione che viene ricondotta al registro accuditivo-educativo.

La relazione genitori-figli è costituita anche da una terza dimensione che si può definire *intergenerazionale* e che rimanda alla storia familiare, ai legami con le stirpi di entrambi i genitori e alla trasmissione del patrimonio familiare. Si è figli in quanto inseriti in un albero genealogico. Pertanto, il diritto ad essere figli fonda la rilevanza del mantenimento dei legami non solo con le figure genitoriali, ma anche con i nonni, gli zii e le altre figure parentali. Partendo dall'assunto che l'appartenenza familiare fonda la nostra identità e la sostiene, non si può prescindere dal considerare preminente l'appartenenza ad entrambe le stirpi familiari, la sua cura, sostegno e mantenimento.

In ultimo, la dimensione sociale considera le appartenenze sociali e culturali non sganciate dall'essere figli ma, al contrario, chiamate in causa poiché plasmano e danno forma al legame con i propri genitori.

Non di rado si identifica la cura nei confronti dei figli sono in quanto accudimento, ma il prendersi cura di loro implica il rispondere a tutte e quattro queste dimensioni costitutive.

Quando uno o più di questi registri non sono positivamente considerati o vengono meno, la realizzazione dell'identità risulta minacciata. La compresenza di tutti e quattro i registri che definiscono l'identità più profonda dell'essere figli, deve essere garantita lungo tutto il percorso di crescita e in tutte le plurime transizioni che interessano la relazione genitori-figlio.

Le quattro dimensioni della genitorialità e della filiazione sostanziano il concetto di «responsabilità genitoriale» che indica la capacità di rispondere efficacemente alla totalità di queste.

I legami familiari, a fronte di quanto sopra descritto, si portano dietro gli impegni che i membri devono reciprocamente assumersi unitamente alle responsabilità che hanno gli uni verso gli altri, ma è nella famiglia che circola speranza grazie alla sua forza unitiva. Se, invece, la forza è disgregante circola il malessere, i membri perdono di vista i loro impegni e le loro responsabilità.

Tra i pilastri del modello relazionale-simbolico figura anche quello di transizione che deve essere posto in connessione con le altre due colonne portanti del modello, la relazione e la generatività.

La transizione innesca eventi critici, il suo percorso ha uno scopo preciso, si potrebbe dire che ha un compito-obiettivo che ha sempre a che fare con il mondo dei legami ed è nella transizione che si possono cogliere le caratteristiche più intrinseche e profonde dei legami. Si possono osservare due origine differenti delle transizioni: quelle che si impongono con la forza dell'accadimento biologico e altre che si verificano per forza di un accadimento culturale, si pensi all'adozione o al matrimonio (Rosnati, Scabini & Tamanza, 2012).

Le transizioni sono i passaggi che ogni famiglia vive e che richiedono una trasformazione, talvolta anche profonda, dei legami e delle modalità di funzionamento familiari (Scabini & Iafrate, 2019).

Ogni transizione è innescata da eventi critici, il suo percorso ha uno scopo preciso, si potrebbe dire che ha un compito-obiettivo che ha sempre a che fare con il mondo dei legami ed è nella transizione che si possono cogliere le caratteristiche più intrinseche e profonde di questi. Si possono osservare due origini differenti delle transizioni: quelle che si impongono a causa di un accadimento biologico (la nascita, la morte o la malattia di un membro della famiglia, ad esempio) e altre che si verificano per forza di un accadimento culturale (per esempio la separazione) (Rosnati, Scabini & Tamanza, 2012).

È bene precisare che si parla di transizioni familiari perché si tratta di passaggi che riguardano necessariamente l'intero sistema familiare: qualsiasi evento critico, anche se riguarda un singolo membro, ricade inevitabilmente su ogni altro componente familiare (Rosnati & Iafrate, pp. 23-24, 2023).

Ogni transizione familiare porta con sé un periodo più o meno lungo di disorganizzazione a cui dovrebbe seguire un altrettanto tempo per la ricerca di soluzioni e di nuovi equilibri. Solo quando si verificano riorganizzazione e innovazione l'obiettivo della transizione, generativo e di crescita, può dirsi raggiunto. Ci sono però famiglie che affrontano con difficoltà alcune transizioni e, per questo, potrebbero necessitare di accompagnamenti e supporti esterni affinché i loro obiettivi possano essere positivamente raggiunti.

Le famiglie che non riescono ad affrontare efficacemente la transizione e non raggiungono efficacemente gli obiettivi che quella transizione richiede, potrebbero vivere un'interruzione del legame tra i genitori e il figlio per un tempo definito o anche indefinito. I legami, dunque, possono subire delle battute d'arresto e possono essere sospesi.

Scabini e Cigoli (2012) pongono in evidenza che la stessa realizzazione dell'identità del figlio è legata alla possibilità di accedere e di trarre alimento dal patrimonio valoriale delle due stirpi, materna e paterna. Al figlio deve essere infatti garantito un accesso a entrambe le stirpi di appartenenza, rispettando il suo diritto a confrontarsi con le proprie origini (Scabini & Iafrate, 2019). I legami familiari, dunque, richiedono cura e nutrimento, anche se interrotti o sospesi.

Nessuna famiglia è immune alla possibilità che questo accada, tanto da poter concludere che ogni famiglia è il luogo privilegiato per promuovere il benessere delle persone, ma può diventare anche la sede della grave patologia, della sofferenza e del malessere.

Entro queste riflessioni, appare doveroso menzionare le situazioni di difficoltà familiare, quelle in cui le famiglie affrontano dei momenti di *impasse* relazionale e per le quali i Servizi sono chiamati ad intervenire.

Come sopra descritto, infatti, i contesti familiari potrebbero rappresentare ambienti di vita in cui i figli sperimentano sofferenza e malessere ed è in queste specifiche situazioni che lo Stato, per il tramite dei Servizi territoriali, spesso su mandato della Magistratura, è chiamato ad intervenire.

I bambini e ragazzi potrebbero, infatti, trovarsi a vivere una separazione dalle sue figure genitori particolarmente conflittuale, o essere vittime di maltrattamenti, di *neglet*, di abuso o di violenze (fisiche o psicologiche).

In queste circostanze «di pregiudizio» per i più piccoli, potrebbe accadere che la Magistratura assuma la decisione di interrompere o sospendere la relazione tra il genitore (o genitori) che agisce pregiudizio nei confronti del proprio figlio (o figli) per un tempo definito, o da definire. Potrebbe anche accadere che, parallelamente all'interruzione o sospensione della relazione genitore-figlio, quest'ultimo si trovi ad essere temporaneamente collocato fuori dalla sua famiglia di origine: in affidamento familiare (intrafamiliare o eterofamiliare) o, in assenza di famiglie disponibili ad accoglierlo, in ambiente comunitario.

Il legame sospeso o interrotto viene mantenuto, garantito e curato da Servizi presenti nei territori in cui vivono i bambini, i ragazzi e i loro genitori.

Di seguito una sintetica, ma necessaria, disamina per comprendere come il diritto dei minori a una famiglia sia originato, maturato e si sia evoluto nel contesto internazionale e nazionale, insieme alla presentazione del quadro normativo nazionale ed internazionale che orienta l'agire verso il mantenimento delle relazioni sospese o interrotte tra genitori e figli non conviventi.

## 1.5 Il contesto internazionale

In una società in continua evoluzione, caratterizzata dalla contaminazione delle molteplici ed eterogenee culture e tradizioni di diversi Stati e dalla pluralizzazione delle forme familiari, le norme in materia di diritto ad una famiglia per i bambini e ragazzi dovrebbero essere considerate centrali.

Risulta importante proporre un cenno alle norme sovranazionali per meglio comprendere l'orientamento della giurisprudenza nel considerare il diritto dei bambini e dei ragazzi a vivere nel proprio contesto familiare.

Sono tre gli atti internazionali che hanno segnato i passi giuridici fondamentali per avvicinarsi, prima, e approdare, poi, verso una cultura dei diritti dei minori nel mondo:

1. La Dichiarazione di Ginevra sui diritti del bambino, adottata dalla Società delle Nazioni nel 1924;
2. La Dichiarazione dei diritti del fanciullo, adottata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite nel 1959;

3. La Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti del fanciullo (*Convention on the Rights of the Child*, CRC), adottata dall'Assemblea generale delle Nazioni Unite il 20 novembre 1989 e entrata in vigore il 2 settembre 1990 e i suoi tre Protocolli facoltativi in materia di vendita dei bambini, prostituzione infantile e pornografia rappresentante bambini, in materia di coinvolgimento di bambini nei conflitti armati, adottati dall'Assemblea generale delle Nazioni Unite il 25 maggio 2000 e sulle comunicazioni individuali, adottata il 19 dicembre 2011<sup>2</sup>.

Prendendo in considerazione la Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti del fanciullo (*Convention on the Rights of the Child*, CRC), adottata dall'Assemblea generale delle Nazioni Unite il 20 novembre 1989 e entrata in vigore il 2 settembre 1990, già nel preambolo, dopo aver affermato l'universalità dei diritti degli individui, senza alcuna distinzione di razza, colore, sesso, lingua, religione, opinione, origine, ricchezza o nascita, si fa riferimento alla famiglia quale unità fondamentale che compone la società e viene altresì intesa come quell'ambiente naturale in cui il bambino o ragazzo deve crescere e ricevere protezione e assistenza affinché si realizzi un armonioso sviluppo della sua personalità (Landi, 2019).

La Convenzione, all'art. 5, relativamente ai rapporti tra i bambini e i ragazzi e la famiglia, afferma:

*[...] Gli Stati parti rispettano la responsabilità, il diritto e il dovere dei genitori nell'accompagnare lo sviluppo dei fanciulli perché possano godere pienamente dei diritti loro riconosciuti.*

In più, la separazione dei bambini e dei ragazzi dalle loro figure genitoriali contro la loro volontà può essere una decisione delegata unicamente alle Autorità competenti sempre tenendo al centro l'interesse preminente dei minori. Si fa esplicito riferimento a situazioni di maltrattamento o trascuratezza.

---

<sup>2</sup> I primi due atti internazionali sono cosiddetti atti di soft law, poiché mere enunciazioni di principi e dunque non vincolanti, la CRC e i suoi Protocolli sono atti che, dal momento in cui entrano in vigore, vincolano tutti gli Stati che li hanno ratificati e convertiti in legge (Cascone et al., 2014).

L'art. 9 al comma 1 evidenzia l'importanza e la necessità che i bambini e i ragazzi crescano con i loro genitori, a meno che le figure genitoriali non agiscano comportamenti dannosi, intese come azioni maltrattanti o trascuranti per i figli.

Tali azioni rendono necessari interventi di separazione da parte delle Autorità competenti. Questo articolo è focale, di seguito gli elementi salienti (commi 1, 2, 3):

1. *Gli Stati parti vigilano affinché il fanciullo non sia separato dai suoi genitori contro la sua volontà a meno che le autorità competenti non decidano, sotto riserva di revisione giudiziaria e conformemente con le leggi di procedura applicabili, che questa separazione è necessaria nell'interesse preminente del fanciullo. Una decisione in questo senso può essere necessaria in taluni casi particolari, ad esempio quando i genitori maltrattano o trascurano il fanciullo oppure se vivono separati ed una decisione debba essere presa riguardo al luogo di residenza del fanciullo.*
2. *[...] tutte le parti interessate devono avere la possibilità di partecipare alle deliberazioni e di far conoscere le loro opinioni.*
3. *Gli Stati parti rispettano il diritto del fanciullo separato da entrambi i genitori o da uno di essi, di intrattenere regolarmente rapporti personali e contatti diretti con entrambi i suoi genitori, a meno che non sia contrario all'interesse preminente del fanciullo.*

Anche l'art. 18 risulta centrale e meritevole di attenzione poiché affronta il principio secondo cui la responsabilità nell'educazione dei figli e nel provvedere al loro sviluppo debba essere condivisa da entrambe le figure genitoriali. Per facilitare ciò, gli Stati parti sono invitati a adottare ogni intervento finalizzato ad aiutare e sostenere le figure genitoriali nell'espletamento delle loro funzioni e compiti.

Un altro articolo preminente richiama il diritto del minore, qualora si trovi temporaneamente o definitivamente privato del suo ambiente familiare, ad essere protetto e tutelato dallo Stato. Si fa qui riferimento alla protezione sostitutiva che può sostanziarsi mediante l'affidamento familiare, l'affidamento in struttura residenziale o attraverso l'adozione.

Al comma 3 dell'art. 20 si precisa la necessità di prestare molta attenzione e cura nella scelta tra le molteplici ipotesi e di mantenere:

[...] *una certa continuità nell'educazione del fanciullo, nonché la sua origine etnica, religiosa, culturale e linguistica.*

Per proseguire, l'art. 7 della Convenzione di *New York* sui diritti del fanciullo, ratificata dall'Italia con la L. 27 maggio 1991 n. 176, prevede che i bambini e i ragazzi abbiano il diritto ad essere cresciuti e educati dalle proprie figure genitoriali.

L'art. 9 dispone inoltre che agli Stati è richiesta l'attività di vigilanza affinché il fanciullo non sia separato dai genitori contro la sua volontà.

A livello internazionale merita menzione la Convenzione europea sull'esercizio dei diritti dei fanciulli – Trattato approvato a Strasburgo il 25 gennaio 1996 – che prevede misure finalizzate a promuovere i diritti dei minori, con un'attenzione particolare intorno ai procedimenti giudiziari in materia di conflitto.

Tale Convenzione, all'art. 3 precisa che i minori hanno diritto di essere informati e di esprimere la propria opinione nei procedimenti che li riguardano e, in più, di ricevere ogni informazione pertinente, di essere consultati ed esprimere la propria opinione e di essere informati nelle eventuali conseguenze che tale opinione comporterebbe nella pratica, nonché di essere informati delle eventuali conseguenze di qualunque decisione.

Entro il novero delle *soft law* (ovvero panoplia di atti non vincolanti) si richiamano altresì le Linee guida per una giustizia a misura di minore – approvate dal Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa il 27 novembre 2010. Le Linee Guida mirano a individuare dei rimedi pratici alle carenze esistenti nel diritto e nelle prassi degli Stati membri. Sono uno strumento pratico nell'adattare i plurimi sistemi giudiziari e non ai diritti, agli interessi e ai bisogni specifici dei minori.

Le Linee Guida, come esplicitato dal documento stesso (p. 16), dovrebbero applicarsi a tutte le situazioni in cui i minori, per qualsiasi motivo e in qualsiasi qualità, possano entrare in contatto con gli organi e i Servizi competenti coinvolti nell'attuazione del diritto penale, civile o amministrativo.

Anche a livello di Unione Europea sono stati adottati importanti documenti in materia, si ricorda il Trattato di Lisbona (approvato il 13 dicembre 2007 ed entrato in vigore il 1° dicembre 2009) in cui confluisce la Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea (la c.d. Carta di Nizza).

Esso provvede al riparto di competenze tra Unione e Stati membri e rafforza il principio democratico e la tutela dei diritti fondamentali. Al suo interno sono da evidenziare gli artt. 9, 24 e 33. L'art. 9 tutela il diritto di sposarsi e il diritto di costituire una famiglia. L'art. 24 fa riferimento al diritto dei bambini alla protezione e alle cure necessarie per il proprio benessere e al diritto di esprimere la propria opinione, cui corrisponde il dovere degli adulti di tenerla in considerazione, in funzione della loro età e della loro maturità. Il comma 3 del presente articolo riconosce il diritto di ogni bambino di intrattenere regolarmente relazioni personali e contatti diretti con i due genitori, salvo che tali contatti non siano contrari al suo interesse. All'art. 33 è garantita la protezione della famiglia sul piano giuridico, economico e sociale e il comma 2 tutela le figure genitoriali da possibili licenziamenti conseguenti alla nascita di un figlio o in seguito all'adozione.

La Carta di Nizza, in più, ribadisce e sintetizza l'attuale protezione nei confronti della famiglia (Cascone et al., 2014).

L'ascolto del minore esplicitato all'art. 24 della Carta di Nizza è diventato ineludibile con l'entrata in vigore del Regolamento CE n. 2201/2003 del 27 novembre 2003 (c.d. Bruxelles II-*bis*) che prevedeva che tra i motivi di non riconoscimento delle decisioni in materia di responsabilità genitoriale vi fosse proprio il mancato ascolto del minore (Mazza Galanti, 2022).

Nel 1996 viene approvata a Strasburgo la Convenzione europea sull'esercizio dei diritti del fanciullo, ratificata dall'Italia nel 2003. Scopo della Convenzione è la promozione e il rispetto dei diritti dei bambini e dei ragazzi, favorendone il pieno coinvolgimento nei procedimenti i cui esiti potrebbero incidere sulle loro esistenze (Landi, 2019). L'Art. 3 della Convenzione Europea stabilisce il diritto del fanciullo ad essere informato e il diritto di esprimere la propria opinione, che deve essere tenuta in debita considerazione nelle procedure che lo riguardano, dinanzi all'Autorità Giudiziaria, ivi comprese (Art. 1, comma 3) quelle in materia familiare, in particolare relative all'esercizio delle responsabilità dei genitori, soprattutto per quanto riguarda la residenza e il diritto di visita.

Risulta chiaro l'orientamento di porre il *focus* e di dare piena attuazione al diritto dei bambini e dei ragazzi a crescere nella propria famiglia e, in più, ad

esprimere la propria opinione in merito che deve essere tenuta debitamente in considerazione.

## 1.6 Il contesto nazionale

La Costituzione italiana ha anticipato il percorso giuridico che ha determinato nel tempo l'interesse per la persona di minore età, per i suoi bisogni, per il sostegno alla sua famiglia ponendo un'attenzione particolare allo sviluppo di un sistema di protezione e promozione della sua crescita armoniosa entro il contesto familiare.

Concentrando primariamente l'attenzione intorno alla tutela del diritto di famiglia, nel contesto nazionale la materia è regolamentata in primis dagli artt. 29 e 30 della Costituzione della Repubblica italiana. Tali articoli sanciscono due principi cardine in materia di famiglia: il riconoscimento dei diritti della famiglia come società naturale fondata sul matrimonio (art.29) e il dovere/diritto dei genitori a mantenere, istruire e educare i figli, indipendentemente se nati dentro o fuori dal matrimonio (art. 30). Il successivo articolo 31 prevede interventi di carattere economico da parte dello Stato per sostenere i genitori nello svolgimento dei loro compiti e l'adempimento alle loro funzioni.

L'intervento statale è quindi finalizzato alla tutela dei bambini e dei ragazzi e alla rimozione degli ostacoli di ordine economico e sociale che potrebbero impedire il pieno sviluppo della persona umana, così da promuovere effettiva uguaglianza e pari dignità sociale a tutti i cittadini (Landi, 2019).

In una legislazione più recente rispetto alla Costituzione italiana, si comincia ad osservare un approccio diverso alla tematica minorile che riflette lo sviluppo della cultura dei diritti dell'infanzia propria di questi tempi.

L'art. 315 bis c.c. dedica i primi tre commi all'elencazione dei diritti del figlio di essere mantenuto, educato, istruito e assistito moralmente dalle figure genitoriali, nel rispetto delle sue capacità, delle sue inclinazioni naturali e delle sue aspirazioni, di crescere in famiglia e di mantenere rapporti significativi con i parenti.

La persona di minore età infatti assume, nelle enunciazioni legislative, il ruolo di soggetto attivo, non solo titolare di diritti, ma portatore di un suo interesse

specifico che deve essere considerato preminente e nodale in tutte le decisioni che lo riguardano.

In tema di diritto della famiglia e dei minori si richiamano la legge 4 maggio 1983, n. 184 rubricata «Disciplina dell'adozione e dell'affidamento» e le successive modifiche, tra cui la legge 28 marzo 2001, n. 149 che ne ha modificato il titolo «Diritto del minore ad una famiglia». Già a partire dalla modifica terminologica della legge è possibile evincere l'intenzione di fornire maggiore tutela ai minori di età in relazione alle circostanze che potrebbero provocare l'allontanamento dai loro contesti familiari.

La legge 149/2001 stabilisce che il minore ha diritto a crescere ed essere educato nell'ambito della propria famiglia, preferibilmente la propria e se questa non fosse considerata un contesto funzionale e positivo alla sua sana crescita, preferire il suo collocamento in altro ambiente familiare e, solo ove questo non sia possibile, un ambiente comunitario. Tale diritto è considerato fondamentale per ogni bambino o ragazzo, in quanto, come osservato, la famiglia è senza dubbio un bene essenziale per la vita affettiva, sociale, psicologica, nonché per la formazione e la comprensione dell'identità.

A garanzia dell'importanza di tale diritto, il secondo comma della legge precisa che la condizione di indigenza dei genitori non può rappresentare un ostacolo all'esercizio della responsabilità genitoriale e, dunque, all'esercizio del diritto del minore a crescere nella propria famiglia. Inoltre, le istituzioni, in linea con le loro competenze, sono chiamate a sostenere i nuclei familiari a rischio al fine di mettere in campo azioni preventive ad eventuali stati di abbandono, garantendo ai bambini e ai ragazzi di vivere nella propria famiglia e, ove questo non fosse possibile, al di fuori del proprio nucleo d'origine, preferendo un ambiente di tipo familiare.

La legge, si nota, assegna all'affidamento familiare e all'adozione un carattere del tutto residuale, di *extrema ratio*. Tutto ciò implica che, prima di giungere all'allontanamento del figlio dal proprio contesto familiare, devono essere percorse tutte le strade previste dalla legge stessa per evitare l'insperato epilogo.

## 1.7 Il mantenimento del diritto di visita

La natura, la portata e le modalità dell'esercizio del diritto di visita sono tematiche complesse, intricate e spesso fumose. Per tali peculiarità, questi temi impegnano seriamente la giurisprudenza in approfondite riflessioni, ma sono anche situazioni concrete con cui gli operatori sono abituati a confrontarsi con frequenza.

Il concetto di continuità relazionale tra genitori e figli è ampiamente riconosciuto a livello internazionale dalla già sopra menzionata Convenzione sui Diritti del fanciullo, siglata a *New York* il 20 novembre 1989 e la convenzione Europea sull'Esercizio dei Diritti dei Fanciulli, siglata a Strasburgo il 25 gennaio 1996, entrambe ratificate con la legge dello Stato italiano, rispettivamente con la L. 176/91 e la L. 77/03.

Fondamentale anche l'articolo 9, comma 3, della medesima legge, che esplicita:

*Gli Stati parti rispettano il diritto del fanciullo separato da entrambi i genitori o da uno di essi di intrattenere regolarmente rapporti personali e contatti diretti con entrambi i genitori, a meno che ciò non sia contrario all'interesse preminente del fanciullo.*

In questo breve *excursus* dobbiamo ricordare inoltre le forti normative nazionali che, soprattutto negli ultimi anni, hanno introdotto numerose modifiche all'assetto giuridico del Codice civile in materia di relazione tra genitori e figli.

Volendo essere sintetici, nel nostro Paese il quadro normativo si basa sulle leggi già sopra richiamate 27 maggio 1991, n. 176, *Ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo*, New York 20 novembre 1989, agli artt. 3 e 9; l'art. 3 della Convenzione Europea, ma anche sulle leggi 184/1983 e 149/2001 di cui sopra, sulla legge 8 febbraio 2006, n. 54, *Disposizioni in materia di separazione dei genitori e affidamento condiviso* (cfr. nel Codice civile all'art. 155 – abr. - e seguenti trasferito poi nel 2013 all'art. 337 ter e ss.) e sulla riforma del diritto della filiazione avvenuta a opera della legge 10 dicembre 2012, n. 219, *Disposizioni in materia di riconoscimento dei figli naturali* che ha unificato lo stato di figlio garantendo la tutela dei diritti fondamentali del minore, tra cui quello di crescere

nella propria famiglia, il d.lgs. 28 dicembre 2013, n. 154, *Revisione delle disposizioni in vigenti in materia di filiazione* e, in più, la legge 173/2015 sulla continuità affettiva.

### 1.7.1 Il diritto di visita nelle situazioni di allontanamento del figlio dal nucleo di origine

L'analisi della normativa in tema di collocamento dei minori che vivono fuori dalla famiglia di origine meriterebbe una trattazione approfondita che, in questa sede, non è possibile effettuare.

Si ritiene però importante proporre una breve sintesi delle norme principali in materia, al fine di poter contestualizzare le successive riflessioni. Ancor prima di entrare nel vivo del quadro normativo intorno ai collocamenti fuori famiglia e al tema del mantenimento della relazione tra genitori e figli non conviventi, risulta essenziale inquadrare il concetto di responsabilità genitoriale.

La dizione «responsabilità genitoriale», già osservata con uno sguardo psicologico nei precedenti paragrafi, è stata introdotta dal Decreto Legislativo 154/2013, di cui si è già fatto accenno precedentemente, (a decorrere dal 7 febbraio 2014) e sostituisce la precedente formula terminologica e concettuale di «potestà genitoriale». Il concetto più ampio di responsabilità genitoriale comprende i doveri, gli obblighi ma anche i diritti derivanti per il genitore dalla filiazione, e sussiste a prescindere dalla circostanza che i figli siano nati nel matrimonio o all'interno di rapporti di convivenza (Raineri & Corradini, 2022).

Quando accade che la figura genitoriale violi uno dei doveri connessi alla sua responsabilità nei confronti dei figli, l'Autorità Giudiziaria competente può disporre tre principali tipi di misure: limitazione della responsabilità genitoriale insieme a prescrizioni che i genitori sono tenuti a seguire, decadenza dalla responsabilità genitoriale o dichiarazione dello stato di adottabilità.

Gli articoli 330, 333 del Codice civile forniscono le indicazioni necessarie per sostenere i genitori al corretto esercizio della loro responsabilità genitoriale.

L'art. 330 *Decadenza dalla responsabilità genitoriale sui figli* dispone:

*Il giudice può pronunciare la decadenza dalla ((responsabilità genitoriale)) quando il genitore viola o trascura i doveri ad essa inerenti o abusa dei relativi poteri con grave pregiudizio del figlio.*

*In tal caso, per gravi motivi, il giudice può ordinare l'allontanamento dalla residenza familiare ovvero l'allontanamento del genitore o convivente che maltratta o abusa del minore.*

L'art. 333 *Condotta del genitore pregiudizievole ai figli* recita:

*Quando la condotta di uno o di entrambi i genitori non è tale da dare luogo alla pronuncia della decadenza prevista dall'art. 330, ma appare comunque pregiudizievole per il figlio, il giudice, secondo le circostanze può adottare i provvedimenti convenienti e può anche disporre l'allontanamento di lui dalla residenza ((ovvero l'allontanamento del genitore o convivente che maltratta o abusa del minore)).*

Entrambi gli articoli sopra menzionati sono fondamentali quando si parla di allontanamento dei bambini e dei ragazzi e di conseguente collocamento al di fuori delle loro famiglie di origine.

Nelle situazioni per cui è stata valutata la bontà dell'allontanamento del minore dalla propria famiglia, l'Autorità Giudiziaria fornisce indicazioni rispetto al contesto. Se mancano indicazioni esplicite, il criterio da seguire è quello precisato dall'art. 2 della sopracitata l. 184/1983 e s.m.i., che fornisce un ordine di priorità:

1. una famiglia con figli minori
2. una famiglia senza figli minori
3. un singolo
4. ove ciò non sia possibile, una comunità.

Vale la pena attenzionare anche la legge 173/2015 relativa alla continuità degli affetti con la quale il legislatore ha esplicitamente garantito che il diritto alla continuità affettiva possa essere sviluppato mediante il diritto di visita tra affidatari

e minore in affido, qualora si decida che il minore debba essere collocato altrove (ricongiungimento familiare o adozione ad altra famiglia) in seguito al tempo trascorso con la famiglia affidataria.

Con tale legge, dunque, è espressamente riconosciuta la bontà della protezione e salvaguardia della relazione tra i bambini e ragazzi e coloro che hanno offerto per un tempo determinato un ambiente familiare (affidatari), riconoscendo per entrambe le parti il diritto di visita, di mantenimento e cura dei legami costruiti (Rosnati & Iafrate, 2023).

Appare meritevole di attenzione anche il comma 2 dell'Art. 31 del Codice civile: *la Repubblica protegge la maternità (cost.37), l'infanzia e la gioventù, favorendo gli istituti necessari a tale scopo* (7) (3). Dalla lettura di questo articolo non si coglie immediatamente la connessione con l'argomento in esame, ma attraverso uno sguardo più attento, si scorge l'intento di una tutela nei confronti del legame che potrebbe essere stato interrotto e la protezione garantita affinché possa essere mantenuto.

La necessità di curare e mantenere la relazione tra genitori e figli non più conviventi si ravvisa principalmente nelle situazioni in cui risulta preminente collocare il bambino o il ragazzo in un ambiente altro rispetto a quello del suo contesto familiare di origine. Come già ampiamente discusso nel presente capitolo, nel nostro Paese, con l'approvazione della legge 184/83, novellata dalla successiva 149/01, è garantito il diritto ad ogni bambino o ragazzo di vivere nella propria famiglia. Affinché questo diritto possa trovare garanzia, la legge fissa cinque principi cardine che risultano meritevoli di attenzione e che si presenteranno sinteticamente al fine di proseguire le riflessioni intorno al tema centrale del presente elaborato.

I nuclei familiari in difficoltà devono trovare supporti attraverso interventi idonei ad evitare l'allontanamento dei minori. Nelle situazioni in cui per il bambino o ragazzo è temporaneamente valutato impossibile proseguire la permanenza nella sua famiglia d'origine, l'ordinamento italiano predispone lo strumento dell'affido familiare, inteso come una «breve parentesi di vita al di fuori del contesto familiare di provenienza, che consenta al minore un percorso di crescita sereno e in grado di assicurargli il mantenimento, l'educazione, l'istruzione e le relazioni affettive di cui ha bisogno, senza spezzare il legame con la famiglia d'origine» (Ministero del Lavoro

e delle Politiche Sociali). Nelle situazioni in cui non sia possibile ricorrere all'affido familiare è consentito l'inserimento del bambino o del ragazzo in una comunità di tipo familiare, se non presenti è possibile la collocazione in un istituto di assistenza pubblico o privato che sia preferibilmente collocato nel luogo più vicino a quello in cui risiede il nucleo familiare di provenienza.

Risulta chiaramente dalla lettura della sintesi sopra proposta, la preferenza dei collocamenti di tipo familiare insieme alle indicazioni esplicite che orientano al mantenimento e alla cura delle relazioni familiari esistenti che non devono essere «spezzate».

Nel 2012 sono state emanate le *Nuove Linee di indirizzo per l'affidamento familiare*, (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali). Le Linee di indirizzo sono l'esito di un percorso che ha coinvolto Governo, Regioni, Province, Enti locali, operatori sociali rappresentanti dell'associazionismo, Università e Centri di Ricerca in un percorso finalizzato alla diffusione della cultura dell'affido mediante l'individuazione di strumenti, progetti e buone prassi che diventano occasione di riflessione e costruzione di nuove modalità di lavoro. Sono evidenziati tre concetti-chiave (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Labrief, 2014, p. 30 ss.):

- *integrazione* che consenta di attenzionare il bambino o il ragazzo all'interno della sua rete di relazioni, evitando la frammentazione delle competenze che potrebbero comportare interventi settoriali;
- *partecipazione* di tutte le persone (bambini e ragazzi, famiglie, affidatarie e d'origine) in un'ottica di *partnership* che pone tutti, operatori compresi, su un medesimo piano valoriale;
- *trasparenza* nei percorsi e nelle decisioni.

L'importanza delle reti di relazioni emerge chiaramente dall'indicazione di considerare indispensabili, nella fase di pensiero e costruzione dei progetti di affido, numerosi soggetti: il bambino e i suoi familiari, gli affidatari, gli operatori dei Servizi, l'Autorità Giudiziaria e gli operatori – o i volontari – del privato sociale e, inoltre, viene riservata particolare attenzione alla scuola (N. 111).

In continuità con le Linee di indirizzo, a gennaio del 2014 è stato redatto il *Sussidiario per operatori e famiglie* che ne rappresenta uno degli strumenti attuativi più validi perché si propone come una guida operativa per coloro che operano nei diversi sistemi di Servizi che si occupano di affido e anche delle famiglie e di tutto

il vasto mondo delle persone disponibili all'affido (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali).

Nel documento è esplicitata la tutela della continuità degli affetti che va «innanzitutto intesa come tutela delle relazioni precedenti all'affidamento, sia nei confronti della famiglia d'origine, sia verso le figure di riferimento. Tale tutela richiede la previsione di appositi e adeguati interventi atti a facilitare e sostenere le diverse relazioni già esistenti [...]. Questa tutela si sostanzia innanzitutto nell'evitare interruzioni traumatiche delle relazioni e/o passaggi ingiustificati in strutture» (Sussidiario per minori e famiglie, 2014, p. 261).

Il documento, quindi, invita alla cura e all'attenzione nei riguardi dei legami tra il bambino o ragazzo con le sue figure familiari, ma allarga lo sguardo verso le persone di riferimento.

Ai documenti qui presentati si aggiungono anche le *Linee di indirizzo per l'accoglienza dei servizi residenziali per minorenni* approvate in Conferenza Unificata il 14 dicembre 2017 ad opera del Tavolo di confronto sulle comunità per minori che ha avviato i lavori il 6 marzo 2015.

Il contenuto del paragrafo di tale documento dal titolo «Diritto alla famiglia e continuità degli affetti» ribadisce l'importanza che il percorso di accoglienza assicuri alle figure genitoriali, ai familiari e agli adulti di riferimento ogni forma appropriata di mantenimento e sviluppo dei legami affettivi e relazionali con il bambino o ragazzo che si trovi collocato fuori dal suo contesto familiare.

Preminenti in riferimento al diritto del minore a mantenere in essere le relazioni con la famiglia da cui è stato allontanato, vanno richiamate nuovamente la Convenzione internazionale sui Diritti del Fanciullo (art. 9, comma 3 sopra inserito) e la Convenzione Europea sull'esercizio dei diritti dei fanciulli (rispettivamente l. 176/1991 e l. 77/2003).

Secondo la Corte Europea dei diritti dell'uomo l'interruzione del rapporto tra minore e famiglia d'origine deve essere considerata la soluzione estrema, da adottare in via assolutamente residuale. In più, la misura adottata deve essere considerata adeguata a seconda della rapidità con cui lo Stato si attiva: il passare del tempo può infatti comportare conseguenze irrimediabili sui rapporti tra il minore e la famiglia da cui viene separato. Si evince, pertanto, la necessità di

prestare particolare attenzione al tempo di sospensione della relazione eventualmente interrotta tra minore e genitori e, inoltre, di considerare preminente la cura e il mantenimento di questa.

### 1.7.2 Il dati dei maltrattamenti sui bambini e ragazzi e il monitoraggio dei collocamenti fuori famiglia

Di seguito si presenteranno sommariamente i dati emersi dall'Indagine nazionale sul maltrattamento dei bambini e degli adolescenti in Italia (Autorità Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza, Terres del Hommes e Cismai, 2021).

L'indagine è stata avviata nel mese di luglio 2019 e si è conclusa a maggio 2020 e fa riferimento alle situazioni di bambini e ragazzi seguito dai Servizi Sociali al 31 dicembre 2018.

I bambini e ragazzi collocati fuori famiglia i cui dati più aggiornati sono sopra descritti, sono vittime di azioni inadeguate, pregiudizievoli e disfunzionali agite a loro danno dalle proprie figure adulte di riferimento. L'Autorità Garante ha stabilito l'utilizzo della seguente classificazione:

- Maltrattamento fisico;
- Maltrattamento psicologico;
- Violenza sessuale;
- Trascuratezza;
- Violenza assistita.

I dati evidenziano una differenza significativa fra le varie aree geografiche del nostro Paese: le persone di minore età seguiti dai Servizi Sociali nel Nord Italia (58 su 1000) risultano il doppio di quelli seguiti dai servizi del Sud del Paese (29 su 1000), mentre il Centro si attesta su 40 bambini e ragazzi su 1000.

Relativamente al genere dei bambini e ragazzi seguiti dai Servizi Sociali si evince una prevalenza di maschi: ogni 1000 minorenni maschi 46 sono seguiti dai Servizi (pari a 198.178). Il dato registrato per le bambine e ragazze si attesta a 42 su 1000 (pari a 170.718). Si rileva, inoltre, che hanno accesso ai Servizi di protezione prevalentemente bambini e ragazzi di età compresa tra gli 11 e i 17 anni (54%), la fascia di età meno rappresentata appare quella 0-5 anni (27%).

Focalizzando l'attenzione intorno ai bambini e ragazzi che hanno subito maltrattamenti e per i quali si può presumere che la relazione con le proprie figure genitoriali sia stata sospesa o interrotta, si riporta quanto segue.

Dai dati al 31 dicembre 2018 emerge che dei 402 milioni di bambini e ragazzi seguiti dai Servizi Sociali, 77.493 sono conosciuti per aver subito qualche forma di maltrattamento. Dunque, 193 persone di minore età ogni 1000 seguiti dai Servizi Sociali risultati essere vittime di maltrattamento.

Nel 91,4% dei casi gli autori di maltrattamento sono familiari, nel residuale 8,6% dei casi gli autori non fanno parte della rete familiare del bambino o ragazzo.

In queste situazioni, la maggior parte dei percorsi di aiuto e gli interventi dei Servizi Sociali (65,6%) implicano un tempo di lavoro di lungo periodo (> 2 anni).

Focalizzando l'attenzione intorno alle principali tipologie di interventi di protezione e di cura messe in atto dai Servizi Sociali in favore dei bambini e ragazzi vittime di maltrattamento emerge che:

- Il 28,4% riceve un intervento di assistenza economica;
- Il 23,9% continua a essere seguito presso la famiglia di origine con interventi di assistenza domiciliare;
- Il 21,6% viene allontanato dalla famiglia di origine e accolto in una struttura comunitaria residenziale;
- Il 14,2% viene tutelato attraverso un affidamento familiare;
- Il 12,1% usufruisce di sostegno nei centri diurni;
- Il 39,6% è sostenuto mediante altre forme di intervento;
- Il 7,3% non riceve alcun tipo di intervento.

Leggendo tali dati, si può asserire con certezza che nel 35,8% delle situazioni in cui i bambini e ragazzi sono vittime di maltrattamento, la relazione con le loro figure genitoriali viene certamente sospesa o interrotta a causa del loro collocamento fuori famiglia. Nelle altre circostanze non è possibile affermarlo, poiché non si hanno dati a sufficienza per stabilire se il bambino o ragazzo continui la convivenza con entrambi i genitori o se uno dei due decida o si trovi costretto ad allontanarsi dal contesto familiare. Anche in questa seconda circostanza, non si può affermare che la relazione tra il genitore e il bambino o ragazzo sia stata interrotta e sia dunque necessario garantirla e mantenerla.

Dal monitoraggio annuale che il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali promuove in collaborazione con le Regioni e le Province autonome sul tema dell'accoglienza dei bambini e dei ragazzi fuori famiglia di origine, ovvero collocati in affidamento familiare e nei Servizi residenziali per minorenni e per i quali è stata sospesa o interrotta la relazione con le proprie figure genitoriali, si descrivono i dati in riferimento al 31/12/2021, i più aggiornati a disposizione.

L'anno 2021 ha registrato un ripresa rispetto all'anno precedente dell'affidamento familiare: si ritorna ad una quota superiore alle 13mila unità con un valore pari a 13.248, che rappresenta l'1,4 per mille della popolazione minorile residente in Italia. Il dato registrato non conteggia i minori stranieri non accompagnati (MSNA) collocati in affidamento familiare in quanto soggetti che vivono l'esperienza fuori famiglia di origine per la loro specifica condizione di minorenni sul territorio e non in quanto allontanati dal nucleo familiare con una misura disposta dal Tribunale per i Minorenni o dal Giudice Tutelare, pertanto non pienamente assimilabili per caratteristiche alla generalità dei minorenni che vivono l'esperienza di allontanamento quale misura di protezione alla quale corrisponde il mantenimento e la cura dei legami sospesi o interrotti con le figure genitoriali.

Da un'analisi maggiormente disaggregata a livello territoriale, si evince che la Regione Lombardia si colloca a circa metà (undicesimo posto) per n. di casi per mille di bambini e ragazzi in affidamento familiare: poco meno di 1,5 casi per mille bambini e ragazzi si trovano fuori famiglia in affido familiare.

La distribuzione per età degli accolti nei diversi territori conferma un'importante prevalenza di preadolescenti e adolescenti: la classe più rappresentata risulta quella 11-14 con un'incidenza del 30%, a seguire la fascia 15-17 con un'incidenza del 28%. La Regione Lombardia risulta in linea con la distribuzione nazionale con una prevalenza (31,9%) di minori in affidamento familiare della classe d'età 11-14 a cui segue, con il 24,3%, la fascia d'età 15-17.

La Regione registra, inoltre, una lieve prevalenza di persone minorenni di genere femminile (50,3%) in affidamento familiare e un 49,7% di genere maschile.

Relativamente al tipo di affidamento, viene rilevata una lieve prevalenza di affidamento etero-familiare (56%) rispetto a quello intra-familiare (44%). La Lombardia registra un'importante prevalenza (71,1%) di affidamenti a singole famiglie (etero-familiari), mentre solo il 28,9% di affidamenti intra-familiari.

Alla fine dell'anno 2021 più della metà degli affidamenti mostra una durata superiore ai due anni (61%) – quasi il 23% dai 2 ai 4 anni, percentuale che raggiunge quasi il 38% per le permanenze oltre i 4 anni. Tale dato risulta focale poiché la legge 149/2001 fissa la temporalità massima dell'affidamento a 24 mesi (2 anni), prorogabile dal Tribunale per i Minorenni laddove se ne ravveda la necessità. Questo è un elemento che deve necessariamente essere attentamente attenzionato perché l'allontanamento dei figli dalla famiglia di origine produce, spesse volte, l'avvio di un percorso di aiuto che si protrae nel tempo, così come l'esigenza di garantire la continuità della relazione genitori-figli che rimane sospesa per lungo tempo.

In Lombardia si evidenzia una prevalenza di affidamenti con una durata superiore ai 4 anni (33%), a seguire i collocamenti familiari con durata da uno a 2 anni (28,7%) e con lo stesso valore % (19,2) gli affidamenti familiari con durata inferiore ad un anno e da 2 a 4 anni. Il contesto regionale, in più, nell'anno 2021 registrava un numero di ragazzi della fascia 18-21 in affidamento familiare pari a 158.

Per quanto concerne i dati sui bambini e ragazzi collocati in Servizi residenziali, al termine dell'anno 2021, risultano coinvolti 1,5 minorenni ogni mille bambini e adolescenti per un valore totale di 14.081 collocati in strutture dedicate.

La distribuzione territoriale mostra che la Regione Lombardia, differentemente dall'affidamento familiare, si trova in ottava posizione con un valore pieno di 1,5 minori per mille collocati in strutture residenziali. Diversamente dall'affidamento familiare, nell'accoglienza residenziale la componente dei minori stranieri non accompagnati (MSNA) assume un peso decisamente più rilevante. La maggior apertura dei Servizi residenziali per minorenni a questa tipologia di accoglienza è un dato trasversale a tutte le realtà regionali.

Il maggior rischio di accoglienza dei Servizi residenziali per minorenni su riscontra nella tarda adolescenza: la distribuzione di frequenza si polarizza nella classe d'età più alta dei 15-17 anni (48%), a seguire si posizionano le classi di età 11-14 (20%) e 6-10 (15%). Tale distribuzione risulta fortemente influenzata dalla crescente presenza di bambini e ragazzi di minoranza etnica non accompagnati, che trova accoglienza quasi esclusivamente in tali Servizi.

Regione Lombardia risulta in linea con la distribuzione nazionale con una prevalenza (35,6%) di minori accolti in Servizi residenziali appartenenti alla fascia d'età 15-17 anni, a cui seguono i minori della fascia d'età 11-14 con il 21,3%. A differenza di quanto registrato per l'affidamento familiare, i Servizi residenziali regionali lombardi accolgono prevalentemente bambini e ragazzi di genere maschile (55,3%) a detrimento di persone di minori età di genere femminile (44,6%).

Anche la durata dell'accoglienza è fortemente influenzata dalla componente di minoranza etnica: circa il 48% di bambini e ragazzi accolti lo è da meno di un anno, percentuale che arriva a coprire il 74% dei casi se si considerano permanenze inferiori ai due anni.

Leggendo tali dati a livello regionale, in Lombardia si evince un'importante valore % di bambini e ragazzi la cui durata in Servizi residenziali dura meno di un anno (58,6%), a seguire il 32,2% delle accoglienze ha una temporalità che va da 1 anno ai 2 anni (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, 2021, pp. 1-40).

Il contesto regionale nell'anno 2021 registrava un numero di ragazzi della fascia 18-21 accolti in strutture residenziali pari a 165, valore superiore di quello registrato per i bambini e ragazzi in affidamento familiare.

### 1.7.3 Il diritto di visita nelle situazioni di separazione e di divorzio

Le circostanze e le situazioni in cui è necessario garantire il diritto di visita tra i genitori e i figli non più conviventi non si esauriscono nelle fattispecie sopra descritte. Può infatti accadere che quando due genitori pongono fine al loro matrimonio o alla loro convivenza si renda necessario, in particolare per il genitore cosiddetto non collocatario, curare e mantenere il legame con il figlio non più convivente.

Conviene primariamente definire in che cosa consista il cosiddetto diritto di visita e come questo si applichi in concreto anche nei casi di separazione o di divorzio: quando una coppia si separa o divorzia sorge la necessità di stabilire le modalità attraverso le quali il genitore presso cui il figlio non è (prevalentemente) collocato possa continuare a frequentarlo, mantenendo con esso un rapporto tale da permettergli di continuare a esercitare il suo diritto-dovere di educarlo, istruirlo, mantenerlo, concorrendo a una sua serena crescita.

La legge 54/2006 *Disposizioni in materia di separazione dei genitori e affidamento condiviso dei figli*, introduce un principio di fondamentale importanza: la bigenitorialità. Tale principio trova le sue radici nel più ampio concetto di garantire e tutelare l'importanza dell'affetto e della presenza di entrambi i genitori al fine di promuovere un equilibrato e positivo sviluppo del minore, nonché della sua identità.

Viene quindi superato il modello rigido precedente di affidamento esclusivo dei figli, quale conseguenza delle crisi familiari, nei confronti delle figure genitoriali che pareva meglio rispondere agli interessi del figlio di minore età.

L'introduzione della bigenitorialità non rimane un'astrazione, poiché la sua introduzione ha transitato la giurisprudenza verso importanti modifiche del diritto di famiglia.

La legge in questione ha introdotto una struttura normativa che è certamente in linea con l'evoluzione dei rapporti genitori-figli in chiave di preminenza dell'interesse di questi ultimi rispetto ai primi (Triggiano, p. 22, 2018).

La L. 54 del 2006 diviene, in aggiunta, punto di forza per i Servizi che sono dedicati alla cura dei legami familiari e il diritto di cui si parla non è più orientato a un mero diritto di visita, ma al diritto della cura dei legami familiari.

La 54/2006 modifica, altresì, l'art. 155 comma 1 del Codice civile:

*Anche in caso di separazione personale dei genitori, il figlio minore ha il diritto di mantenere un rapporto equilibrato e continuativo con ciascuno di essi, di ricevere cura, educazione e istruzione da entrambi e di conservare rapporti significativi con gli ascendenti e con i parenti di ciascun ramo genitoriale.*

In relazione al mantenimento della relazione tra genitori e figli non conviventi, dove con il termine «genitori» si includono i legami significativi genericamente intesi per il minore, focale è l'Art. 317 bis del Codice civile, modificato con il D.lgs. n. 14 del 2013 che regola i rapporti con gli ascendenti:

*[...] gli ascendenti hanno il diritto di mantenere rapporti significativi con i nipoti minorenni. L'ascendente al quale è impedito l'esercizio di tale diritto, può ricorrere*

*al Giudice del luogo di residenza abituale del minore affinché siano adottati i provvedimenti più idonei nell'esclusivo interesse del minore.*

Cfr. l'articolo 337-ter, comma 1 del Codice civile che stabilisce che il figlio minore ha il diritto di mantenere un rapporto equilibrato e continuativo con ciascuno dei genitori, di ricevere cura, educazione, istruzione e assistenza morale da entrambi e di conservare rapporti significativi con gli ascendenti e con i parenti di ciascun ramo genitoriale. Il comma 2 prevede, inoltre, che, a tal fine, il giudice adotti i provvedimenti relativi alla prole con esclusivo riferimento all'interesse morale e materiale di essa. Valuta prioritariamente la possibilità che i figli minori restino affidati a entrambi i genitori oppure stabilisce a quale di essi i figli sono affidati, determinare i tempi e le modalità della loro presenza presso ciascun genitore, fissando altresì la misura e il modo con cui ciascuno di essi debba contribuire al mantenimento, alla cura, all'istruzione e all'educazione dei figli [...].

Come noto, poi, a tale diritto-dovere alla frequentazione del figlio da parte del genitore non affidatario (o comunque non collocatario), corrisponde il diritto dei figli alla conservazione di un rapporto di frequentazione reciproca con entrambi i genitori, come corollario del più generale diritto di crescere nella propria famiglia e, quindi, con entrambi i propri genitori anche quando questi ultimi si separano (art. 30 della Costituzione italiana e articolo 1, comma 1, legge 4 maggio 1983, n. 184).

Queste specifiche situazioni giuridiche soggettive creano un insieme di diritti e obblighi tra genitori e figli talmente forte che nemmeno la pubblica Autorità può interferirvi. Tuttavia, tale principio non è assoluto e deve essere derogato quando il comportamento dei genitori compromette lo sviluppo positivo e funzionale del figlio.

Ne consegue, quindi, che anche il principio di bigenitorialità è relativo e non assoluto in ragione del *best interest of the child*.

Il diritto alla reciproca frequentazione costituisce uno degli aspetti della vita familiare espressamente protetti anche dall'articolo 8 CEDU (Convenzione Europea per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali) anche se, naturalmente, tale diritto – come qualsiasi altro nel nostro ordinamento giuridico – deve essere fatto oggetto di un'opera di bilanciamento con il principio della prevalenza dell'interesse della persona minorenni che fa da sfondo e da scopo ultimo dell'intero diritto minorile.

Per ciò che riguarda più da vicino il legame tra genitori e figli, la Corte Europea ha più volte ribadito:

*Il reciproco godimento da parte del genitore e del figlio della reciproca compagnia costituisce un elemento fondante della vita familiare, prosegue, il figlio ed il genitore non affidatario hanno il diritto di mantenere e sviluppare i rapporti di fatto anche dopo la rottura dell'unione tra genitori.*

Il sopracitato art. 8 prevede che ogni persona ha il diritto al rispetto della propria vita familiare e che non può esservi ingerenza da parte di un'Autorità pubblica nell'esercizio di tale diritto, a meno che tale ingerenza sia prevista dalla legge. Quest'ultima condizione si verifica se l'ingerenza è fondata su un «bisogno sociale imperioso» e se è «proporzionata».

Tale principio deve essere considerato altresì elastico; la sua attuazione non può avvenire mediante sterili generalizzazioni, ma solo attraverso una conoscenza e una valutazione specifiche di ogni singola e soggettiva situazione, poiché ogni bambino o ragazzo deve necessariamente e senza deroghe essere considerato un universo a sé.

Non a caso, in materia di affidamento dei figli, la giurisprudenza della Corte di cassazione ha stabilito che il giudice, nel doversi attenere al criterio fondamentale rappresentato dall'esclusivo interesse morale e materiale dei figli, deve privilegiare quel genitore che appaia il più idoneo a ridurre al massimo il pregiudizio derivante dalla disgregazione del nucleo familiare e assicurare il migliore sviluppo della personalità del bambino/ragazzo (cfr. Cass. civ. n. 28244 del 2019). Questo orientamento volto a tutelare l'interesse morale e materiale dei figli, deve tendenzialmente comportare, in mancanza di gravi ragioni ostative, una paritaria frequentazione di entrambi i genitori per il figlio anche se, nell'interesse di quest'ultimo, il giudice deve poter individuare un assetto che si discosti da questo principio, al fine di assicurare alla persona minorenni la situazione più adatta al suo benessere e alla crescita armoniosa e serena (Cfr. Cass. Civ. n. 19323 del 2020).

A questo proposito, il decreto legislativo 28 dicembre 2013, n. 154, ha introdotto, fra le varie cose, una nuova formulazione dell'articolo 337-quater del

Codice civile che prevede che possa essere concesso l'affidamento esclusivo del bambino o del ragazzo a un genitore, qualora l'affidamento all'altro genitore vada contro l'interesse del figlio. Tale articolo riprende in parte il disposto dell'articolo 155-bis del Codice civile (abrogato) ma, allo stesso tempo, specifica la differenza fra l'affidamento esclusivo dei figli e l'affidamento condiviso, stabilendo espressamente come debba comportarsi il genitore che ottenga l'esercizio esclusivo della responsabilità genitoriale relativamente ai rapporti di questi ultimi con l'altro genitore.

Da un lato, quindi, il nostro ordinamento giuridico, con la legge n. 54 del 2006, ha stabilito il principio dell'affidamento condiviso come soluzione preferita nei casi di separazione e divorzio, dall'altro, ha predisposto misure importanti (oltre al già osservato art. 337-quater del Codice civile) per mettere sempre e comunque – quindi anche al di là di questa regola generale – al centro l'interesse dei figli.

## 1.8 Linee di indirizzo nazionali: L'intervento con bambini e famiglie<sup>3</sup> in situazione di vulnerabilità

Risulta importante fornire una panoramica aggiornata intorno alle nuove Linee di indirizzo nazionali che orientano il lavoro e gli interventi con i bambini e le famiglie in situazione di vulnerabilità e che tentano di sviluppare dei percorsi di aiuto orientati alla promozione della genitorialità positiva.

Le Linee di indirizzo nazionali sono state sviluppate dalla Strategia Europa 2020 con l'obiettivo macro di promuovere l'innovazione e la sperimentazione sociali come mezzi mediante cui rispondere ai bisogni della cittadinanza facilitando l'implementazione di azioni in grado di sviluppare una «genitorialità positiva» (REC 2006/19/UE) interrompendo il «ciclo dello svantaggio sociale» (REC 2013/112/UE).

Uno dei presupposti ruota intorno all'idea che a tutti i bambini, anche e soprattutto a coloro che vivono in famiglie fragili e che sono inseriti in ambienti

---

<sup>3</sup> Nelle linee d'indirizzo qui esposte, convenzionalmente, si usa il termine «bambino» comprendendo tutte le persone minori di età, da 0 a 17 anni, sia di genere maschile che femminile; il termine «famiglie» per indicare tutte le diverse configurazioni familiari; il termine «genitori» per intendere tutte le figure genitoriali (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Labrief, 2017).

sociali «avversi», possano essere garantite ampie possibilità di partecipazione alla costruzione dei loro progetti (REC 2012/2/UE).

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha istituito un gruppo di lavoro che ha visto il coinvolgimento delle Regioni, delle Province Autonome, delle Città riservatarie della L. 285/1997 e il gruppo scientifico dell'Università di Padova che ha seguito l'implementazione del programma P.I.P.P.I a partire dall'anno 2011.

Partendo dai dati raccolti dalla sperimentazione nazionale del programma e dalla rassegna della letteratura internazionale, sono state redatte le Linee nazionali qui presentate, approvate in Conferenza Stato-Regioni in 21 dicembre 2017.

L'ampia finalità che si cerca di perseguire, mediante il sistema dei Servizi titolari di questa funzione, coincide con il favorire un diffuso investimento nell'infanzia e nella genitorialità mediante azioni di innovazione nell'alveo degli interventi con le famiglie vulnerabili, garantendo una sempre più diffusa armonizzazione nelle diverse aree geografiche e nei diversi assetti organizzativi dei Servizi operanti nel Paese.

Tali linee di indirizzo sono pertanto complementari a quelle sull'affidamento familiare del 2012 e sull'accoglienza residenziale del 2017 e, insieme a queste, costituiscono un organico insieme volto ad orientare gli interventi lungo un *continuum* di Servizi, basato sulla nozione «bisogni di sviluppo dei bambini». Il sistema che si è tentato e si tenta tuttora di costruire vede ad un estremo i Servizi/gli interventi rivolti a genitori e famiglie in cui i bambini non sono in situazione di bisogno aggiuntivo (alveo della prevenzione) fino ad arrivare all'estremo opposto occupato dai Servizi/gli interventi rivolti a genitori e famiglie in cui i bambini manifestano bisogni di protezione (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, 2017).

Il sistema di intervento che si costituisce è formato e ruota intorno alle tre aree della Promozione, Prevenzione e Protezione. Più precisamente, il lavoro di coloro che sono chiamati alla protezione dell'infanzia incentiva interventi che mirano a promuovere condizioni idonee alla crescita (area della Promozione), azioni atte a prevenire i rischi che potrebbero ostacolare il percorso di sviluppo (area della Prevenzione) e a preservare, proteggere e riparare la salute e la sicurezza dei bambini e dei ragazzi (area della tutela o Protezione in senso stretto).

Il confine di questo ampio ventaglio di interventi è ampio e comprende al suo interno almeno quattro sub-aree (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Labrief, 2017, p. 6):

1. le azioni promozionali e preventive in favore del bambino/ragazzo, dei suoi genitori e dell'ambiente di vita;
2. l'organizzazione della segnalazione e del trattamento delle situazioni di preoccupazione per la sicurezza del bambino/ragazzo;
3. le decisioni amministrative;
4. le decisioni giudiziarie assunte per garantire la protezione del bambino/ragazzo.

Le Linee d'indirizzo offrono indicazioni unitarie a livello nazionale poiché incentivano l'individuazione a un approccio comune, con le relative possibili azioni, mediante cui fronteggiare le situazioni di vulnerabilità familiare, favorire la permanenza del bambino nella propria abitazione e con la propria famiglia e, nel caso il bambino sia collocato fuori famiglia, promuoverne la riunificazione positiva, garantendo la stabilità della sua collocazione sostenendo il senso di appartenenza al proprio nucleo e alla propria storia familiari.

Le Linee di indirizzo, come precedentemente accennato, interessano principalmente l'intervento con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità, intesa come una condizione potenziale che può riguardare ogni famiglia in specifiche fasi del suo ciclo di vita, caratterizzata dall'assenza o dalla debolezza di capacità nel costruire e/o mantenere l'insieme delle condizioni (interne ed esterne) che consentono ai genitori di agire le azioni di cura cui sono chiamati.

Le presenti Linee di indirizzo sono rivolte ad amministratori regionali e locali, ai decisori politici, ai professionisti del pubblico e del privato sociale, ad attori delle reti sociali e delle associazioni e alle famiglie e rispondono alle seguenti finalità:

- garantire equità di trattamento e pari attuazione dei diritti a bambini e famiglie che vivono in contesti territoriali diversi e diversificati, nel rispetto degli specifici contesti regionali;
- superare la frammentazione in cui operano i Servizi nazionali, migliorando la *governance* complessiva affinché le azioni con le famiglie non rispondano

più ad una logica settoriale, ma si arrivi a costruire una logica trasversale (cap. 200);

- favorire una visione complessiva e unitaria dell'area di intervento relativa all'accompagnamento della genitorialità vulnerabile e un quadro unitario delle indicazioni provenienti dai più recenti studi di ricerca - nazionali ed internazionali (cap. 100);
- fluidificare la diffusione di pratiche uniformi di lavoro con le famiglie e i bambini e sviluppare l'area della promozione e della prevenzione, ampliando il ventaglio di opportunità per i bambini che vivono in contesti familiari vulnerabili, per i quali l'allontanamento dalla propria famiglia e dal proprio contesto di vita non risulta essere l'intervento più appropriato (capp. 300 e 400);
- innovare le pratiche interprofessionali e interistituzionali mediante la costruzione di nuovi equilibri fra le tre "p": promozione, prevenzione e protezione, diffondendo un approccio innovativo e partecipativo per la valutazione e la progettazione delle situazioni e degli interventi (capp. 300 e 400) (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Labrief, 2017, p. 13).

### 1.8.1. Il piano nazionale degli interventi e dei Servizi Sociali 2021-2023 – P.I.P.P.I

Il Piano nazionale degli interventi e dei Servizi Sociali del triennio 2021-2023 si pone come obiettivo il benessere sociale della popolazione mediante lo strumento del sistema integrato di interventi e Servizi Sociali. Entro il novero degli interventi rivolti alle persone di minore età, viene individuato il Livello Essenziale di Prestazione Sociale (LEPS) – Prevenzione allontanamento familiare – P.I.P.P.I (Programma di Intervento Per Prevenire l'Istituzionalizzazione).

La definizione di un livello essenziale delle prestazioni è finalizzata a rispondere al bisogno di ogni bambino di crescere in un ambiente stabile, sicuro e «nutriente», contrastando attivamente l'insorgere di situazioni che favoriscono le disuguaglianze sociali, la dispersione scolastica, le separazioni inappropriate dei bambini dalla famiglia di origine, tramite l'individuazione di idonee azioni di carattere preventivo che hanno come finalità l'accompagnamento non del solo

bambino, ma dell'interno nucleo familiare in situazione di vulnerabilità, in quanto consentono l'esercizio di una genitorialità positiva e responsabile e la costruzione di una risposta sociale ai bisogni evolutivi del bambino nel loro insieme (MLPS, 2021, p. 65).

Tale Programma è la risultanza di una collaborazione tra il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e il Laboratorio di Ricerca e Intervento in Educazione Familiare del Dipartimento F.I.S.P.P.A dell'Università di Padova. Si inserisce nell'area di programmi definiti *di Preservation Families* e di *Home care intensive intervention*. Tale Programma è attivo dall'anno 2011 e, ad oggi, coinvolge le 20 Regioni italiane, circa 2500 famiglie, una comunità di operatori sociali di 6000 unità, 250 coaches e 130 quadri e dirigenti come figure responsabili dei Servizi.

Questa attività di ricerca, integrata alla formazione e all'intervento degli operatori nei Servizi, è stata concretamente integrata nelle politiche nazionali entrando a pieno regime nei Servizi.

Primario è l'obiettivo di accrescere la sicurezza dei bambini e migliorare qualità del loro sviluppo.

La cornice di riferimento del Programma è il modello triangolare e multidimensionale del «Mondo del Bambino» che comprende tre dimensioni:

1. i bisogni di sviluppo del bambino;
2. le risposte dei genitori a tali bisogni;
3. i fattori ambientali e familiari che possono ostacolare o facilitare questo sviluppo.

Le tre dimensioni di cui sopra costituiscono le aree che guidano l'analisi, la valutazione e la progettazione degli interventi con le famiglie.

Il Programma P.I.P.P.I è guidato dai seguenti principi metodologici:

- Interdisciplinarietà e corresponsabilità: i progetti che si costruiscono con le famiglie sono integrati, non costruiti in solitudine dai Servizi o dai singoli operatori, ma entro una logica comunicativa e di confronto continuo. In più, ogni soggetto fa la sua parte insieme alle altre persone dell'équipe.
- Partecipazione: il bambino e la famiglia sono parte e partecipano, insieme agli operatori, agli incontri di équipe. Viene dedicata particolare attenzione alla costruzione delle condizioni e delle opportunità che possano facilitare e

favorire la reale possibilità per le famiglie e i bambini (anche i più piccoli), di essere attivamente coinvolti nei processi valutativi e decisionali che li riguardano.

- Trasparenza: la partecipazione della famiglia e di altri componenti non professionisti nell'équipe invita all'uso di un linguaggio comprensibile, non tecnico, al fine di condividere e di comprendere elementi di preoccupazione e potenzialità di cambiamento.
- Intensità: le azioni condivise vengono messe in campo in un tempo definito di intervento, successivamente in un tempo seguente, l'équipe effettua delle valutazioni su quanto effettuato e sull'efficacia di ciò che si è agito.
- Valutazione partecipata: le valutazioni previste lungo il percorso, seguendo il principio della partecipazione sopra descritto, vengono realizzate alla presenza di ciascun attore. Valutare ciò che è stato fatto, comprendere insieme se l'intervento ha promosso i risultati sperati e determinare che cosa abbia permesso (o meno) il loro raggiungimento, consente alla famiglia e al bambino di costruire delle comprensioni negoziate. La logica trasformativa di questa modalità di valutazione si ritrova nelle possibilità di modificazione delle pratiche professionali, insieme ai comportamenti educativi dei genitori e le relazioni del sistema familiare nella sua globalità. Tale modalità, inoltre, consente alle famiglie di assumere una postura critico-riflessiva rispetto al proprio agire. In questa logica, la valutazione diventa già parte integrante dell'intervento globale.
- Valorizzazione delle risorse comunitarie: seguendo l'assunto che l'aiuto non viene erogato unicamente dai Servizi di *Welfare* e a partire dal principio di de-istituzionalizzazione, gli interventi e le azioni tengono in considerazione le comunità in cui le famiglie vivono e sono inserite, al fine di implementarne e migliorarne il livello di inclusione, facilitando l'esercizio della loro cittadinanza attiva (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Labrief, 2017, p. 18 e ss.).

Dalla normativa richiamata brevemente, si comincia a comprendere che gli interventi che riguardano la cura genitoriale e, in particolare, quelli relativi alle relazioni e al mantenimento di queste, obiettivo ultimo dei Servizi per il Mantenimento della Relazione, presentano caratteristiche diverse in cui discrimine

è fissato, di volta in volta, intorno alla presenza o meno di pregiudizio per il benessere del bambino/ragazzo e, in considerazione di questo, viene valutata la sua gravità.

Risulta comunque un quadro complessivo che lascia prospettare una sempre crescente attenzione intorno all'effettività della tutela del primario diritto dei bambini e dei ragazzi a restare all'interno del proprio nucleo d'origine e, anche laddove questo non sia possibile, il panorama normativo invita a prestare attenzione alla cura e al mantenimento dei legami interrotti o sospesi con le loro figure genitoriali e con tutte le persone significative per il minore, sottolineando più volte la necessità di prestare particolare attenzione a preferire collocamenti entro contesti di tipo familiare.

## CAPITOLO II

# I SERVIZI PER IL MANTENIMENTO DELLA RELAZIONE: DALLO SGUARDO DELLA LETTERATURA INTERNAZIONALE ALL'ORGANIZZAZIONE E AL FUNZIONAMENTO NEL CONTESTO NAZIONALE E REGIONALE LOMBARDO

### *Premessa*

Nel presente capitolo verranno presentati più da vicino le realtà oggetto della ricerca effettuata: i Servizi per il Mantenimento della Relazione tra genitori e figli non più conviventi.

Si propongono la presentazione e la descrizione dei principali elementi emersi dagli studi e dalle ricerche scientifiche internazionali insieme al funzionamento, all'organizzazione e alla declinazione operative di questi Servizi nel contesto nazionale con uno sguardo attento alla Regione Lombardia.

L'obiettivo è quello di portarne alla luce l'eterogeneità e la complessità che li caratterizzano tanto per i bambini e ragazzi, che per le figure genitoriali e le famiglie affidatarie (se presenti), nonché per gli operatori che lavorano al loro interno, senza perdere di vista i Servizi invianti.

Partendo dalle origini dei Servizi per il Mantenimento della Relazione nel panorama europeo e mondiale, si prosegue con un tentativo di definizione e di *mission* descrivendone l'organizzazione e il funzionamento in Italia e nel contesto regionale lombardo a partire dalle Linee Guida presenti.

Si presenteranno gli elementi salienti di queste realtà operative avviando le riflessioni dalle evidenze dalla letteratura internazionale per poi contestualizzarle in Italia e in Regione Lombardia.

Accanto alla descrizione di questi contesti, si approfondiranno alcuni principi cardine dell'approccio relazionale, utili ad affrontare dei pensieri intorno al controllo che caratterizza i Servizi che lavorano al fianco di bambini, ragazzi e famiglie e al fine di orientare l'azione professionale nella direzione di una sempre crescente partecipazione dei protagonisti degli interventi. A concludere, delle

riflessioni intorno alla relazionalità delle realtà chiamate a proteggere e a mantenere i legami.

## 2.1 Le origini dei Servizi dedicati al mantenimento della relazione

Prima del 1970, la relazione tra i genitori e i figli non più conviventi era scarsamente attenzionata e, spesso, veniva addirittura scoraggiata. Tuttavia, negli anni '70, iniziò una nuova epoca che poneva l'accento e incentivava l'attenzione intorno ai collocamenti fuori famiglia, principalmente le adozioni, e ad argomentazioni secondo cui la costruzione dell'identità dei bambini e ragazzi adottati era largamente fondata sulla comprensione delle loro origini (Quinton et al., 1997; Moyers et al., 2006; Rosnati & Iafrate, 2023).

Inoltre, anche nel contesto del diritto di famiglia le ricerche che hanno attenzionato e studiato la genitorialità condivisa sono cresciute notevolmente, concludendo che le relazioni di qualità tra le due figure genitoriali e la riduzione, per i bambini e ragazzi, all'esposizione del conflitto coniugale consentissero loro di mantenere un legame con entrambi i genitori, elemento considerato migliorativo del loro stato di benessere (Smyth, 2004; Sheehan et al., 2007, Scabini & Iafrate, 2019).

I cambiamenti legislativi e l'attenzione crescente intorno alle questioni familiari e relazionali che hanno posto sempre più al centro il benessere dei bambini e dei ragazzi, hanno portato alla creazione di Servizi finalizzati alla promozione di incontri tra genitori e figli non conviventi (Sheehan, 2005).

Anche per i bambini e ragazzi che si trovavano ad essere accolti al di fuori della loro famiglia – *out-of-home care* (OOHC) – si sviluppava sempre più la convinzione che mantenere e curare il legame con i propri genitori fosse benefico, tali convinzioni si sono riflesse nelle modifiche avvenute alla legislazione.

Il primo Servizio con la finalità di mantenere e curare il legame tra i genitori e i figli non conviventi è stato avviato nel 1982 negli Stati Uniti e, da allora, tali realtà hanno registrato una crescita esponenziale in tutto il mondo.

Storicamente, i Servizi dedicati agli incontri tra i bambini e ragazzi e le loro figure genitoriali sono associati alle situazioni in cui i primi necessitano di protezione a causa di negligenza o abuso da parte dei secondi, pertanto si ravvisava

sempre più l'esigenza di curare e sostenere il loro legame in ambienti sicuri (Maxwell & Oehme, 2001). Gli incontri risultavano, quindi, delle modalità per rispondere a problematiche familiari attraverso la messa a disposizione di luoghi sicuri e neutrali in cui i bambini e ragazzi potessero incontrare i propri genitori (Bullen et al., 2015). In breve, tali Servizi consentivano ai minori di conservare la relazione con le figure genitoriali con le quali non avrebbero potuto stabilire nessun altro contatto in assenza di questi contesti (Ididem).

Tuttavia, è possibile individuare due scuole di pensiero che rispondono ai motivi alla base dell'istituzione dei *Child Contact Centres* (CCC).

Nella realtà extraeuropea, australiana e americana, i CCC, sono il risultato di un movimento originato e cresciuto in risposta a problemi di violenza domestica e abusi nei confronti dei bambini e dei ragazzi da parte delle loro figure genitoriali (Dickens, 1999).

In Europa (principalmente in Francia), invece, l'accento è stato posto intorno alla necessità di istituire tali Servizi per garantire il mantenimento della relazione e del legame emotivo tra il bambino e il genitore non convivente (Ibidem). Nonostante le differenti premesse, però, un elemento di comunanza si ritrova nella promozione delle visite tra genitori e figli non conviventi (Humphreys & Harrison, 2003).

Tradizionalmente nel Regno Unito, così come in Irlanda, la maggior parte del personale che lavorava all'interno dei *Child Contact Centres* (CCC) era volontario. Il primo CCC è stato istituito nel 1985 e, in seguito al 1998, il movimento dei CCC è cresciuto rapidamente (Dickens, 1999). In Inghilterra, i *Child Contact Centres* sono Servizi che afferiscono prevalentemente al settore del volontariato e vengono considerati luoghi di realizzazione e facilitazione degli incontri tra genitori e figli non conviventi, in particolar modo per le situazioni in cui si ravvisa un certo livello di preoccupazione rispetto al prosieguo della relazione «libera» (Caffrey, 2020).

Ciò che ha portato alla progressione e alla crescita dei CCC nel Regno Unito è stata l'istituzione della *National Association of Child Contact Centres* (NACCC) che si è impegnata a coordinare gli sforzi per stabilire i parametri rispondenti alle migliori pratiche di questi Servizi e, in più, rappresenta gli interessi del personale professionale e volontario di tali contesti, nonché quelli dei bambini e dei genitori (Aris et al., 2002).

Il Children Act (ACT) del Regno Unito e il *Victorian Children and Young Persons Act* sono stati approvati nel 1989 e nel 1999 l'ACT ha promulgato il *Children and Young People Act*. Con l'entrata in vigore della legge è stato riscontrato, peraltro, un aumento di quattro volte superiore della numerosità degli incontri tra genitori e figli non conviventi.

Nel Nuovo Galles del Sud (NSW), il *Children and Young Persons (Care and Protection) Act* del 1998 ha conferito al Tribunale che si occupa di bambini e ragazzi il potere di emettere decisioni circa il mantenimento della relazione tra i bambini in accoglienza fuori famiglia e le loro figure genitoriali.

In Irlanda, invece, i *Child Contact Centers* non sono disciplinati da nessuna specifica legislazione in materia né regolamentati o gestiti da organismi accreditati.

Le politiche e procedure in riferimento alla continuità relazionale sono prodotte utilizzando un amalgama di misure legislative che comprendono i diritti legali di figli e genitori sposati e no (Birnbaum & Aleggia, 2006).

## 2.2 I Servizi per il Mantenimento della Relazione tra genitori e figli non conviventi nel contesto nazionale: definizione e mission

I Servizi dedicati al mantenimento della relazione tra genitori<sup>4</sup> e figli non conviventi, nel contesto nazionale, rispondono alla finalità ultima di sostenere e curare la continuità della relazione tra i primi ed i secondi, a seguito di separazione/divorzio conflittuale, affido (ampiamente e genericamente inteso), collocamento comunitario o altre situazioni per cui è valutato importante tale sostegno.

Il concetto di relazione richiama i principi teorici sui quali si fondano questi Servizi che si riferiscono al valore del legame parentale, al significato delle origini personali, al diritto dell'individuo a tenere vive le proprie radici biologico-storiche, alla centralità del bambino inteso come essere più fragile all'interno delle relazioni intra-familiari (Linee Guida Città Metropolitana di Milano, p. 15, 2015).

---

<sup>4</sup> Non ci si riferisce unicamente ai genitori ma, da qui in avanti, a tutte le persone e relazioni ritenute significative per il minore.

La cura dei legami spesso si declina in un Servizio dedicato, inteso come luogo/spazio in cui viene garantita la continuità dei rapporti dei figli con i genitori, o con altri adulti di riferimento significativi, sovente in applicazione a un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria (Raineri & Corradini, 2022).

Si tratta, in sintesi, di luoghi che offrono sostegni di natura logistica e relazionale, finalizzati al mantenimento e alla cura dei legami tra adulti e bambini e ragazzi.

In altri casi, invece, la funzione di mantenimento della relazione non si declina in un Servizio dedicato, ma viene incardinata ed esercitata all'interno dei Servizi Tutela Minori.

Ad ogni modo, sia che sia presente un Servizio strutturato che si occupa specificamente di rispondere alla finalità ultima di cura e salvaguardia dei legami, sia che a tale obiettivo risponda un Servizio altro, l'intervento si inserisce, nella maggior parte dei casi, in una cornice di natura coatta, poiché prende avvio da una decisione da parte dell'Autorità Giudiziaria.

Il concetto di mantenimento e salvaguardia della relazione richiama il diritto di visita e di relazione del minore nel mantenere rapporti con i propri genitori, in seguito a un'interruzione o sospensione. In riferimento a questo secondo aspetto, il Servizio per il mantenimento della relazione risponde, in prima istanza, al riconoscimento del diritto/bisogno del minore nei confronti del genitore e, insieme, al diritto/dovere del genitore di esercitare la propria responsabilità genitoriale (Linee Guida: i servizi per il diritto di visita e relazione, Città Metropolitana di Milano, 2015).

Le modalità di attuazione degli incontri presso il Servizio e le finalità che questi perseguono, si diversificano e sono dipendenti dal livello di ingiunzione dei provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria competente che ne ha prescritto l'avvio (ovvero il Tribunale per i Minorenni e il Tribunale Ordinario IX Sezione civile) e, quindi, la realizzazione (Raineri & Corradini, 2022).

Il livello di ingiunzione è valutato in base alla singola situazione e, in riferimento alla specificità della stessa, gli incontri perseguono due ordini di finalità: sostegno, mantenimento e ricostruzione, ma anche controllo, tutela e protezione. Il discrimine tra i due ordini coincide con l'intensità e il grado di preoccupazione del benessere del minore in connessione agli eventi passati che lo hanno minato.

Il Servizio teso e finalizzato a conservare e a curare il legame tra le figure genitoriali e i figli non conviventi non deve essere confuso con interventi di mediazione familiare, né può essere la sede per effettuare percorsi di psicoterapia o interventi psicodiagnostici.

Non deve essere inteso come il luogo in cui poter effettuare le valutazioni delle competenze genitoriali e neppure lo spazio in cui svolgere le indagini psico-sociali richieste dall'Autorità Giudiziaria, benché essere presenti durante le interazioni tra le figure genitoriali e bambini o ragazzi risulti sicuramente un osservatorio importante e prezioso.

Il personale che lavora internamente a questi Servizi non è nemmeno chiamato a mettere in campo interventi di Assistenza Domiciliare Minori (ADM) che perseguono finalità differenti.

Tali Servizi, inoltre, non possono diventare spazi in cui si svolgono le perizie e gli interventi dei Consulenti Tecnici d'Ufficio (CTU) incaricati dai Giudici per offrire le proprie valutazioni e letture delle situazioni.

In ultimo, non si possono ridurre questi Servizi a meri luoghi in cui le figure genitoriali ricevono consigli e istruzioni per esercitare al meglio la propria responsabilità genitoriale.

### 2.2.1 L'avvio dei Servizi per il Mantenimento della Relazione in Italia

I Servizi per il Mantenimento della Relazione prendono solitamente avvio da una richiesta esplicita da parte della magistratura che invia ordinanze o decreti al Servizio di Tutela Minori sito nel comune di residenza del bambino o ragazzo.

I mandati dei Tribunali, oltre all'esplicitazione della necessità dell'avvio degli incontri, chiariscono gli incarichi al Servizio Sociale territorialmente competente.

Pertanto, la titolarità e il coordinamento dell'intervento che vede protagonisti i genitori e i minori non conviventi, compete al Servizio Sociale Professionale Territoriale, altresì denominato Servizio inviante.

La titolarità conferisce al Servizio Tutela Minori la regia sui progetti in favore dei minori e delle loro famiglie, tale titolarità non significa che il Servizio sia legittimato a muoversi autonomamente e in maniera autoreferenziale (Malvestiti, 2022). L'integrazione tra i Servizi è infatti un aspetto che viene inteso come una

finalità a cui gli operatori devono tendere mediante la pratica quotidiana, un aspetto da costruire e facilitare, più che un presupposto da cui partire (Ibidem).

L'attivazione di un percorso presso i Servizi per il Mantenimento della Relazione si realizza solitamente in seguito ad un'esplicita richiesta da parte del Servizio di Tutela Minori.

Spesse volte i Servizi di Tutela Minori, presenti nei luoghi di residenza dei bambini o ragazzi, conoscono le situazioni da più tempo rispetto ai SMR, poiché potrebbero aver già avuto modo di costruire una relazione con la famiglia durante una fase di indagine psico-sociale, potrebbero averla conosciuta perché la famiglia si è spontaneamente rivolta al Servizio, oppure potrebbe essere stata presentata all'assistente sociale del Servizio di Tutela Minori da qualche altro collega come, ad esempio, l'assistente sociale dell'area adulti.

Potrebbe accadere, in più, che la situazione venga presentata dai Servizi specialistici (consultorio familiare, SerD, NOA, Neuropsichiatria infantile, Servizio Sociale interno a qualche struttura ospedaliera e così via) o la scuola del bambino o del ragazzo perché viene ravvisata la necessità che quest'ultimo sia conosciuto e tutelato da un Servizio dedicato.

L'assistente sociale operante in Tutela Minori, quindi, potrebbe conoscere la famiglia già in presenza di mandato dell'Autorità Giudiziaria o, al contrario, potrebbe essere una figura che transita la situazione alla magistratura minorile perché rintraccia, osserva e valuta circostanze preoccupanti per il minore.

Il Servizio dedicato al Mantenimento della Relazione solitamente prende avvio in seguito ad una richiesta da parte dell'assistente sociale di riferimento che, in genere, trasmette una scheda di attivazione descrivendo sommariamente le motivazioni di attivazione di uno spazio dedicato alla cura del legame e le motivazioni che hanno condotto alla sua sospensione.

Il momento di raccordo tra i due Servizi si concretizza solitamente mediante il primo incontro di rete finalizzato alla presentazione della situazione durante il quale si pongono le basi decisionali per procedere con l'organizzazione dell'intervento e degli incontri presso il Servizio dedicato.

All'assistente sociale del Servizio inviante rimane la titolarità, la regia e il raccordo della progettualità complessiva a favore del minore e della sua famiglia.

## 2.2.2 La programmazione e l'organizzazione dei Servizi per il Mantenimento della Relazione: i riferimenti normativi

Per quanto riguarda gli aspetti organizzativi di questi Servizi, è preminente considerare il ruolo degli Enti locali normato dal DPR n. 616/1977 che, in ottemperanza ai dettami costituzionali, ha trasferito alle Regioni le funzioni amministrative in materia di assistenza e, in più, ha attribuito ai comuni le funzioni relative all'organizzazione e all'erogazione degli interventi socio-assistenziali, esplicitando tra queste le funzioni in favore dei minorenni soggetti a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria nell'ambito della competenza amministrativa e civile.

Anche la legge 285/1997, *Disposizioni per la promozione di diritti e opportunità per l'infanzia e l'adolescenza*, ha contribuito alla promozione e all'avvio di risposte, nella forma di Servizi ed interventi, alle famiglie con difficoltà relazionali.

I compiti dei comuni sono stati ridefiniti dalla successiva legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e Servizi Sociali, la L. 328/2000.

La programmazione dei Servizi per il Mantenimento della Relazione è inserita all'interno dei Piani di Zona, strumenti attraverso cui i comuni, a seconda dell'assetto territoriale scelto per la gestione dei Servizi Sociali, programmano i Servizi e gli interventi in collaborazione con i soggetti del proprio territorio interessati ai vari ambiti dei Servizi socioassistenziali, così come previsto dall'art. 19 della L. 328/2000 (Raineri & Corradini, 2022, p. 40).

L'organizzazione dei Servizi per il Mantenimento della Relazione è eterogenea, sia a livello nazionale che regionale, per questa loro peculiarità risulta complesso presentare un'unica e trasversale organizzazione interna che possa essere rappresentativa di tali realtà *tout court*.

In riferimento ai Servizi per il Mantenimento della relazione in Regione Lombardia, infatti, sono presenti solo linee guida, regolamenti, carte dei Servizi costruite per orientare e organizzare tali realtà entro precisi Ambiti Territoriali che, a loro volta, si differenziano per specificità di contesto. Tale differenziazione, inevitabilmente, condiziona e orienta l'organizzazione, il funzionamento e le forme di gestione dei molteplici contesti. L'eterogeneità dei singoli territori, le indicazioni frammentate che tentano di definire i Servizi per il mantenimento della relazione e,

insieme, la programmazione e progettazione degli incontri al loro interno, amplificano la complessità di produrre conoscenza empirica.

Ciò che si conosce e che si presenterà, rappresenta quanto emerge dalla letteratura cosiddetta «grigia», principalmente dalle Linee Guida di città metropolitana di Milano dell'anno 2015, esito di un lavoro sinergico di revisione tra il Coordinamento dei Servizi per il Diritto di Vista e Relazione della Città Metropolitana di Milano e lo Spazio Neutro del Comune di Milano. Le Linee Guida sono considerate il riferimento metodologico dei cosiddetti «Spazi Neutri» (qui denominati Servizi per il Mantenimento della Relazione, SMR) del territorio milanese e d'Italia dall'anno 2004.

### 2.2.3 Le denominazioni dei Servizi in Italia e in Regione Lombardia

Nel contesto italiano, così come in quello regionale lombardo, la finalità di mantenere e curare la relazione e dunque i legami tra i genitori e i figli non più conviventi può essere la *mission* in un vero e proprio Servizio strutturato, ma anche in una funzione erogata da Servizi con finalità differenti e, tendenzialmente, più ampie – si pensi, ad esempio, ai Servizi tutela minori la cui finalità macro si configura con la protezione del benessere dei bambini e dei ragazzi - dentro le quali si colloca anche quella di garantire il diritto di visita e di relazione.

Attualmente, quando il mantenimento e la cura dei legami si configurano come finalità di veri e propri Servizi orientati specificamente a tale scopo, questi sono genericamente e indistintamente denominati «Spazio Neutro», «Spazio Incontro», «Servizio per il diritto di visita», «Servizio per il mantenimento della relazione», «Luogo Neutro» (Marzotto, Dallanegra, 1998; Dallanegra, 2005), «Spazio Protetto», «Spazio Incontro».

Tradizionalmente, l'aggettivo «neutro» è stato associato a questi Servizi per configurarli come i luoghi neutri dal conflitto pervadente ed invasivo tra le due figure genitoriali (Bertotti & Covini, p. 124 e ss., 2001), facendo quindi riferimento a spazi adibiti a fornire cura, sostegno, accompagnamento al mantenimento della relazione tra il genitore e il figlio non più convivente nelle situazioni di conflittualità tra le figure genitoriali.

Con «protetto», invece, si intende uno spazio protetto e protettivo in cui viene garantita al bambino o al ragazzo la possibilità di mantenere e curare la relazione con le sue figure genitoriali che hanno agito un comportamento dannoso e pregiudizievole nei suoi confronti (Ibidem) o non hanno agito responsabilmente «cura».

In altre parole, a partire dalle plurime denominazioni, si può immediatamente intuire l'eterogeneità delle modalità organizzative e delle centrature metodologiche di questi Servizi che sono talvolta proiettati ad essere neutri e neutrali, altre orientate a proteggere i bambini e i ragazzi, ma se la necessità fosse duplice, duale e dovesse necessariamente tenere insieme l'esigenza di fornire uno spazio scevro di posizionamenti, «né con uno né con l'altro» – neutro quindi, ma anche un luogo di protezione, come si possono tenere insieme le denominazioni che orientano più verso l'una o l'altra finalità?

Le altre denominazioni di cui sopra sembrano connotare meno il luogo deputato al mantenimento della relazione legandolo al moto propulsorio della sua attivazione, ovvero alla causa che ha originato la necessità di sospendere la relazione cosiddetta «libera» tra la figura genitoriale (o figure genitoriali) e il figlio e che ha reso necessaria la tutela del diritto di visita e che, in assenza di un Servizio, non potrebbe essere garantito.

Nell'insieme delle denominazioni che risultano più «aperte», con confini più morbidi e, quindi, meno orientanti e orientanti, rientrano: «Servizio per il Mantenimento della Relazione», «Spazio Incontro» e «Servizio per il diritto di visita».

In questo elaborato si sceglie di utilizzare la prima denominazione: Servizio per il Mantenimento della Relazione – SMR. Tale scelta origina dal desiderio di chi scrive di non limitare aprioristicamente queste realtà operative attraverso denominazioni qualificanti, poiché si crede che le finalità, le azioni professionali e i percorsi di aiuto all'interno di questi Servizi non possano essere definite da una mera definizione. La denominazione scelta e utilizzata, invece, lascia i confini del pensiero aperti, nonostante tracci e orienti verso il macro obiettivo operativo di mantenere le relazioni tra genitori e figli non conviventi.

## 2.2.4 I destinatari dei Servizi per il Mantenimento della Relazione

I destinatari dei Servizi per il Mantenimento della Relazione possono essere bambini e ragazzi che hanno vissuto esperienze familiari diverse che, per altrettante svariate motivazioni, necessitano di Servizi che garantiscano loro e alle proprie figure genitoriali il diritto di visita e di relazione.

Possono essere figli di genitori separati (si intende separazione legale, separazione di fatto o divorzio) che sono stati affidati dall'Autorità Giudiziaria competente (Tribunale Ordinario, sez. IX civile) a uno dei genitori. I figli di coppie genitoriali che si trovano in tali circostanze potrebbero dover incontrare il genitore non affidatario esclusivamente in un luogo dedicato, poiché il livello conflittualità tra gli adulti di riferimento è considerato e valutato pregiudizievole per il loro benessere.

I bambini e ragazzi a cui sono destinati tali Servizi potrebbero essere anche minori collocati in affido (etero-familiare o intra-familiare) o in struttura comunitaria, principalmente nelle situazioni in cui non sono previsti contatti «liberi» e autonomi tra il minore e la famiglia di origine, ma risulta opportuno, positivo e orientato al suo preminente benessere mantenere e curare il legame con le figure genitoriali e con possibili altri membri della rete familiare.

Tali Servizi sono dedicati anche ai minori le cui figure genitoriali risultano decadute dalla responsabilità genitoriale (art. 330 c.c.) o anche limitate nell'esercizio di questa (art. 333 c.c.) a causa di azioni, omissioni o comunicazioni pregiudizievoli nei confronti del minore, solitamente si fa riferimento a situazioni di trascuratezza, maltrattamento, abuso e violenza.

Le situazioni sopra descritte sono quelle prevalenti, ma alcuni Tribunali per i Minorenni hanno scelto e prescrivono tuttora l'utilizzo di Servizi dedicati al mantenimento e alla cura della relazione tra genitori e figli non conviventi anche quando si configurano le seguenti situazioni:

- bambini e ragazzi per i quali è già stato dichiarato lo stato di adottabilità, ma per cui non si è ancora dato avvio al periodo di affido preadottivo, valutando come benefico e tutelante per il loro superiore interesse, mantenere in essere la relazione con i genitori naturali;

- bambini e ragazzi a rischio giuridico di adozione. Questo tipo di collocamento si configura nelle circostanze in cui sia stata dichiarata l'adozzabilità di un minore da parte del Tribunale per i Minorenni che decide per il suo collocamento immediato in una famiglia anche quando i genitori o i parenti entro il quarto grado abbiano deciso di impugnare la sentenza di adozzabilità, o quando i termini di tempo previsti per presentare ricorso non siano ancora scaduti. Per tutto il periodo in cui è in corso l'affido a rischio giuridico, il minore potrà incontrare le figure genitoriali in un luogo finalizzato al mantenimento della relazione;
- bambini e ragazzi per i quali risulta utile costruire un percorso di ricostruzione della relazione con le proprie figure genitoriali in seguito ad una revisione della sentenza, dopo la presentazione di ricorso in sede di Corte d'Appello o in Corte di Cassazione, che li dichiarava in stato di adozzabilità (Raineri & Corradini, 2022);
- bambini e ragazzi per i quali sia disposta l'adozione in casi particolari (o adozione mite) o l'adozione aperta (la così detta *open adoption*). L'adozione mite tutela il rapporto che si crea nel momento in cui il minore viene inserito in un nucleo familiare con cui in precedenza ha già sviluppato legami affettivi, o i minori che si trovino in particolari situazioni di disagio (cfr. articolo 44 lettere a, b, c e d della legge 184/83). Le ipotesi in cui si può far ricorso a questo tipo di istituto sono tassativamente previste dalla legge e di norma, tranne alcune eccezioni, l'adottato antepone al proprio il cognome dell'adottante. Presupposto fondamentale è che i genitori dell'adottando prestino il proprio assenso, qualora siano in condizioni tali da fornirlo (Ministero della Giustizia). L'adozione in casi particolari non prevede la cessazione dei legami con le famiglie di origine, né a livello giuridico né affettivo. Si procede con questo tipo di adozione nelle situazioni in cui i minori non sono in stato di abbandono, ma non si ravvisa la presenza di un ambiente familiare idoneo. Può, quindi, accadere che i genitori e il figlio mantengano e curino la loro relazione in un Servizio dedicato e preposto.

Con l'adozione mite si intende, invece, l'adozione piena di un minore, solitamente di un'età che lo colloca nella fase pre-adolescenziale o

adolescenziale che è a conoscenza dell'identità dei suoi genitori e parenti biologici e con i quali (tutti o alcuni) potrebbe desiderare di mantenere relazioni affettive. Ai sensi dell'art. 27 della L. 184/83 l'adozione piena comporta la cessazione dei rapporti con la famiglia di origine, effetto questo ritenuto in tali casi contrario all'interesse del minore, per il quale la conservazione di legami e contatti affettivi con la famiglia d'origine potrebbe corrispondere al suo superiore interesse e promuoverne il benessere.

## 2.3 Gli incontri tra genitori e figli non conviventi: lo sguardo della letteratura internazionale

Il tema del mantenimento della relazione tra genitori e figli non conviventi è stato affrontato e approfondito attraverso studi e ricerche di stampo prevalentemente qualitativo realizzati con strumenti di ricerca tipici di tale approccio (Bullen et al., 2015). Gli studi intorno alla cura dei legami, inoltre, hanno attenzionato maggiormente gli elementi definatori degli incontri, le diverse tipologie, la complessità della pianificazione con un'attenzione crescente intorno alla loro frequenza, ai luoghi in cui svolgerli e ai vissuti dei bambini e ragazzi, dei genitori e degli affidatari che li vivono (Sen & McCormack, 2011; Fernandez & Atwool, 2013; Taplin & Mattick, 2014). Alcuni autori internazionali (Triseliotis, 2010; Saini et al., 2012; Atwool, 2013) hanno ampliato lo sguardo verso i Servizi che si occupano di sostenere e mantenere le relazioni e sono concordi nel considerare realtà particolarmente eterogenee e fortemente discrezionali nell'organizzazione, nel funzionamento, nelle pratiche e, in più, carenti di elementi oggettivi che li caratterizzano e che possano essere applicabili in maniera trasversale.

Ponendo il *focus* sugli incontri tra genitori e figli che consentono il mantenimento della loro relazione, si attenziona l'assenza di una loro definizione, non c'è accordo rispetto alla finalità da perseguire attraverso tali interventi; non è chiaro se siano orientati alla riunificazione familiare o solo alla conservazione e alla cura dei legami e mancano, altresì, criteri oggettivi che indichino i diversi processi decisionali e di programmazione degli incontri tra le figure parentali e i bambini e ragazzi non conviventi (Wattenberg et al., 2011; Bullen et al., 2016). Hansen e Ainsworth (2017) sostengono, in più, che i concetti di «bontà» dell'incontro e,

allargando lo sguardo, di «superiore interesse del minore» non abbiano nessun valore a livello giuridico né scientifico e, dunque, sia particolarmente complesso definirli. Gli incontri potrebbero quindi tradursi in occasioni per valutare sia l'interazione tra il bambino e la famiglia di origine sia per considerare l'andamento, la stagnazione o la regressione del problema che ha determinato la sospensione della relazione «libera» (Delgado & Carvalho, 2014).

Le ricerche e gli studi relativi agli incontri di seguito presentati, non risultano quindi bastevoli per la fornitura di indicazioni e strumenti operativi. Il dibattito internazionale è infatti ancora aperto ed è ampio lo spazio per dialogare al suo interno. È evidente la centralità del diritto esigibile dei figli e dei genitori a mantenere e curare la loro relazione ma, parallelamente, diventa complesso comprendere *tout court* la direzione della sua applicazione nella pratica.

Nonostante queste premesse, studi e ricerche che hanno approfondito lo stato di benessere di bambini e ragazzi che vivono in ambiente altro rispetto a quello della propria famiglia di origine, mostrano che il contatto continuativo tra i figli e almeno un genitore biologico sia positivamente correlato ad uno stato di benessere ritenuto sufficientemente buono (tra le altre Scott & Honner, 2003; McWey et al., 2010). A questo proposito, la ricerca qualitativa condotta da Scott & Honner (2003) in Australia mediante interviste ai bambini e ragazzi, ai genitori e agli affidatari, ha mostrato che il mantenimento dei contatti tra genitori e figli che vivono temporaneamente fuori famiglia rappresenti un elemento nodale per raggiungere buoni esiti per lo stato di benessere dei minori, soprattutto in termini di resilienza rispetto al collocamento fuori famiglia, stabilità, possibilità di riunificazione familiare e di sviluppo della loro identità.

Pochi studi e ricerche portano alla luce evidenze rispetto alle modalità di gestione degli incontri e in quali siano circostanze e quali elementi li rendano vantaggiosi e positivi (Taplin & Mattick, 2014) e, in più, quali siano le figure parentali più frequentemente incontrate dai bambini e dai ragazzi.

Considerando la molteplicità di prospettive e le differenze che potrebbero caratterizzarle, una strada percorribile è quella che evidenzia l'importanza di ascoltare attivamente e primariamente il punto di vista dei bambini e dei ragazzi,

protagonisti indiscussi dell'intervento, contemperando i punti di vista di tutti gli altri *stakeholder* (Delgado et al., 2018).

Il mantenimento dei contatti e, dunque, la continuità e la conservazione della relazione con la famiglia di origine, nonostante la forte discrezionalità evidenziata, rimane comunque uno dei temi più dibattuti e controversi nel lavoro con i bambini e i ragazzi (Atwool, 2013).

### 2.3.1 L'incontro supervisionato e l'incontro supportato: gli elementi definatori

Gobind (2013) definisce l'incontro come una comunicazione intenzionale tra i bambini e ragazzi e i loro genitori, discriminando i contatti «diretti» e «indiretti».

Gli incontri tra figli e genitori o altri significativi possono realizzarsi attraverso modalità «dirette» che si concretizzano in incontri faccia-a-faccia o verificarsi mediante forma «indirette»; attraverso lettere, telefonate o contatti di altro genere (Sen & Broadhurst, 2011). Il confine tra incontro diretto e indiretto sta diventando sempre più sottile, soprattutto nel periodo storico attuale in cui le modalità di incontro «da remoto» e l'utilizzo dell'ICT sono diventate comuni e frequenti (Chan, 2016).

Scott, O'Neill & Minge (2005) ampliano la definizione e qualificano gli incontri come quelle comunicazioni tra i bambini e le persone importanti nella loro vita, in particolare coloro che appartengono alla rete familiare.

La letteratura presenta altresì una distinzione tra incontro «supervisionato» e incontro «supportato» – *supervised contact* e *supported contact*.

Con incontro «supervisionato» si fa riferimento ad un contatto tra figli e genitori caratterizzato da una vigilanza da parte di un operatore terzo presso un Servizio preposto (Perry & Rainey, 2007). La presenza *protettiva* di un operatore durante l'incontro e il livello di intensità di supervisione, viene modulato in base alla preoccupazione e alla natura dei fattori di rischio e di pregiudizio che potrebbero minare il benessere del minore. È stato suggerito però che un incontro mal pianificato, di scarsa qualità e non supervisionato possa persino essere dannoso, in particolare per quelle situazioni in cui si è fatto esperienza di maltrattamento (Sinclair et al., 2005; Sen & Broadhurst, 2011).

Nella maggior parte dei casi, l'incontro supervisionato mira a promuovere la sicurezza dei bambini e ragazzi facilitando il ricongiungimento familiare (Saini et al., 2012).

L'incontro supervisionato, nel suo senso stretto, si riferisce a tutti gli incontri ad alta vigilanza in cui le interazioni e gli scambi comunicativi tra il genitore e il bambino/ragazzo sono attentamente monitorati da un operatore (Perry & Rainey, 2007).

Coloro che supervisionano questo tipo di incontri possono essere presenti esclusivamente per osservare e prendere appunti delle interazioni tra genitore e figlio, garantendo al tempo stesso protezione e sicurezza, oppure potrebbero ricoprire un ruolo più centrale teso al supporto e miglioramento della qualità delle comunicazioni e della relazione genitore-figlio, interrompendole se necessario (Triseliotis, 2010).

In alcuni contesti, ai genitori può essere fornito ulteriore supporto e supervisione durante l'incontro, in particolare quando ci sono delle perplessità circa le loro modalità di comunicazione considerate funzionali con i figli (Perry & Rainey, 2007; Scott et al., 2005; Sen & Broadhurst, 2011).

Alcuni autori (Bullen et al., 2015) hanno commentato che l'azione professionale della supervisione durante gli incontri sembra orientata principalmente all'osservazione e alla valutazione della qualità della relazione tra genitori-figli o dell'"attaccamento" tra il bambino e i suoi genitori naturali.

Tuttavia, come commenta Triseliotis (2010), i giudizi e le valutazioni sulla qualità degli incontri risultano assenti di una teoria e di linee guida coerenti ed empiricamente testate e validate, o anche mancanti di criteri per valutare gli eventi durante gli incontri.

Essere oggetto di supervisione ed osservazione rappresenta una situazione costruita artificialmente, senza alcuna indicazione certa riguardo al comportamento che ci si aspetta dalle persone presenti, unitamente alla poca concretezza e certezza di quale debba essere l'azione professionale dell'operatore cui è demandata la supervisione dell'incontro (Triseliotis, 2010; Taplin & Mattick, 2014).

Le ricerche intorno agli incontri supervisionati e sulla loro efficacia in termini di esiti e risultati sono molto limitate (Bullen et al., 2015); gli studi che li prendono in esame sono principalmente descrittivi e qualitativi, ma si nota un'importante

assenza di studi prospettici. Tuttavia, è stato riscontrato che non esista una visione comune, trasversale e riconosciuta universalmente tra i Servizi che operano nel sistema di protezione dell'infanzia rispetto a che cosa siano gli incontri supervisionati *tout court*; pertanto, c'è eterogeneità in merito alla loro definizione e alle finalità che si dovrebbero perseguire attraverso tale modalità di incontro (Wattenberg et al., 2011).

Nonostante ciò, le decisioni intorno alla necessità, o meno, di supervisionare gli incontri tra i bambini non conviventi e i loro genitori dovrebbero considerare una serie di fattori, i più importanti dei quali includono il tipo di pregiudizio che ha originato e causato l'allontanamento e il collocamento fuori famiglia e la garanzia di offrire sicurezza e protezione continue durante il tempo degli incontri (Gibbs et al., 2004).

Altri fattori considerati importanti nel processo decisionale sono le relazioni del bambino o ragazzo con la sua famiglia nel periodo pre-accoglienza; le caratteristiche del bambino o del ragazzo (stadio di sviluppo), il suo stato di benessere emotivo e fisico e l'esistenza o assenza di reti sociali di supporto, sia del bambino o ragazzo che delle figure genitoriali incontranti (Sen & Broadhurst, 2011).

Altri autori raccomandano che il processo decisionale in merito alla necessità o meno di incontri supervisionati dovrebbe altresì tenere conto delle preoccupazioni intorno ai potenziali rischi per il bambino/ragazzo derivanti da eventuali comportamenti dei genitori durante il tempo insieme al figlio, dell'età del bambino/ragazzo - i bambini più piccoli sono considerati più vulnerabili (Prasad, 2011; Sen & Broadhurst, 2011) - e dei potenziali rischi di conflitto che potrebbero insorgere tra i genitori naturali e affidatari (Schofield & Ward, 2011).

Gli incontri supervisionati alla presenza di un operatore possono essere anche ottimi osservatori per valutare le relazioni genitore-figlio, al fine di determinare se gli incontri cadenzati e frequenti e, addirittura, se il ricongiungimento familiare siano le scelte migliori per il superiore benessere del minore (Saini et al., 2012).

La supervisione viene definita come la facilitazione da parte di un professionista qualificato del contatto tra i genitori e i loro figli (Crook & Oehme, 2007; Mourikis, 2002; Nesmith, 2013). Tale azione professionale è stata inoltre

qualificata come un approccio interattivo tra il genitore e l'operatore che può promuovere lo sviluppo di competenze, risorse e cambiamenti nel comportamento (Thoburn, 2003) e che può fornire una preparazione a quei genitori che necessitano di supporto per impegnarsi in attività con i figli durante gli incontri (Mapp, 2002).

Questo tipo di incontri mira ad affrontare le fatiche della relazione genitore-figlio, a ridurre i possibili rischi e a promuovere un attaccamento sicuro durante le visite, fornendo *coaching* e *feedback* positivi durante tutto il percorso (Thoburn, 2003). Una serie di elementi risulta cruciale per garantire che questo approccio abbia successo: la collaborazione positiva da parte di coloro che sono coinvolti negli incontri, principalmente da parte delle figure genitoriali (Cheung et al., 2012), unitamente alla preparazione di tutti i soggetti coinvolti (bambini, genitori, affidatari e operatori sociali) garantendo che l'obiettivo di ogni incontro sia chiaro (Nesmith, 2013).

Nel 2011 in Inghilterra è stato sviluppato uno studio qualitativo con i genitori (N=32) di figli collocati da almeno un anno fuori famiglia e che avessero un'età inferiore ai dieci anni. Sono state condotte interviste e *focus group* con le figure genitoriali incontranti e, trasversalmente, i genitori che avevano sperimentato incontri supervisionati con i propri figli consideravano maggiormente accettabile la presenza dell'operatore se questi rimaneva sullo sfondo durante il tempo della visita, senza perturbare gli equilibri e gli scambi comunicativi con i figli.

I genitori aggiungono, però, che l'azione di supervisione degli operatori era meglio accettata e compresa qualora intervenissero in loro supporto durante l'organizzazione di attività concrete (giochi, ad esempio) con i loro figli. Pertanto, gli incontri alla presenza di un operatore con la finalità di supervisionare erano considerati positivi se tale azione professionale si orientava verso lo sviluppo e il potenziamento delle loro risorse genitoriali mediante la messa in campo di attività organizzate e strutturate da svolgere con il figlio (Schofield & Ward, 2011). Gli incontri supervisionati sono stati dunque considerati dalle figure genitoriali fonte di supporto e sostegno alla genitorialità quando questi hanno contribuito alla promozione del coinvolgimento e della motivazione a partecipare gli incontri con i loro figli (Gibbs et al., 2007).

Farmer (2010) ha rilevato che i collocamenti fuori famiglia avevano meno probabilità di fallire se gli incontri erano supervisionati da un operatore, contrariamente, quando non vi era supervisione durante gli incontri, il rischio di

fallimento veniva registrato come maggiore (fallimento inteso come aumento delle probabilità che il bambino o ragazzo non rientrasse in famiglia).

Un secondo tipo di incontro è quello definito «supportato», più probabile che si organizzi e realizzi con bambini e ragazzi i cui genitori stanno vivendo o hanno vissuto una separazione (Perry & Rainey, 2007; Saini et al., 2012).

Tali incontri preservano la neutralità del luogo ma, generalmente, agli operatori presenti non è richiesta un'attenta supervisione durante il tempo dell'incontro, bensì di intervenire durante i momenti in cui percepiscono pericoli o rischi per la protezione e per la sicurezza del bambino/ragazzo (Morrison & Wasoff, 2012; Bullen et al., 2015).

Ciò, tuttavia, non comporta la supervisione delle interazioni, piuttosto fornisce un luogo neutrale in cui possono avvenire gli incontri tra i genitori e i figli non più conviventi (Perry & Rainey, 2007).

### 2.3.2 Le accezioni degli incontri in Italia e in Lombardia

A livello nazionale, invece, le denominazioni risultano numericamente superiori e orientano maggiormente a diversificare le finalità e le azioni professionali degli operatori che sono chiamati a presenziare agli incontri.

Gli incontri tra genitori e figli non conviventi vengono infatti denominati con differenti accezioni ed aggettivi qualificativi, tra i più ricorrenti troviamo: incontri *protetti*, incontri *facilitati*, incontri *facilitanti*, incontri *supervisionati*, incontri *osservati*.

Anche all'interno di questa eterogenea pletora si riescono a cogliere elementi e caratteristiche idealmente differenti. Gli incontri protetti conducono alla necessità di centrare e orientare l'incontro verso una garanzia di protezione e tutela nei confronti del bambino e del ragazzo dal genitore incontrante.

Quando si fa menzione di incontri facilitati, invece, si rimanda alla funzione di facilitazione dell'operatore tra le persone che si stanno incontrando. Ci si potrebbe domandare quale sia l'oggetto della facilitazione; si intende la facilitazione della comunicazione, della comprensione tra il genitore e il figlio o, ancora, di facilitazione della relazione.

Gli incontri supervisionati e osservati orientano il pensiero nella direzione di immaginare una funzione maggiormente sovraordinata, più finalizzata a osservare e a supervisionare, appunto, che l'incontro fluisca, senza che vi sia, almeno idealmente, la necessità di intervenire, né in protezione né per facilitare gli scambi comunicativi.

Tornando al contesto regionale, le linee guida della Città Metropolitana di Milano (2015) aiutano a trovare maggiori coordinate entro la riflessione sopra proposta. Identificano infatti con la denominazione *incontro protetto* i contatti che si realizzano in un luogo neutro attraverso modalità osservate da un operatore che ricopre la funzione di protezione nei confronti del minore. Tale denominazione rimanda maggiormente agli incontri «supervisionati» che la letteratura internazionale (Perry & Rainey, 2007) qualifica come scambi comunicativi che necessitano di alta vigilanza da parte dell'operatore.

Con *incontri facilitanti*, invece, si identificano gli incontri che si realizzano alla presenza di un operatore che ricopre la funzione di facilitazione e fluidificazione della comunicazione tra il genitore e il figlio non convivente. Questa seconda tipologia di incontri ricorda gli incontri che nel panorama internazionali vengono definiti «supportati» in cui all'operatore non è richiesta un'attività attenta di protezione (Perry & Rainey, 2007; Saini et al., 2012).

Come è possibile evincere dalle Linee Guida di Città Metropolitana (2015) il discrimine tra i due tipi di incontri si rileva entro la situazione di difficoltà familiare sperimentata dal bambino o ragazzo che, si presume, sia stata la motivazione dell'interruzione della relazione con la/le sua/e figura/e genitoriale/i e che ha dato avvio agli incontri in un Servizio apposito. Nello specifico, gli incontri facilitanti sono pensati le situazioni in cui il minore sperimenta il conflitto coniugale fra le sue figure genitoriali o situazioni di conflitto intrafamiliare, parimenti a condizioni in cui l'adulto-genitore versi in grave difficoltà. Le situazioni che richiedono, invece, incontri protetti riguardano principalmente le relazioni sospese o interrotte in circostanze di adozioni a rischio o per cui sono previsti rientri in famiglia d'origine, i collocamenti in affidi sine die o le adozioni miti e le condizioni di grave pregiudizio entro il novero dei maltrattamenti o abusi nei confronti del figlio.

Tale organizzazione non è rigida, ma da considerare mobile e flessibile in base alla valutazione della situazione; pertanto, gli incontri potrebbero partire facilitanti per poi diventare protetti a causa dell'aggravarsi della situazione o, al contrario, gli

incontri potrebbero iniziare in forma protetta per poi evolversi in incontri facilitanti qualora la relazione risulti benefica e positiva.

Ancora differenti si considerano le denominazioni che sostituiscono il sostantivo «visita» a «incontro», esitando in aggiuntive designazioni: visite *vigilate*, visite *facilitanti*, visite *protette* e così via.

Se ci si ferma a riflettere intorno al puro significato dei due sostantivi, si potrebbe considerare il termine «visita» come rappresentativo di uno scenario maggiormente statico, di attesa, in cui si attende l'arrivo di qualcun altro. Con il termine «incontro», al contrario, ci si immagina un movimento duale, una spinta doppia, in cui nessuno attende, ma tutti sono in cammino.

Al di là delle riflessioni proposte, tutte queste denominazioni esprimono l'aspetto centrale dell'intervento, quello cioè che il mantenimento del legame tra il minore e i suoi genitori o altri membri della sua rete familiare, alla presenza di una figura «terza», estranea, un operatore sociale con formazione specifica che assuma una funzione, sia essa di sostegno, protezione-controllo (Raineri & Corradini, 2022, p. 387), di facilitazione, di supervisione o di osservazione.

## 2.4 Le finalità degli incontri tra genitori e figli non conviventi

La ragione principale per promuovere gli incontri viene rintracciata nel sostegno, nel mantenimento, nella cura e nel miglioramento delle relazioni tra i genitori e i loro figli non più conviventi (Hess & Proch, 1988; Haight et al., 2005; Scott et al., 2005).

Quando gli incontri sono ben promossi e gestiti positivamente, anche il benessere emotivo e psicologico e i bisogni di sviluppo dei bambini e dei ragazzi sembrano ben supportati e sostenuti (Scott et al., 2005; Salveron et al., 2009).

Studi e ricerche che hanno approfondito lo stato di benessere di bambini e ragazzi che vivono in ambiente altro rispetto a quello della propria famiglia di origine, mostrano che il contatto continuativo tra i figli e almeno un genitore biologico sia positivamente correlato ad uno stato di benessere ritenuto sufficientemente buono (tra le altre Scott & Honner, 2003; McWey et al., 2010). A questo proposito, la ricerca qualitativa condotta da Scott & Honner (2003) in

Australia mediante interviste ai bambini e ragazzi, ai genitori e agli affidatari, ha mostrato che il mantenimento dei contatti tra genitori e figli che vivono temporaneamente fuori famiglia è un elemento nodale per raggiungere buoni esiti per lo stato di benessere dei minori, soprattutto in termini di resilienza rispetto al collocamento fuori famiglia, stabilità, possibilità di riunificazione familiare e sviluppo della loro identità.

Esistono tuttavia una serie di ragioni e scopi secondari che gli incontri tra genitori e figli non conviventi possono raggiungere e che potrebbero portare ad aspettative contraddittorie tra gli attori primariamente coinvolti (Bullen et al., 2015).

Le plurime e molteplici finalità potrebbero infatti creare confusione, nel senso che si potrebbe configurare il rischio di perdere l'orientamento circa gli obiettivi da raggiungere, tale confusività incrementerebbe conseguentemente il rischio che gli incontri si traducano in esperienze negative, tanto per i bambini e ragazzi quanto per i genitori naturali e quelli affidatari.

Di seguito verranno esplorati gli obiettivi e le ragioni principali degli incontri tra genitori e figli non conviventi che la letteratura e gli studi sul tema in esame hanno evidenziato (Ibidem).

Nella maggior parte dei casi, il mantenimento della relazione con i genitori si configura come la finalità primaria perché, ove possibile, risulta la cura di tale legame risulta vantaggiosa e benefica per i bambini e i ragazzi, poiché le famiglie e, dunque le figure genitoriali, rimangono un'importante fonte di sostegno per i propri figli (Quinton, et al., 1997; Wilson & Sinclair, 2004).

La maggior parte dei bambini e dei ragazzi desidera il mantenimento di una relazione con i propri genitori, in particolare con la figura materna, anche nelle storie in cui la relazione passata è stata considerata problematica e, in aggiunta, un buon numero di bambini e ragazzi preferisce vivere con la madre e pianificare il proprio ritorno (Morrison et al., 2011; Sen & Broadhurst, 2011) nel contesto familiare.

Gli incontri sono considerati importanti per quei bambini e ragazzi collocati in ambiente altro da lungo periodo e per i quali si crede difficile il rientro in famiglia.

Anche in queste circostanze, l'obiettivo si configura con la promozione di un attaccamento dei bambini e dei ragazzi con le loro famiglie affidatarie che, parimenti, mantenerlo e curarlo con la famiglia d'origine. Gli incontri tra i genitori e i bambini e ragazzi in affido *sine die* – situazioni in cui non si può prevedere il rientro in famiglia (Raineri & Corradini, 2022) - forniscono pertanto continuità alle loro radici culturali e familiari e favoriscono lo sviluppo di un senso di identità personale e di storia familiare (Poulin, 1992; Haight et al., 2003; Wilson & Sinclair, 2004; Thoburn, 2004; Scott et al., 2005; Jamal & Tregeagle, 2013).

Tuttavia, se gli incontri tra i bambini e i loro genitori non possono avvenire, le famiglie affidatarie dovrebbero affrontare i bisogni dei bambini di comprendere la loro perdita e sostenerli nella ricostruzione della loro identità personale e familiare in altri modi, ad esempio discutendo con loro della famiglia di origine (Neil & Howe, 2004).

Tilbury e Osmond (2006) riconoscono anche nello sviluppo di un'identità etnica un elemento fondamentale per il benessere psicologico di bambini e ragazzi collocati in una famiglia di cultura differente rispetto a quella di origine. Pertanto, una finalità perseguibile mediante gli incontri con i propri genitori, in particolare per coloro che provengono da contesti culturalmente diversi da quelli della famiglia affidataria. In più, gli incontri possono facilitare questa implementazione del benessere promuovendo la comprensione da parte dei bambini e dei ragazzi della cultura della loro famiglia di origine, nonché della loro storia familiare.

Le ricerche che hanno indagato il tema degli incontri tra genitori e figli non conviventi di minoranza etnica sono ancora molto esigue nel panorama internazionale e nazionale. Tuttavia, la questione non è certamente di poco conto né ci si può descrivere soddisfatti di quanto raccolto fino a questo momento.

Partendo dall'assunto che gli interventi a sostegno delle relazioni familiari sono già di per sé molto complessi, la componente interculturale può acuirne la complessità e rendere le questioni ancora più sfidanti (Cabiati, 2020).

I minori collocati in un luogo altro rispetto a quello della loro famiglia d'origine, in particolare quelli più grandi, potrebbero avere domande sulla loro storia e sul motivo per cui vivono lontani dai genitori. Gli incontri con le proprie figure parentali, quindi, possono aiutare i bambini e i ragazzi nella comprensione delle fatiche familiari e genitoriali che hanno condotto e causato l'allontanamento (Prasad, 2011; Sen & Broadhurst, 2011; Taplin, 2005).

Gli incontri, infatti, perseguirebbero la finalità di creazione di occasioni di scambio e di discussione in cui affrontare la confusione che i bambini e i ragazzi potrebbero percepire circa il loro collocamento lontano dalle cure dei genitori, affrontando sia gli aspetti positivi e negativi relativamente alle risorse o agli ostacoli dei genitori nella cura, riducendo in questo modo anche l'idealizzazione nei confronti delle figure genitoriali (Kenrick, 2010).

Gli incontri svolgono un ruolo significativo anche nella fase di valutazione della relazione genitore-figlio, delle risorse o fatiche genitoriali nell'agire la responsabilità genitoriale e di soddisfacimento dei bisogni della prole (Saini et al., 2012). Gli incontri, dunque, risultano positivi ed efficaci per la promozione della riunificazione familiare del bambino o ragazzo nel suo contesto familiare di origine in seguito ad un suo collocamento in ambiente altro.

La valutazione da parte degli operatori circa la possibilità o meno che si possa realizzare un rientro nel contesto familiare d'origine, risulta particolarmente importante anche per quanto riguarda le fasi iniziali del processo decisionale circa gli incontri tra i genitori e figli non conviventi (Ibidem).

Alcuni studiosi (Canali et al., 2001) considerano l'accezione «riunificazione familiare» in senso più ampio intendendo, oltre al rientro in famiglia del bambino o ragazzo, anche tutte le forme di incontro e contatto con la famiglia d'origine, finalizzate al mantenimento, alla cura e alla ri-costruzione dei legami familiari.

Per i bambini e ragazzi che si trovano in collocamento in affidamento etero-familiare per un tempo definito e per i quali la finalità si configura con il rientro presso la propria famiglia, gli incontri con le figure genitoriali hanno il potenziale di sviluppare e mantenere l'attaccamento tra i bambini e i ragazzi e i loro genitori al fine di prepararsi al ricongiungimento (Scott et al., 2005; Jamal & Tregeagle, 2013).

Nonostante ciò, la storia, le esigenze, i bisogni e i desideri di ogni bambino devono essere valutati individualmente, e gli scopi e le finalità degli incontri, definiti con e per quel determinato bambino o ragazzo, devono essere condivisi con tutti gli attori coinvolti (Lucey et al., 2003; citato in Taplin, 2005).

Il ricongiungimento dei bambini e dei ragazzi nelle loro famiglie di origine, in seguito ad un tempo trascorso in accoglienza in ambiente altro, è da tempo un obiettivo primario dei Servizi che si occupano di persone di minore età e di famiglie.

Gli stessi Servizi che si occupano di infanzia e adolescenza si stanno sempre più rendendo conto dell'urgenza e della necessità di ripensare al proprio funzionamento e i propri interventi al fine di favorire le riunificazioni familiari. In considerazione dell'importanza sempre maggiore dell'esitare verso forme di riunificazione in seguito a periodi più o meno lunghi di collocamenti fuori famiglia, è opportuno domandarsi in che modo la ricerca possa dare il suo apporto alla riflessione e al rafforzamento di interventi e Servizi che sono orientati verso tale auspicato esito.

Maluccio (1993) ha esaminato i risultati della ricerca provenienti da diversi studi delineando le lacune conoscitive presenti nonché le domande che si sarebbe potuto esplorare mediante gli studi scientifici unitamente all'identificazione delle priorità di ricerca. Il ricongiungimento familiare si riferisce tradizionalmente al rientro fisico dei bambini e ragazzi presso le loro famiglie di origine. Tale pratica si fonda sulla premessa che i bambini e ragazzi hanno il diritto a vivere nella propria famiglia e, ove questo non sia raggiungibile, di vivere permanentemente altrove. Tale premessa concettuale alla base dei ricongiungimenti familiari pone l'enfasi intorno alla cura necessaria per la pianificazione e il monitoraggio dei collocamenti fuori famiglia e all'importanza che riveste la famiglia di origine per lo sviluppo dei bambini e dei ragazzi (Maluccio et al., 1986). Qualche anno più tardi, il concetto di cui sopra è stato opera di ripensamenti e di ampliamenti esitando in un processo pianificato di riconnessione dei bambini e dei ragazzi in accoglienza fuori famiglia al loro nucleo familiare di origine con l'obiettivo di promuovere il loro livello ottimale di benessere. Questo benessere è da collocare lungo un gradiente che può andare dal pieno rientro del minore nel sistema familiare al contatto parziale con i genitori ad incontri periodici con questi ultimi. La visione così ampliata sottolinea maggiormente il valore del mantenimento della relazione tra genitori e figli fuori famiglia al fine di promuovere maggiori probabilità che si realizzi il loro completo rientro. Al tempo stesso, viene riconosciuta l'eventualità che non tutte le figure genitoriali siano nelle condizioni e abbiano sufficienti risorse per prendersi cura dei propri figli quotidianamente ma, nonostante ciò, si possano comunque mantenere e curare i legami familiari (Maluccio et al., 1993).

Alla luce dell'ampia definizione di ricongiungimento familiare di cui sopra, la ricerca in questo ambito necessiterebbe lo studio dei percorsi di aiuto nelle

situazioni di collocamenti fuori famiglia e dei processi decisionali che hanno preceduto tali decisioni. Vari studi hanno identificato che la durata della permanenza dei bambini e ragazzi fuori casa risulti un importante fattore predittivo del ricongiungimento. George (1990) ha riscontrato che la probabilità che si verifichi il ricongiungimento diminuisce all'aumentare della permanenza dei bambini e dei ragazzi in accoglienza. Altri studi hanno dimostrato che la durata del collocamento era associata alle caratteristiche del bambino, alle difficoltà economiche in cui versavano i genitori, alla relazione madre-bambino e ai possibili problemi di salute mentale della figura materna (Olsen 1982; Finch et al. 1986; Lawder et al. 1986; Milner 1987). In più, era stato riscontrato che la maggior frequenza e la qualità degli incontri con i genitori erano associabili a collocamenti più brevi (Fanshel 1982; Gibson et al. 1984; Lawder et al. 1986; Milner 1987; Seaberg e Tolley 1986; Vega 1990).

Anche la variabile razza/etnia ha mostrato associazioni significative e complesse con l'esito della riunificazione. Fein et al. (1990), nel loro studio su 700 bambini in affidamento familiare nel Connecticut, hanno riferito che i bambini appartenenti a minoranza etnica rispetto a bambini o ragazzi caucasici vivevano incontri meno frequenti con i loro genitori, fattore significativo e facilitante per l'eventuale ricongiungimento. Altri studi hanno dimostrato che i bambini e ragazzi appartenenti a minoranza etnica, principalmente quelli afroamericani, risultavano sovrarappresentati nei percorsi di accoglienza (Jenkins et al. 1983; Seaberg e Tolley 1986; Benedict et al. 1987; Fein et al. 1990; McMurtry e Young Lie 1992) e, in più, era stato dimostrato che gli incontri previsti con i genitori per tali minori risultava inferiore rispetto ai bambini e ragazzi di maggioranza etnica. La minor frequenza degli incontri è uno degli elementi significativi per favorire il ricongiungimento familiare, il risultato, dunque, è che i bambini e ragazzi di minoranza etnica avevano meno opportunità di rientrare in famiglia a causa di incontri poco frequenti con le proprie figure genitoriali (Fein et al., 1990).

Una ricerca sul ricongiungimento ha suggerito altresì che le qualifiche professionali degli operatori costituiscono un elemento importante, così come le azioni professionali e le modalità utilizzate (Walton et al. 1993), benché risultino fondamentali gli elementi del bambino e ragazzo e la sua famiglia. Se le visite domiciliari, i colloqui con i bambini e ragazzi, la collaborazione con i genitori

affidatari e il lavoro delle équipes multiprofessionali risultano importanti, non bisognerebbe perdere di vista l'intera storia familiare. I dati emersi dalle ricerche sommariamente esposte, tuttavia, non esauriscono le informazioni necessarie a completare il quadro conoscitivo dei ricongiungimenti familiari; risultano assenti gli elementi dei processi che transitano verso la riunificazione familiare così come i risultati che queste creano. Sembra quindi che la conoscenza empirica sulla riunificazione familiare sia ancora limitata, sebbene gli incontri tra genitori e figli collocati fuori famiglia siano degli elementi facilitanti nel raggiungimento di tale finalità.

## 2.5 La pianificazione degli incontri: tra sfide e risorse

La letteratura scientifica sul tema in esame evidenzia una carenza di indicazioni su come pianificare e gestire l'incontro, nonostante quest'ultimo costituisca un'intensa esperienza emotiva per tutti gli attori coinvolti, anche in relazione ai luoghi e agli spazi fisici in cui questi si realizzano, senza lasciare ai margini i problemi e i dilemmi etici che, per la natura dilemmatica delle questioni, non hanno risposte predefinite (Bullen et al., 2015).

Benché il terreno sia povero di risposte certe, l'incontro promuove la sensazione di sicurezza quando il bambino si sente fisicamente ed emotivamente sicuro prima, durante e dopo il contatto ed è rischioso quando è associato a livelli inaccettabilmente alti di ansia, incertezza e, in alcuni casi, di paura (Delgado & Carvalho, 2014).

L'attenzione alla preparazione degli incontri è fondamentale affinché tali momenti possano essere considerati esperienze positive e funzionali e, in più, possano facilitare la ripresa, il ripristino o la riparazione della relazione sospesa o interrotta tra genitori e figli (Fernandez & Lee, 2013).

### 2.5.1 La definizione dei progetti di aiuto nei Servizi nazionali per il Mantenimento della Relazione

Sulla scia di quanto emerge dalla letteratura internazionale, nel contesto nazionale, si presta attenzione alla costruzione dei progetti ampiamente orientati al mantenimento della relazione tra genitori e figli non conviventi gli elementi

essenziali da concordare sono molteplici, soprattutto se l'indicazione dell'Autorità Giudiziaria non direziona gli operatori a priori, ma prescrive unicamente la necessità di attivazione del Servizio.

Di seguito si presenta una sintesi degli elementi contenuti nei progetti, per poi procedere con le riflessioni necessarie:

- definizione delle figure incontranti dal bambino o ragazzo;
- definizione della frequenza degli incontri;
- definizione della durata degli incontri;
- definizione dei luoghi/spazi degli incontri;
- definizione di chi si occupa dell'accompagnamento del minore al Servizio;
- definizione dell'operatore che sarà presente durante gli incontri;
- definizione delle attività da svolgere durante gli incontri;
- definizione del posizionamento dell'operatore presente durante gli incontri;
- definizione degli incontri di ambientamento e con chi vengono effettuati;
- definizione dei momenti pre-incontro e con chi vengono effettuati;
- definizione dei momenti post-incontro e con chi vengono effettuati;
- definizione degli operatori presenti, chi fa che cosa e quando;
- definizione dei tempi per gli incontri di monitoraggio e di verifica del progetto.

È sempre bene tenere a mente che ogni progetto è da considerarsi «un vestito su misura», per questo gli elementi sopra descritti necessitano di costanti azioni di monitoraggio e verifica per permettere di rivalutarne la bontà, di prendere in considerazione la loro modifica o di riconfermare le scelte effettuate durante la fase iniziale.

Sporadiche sono le situazioni per cui i genitori si trovano concordi con questa scelta, sovente ci si trova di fronte ad azioni di controllo, conseguenti ad azioni preliminari di giudizio e valutazione (pensiamo, ad esempio, all'indagine psico-sociale o alla valutazione delle competenze genitoriali). Per sbrogliare la matassa che caratterizza la dilemmatica dicotomia aiuto-controllo, la prospettiva relazionale (Donati, Folgheraiter & Raineri, 2011) scorge un aspetto di positività entro il garbuglio presentato: promuovere la partecipazione attiva dei diretti interessati alle azioni di aiuto. Se ci immaginassimo i due concetti, aiuto e controllo, posizionati ai lati opposti di un *continuum*, si potrebbe collocare al centro la promozione di una relazione di reciprocità e di *partnership* (Folgheraiter, 2016).

Non esistono infatti indicazioni chiare, dunque è necessario che ogni storia venga valutata soppesando i rischi e i benefici per quello specifico bambino o ragazzo (Delgado & Carvalho, 2014).

È necessario considerare numerosi elementi per assumere decisioni relativamente agli incontri, decisioni che devono coincidere sempre con il migliore e superiore interesse e benessere fisico e psicologico dei bambini e dei ragazzi (Atwool, 2013).

Qualsiasi decisione assunta relativamente agli incontri dovrebbe basarsi su valutazioni *ad hoc* e su progetti costruiti in maniera individualizzata, ponendo altresì attenzione e cura ai processi di monitoraggio e di verifica che potrebbero esitare con la modifica di quanto precedentemente definito (Taplin, 2005; Hashim, 2009). La personalizzazione delle valutazioni deve tenere in considerazione una molteplicità di elementi: primariamente l'obiettivo degli incontri tra le figure parentali e il bambino o ragazzo, gli elementi culturali che hanno caratterizzato il contesto di vita e la famiglia di origine, lo stadio di sviluppo in cui si trova del bambino o del ragazzo, la sua sicurezza e il possibile rischio di ulteriori pregiudizi, la preesistente relazione tra genitori il bambino o ragazzo e, quando appropriato, le opinioni e i desideri del bambino o del ragazzo sugli incontri con le proprie figure parentali al fine di orientare il processo decisionale (Prasad, 2011; Atwool, 2013).

Assumendo questa prospettiva, quindi, gli incontri dovrebbero essere adattati ai plurimi, sfaccettati e mutevoli bisogni del bambino o del ragazzo man mano che cresce e si sviluppa (Mapp, 2002).

È considerato altresì importante che siano prese in considerazione le opinioni di tutte le parti coinvolte nel processo decisionale che culmina con la definizione e progettazione degli incontri (Osborn & Delfabbro, 2009; Prasad, 2011; Austerberry et al., 2013).

Studi qualitativi successivamente presentati hanno tuttavia rilevato che il coinvolgimento nel processo decisionale relativo agli incontri è un bisogno ancora insoddisfatto dei bambini, dei ragazzi, degli affidatari e dei genitori (Scott et al., 2005; Morrison, et al, 2011, Delgado, 2018).

I fattori e gli elementi di seguito presentati e discussi sono stati rintracciati da studi e ricerche che hanno delineato le sfide per la programmazione degli incontri tra genitori e figli non conviventi (Bullen et al., 2015).

## 2.5.2 L'età e lo stadio di sviluppo del bambino o del ragazzo

L'età e lo stadio di sviluppo dei bambini e dei ragazzi vengono spesso indicati come un fattore che influenza le decisioni relative agli incontri.

Tuttavia, nella pratica, il modo in cui lo stadio di sviluppo del bambino influenza queste decisioni spesso non è esplicito (Prasad, 2011; Sen & Broadhurst, 2011). Neil e Howe (2004) sottolineano l'importanza che gli incontri debbano tenere in considerazione i bisogni di sviluppo e le esigenze legati alle età dei bambini e ragazzi, questa attenzione faciliterebbe il sostegno emotivo, il benessere e la comprensione dell'identità personale.

Lo stadio di sviluppo di un bambino o del ragazzo, però, non sempre coincide puntualmente con l'età cronologica; pertanto, ritorna la necessità di effettuare valutazioni individuali e personalizzate che guidino le prese decisionali personalizzate intorno agli incontri tra bambini e ragazzi i genitori (Scott et al., 2005).

È stato inoltre dimostrato che le relazioni genitore-figlio si evolvono nel tempo, contemporaneamente allo sviluppo dei bambini e dei ragazzi. È per questo motivo che risulta necessaria una continua valutazione circa la bontà e la funzionalità degli incontri tra bambini e ragazzi e genitori al fine di adattare prontamente gli interventi intorno alle esigenze di sviluppo e di cura mutevoli di questi ultimi e della loro relazione in costante evoluzione con le figure genitoriali (Miron et al., 2013).

## 2.5.3 La scelta tra incontri «supervisionati» e incontri «liberi»

Quando si pianificano gli incontri risulta altresì rilevante tenere al centro la sicurezza fisica ed emotiva dei bambini e ragazzi (Prasad, 2011; Taplin, 2005).

Uno dei motivi per cui si scelgono incontri supervisionati si ravvisa nell'esigenza di ridurre al minimo l'esperienza di pregiudizio aumentando la sicurezza e la protezione del minore durante le visite.

Neil e Howe (2004) avevano identificato nelle comunicazioni ritenute inadeguate da parte dei genitori durante gli incontri – ad esempio, messaggi contraddittori e/o minacciosi – elementi ostacolanti per la bontà del collocamento

dei bambini/ragazzi in affidamento rappresentando, altresì, rischi per la loro sicurezza emotiva.

A fronte di ciò, è necessario promuovere l'emersione delle risorse emotive dei bambini e ragazzi e sostenerli nel percorso, affinché possano verbalizzare, gestire e maneggiare l'eventuale stress che origina dagli incontri con i loro genitori; tutto ciò consente di sentirsi sicuri nell'esplorazione del loro mondo (Bullen et al., 2015).

La promozione di questo senso di sicurezza potrebbe richiedere la presenza degli affidatari (o di uno di loro) durante gli incontri supervisionati, soprattutto per i bambini più piccoli e i neonati le cui probabilità di sperimentare ansia da separazione sono maggiori, parimenti al bisogno di vicinanza del/i *carer/s* con cui vivono (Schofield & Beek, 2005).

Con la possibilità che gli incontri tra genitori e figli siano caratterizzati da elementi «di rischio» è necessario che si sviluppino e si promuovano in parallelo le competenze e le risorse professionali degli operatori che devono svolgere il ruolo di supervisori e a cui è demandato l'intervento diretto durante le visite (Clare, 2012).

Una ricerca inglese (Moyers et al., 2006) ha rilevato, attraverso interviste a giovani in collocamento fuori famiglia, le difficoltà da loro percepite durante gli incontri. La sicurezza durante gli incontri era stata identificata dai giovani come un problema e un rischio durante il tempo trascorso con le loro figure genitoriali.

Emerge, infatti, tra coloro che hanno vissuto incontri «liberi», ovvero privi di supervisione da parte di un operatore, esperienze complesse, faticose e traumatiche. La ricerca ha quindi messo in luce che nelle situazioni in cui manca supervisione, il rischio che i genitori adottino degli stili comunicativi disfunzionali o siano negligenti o pregiudizievole nei confronti dei figli aumenta e, conseguentemente, questo acuisce il malessere dei più piccoli (Moyers et al., 2006).

Un esiguo numero di studi ha evidenziato altresì anche un aumento del rischio di re-abuso nei confronti dei bambini o dei ragazzi durante gli incontri senza supervisione. In assenza di un «terzo», infatti, le possibilità che le figure genitoriali possano replicare e reiterare il pregiudizio nei confronti del figlio sembrano incrementare (Selwyn, 2004; Sinclair, et al, 2005).

## 2.5.4 La preparazione agli incontri di ambientamento

Nel contesto nazionale, i Servizi per il Mantenimento della Relazione, prima di dare avvio agli incontri veri e propri tra le figure genitori e i figli non conviventi, organizzano dei momenti, solitamente denominati «di ambientamento» in cui conoscere maggiormente il bambino o ragazzo e i suoi genitori.

Tali incontri sono occasioni in cui ascoltare la voce dei protagonisti dell'intervento e sono realizzati con le finalità di creare una conoscenza diretta tra l'operatore e i componenti della famiglia, di acquisire il loro punto di vista della situazione e la loro personale posizione in merito alla decisione presa dall'Autorità Giudiziaria. Mediante gli incontri di ambientamento iniziali si pongono le basi per raggiungere un livello di fiducia minimo indispensabile alla creazione di un'alleanza di lavoro congiunto con la famiglia che consenta la realizzazione degli incontri (Raineri & Corradini, p. 392, 2022).

Gli incontri di ambientamento rappresentano momenti preziosi anche per i bambini e ragazzi poiché, oltre a fare la conoscenza dell'operatore che sarà presente durante gli incontri e familiarizzare con gli spazi fisici in cui si realizzeranno, è soprattutto l'occasione per portare la loro voce, desideri ed istanze.

In questi momenti preparatori, prima che gli incontri prendano avvio, il bambino o il ragazzo potrebbe voler chiedere qualcosa, necessitare di chiarimenti in merito a ciò che sta accadendo, potrebbe voler concordare tempi, modalità e attività degli incontri con le figure incontranti.

Il bambino o il ragazzo potrebbe anche non conoscere il funzionamento e l'organizzazione del Servizio, né la funzione dell'operatore che sarà con lui durante il percorso, potrebbe voler dare delle indicazioni e verbalizzare le sue aspettative in merito agli adulti che saranno con lui durante gli incontri.

È fondamentale che tali momenti di ambientamento vengano realizzati con tutti gli attori coinvolti – genitore/i incontrante/i, genitore collocatario, famiglie affidatarie, bambini e ragazzi – perché sono le occasioni in cui gli operatori, partendo da ciò che le persone portano, riescono a orientare maggiormente gli incontri nella direzione che viene suggerita da coloro che usufruiranno di quegli stessi interventi.

Per l'importanza che tali momenti ricoprono e per l'esigenza di personalizzare e calibrare il tempo loro dedicato, non hanno una durata predefinita né per frequenza (quanti incontri di ambientamento) né per durata (quanto dura ciascun incontro). Sarebbe comunque necessario dedicar loro tutto il tempo necessario poiché, se viene sottovalutata l'importanza di questa fase preliminare, aumentano le probabilità che l'intervento complessivo possa avere delle ricadute negative e non risultare rispondente alla finalità auspicata.

### 2.5.5 I momenti preparatori pre-incontro e i momenti riflessivi post-incontro

Parimenti importanti e centrali per i Servizi per il Mantenimento della Relazione sono i momenti prima e dopo la realizzazione dell'incontro vero e proprio.

Entrambi i momenti sono solitamente promossi dall'operatore che sarà presente durante l'incontro che si realizzerà a breve o, nel caso di quelli effettuati *ex post*, che era presente durante l'incontro concluso.

I destinatari dovrebbero essere tutte le persone coinvolte: il bambino o ragazzo, il genitore incontrante e quello collocatario (nei casi in cui, invece, le figure incontranti siano entrambi i genitori si incontreranno loro e, se presente, la famiglia affidataria o, ancora, se il bambino o ragazzo è collocato in struttura comunitaria, l'educatore o la persona che l'ha accompagnato presso il Servizio).

Sono spazi comunicativi ricchi di significati e densi di contenuti, ciò che li distingue sono le finalità a cui tendono.

Ritagliare uno spazio comunicativo appena prima dell'inizio dell'incontro consente ai bambini e ai ragazzi di portare le proprie aspettative circa il tempo che trascorreranno con i propri genitori, eventuali richieste o preferenze circa le attività da svolgere insieme, gli argomenti che si sentono di affrontare e, al contrario, questioni che preferirebbero non trattare. Tale momento consente anche all'operatore di posizionarsi efficacemente durante l'incontro, facilitando la relazione e il fluire del tempo in maniera funzionale e rispondente ai desideri, alle istanze e, qualora possibile, alle aspettative dei minori.

Anche per le figure incontranti questo tempo preparatorio rappresenta l'occasione per confrontarsi con l'operatore. Oltre che per esplicitare le loro aspettative circa l'incontro che si realizzerà da lì a breve, le figure genitoriali

potrebbero aver organizzato o chiedere di organizzare particolari attività con il figlio o portare agli incontri delle questioni da discutere insieme al minore.

Tali momenti sono preziosi anche per coloro che vivono quotidianamente con il minore (genitore collocatario, affidatari o operatore della struttura comunitaria) poiché potrebbero voler condividere elementi preziosi circa gli incontri, restituendo all'operatore gli stati emotivi dei bambini e dei ragazzi nel tempo trascorso tra un incontro e l'altro, raccontare la quotidianità del minore e verbalizzare le proprie fatiche, aspettative e desideri.

Al termine di ogni incontro, l'operatore dovrebbe parimenti dedicare del tempo supplementare ai momenti post-incontro.

Incontrare le proprie figure genitoriali e, reciprocamente, i propri figli in uno spazio dedicato e alla presenza di un terzo, non è certamente una situazione semplice né priva di ostacoli e fatiche.

Avere a disposizione un momento per discutere «a caldo» di ciò che si è appena vissuto consente di poterne far parola e gestire il turbinio di emozioni in maniera adeguata condividendo le eventuali fatiche sperimentate durante l'incontro, le risorse attivate e, dunque, ciò che ha funzionato. È uno spazio per promuovere la partecipazione dei bambini e ai ragazzi, dei genitori e degli eventuali affidatari.

Metodologicamente consente agli operatori di condividere il proprio punto di vista con quello dei diretti interessati, legittimando i loro pensieri, fatiche e considerazioni che potrebbero essere in linea, o meno, con la sua lettura professionale. Garantire uno spazio di parola e di confronto non è sinonimo di de-professionalizzazione, al contrario, è da intendere come una condivisione di punti di vista che permettono alle famiglie e agli operatori di procedere lungo il percorso consapevoli di ciò che sta accadendo.

La necessità e bontà degli incontri effettuati *ex post* è stata evidenziata anche da Saini e colleghi (2012) che hanno rilevato che la mancata restituzione e condivisione dell'andamento dell'incontro, potrebbe tradursi ed esitare in un prolungamento del tempo dell'intervento, quindi un ritardo della ripresa della relazione «libera», ma anche ad una diminuzione della frequenza degli incontri tra genitori e figli.

Inoltre, l'osservazione fine a sé stessa, ovvero senza *feedback* tempestivi di quanto osservato ai minori, ai genitori e a coloro che vivono con il bambino o il

ragazzo offre opportunità limitate di miglioramento e di comprensione di ciò che potrebbe essere migliorato; pertanto, gli incontri vengono percepiti dalle persone coinvolte come esperienze negative (Sen, 2010) e non come parte integrante di un progetto di aiuto teso al miglioramento delle loro condizioni di benessere.

### 2.5.6 La frequenza degli incontri

Gli studi e le ricerche intorno alla frequenza degli incontri tra genitori e figli non conviventi hanno mostrato risultati non coerenti tra loro e, per questo, particolarmente interessanti. Le decisioni che riguardano la frequenza degli incontri sembrano spesso basarsi sul presupposto che la loro realizzazione sia nell'interesse superiore dei bambini e che i genitori naturali abbiano il diritto di incontrare i loro figli. La sfida si configura in un insieme intricato di elementi da considerare: la fase di sviluppo e la storia del minore; le opinioni e i desideri del bambino o del ragazzo; il tipo di collocamento, gli obiettivi futuri, i fattori culturali unitamente ad un lavoro costante con le famiglie naturali (Atwool, 2013; Delgado, 2018).

Triseliotis (2010) ha osservato che esiste una presunzione generale circa quello che viene definito incontro «ragionevole», ma tale ragionevolezza non è mai stata definita e, inoltre, nessuno studio è riuscito a identificare la frequenza appropriata degli incontri tra genitori e figli non conviventi.

Molti studi basati sulla teoria dell'attaccamento (Bowlby, 1956; Bowlby, 1969; Bullen et al., 2015) sottolineano l'importanza di promuovere continui contatti con i genitori per il funzionamento emotivo, sociale e educativo dei bambini (Attar-Schwartz, 2008, 2009; Attar-Schwartz & Fridman-Teutsch, 2017; Fridman-Teutsch & Attar-Schwartz, 2018; Moyers et al., 2006).

La promozione e il mantenimento dell'attaccamento tra un bambino e i suoi genitori, sono spesso annoverati come motivi per incentivare incontri più frequenti, in particolar modo se si stanno ancora delineando le valutazioni e, dunque, le riflessioni intorno al ricongiungimento familiare o, al contrario, al collocamento permanente fuori famiglia (Humphreys & Kiraly, 2009; Kenrick, 2009).

Haight e colleghi (2002) hanno affermato che sarebbe necessaria una valutazione approfondita della natura dell'attaccamento del bambino in affidamento nei

confronti dei suoi genitori per determinare quale tipo di incontro sarebbe adatto in quella precisa situazione con quello specifico attaccamento, senza dimenticare l'importanza di collocare la storia del bambino entro i confini del suo ambiente di vita e della sua famiglia

Era stata rilevata un'associazione tra la frequenza dei contatti e il ricongiungimento del bambino o ragazzo nella sua famiglia d'origine e, nello specifico, più i contatti erano frequenti maggiore era la probabilità di rientro a casa dal minore (Bullen et al., 2015). Laddove l'obiettivo si configura con il ricongiungimento, in genere, si raccomanda di incoraggiare visite frequenti (Mennen & O'Keefe, 2005).

Tuttavia, Delfabbro e colleghi (2002), condividono l'associazione tra la frequenza degli incontri e la probabilità di ricongiungimento, ma affermano che anche la collaborazione dei genitori al progetto di affidamento dei figli rappresenti un elemento che potrebbe facilitare l'aumento delle probabilità di rientro. In conclusione, per Delfabbro e colleghi (2002), non è possibile effettuare una riflessione semplicistica e riduzionista che ponga in connessione diretta l'alta frequenza dei contatti con la probabilità maggiore di rientro a casa, né che il solo aumento degli incontri possa essere considerato l'unico elemento che faciliterebbe la riunificazione familiare.

Altri ricercatori hanno concluso che non esistano evidenze che attestino che l'aumento degli incontri aumenti conseguentemente la probabilità che i bambini facciano ritorno a casa (Quinton et al., 1997; Biehal, et al., 2011; Sen & Broadhurst, 2011; Taplin & Mattick, 2014).

Uno studio ha però dimostrato che incontri frequenti e costanti, almeno settimanali, migliorino lo stato di salute mentale dei bambini e dei ragazzi in affidamento (McWey et al., 2010). È stato riscontrato inoltre che la tendenza ad aumentare la frequenza degli incontri aumenta anche laddove bambini/ragazzi e genitori abbiano sperimentato un migliore adattamento al collocamento fuori famiglia (Delfabbro, et al., 2002).

Tutte le decisioni circa la frequenza delle visite dovrebbero considerare una pluralità di fattori: la relazione genitore-figlio, la motivazione dei genitori a partecipare agli incontri e le loro risposte ai bisogni del figlio, la sicurezza del minore durante il tempo delle visite, la distanza da percorrere per raggiungere il luogo in cui si realizzerà l'incontro e, insieme, gli eventuali costi di trasporto per i

genitori e le famiglie affidatarie e, in ultimo, l'impatto emotivo degli incontri per il minore unitamente ai suoi desideri riguardo il tempo da trascorrere con i propri genitori (Prasad, 2011).

La frequenza degli incontri deve essere pertanto decisa e definita per ciascun bambino/ragazzo, tenendo conto dei fattori sopra menzionati che influiscono per ciascuno in maniera personale e unica.

Atwool (2013) sostiene che le scelte relative alla frequenza degli incontri, spesse volte, non hanno come fondamento studi empirici, bensì esperienze pregresse.

Humphreys e Kiraly (2011) in uno studio condotto a Victoria, in Australia, hanno cercato di comprendere le pratiche che sostengono il superiore interesse dei bambini collocati fuori famiglia nel primo anno di vita: i neonati vengono descritti come i minori «più vulnerabili» tra quelli che vengono collocati al di fuori del proprio contesto familiare. Nello specifico, hanno esplorato le situazioni per le quali il Tribunale per i Minorenni aveva disposto incontri ad altra frequenza tra il neonato e i suoi genitori.

I dati demografici dei neonati e le loro storie di vita familiari sono stati estratti da un *server* con tutte le informazioni circa gli incontri disposti dal Tribunale, contenenti anche le modalità di incontro e la loro frequenza.

Sono stati indentificati 119 neonati, di cui un terzo collocati fuori famiglia nei primi due mesi e si è evinta, inoltre, una sovra rappresentazione di neonati aborigeni (il 18%). 40 neonati su 119 hanno sperimentato incontri «ad alta frequenza» (da un minimo di 4 a un massimo di 7 incontri alla settimana).

È stato rilevato che per la metà delle situazioni gli incontri frequenti non si sono realizzati per volontà delle figure genitoriali incontranti, suggerendo che l'alta frequenza degli incontri non era sostenibile dalla totalità dai genitori che avrebbero dovuto incontrare il proprio neonato non convivente molteplici volte in una settimana.

In seguito alla raccolta e all'analisi dei dati di cui sopra, sono stati effettuati dei *focus group* con gli affidatari di neonati per esplorare più da vicino le loro considerazioni circa gli incontri ad alta frequenza.

Un dato è risultato particolarmente interessante e condiviso dagli affidatari: gli incontri troppo frequenti tra i neonati e i loro genitori interrompevano la *routine* dei più piccoli, facendo principalmente riferimento agli orari dei pasti e al ciclo

sonno-veglia e, in più, provocavano alti livelli di *stress* che includevano stanchezza insolita, notti insonni, brividi e bisogno di costante vicinanza fisica.

Tutti gli affidatari che hanno partecipato alla ricerca, però, hanno evidenziato dei miglioramenti importanti e positivi nei neonati quando si è ridotta la frequenza degli incontri con i loro genitori.

Uno studio britannico ha inoltre evidenziato che i bambini che incontravano frequentemente i genitori mediante visite supervisionate avevano maggiori possibilità di sperimentare disagio infantile (Kenrick, 2009), tale malessere era stato attribuito alle frequenti separazioni dai loro accompagnatori agli incontri.

È stato quindi teorizzato che visite di maggiore durata, ma con minore frequenza, potrebbero aumentarne la qualità, consentendo la naturalità dei cicli sonno-veglia dei bambini piccoli e diminuendo il numero di separazioni dei bambini dai loro accompagnatori, rendendoli partecipi di un'esperienza d'incontro con le proprie figure parentali maggiormente positiva (McIntosh & Chisholm, 2008; Humphreys & Kiraly, 2011). Questa modalità di incontro (maggiore durata, meno frequenza) potrebbe anche aiutare i genitori, poiché avrebbero la possibilità di concentrarsi maggiormente sulla qualità della visita a detrimento di incontri più frequenti, in particolar modo per quei genitori che hanno difficoltà economiche e, quindi, faticano nel raggiungimento del luogo degli incontri (Humphreys & Kiraly, 2011).

Hunt, Waterhouse e Lutman (2010) in uno studio della durata di quattro anni, hanno messo in evidenza, tra gli altri risultati, anche la diminuzione della frequenza degli incontri con il passare degli anni dei collocamenti fuori famiglia.

Lo studio ha preso in considerazione le situazioni di affido dal 1° ottobre 1995 fino al 30 settembre 1999. Tale campione, raggiunto grazie a una precedente ricerca, è stato integrato alle situazioni di affidamento degli anni 1999-2001 (113 bambini o ragazzi) che rappresentavano l'85% del totale di 132. Importante sottolineare che nessuna delle situazioni studiate si è conclusa con l'adozione. La ricerca ha mostrato che al termine dei procedimenti giudiziari, questi prevedevano che la maggioranza dei bambini o ragazzi collocati fuori famiglia avrebbero dovuto mantenere e curare la relazione con almeno una delle figure genitoriali e avrebbero dovuto incontrare quel genitore con sufficiente frequenza da consentire la conservazione e il miglioramento della relazione sospesa.

Dal *follow-up* realizzato emerge che quasi 9 bambini su 10, inizialmente, incontravano la/le figure genitoriale/i, così come disposto. Dopo tre anni dalla conclusione del procedimento, però, quasi la metà dei bambini o ragazzi incontravano i genitori una volta al mese, solo un quarto procedeva invece con incontri settimanali.

Per una parte sostanziale dei bambini e ragazzi gli incontri sono diminuiti nel tempo o addirittura interrotti e questo si è verificato con maggior frequenza per gli incontri con le figure paterne.

Un interessante ricerca effettuata in Israele nell'anno 2023 (Shalem & Attar-Schwartz, 2023) ha indagato la frequenza delle visite tra mamma e figlio collocato in una struttura residenziale.

In Israele, infatti, a differenza di altri Paesi occidentali, la maggior parte dei bambini e dei ragazzi allontanati dal proprio contesto familiare vengono collocati in strutture e non in affido.

La ricerca si basa su *self-report* di 240 adolescenti di età compresa tra i 14 e i 18 anni, circa la metà dei quali (48,3%) aveva un'età compresa tra i 14 e i 16 anni, mentre la restante parte (51,7%) un'età compresa tra i 16 e i 18. La totalità del campione era residente in una struttura comunitaria terapeutica sotto la responsabilità del Ministero israeliano del Welfare e degli Affari Sociali.

I dati sono stati raccolti mediante un questionario anonimo somministrato a tutti i giovani partecipanti e *self-report*.

I risultati mostrano che gli adolescenti riferivano di avere contatti con una frequenza medio-alta con la figura materna (o con il padre o con un'altra persona ritenuta da loro significativa, in caso di decesso della mamma). Su una scala da 1 (mai o quasi mai) a 5 (tutti i giorni o quasi tutti i giorni), la frequenza media degli incontri si assestava su 4.19. Circa la metà degli adolescenti (53%) ha riferito di visitare l'abitazione materna una volta ogni due settimane, il 17% una o più volte alla settimana, il 18% dei giovani ha esplicitato di aver incontrato la mamma nella sua abitazione solo una volta al mese o più, mentre il 12% non ha mai incontrato la figura materna presso il suo domicilio.

Interessante notare che i contatti tra i giovani e la figura genitoriale avvenivano anche mediante l'uso dell'ICT: il 52,1% dei ragazzi, infatti, riferiva di parlare al telefono con la madre ogni giorno o quasi, il 25,2% una volta alla

settimana, l'11,9% una volta ogni due settimane o meno e il 10,7% esplicita di non aver mai intrattenuto un contatto telefonico con la figura materna.

Inoltre, il 40,3% degli adolescenti ha affermato di essersi scambiato messaggi (testuali, visivi, con contenuti audio e video) con la madre ogni giorno o quasi, il 24,1% una volta alla settimana o ogni due, l'11,1% una volta al mese o ogni pochi mesi, mentre il 24,6% ha dichiarato di non avere mai contatti con la propria madre mediante messaggi.

Le analisi bivariate effettuate hanno mostrato che la frequenza degli incontri con la figura materna era positivamente associata alla qualità dell'attaccamento; una maggior frequenza nei contatti tra mamma-figlio era infatti correlata ad una migliore qualità della relazione e dell'attaccamento dei giovani con le loro madri.

Inoltre, gli adolescenti percepivano gli operatori presenti entro la struttura di accoglienza come figure maggiormente positive se questi facilitavano e fluidificavano i contatti tra loro e le figure materne.

### 2.5.7 Le questioni culturali

Il contesto culturale dovrebbe essere sempre considerato quando si è nel mentre del processo decisionale che culmina con l'organizzazione degli incontri tra genitori e figli non conviventi, poiché gli stili genitoriali potrebbero variare tra i gruppi culturali (Haight et al., 2003)

In uno studio neozelandese, Gibbs e colleghi (2006) hanno evidenziato l'importanza dei bambini e dei ragazzi maori all'interno del loro contesto ambientale e familiare, poiché tale conoscenza e comprensione risultano fondamentali nel processo di progettazione e di presa decisionale degli incontri con i loro genitori.

L'assunto di base che guida tale conclusione si ritrova nella convinzione che la famiglia non possa essere conosciuta se non entro i confini più ampi della sua rete familiare e della sua cultura.

Sempre dall'esperienza neozelandese è emerso che un contatto positivo con le persone appartenenti all'etnia di origine rappresenta per i bambini e ragazzi maori un fattore protettivo che sembra stimolare la loro resilienza (Atwool, 2006).

Un seguente studio condotto in Australia, ha rilevato che gli operatori che si occupano di seguire le situazioni familiari di bambini e ragazzi indigeni, durante la

fase di conoscenza, cercano di raccogliere quanti più elementi possibili della loro cultura per rafforzare il loro benessere e il loro senso di identità (Kiraly & Humphreys, 2012).

Una ricerca condotta da Thoburn (2004) che prevedeva il coinvolgimento di 297 bambini di minoranza etnica, mostra che quando essi sono accolti da una famiglia affidataria di diversa origine etnica da quella da cui provengono, gli incontri e i contatti con i membri della famiglia di origine diventano ancora più importanti rispetto alle situazioni di affido omoculturale (Cabiati, 2020).

In queste situazioni il mantenimento dei legami con i familiari rappresenta pertanto il mezzo principale per comprendere e valorizzare le proprie origini (Thoburn, 2004, p. 198 in Cabiati, 2020).

I bambini e ragazzi di minoranza etnica che sono stati allontanati dalle famiglia e vivono nelle strutture comunitarie o in affido e mantengono contatti regolari con la propri famiglia di origine (o con altre persone del gruppo etnico) hanno maggiori possibilità di rielaborare positivamente la propria storia; di contro coloro che non hanno contatti regolari tendono in misura maggiore a evitare la questione dell'appartenenza culturale rifugiandosi in meccanismi di rifiuto o di idealizzazione che possono compromettere lo sviluppo dell'identità (Sinclair, 2005 in Cabiati, 2020).

La politica dell'OOHC (*Out of Home Care*) sottolinea l'importanza di avere piani di sostegno culturale e implementa i principi di collocamento aborigeno ove possibile, per mantenere i collegamenti con le famiglie e le comunità dei bambini.

### 2.5.8 Considerare le distanze, i costi e i tempi delle famiglie

È emerso che le distanze, intese in termini geografici, e i trasporti, con i relativi costi associati, siano elementi ostacolanti per il coinvolgimento dei genitori agli incontri (Gibbs et al., 2004; Salveron, et al, 2009; Iannos, 2013; Attar-Schwartz, 2019) e, dunque, elementi da tenere al centro nei momenti di pianificazione degli incontri tra le figure genitori e i loro figli non conviventi.

Un elemento considerato ostacolante dalle famiglie di origine (Taplin & Mattick, 2014; Delgado *et al.*, 2018) riguarda le difficoltà economiche nel sostenere i costi degli spostamenti per recarsi ai Servizio adibiti agli incontri con i loro figli e

particolarmente rilevanti risultano i tragitti mediante trasporti pubblici per quei genitori che potrebbero non avere accesso a un mezzo di trasporto personale (autoveicolo o altro).

Anche i problemi di ordine logistico impattano e diventano centrali; le condizioni meteorologiche, ad esempio, associate all'utilizzo di mezzi di locomozione poco consoni alle rigide temperature invernali o a condizioni atmosferiche ostacolanti per rispettare gli incontri fissati (Delgado et al., 2018).

Uno studio neozelandese ha rilevato che, sebbene i genitori si impegnassero a frequentare e a partecipare agli incontri presso i Servizi per il Mantenimento della Relazione, questo comportava costi significativi dovuti a viaggi su lunghe distanze, talvolta anche a causa del pagamento di un alloggio nelle vicinanze dei Servizi deputati agli incontri (Gibbs, McKenzie, & Commissione Famiglie, 2006; Gibbs et al., 2007).

Benché la motivazione dei genitori a partecipare alle visite con i propri figli possa superare la distanza che li separa da loro, quest'ultima viene costantemente segnalata come un continuo e presente ostacolo pratico che necessita di attenzione (Salveron et al., 2009).

La distanza geografica risulta un problema anche per i bambini, poiché il viaggio per raggiungere il luogo degli incontri con i loro genitori può provocare affaticamento e irritabilità che potrebbero interferire con la qualità degli incontri (Triseliotis, 2010).

Le lunghe distanze sono state considerate ostacolanti anche per i genitori affidatari, soprattutto se sono coloro che accompagnano il bambino o il ragazzo presso il luogo dell'incontro. Il tempo del tragitto, infatti, non viene sfruttato qualitativamente, ma viene percepito come un'interruzione alla propria *routine*, soprattutto se gli incontri tra il bambino e ragazzo e i suoi genitori sono frequenti (Kenrick, 2010; Humphreys & Kiraly, 2011).

Per i bambini in età scolare, gli incontri che vengono organizzati in luoghi difficilmente raggiungibili non consentono la partecipazione dei più piccoli ad attività extra scolastiche e non facilitano le attività di studio individuale a casa, poiché l'impegno dell'incontro con le proprie figure genitoriali viene considerato prioritario rispetto a tutte le altre attività (Morrison et al., 2011). Inoltre, i bambini potrebbero essere accompagnati agli incontri con i propri genitori da persone con

cui non hanno familiarità e che non conoscono approfonditamente, questa modalità potrebbe acuire i loro livelli di *stress* e *ansia* (ibidem).

## 2.6 I luoghi e gli spazi degli incontri tra genitori e figli non conviventi

Sono state condotte ricerche limitate sui luoghi e spazi fisici in cui avvengono gli incontri tra genitori e figli non conviventi. Nonostante l'esiguità di studi e ricerche, sono stati evidenziati i seguenti luoghi: l'abitazione della famiglia affidataria che ha accolto il bambino o il ragazzo; l'abitazione dei genitori; gli uffici dei Servizi Sociali di *Child Protection*; i luoghi pubblici utilizzati come luoghi «neutri», i *Contact Centers* (Holcomb, 2004) – Servizi per il Mantenimento della Relazione specificamente adibiti.

I luoghi fisici in cui si realizzano gli incontri, potenzialmente, potrebbero diventare elementi che incidono sulla qualità dell'incontro in sé (Ibidem), non sono quindi da sottovalutare né da considerare elementi secondari nella fase di pianificazione.

### 2.6.1 Abitazione della famiglia affidataria e abitazione dei genitori

L'abitazione della famiglia affidataria è considerata un ambiente naturale in cui un bambino o il ragazzo può incontrare i propri genitori, poiché risulta il luogo più familiare al minore ed è ricco dei suoi effetti personali. La scelta di questo luogo per svolgere gli incontri è però diminuita nel tempo a causa degli elementi di rischio riscontrati per il bambino/ragazzo, per la famiglia affidataria e per l'inadeguatezza dell'abitazione in sé, spesso a causa della posizione geografica scomoda da raggiungere o per le sue dimensioni interne (Jamal & Tregeagle, 2013).

L'abitazione degli affidatari può incrementare infatti le difficoltà nella gestione degli incontri nelle situazioni in cui la famiglia abbia accolto più di un bambino o ragazzo (Leathers, 2002; Sen & McCormack, 2011). Questo potrebbe contribuire ad incrinare gli equilibri dei collocamenti implementando l'insicurezza dei bambini o dei ragazzi diventando, conseguentemente, motivo di preoccupazione per gli affidatari (Sen & McCormack, 2011).

D'altro canto, però, è stato riscontrato che organizzare gli incontri presso le abitazioni degli affidatari aumenta la frequenza delle visite da parte delle figure materne (Leathers, 2002). In più, attraverso l'organizzazione degli incontri in questo luogo familiare per i bambini/ragazzi, i genitori si percepiscono maggiormente inclusi nella vita dei loro figli poiché è data loro la possibilità di conoscere e vivere il luogo in cui questi ultimi abitano (Ibidem).

È stato altresì dimostrato che incontrare i propri genitori nell'abitazione degli affidatari, sia meno dispendioso e impegnativo, sia per i bambini/ragazzi che per gli affidatari e, inoltre, risulta una modalità meno perturbante per la *routine*, in particolare per i bambini più piccoli (Humphreys & Kiraly, 2009). Gli incontri in questi luoghi possono anche facilitare la promozione di condizioni di costruzione di genitorialità condivisa (Sen & McCormack, 2011) – genitori e famiglia affidataria.

Questi luoghi di incontro vengono però utilizzati raramente e sembrano essere fruiti solo se l'obiettivo ultimo si configura con il rientro in famiglia (Jamal & Tregeagle, 2013).

Parimenti, risultano poco comuni gli incontri organizzati presso le abitazioni delle figure genitoriali e, anche in queste circostanze, tali luoghi verrebbero deputati agli incontri se l'obiettivo a lungo termine si configurasse con il rientro a casa del bambino/ragazzo (Leathers, 2002).

È stato riscontrato infatti che gli incontri presso le abitazioni dei genitori rappresentino un indicatore significativo che riflette le aspettative degli operatori circa il ricongiungimento, poiché questa modalità di incontro e il luogo in cui avviene potrebbero esitare nella transizione verso il rientro a casa (Ibidem). Si è inoltre evidenziato che anche per gli incontri organizzati presso le abitazioni parentali la frequenza di questi aumenti (Leathers, 2002; Jamal & Tregeagle, 2013).

## 2.6.2 Uffici dei Servizi Sociali

Gli incontri potrebbero essere organizzati anche negli uffici dei Servizi Sociali dedicati alla tutela dei minori, nonostante si sia rilevata la mancanza di ambienti adeguati alle differenti età dei bambini e ragazzi insieme all'assenza di spazi e materiali consoni e di specchi unidirezionali per osservare gli incontri (Humphreys e Kiraly, 2009).

Humphreys e Kiraly (2009) hanno rilevato la probabilità che gli incontri vengano organizzati in tali luoghi è residuale poiché, come sopra accennato, questi contesti non promuovono esperienze di incontro di qualità e risultano poco attrezzati per rispondere adeguatamente ed efficacemente alle famiglie.

Tali luoghi aumentano infatti la probabilità che gli incontri tra genitori e figli siano qualitativamente inferiori rispetto agli altri sopra presentati, incrementando la tensione nelle interazioni con il risultato di innescare sentimenti di angoscia per il bambino/ragazzo.

Gli incontri negli uffici dei Servizi Sociali sono però solitamente organizzati quando si valuta la necessità di adottare particolari misure di sicurezza, soprattutto nelle situazioni in cui si è verificata violenza intra-familiare (Humphreys & Kiraly, 2011).

Anche nel contesto nazionale e regionale lombardo, come sopra descritto, alcuni territori non possiedono specifici Servizi per il Mantenimento della Relazione, nonostante la funzione di curare e proteggere le relazioni sospese o interrotte venga espletata da altri Servizi e operatori. Non di rado, in Regione Lombardia la continuità della relazione viene garantita dai Servizi di Tutela Minori che prevedono incontri tra genitori e i figli non più conviventi presso i propri uffici.

### 2.6.3 Contact Centres – Servizi per il Mantenimento della Relazione

I Servizi specificamente adibiti allo scopo di mantenere e curare la relazione tra genitori e figli non conviventi forniscono una supervisione più attenta durante gli incontri, specialmente quando sono coinvolti bambini piccoli (Jamal & Tregagle, 2013).

La maggior parte dei Servizi è dotato di materiale adeguato alle differenti età dei bambini e dei ragazzi e sono arredati e allestiti per assomigliare il più possibile ad ambienti domestici (Scott et al., 2005; Triseliotis, 2010).

Il vantaggio dei *Contact Centers* si ritrova nella possibilità di effettuare gli incontri in un ambiente neutrale e, in più, dispongono di operatori qualificati fornendo l'opportunità di supporto e sostegno a genitori e bambini durante le visite, se necessario.

Tuttavia, il minor coinvolgimento delle famiglie affidatarie, abbinato ad un maggiore impiego dei *Contact Centres* e degli operatori che vi lavorano, conducono a delle valutazioni dei rischi come maggiormente rilevanti a detrimento di riflessioni intorno alla creazione delle migliori condizioni possibili durante gli incontri (Jamal & Tregagle, 2013).

Nel contesto nazionale, i luoghi, intesi come gli spazi fisici, in cui i bambini e ragazzi incontrano le loro figure genitoriali si differenziano in base dalle disponibilità dei singoli Servizi e dalla loro organizzazione interna. La numerosità delle stanze, infatti, è dipendente dall'ampiezza di tali contesti, così come la collocazione spaziale di tali luoghi.

Nella maggior parte dei Servizi per il Mantenimento della Relazione i momenti di incontro avvengono all'interno di stanze dedicate esclusivamente a questo tipo di interventi.

Molti sono i Servizi dotati di ambienti simili ad abitazioni private, ad esempio con una cucina utilizzabile, con la possibilità di guardare la televisione sedendosi su un divano o su poltrone, ricreando quanto più verosimilmente il contesto «casa» che, in quel momento della loro storia, genitori e figli non possono più vivere come in precedenza.

I locali che accolgono i minori e i loro genitori dovrebbero essere il più possibile accoglienti, con l'eventualità di personalizzazione in base all'età del bambino o del ragazzo.

Un'indicazione preziosa che origina dalla pratica professionale della scrivente e avallata dalla letteratura sul tema in esame, è quella di adoperare tali luoghi con materiali e oggetti che i genitori e i figli possono utilizzare durante il tempo trascorso insieme al fine di essere utilizzati nell'interazione rendendola meno «artificiosa» e più fluida.

I luoghi in cui avvengono gli incontri tra genitori e figli non conviventi dovrebbero, inoltre, essere differenti dai luoghi dell'accoglienza, tanto da richiedere e necessitare di porte di ingresso differenti e, meglio ancora, quanto più distanziate possibile.

Molti Servizi, in più, non solo differenziano i luoghi degli incontri da quelli dell'accoglienza, ma sono dotati di un doppio ingresso per accedervi.

Il doppio ingresso non è sempre necessario e non sempre viene utilizzato, ma sarebbe importante possederlo poiché le famiglie che accedono a questi Servizi

potrebbero non volersi o non potersi incontrare in uno stesso spazio; o per disposizione della magistratura che, mediante ordinanze di tipo restrittivo dispone di mantenere una certa distanza geografica tra le figure parentali, o per agire quella funzione protettiva del benessere del minore per cui non si ritiene opportuno che assistita all'incontro tra la figura incontrante e quella accompagnante, o ancora per le situazioni in cui il bambino vive con la figura materna o anche da solo in un contesto segretato.

Spesso i luoghi degli incontri potrebbero non esaurirsi con gli spazi fisici di cui i Servizi sono dotati, ma anche varcarne i confini e uscire fuori.

Non sono rari, infatti, i momenti di incontro organizzati nelle zone esterne degli stessi Servizi, come ad esempio i giardini o i portici che li compongono, ma anche nei contesti territoriali in cui i Servizi sono collocati: parchi cittadini, piazze, cinema, teatri, centri commerciali, oratori e così via.

Quando si menzionano i luoghi e gli spazi degli incontri risulta importante ragionare altresì intorno alle situazioni in cui la figura incontrante risulta impossibilitata a recarsi presso gli ambienti messi a disposizione dei Servizi per il Mantenimento della Relazione: persone detenute o, anche, persone ricoverate presso strutture ospedaliere.

In queste circostanze particolari, ma possibili, alcuni Servizi organizzano gli incontri con l'operatore interno alla propria équipe presso la struttura che sta accogliendo la figura genitoriale, altri invece non prevedono la possibilità che propri operatori si allontanino dal territorio o dall'Ambito Territoriale in cui il Servizio è collocato.

Nelle situazioni in cui i Servizi non mettano a disposizione i propri operatori per effettuare incontri al di fuori dei territori di riferimento, si pone il problema del diritto di visita, di come garantirlo e delle modalità attraverso cui la figura genitoriale e il figlio possano mantenere e curare il loro legame.

In queste circostanze alcuni Servizi per il Mantenimento della Relazione insieme ai Servizi di Tutela Minori scelgono di rimandare la decisione al Giudice, altri invece si organizzano autonomamente con le singole strutture di accoglienza in cui il genitore si trova.

In Regione Lombardia molte strutture carcerarie dispongono di Servizi interni, con una propria équipe di operatori, che si occupano di effettuare gli incontri tra le figure genitoriali detenute e i loro figli non conviventi.

Parimenti, nelle strutture ospedaliere è solitamente presente un Servizio Sociale interno che, di volta in volta, insieme all'assistente sociale del Servizio di riferimento (Tutela Minori) valutano le singole situazioni e assumono le scelte più rispondenti all'interesse del bambino e del ragazzo per il mantenimento e la cura della sua relazione con il genitore ricoverato.

Uno studio qualitativo (Gibbs et al., 2007) ha portato alla luce le resistenze delle figure genitoriali di fronte allo stigma derivante dagli incontri organizzati entro Servizi finalizzati agli incontri con i propri figli, benché riconoscessero che la loro assenza avrebbe reso improbabile la possibilità di incontro. Sebbene si stia tentando di incrementare la qualità dei luoghi di incontro all'interno dei Servizi dedicati, gli ambienti continuano ad essere considerati artificiali e limitanti per le figure genitori che vorrebbero costruire la relazione con i propri figli in luoghi altri e in differenti contesti (Delgado, 2018).

## 2.7 I vissuti dei bambini e dei ragazzi, dei genitori e delle famiglie affidatarie

Alcuni studi e ricerche internazionali (tra cui: Haight et al., 2002; Holcomb, 2004; Ferndandez, 2007; Humphreys & Kiraly, 2011; Prasad, 2011; Sen & Broadhurst, 2011; Spielfogel et al., 2011; 2013; Kiraly & Humphreys, 2013b; Ainsworth & Hansen, 2017, Delgado et al., 2018), hanno approfondito ed indagato i vissuti dei bambini e dei ragazzi, dei genitori e dei *carer* che fanno esperienza di incontro all'interno dei Servizi per il mantenimento della relazione. Tre sono gli attori considerati principalmente coinvolti quando si parla di Servizi per il mantenimento della relazione tra minore e genitore non convivente: il bambino/ragazzo, la famiglia naturale e gli affidatari (Atwool, 2013).

### 2.7.1 I vissuti dei bambini e dei ragazzi

Studi e ricerche internazionali (Atwool, 2013; Ferndandez, 2007; Sen e Broadhurst, 2011; Kiraly & Humphreys, 2013b; Delgado et al., 2018), hanno approfondito ed indagato mediante ricerche di tipo qualitativo i vissuti, le opinioni,

i desideri, gli elementi facilitanti e ostacolanti emersi dalla voce dei bambini e dei ragazzi che fanno esperienza di incontri con i loro genitori.

I bambini che i ragazzi esprimono unanimemente il desiderio essere coinvolti nel processo riflessivo e decisionale per la programmazione degli incontri; vorrebbero poter avere voce e potere decisionale rispetto alle modalità (chi, come, quando), alle forme di gestione delle visite e, interessante, il desiderio esplicitato di poter scegliere il grado di intensità di supervisione degli incontri (Mackaskill, 2002; Atwool, 2013).

I bambini e ragazzi affermano di voler altresì ricevere più sostegno e supporto da parte degli operatori dei Servizi, questo permetterebbe loro di esplicitare la volontà a mantenere le relazioni familiari con coloro che considerano significativi e dai quali si sono fisicamente allontanati a causa del collocamento (Sen e Broadhurst, 2011).

L'allontanamento dal proprio nucleo familiare è vissuto dai bambini/ragazzi come uno *shock*, un evento traumatico, a cui spesso si sommano sentimento di tristezza, colpa e ingiustizia (Landi, 2019). I minori che si trovano collocati in un luogo altro rispetto a quello della propria famiglia di origine, specialmente coloro che stanno vivendo un'esperienza di affidamento etero-familiare, sperimentano e si trovano a gestire una complessa e fitta rete di relazioni (Atwool, 2013).

È largamente dibattuto chi i minori debbano/possano incontrare all'interno dei Servizi per il Mantenimento della Relazione. I contatti con alcuni membri della famiglia possono, infatti, risultare benefici a detrimento di altri; pertanto, sono ancora aperte le riflessioni e i confronti intorno alla necessità e funzionalità di mantenere i legami con tutti i membri della rete familiare (Farmer, 2010 in Sen e Broadhurst 2011). Rispetto a questo ultimo aspetto, i bambini e i ragazzi discriminano tra i familiari/altri significativi che desiderano vedere e con cui intendono mantenere una continuità relazionale e familiari/altri significativi che, al contrario, preferirebbero non incontrare con regolare frequenza (Sen & Broadhurst, 2011).

Fernandez (2007) ha portato alla luce un elemento interessante: i minori che instaurano una relazione buona con la famiglia affidataria che li accoglie sono desiderosi di aumentare gli incontri con la loro famiglia di origine ed esplicitano il desiderio di mantenere rapporti significativi e stabili con entrambe le famiglie.

Tuttavia, spesso i bambini e ragazzi riferiscono di aver provato angoscia e delusione per l'incontro con i propri genitori. Gli incontri infatti, non di rado, contribuiscono a creare e ad implementare tensioni e conflitti tra i genitori naturali e quelli affidatari e ciò viene percepito come un'ulteriore fonte di *stress* dai più piccoli (Sen & Broadhurst, 2011).

Alcuni minori hanno mostrato opposizione nei riguardi dell'operatore presente durante gli incontri, poiché non desiderano che qualcuno ascolti le conversazioni private con il proprio genitore. Altri, invece, temono la presenza della figura genitoriale, ammettendo di apprezzare la supervisione e, dunque, percependo l'operatore come un elemento facilitante e positivo per la relazione e il contatto con la/le figura/e genitoriale/i (Ainsworth & Hansen, 2017). Alcuni bambini, in più, hanno riferito di non gradire gli appunti presi dall'operatore presente durante gli incontri, soprattutto se non vengono loro spiegati i motivi per i quali è necessario scrivere durante l'interazione (Morrison et al., 2011).

È anche emersa la percezione trasversale di non essere partecipi dell'andamento degli incontri; alcuni bambini e ragazzi hanno riferito infatti di non essersi sentiti coinvolti né informati dei progressi degli incontri con i propri genitori e di non sentirsi supportati né aiutati a rielaborare e a riflettere intorno all'emersione e alla comprensione dei propri sentimenti ed emozioni provati prima, durante e in seguito agli incontri (Ibidem).

Le evidenze sopra citate conducono il ragionamento nella direzione dell'importanza di ponderare attentamente e profondamente la programmazione degli incontri in senso più ampio, senza prescindere dal punto di vista dei bambini e ragazzi. Sarebbe focale, in più, considerare primario il loro punto di vista durante l'interazione dell'intervento; dalla sua fase iniziale, a quelle di monitoraggio e verifica, fino a quella auspicabile della chiusura. Per alcuni di loro, infatti, avere la possibilità di «dire qualcosa» è un aspetto fondamentale per la programmazione, gestione e andamento degli incontri con i propri genitori. La partecipazione dei minori nei processi decisionali che li riguardano garantirebbe, in aggiunta, che i genitori e gli altri *decision-makers* implementino le capacità di conoscere e riconoscere ciò che i bambini e i ragazzi sentono, desiderano e si aspettano (Fitzgerald & Graham, 2011). Inoltre, fornire ai bambini l'opportunità di contribuire alle decisioni e alla programmazione delle visite protette, può aiutarli ad affrontare possibili sentimenti di confusione e di isolamento (Ibidem).

I bambini e ragazzi necessitano dunque del giusto supporto per poter partecipare attivamente alle decisioni relative agli incontri con i loro genitori, per comprendere a pieno cosa significhi vedere i propri genitori in un luogo deputato e quali potrebbero essere i risvolti di tale modalità di incontro sul lungo periodo (Ibidem).

Includere i bambini e i ragazzi nel processo decisionale implica un ascolto attivo, costante e una riflessione condivisa circa tutti gli elementi che compongono l'incontro con le loro figure genitoriali e, eventualmente, con gli altri significativi (Ibidem).

Fornire ai bambini l'opportunità di partecipare ai processi riflessivi e decisionali può aiutarli ad affrontare sentimenti di confusione e isolamento e a gestire le loro aspettative che potrebbero non coincidere con quelle degli adulti – genitori e operatori.

Una raccomandazione riguardo all'importanza di tenere in considerazione i vissuti dei più piccoli suggeriva di preparare il bambino alle visite con i suoi genitori mediante la legittimazione delle emozioni che emergevano prima dell'incontro attraverso la verbalizzazione delle sue aspettative e l'esplorazione di ciò che il bambino avrebbe voluto che accadesse o non accadesse (Beyer, 2004, 2008).

L'obiettivo di ogni incontro deve essere attentamente rilevato e discusso insieme al fine di preparare uno scambio rispondente allo scopo definito dal bambino o dal ragazzo (Moyers et al., 2006).

Preparare i bambini alle visite con i genitori può anche richiedere un confronto su cosa ci si aspetta da loro durante il tempo con i genitori, cosa vorrebbero fare durante gli incontri e come affrontare i problemi se dovessero presentarsi (Hess & Proch, 1988).

Ogni incontro, nonostante le indicazioni qui proposte, dovrebbe essere organizzato e preparato tenendo conto dell'età dei minori e della loro specifica storia familiare pregressa e presente (Ibidem).

### *2.7.1.1 L'ascolto e la partecipazione dei bambini e dei ragazzi*

Per molto tempo le politiche sociali, i Servizi e gli interventi a favore dei bambini e dei ragazzi sono stati l'esito della considerazione di questi ultimi come

soggetti dipendenti dalle figure adulte e vulnerabili. Tutto ciò ha nutrito l'aspettativa di protezione nei confronti degli adulti, unitamente all'idea che fossero loro ad agire per conto dei più piccoli.

Considerare, invece, i bambini e i ragazzi come persone in costante crescita, con propri valori, capacità e risorse, sollecita gli adulti a riconoscere le capacità dei minori, così come li richiama alla considerazione del diritto di esprimere le loro considerazioni sulla propria vita.

Il sistema dei Servizi di welfare per i bambini e i ragazzi è stato per lungo tempo intriso della concezione secondo cui agli adulti è demandata e delegata la loro protezione, cosa senz'altro doverosa a cui, però, non sempre corrispondono l'ascolto, la partecipazione e la considerazione rispettosa delle opinioni dei più piccoli (Calcaterra, 2014).

*Gli operatori, spesso, molto spesso, conoscono molto bene i genitori in difficoltà di cui si occupano, mentre non conoscono i minori che dovrebbero tutelare.*

(Chistolini, 2014, p. 67).

Questa discrasia origina, in molti casi, dalla scarsità di risorse e dagli elevati carichi di lavoro per gli operatori impegnati nei Servizi; in altri casi, dalla convinzione che i bambini e i ragazzi necessitino di protezione e, per questo, sia meglio non «turbarli» favorendo la loro partecipazione alle riflessioni che li vedono coinvolti; in altri casi ancora, dall'idea che non siano sufficientemente competenti per comprendere la situazione in cui si trovano o, altresì, dalle scarse competenze degli adulti nell'interloquire con i più piccoli (Chistolini, 2014).

I contesti normativi, internazionale e nazionale, invitano a considerare i bambini e i ragazzi come persone e come dei soggetti titolari di diritti fondamentali (Jordan e Jordan, 2000).

In più, sanciscono l'ascolto e la partecipazione dei minori ai processi decisionali. Affinché un diritto sia tale deve essere esigibile e quello di ascolto e di partecipazione dei minori alle decisioni che riguardano il loro benessere potrebbero rientrare nella categoria dei diritti relazionali di cura e assistenza dei minori (Camerini e Sergio, 2013).

I diritti definiti «relazionali» diventano esigibili nel momento in cui esiste un'altra parte che corrisponde al dovere conseguente; per promuovere la partecipazione dei minori e il loro ascolto, dunque, è importante che si creino delle condizioni favorevoli e facilitanti (Losana, 2014; Ricco, 2014).

Pertanto, garantire ai bambini e ai ragazzi di prendere parte alle decisioni che li riguardano implica il passaggio da un approccio che considera gli adulti responsabili e decisori ultimi sulla vita dei più piccoli e una che consideri i bambini e i ragazzi *partner* attivi nella riflessione, definizione e attuazione degli interventi a loro favore (Lansdown, 1995; Cashmore, 2002; Serbati e Milani, 2013).

Risulta importante sottolineare che partecipare non coincide unicamente con l'essere coinvolti, ma implica avere l'opportunità di fare la differenza, di incidere sulle decisioni da prendere e contribuire, altresì, nella definizione della direzione da seguire (Willow, 2002). Nei Servizi di Tutela Minori e in quelli per il Mantenimento della Relazione, tutto ciò non deve tradursi nel delegare *tout court* la responsabilità decisoria ai bambini e ai ragazzi o assumere uno stile lassista di de-responsabilizzazione da parte degli operatori. Se la partecipazione viene intesa e concretizzata in questo senso diventa pericolosa per i bambini e i ragazzi (Vis et al., 2011).

Partecipare dovrebbe piuttosto esitare nell'aver tutte le informazioni per capire che cosa sta accadendo e cosa potrebbe accadere, poter esprimere la propria opinione e vederla tenuta debitamente in considerazione nel processo valutativo e decisionale (Cashmore, 2002). Consentire ai bambini e ai ragazzi di partecipare ai percorsi che intendono mantenere e curare le relazioni con le loro figure adulte significative significa, dunque, promuovere il loro ascolto e la loro voce a partire dai primi momenti di conoscenza di tali Servizi, fornire loro tutte le informazioni necessarie affinché possano comprendere a pieno il senso dei percorsi, partecipare ai momenti definitivi degli incontri coinvolgendoli, inoltre, nei momenti organizzati di monitoraggio e valutazione.

Le modalità di partecipazione dei bambini e dei ragazzi possono e devono essere adeguate alle loro età, alle loro risorse personali e alle capacità comunicative di ciascuno. Ciò significa che anche i bambini molto piccoli possono partecipare; tuttavia, è necessario utilizzare delle modalità comunicative consone e funzionali alla loro età (Davies e Artaraz, 2009).

I dati di ricerca e molteplici esperienze realizzate a livello internazionale fanno emergere il desiderio dei bambini e dei ragazzi di partecipare quando gli operatori sono chiamati a prendere delle decisioni che incidono notevolmente sulle loro vite e hanno un impatto sui problemi che li riguardano. Vogliono essere inoltre coinvolti nelle decisioni e nelle azioni per fronteggiarli, così come essere informati delle scelte assunte per loro conto e delle motivazioni sottese a tali scelte (Cashmore, 2002; Sinclair, 2004; Oliver, 2010; Weisz et al., 2011).

I bambini e i ragazzi sono esperti, competenti e hanno dei contenuti importanti da riferire sulla propria vita, sui rischi che sentono di correre o che stanno correndo, sugli interventi che vengono pensati dagli adulti per loro e sui Servizi coinvolti (Hart, 1997; Aubrey e Dahl, 2006).

È inoltre dimostrato che nelle situazioni in cui si procede all'ascolto dei bambini e dei ragazzi e si tiene in considerazione la loro opinione nella definizione degli interventi, i risultati sono migliori, probabilmente perché i percorsi risultano più rispondenti ai loro bisogni e, dunque, da loro maggiormente accettati (Lindsay, 1995; Holland, 2000; 2001; Hetherington e Cooper, 2001; Holland et al., 2003).

La partecipazione ha un effetto benefico per i bambini e i ragazzi, così come l'ascolto ha una funzione riparativa; in quest'ottica è difficile pensare che possa essere in contrasto con l'interesse dei più piccoli (Ricco, 2014).

Vis e colleghi (2011) in un lavoro di revisione della letteratura sulla partecipazione dei minori nei contesti decisionali formali per la loro tutela, pongono l'accento sull'importanza che la partecipazione debba essere intesa come un processo e non come un intervento a spot. In aggiunta, promuovere la loro partecipazione nei processi, esita in benefici anche da un punto di vista psicologico, poiché aumenta la capacità di riflettere su quanto accade, implementa l'autostima, il senso di controllo della propria vita e, conseguentemente, diminuiscono l'ansia e lo stress.

Nell'organizzazione del sistema di tutela dei bambini e dei ragazzi in Italia, di cui fanno parte anche i Servizi oggetto del presente elaborato, benché vi siano delle chiare indicazioni legislative in merito all'ascolto e alla partecipazione dei minori, la possibilità che questo accada rimane alla discrezionalità dei singoli operatori coinvolti nella situazione e alla loro convinzione della positività della partecipazione per il minore (Calcaterra, 2014).

Inoltre, anche quando è previsto normativamente, operativamente è molto complesso fornire una reale garanzia di partecipazione e non sempre risulta semplice individuare delle strategie affinché questa sia autentica (Healy e Darlington, 2009).

Nella tutela dei bambini e dei ragazzi appare centrale la contrapposizione tra due esigenze: da una parte riconoscere il diritto dei più piccoli a far emergere e far ascoltare le proprie ragioni a partecipare, dall'altra garantire loro protezione e tutela, talvolta intervenendo in maniera significativa sulla loro vita.

Promuovere, dunque, la partecipazione e agire pratiche partecipative significa per gli operatori bilanciare il diritto delle persone ad autodeterminarsi, l'essere chiari e trasparenti nell'esprimere le proprie valutazioni, la condivisione delle informazioni in proprio possesso, il rispetto di tutte le persone della famiglia e la creazione delle condizioni affinché tutte le persone coinvolte possano vedersi riconosciuto il diritto a partecipare (Ibidem).

Benché siano presenti delle chiare indicazioni normative e, in più, le riflessioni e le esperienze indichino chiaramente la bontà e la funzionalità della partecipazione dei bambini e dei ragazzi nei processi riflessivi e decisionali, questi ultimi non sentono di essere ascoltati né rappresentati (Boylan e Dalrymple, 2009; La Valle, Payne e Jelcic, 2012).

In una ricerca che ha raccolto l'esperienza di partecipazione di oltre sessanta bambini e ragazzi collocati in comunità o in famiglie affidatarie in seguito di indicazione dell'Autorità Giudiziaria, Boylan e Ing (2005) hanno rilevato una scarsa partecipazione dei minori durante le fasi di valutazione e di presa decisionale degli interventi. I bambini e ragazzi si descrivevano «abbandonati e senza voce», ponendo l'accento sul conflitto esistente tra il punto di vista degli adulti e i loro diritti in quanto persone di minore età.

Anche le ricerche a livello nazionale effettuate negli anni hanno mostrato un quadro comune a quello sopra esposto: i bambini e i ragazzi riportavano le proprie fatiche a partecipare alle decisioni che hanno avuto un impatto importante nelle loro vite e, spesse volte, non erano a conoscenza o non avevano compreso le motivazioni sottese al proprio allontanamento dalla famiglia (Bondioli e Molinari, 2005; Aglietta, Bonaga e Ferrone, 2010; Patt, 2011; Belotti et al., 2012).

Promuovere la partecipazione dei più piccoli nei contesti decisionali all'interno dei Servizi non è certamente cosa semplice né scontata. Le pratiche di

partecipazione devono considerare i contesti in cui si collocano (Healy, 1998); da un lato è presente l'esigenza di protezione e sostegno per i bambini e ragazzi in quanto persone di minore età, da contemperare con il loro diritto di partecipare alle decisioni che li riguardano.

Entro quest'ottica, lavorare per promuovere la loro piena partecipazione non significa rifiutare e non tenere conto dello sbilanciamento dei poteri che caratterizza le relazioni tra adulti e minori, non coincide con un evitamento di assunzione delle proprie responsabilità di valutazione e di decisione, quanto piuttosto con la chiara esplicitazione delle proprie scelte, renderle accessibili e comprensibili, spiegare i processi di ragionamento unitamente alle possibilità a questi correlate (Healy, 1998; Healy e Darlington, 2009).

In ultimo, risulta focale la riflessione intorno al fatto che la partecipazione dei più piccoli ai loro processi decisionali è tanto più reale quanto più gli adulti chiamati a tutelarli sono genuinamente convinti dell'opportunità di tale partecipazione e, a differenti livelli, predispongono le condizioni affinché questa possa garantita ed effettiva (Calcaterra, 2014).

Si richiamano, a questo proposito, alcune riflessioni sui modelli di partecipazione dei minori presentate da Boylan e Dalrymple (2009, pp. 80-82) che utilizzano come punto di partenza delle teorie promosse da Hart (1992) e da Shier (2001).

La scala di partecipazione proposta da Hart (1992) è composta da otto gradi disposti in ordine crescente, dalla mancata partecipazione alla massima partecipazione dei bambini e dei ragazzi, così denominati: manipolazione, retorica, coinvolgimento formale, presenza informata, consultazione, decisioni degli adulti condivise con i minori, iniziative dei minori e in ultimo, al grado massimo, decisioni dei minori condivise con gli adulti.

Shier (2001) attenziona maggiormente le responsabilità delle organizzazioni nel prevedere adeguate procedure che facilitino, promuovano e rendano effettiva la partecipazione dei minori alle decisioni che li riguardano. I cinque livelli proposti si sviluppano in un senso progressivo, partendo dall'ascolto dei più piccoli nei processi decisionali arrivando alla condivisione del potere decisionale tra minori e adulti. Al centro di questi estremi si trovano le fasi di: accompagnamento dei minori nell'esplicitare i propri pensieri e punti di vista, accoglimento delle opinioni e delle considerazioni delle opinioni dei bambini e dei ragazzi e coinvolgimento dei minori

nei processi riflessivi e decisionali. Secondo Shier, dunque, la possibilità di procedere in direzione di una sostanziale ed effettiva partecipazione dei minori dipende, da una parte, dal desiderio e dalla disponibilità degli stessi minori a partecipare e, dall'altra, dalla predisposizione e dalla volontà delle organizzazioni e degli adulti che ne fanno parte a facilitare e promuovere tale coinvolgimento. Per raggiungere tale obiettivo è necessario che, a ciascun livello sopra descritto, l'organizzazione preveda forme di apertura ai minori insieme a concrete opportunità di lavorare in maniera condivisa e partecipata, nonché il relativo impegno da parte dei Servizi di fornire garanzie di partecipazione mediante cambiamenti e aggiustamenti di sistema.

### 2.7.2 I vissuti dei genitori

I genitori, non di rado, percepiscono il luogo adibito agli incontri con il proprio figlio poco a «misura di bambino» perché particolarmente istituzionalizzato e considerato non libero. Come prima accennato, è carente il numero di ricerche che approfondiscono il tema dei luoghi fisici in cui avvengono gli incontri (Bullen et al., 2015), ma è emerso come il *setting* sia un elemento da tenere in considerazione.

Alcune evidenze hanno dimostrato come l'associazione negativa o positiva dell'ambiente possa influire notevolmente, in un senso o nell'altro, circa l'andamento e la qualità della visita (Holcomb, 2004). I luoghi più formali, come gli uffici o stanze arredate sterilmente, non vengono vissuti come ambienti facilitanti per l'incontro e per la relazione, incrementando il disagio e il malessere nei genitori (Ainsworth & Hansen, 2017).

Gli incontri che vengono organizzati in luoghi considerati più informali e «normali», come i parchi o i *fast food*, sono invece descritti come ambienti più consoni e piacevoli, poiché i genitori sentono di poter agire la propria genitorialità in maniera più spontanea e naturale (Ainsworth & Hansen, 2017). Tuttavia, la supervisione e l'osservazione della relazione tra genitori-figli contribuiscono a implementare la percezione di una situazione artificiale in cui è comunque probabile che il comportamento degli adulti, ma anche dei minori, venga influenzato e subisca delle distorsioni, nonostante l'ambiente naturale in cui potrebbe realizzarsi l'incontro (Prasad, 2011; Triseliotis, 2010).

Per i genitori, la presenza di un operatore viene identificato come un aspetto che alimenta il disagio, in particolar modo per la funzione di osservazione/valutazione che assolve e, altresì, per la consapevolezza di una conseguente stesura di un *report* scritto che, nella maggior parte dei casi, verrà inviato all'Autorità giudiziaria competente (Ainsworth & Hansen, 2017) con fini valutativi.

Un altro aspetto poco approfondito dalla ricerca internazionale (Schofield & Ward, 2011) concerne le aspettative circa i comportamenti che i genitori naturali dovrebbero agire durante gli incontri con i loro figli. Tali comportamenti si considerano in linea con le aspettative degli operatori dei Servizi preposti e dell'Autorità Giudiziaria ma, spesso, non vengono spiegate e, talvolta, nemmeno esplicitate. In relazione a questo, i genitori riferiscono di provare ansia circa le regole da rispettare durante gli incontri con i loro figli e, sebbene talvolta vengano informati rispetto a ciò che sarebbe lecito o meno mettere in campo, ammettono di non ricevere un'adeguata spiegazione e presentazione delle motivazioni sottese alle regole fissate (Clare, 2012). L'ansia che i genitori riferiscono di percepire per la carenza di informazioni e di condivisione, pare avere un impatto importante circa la qualità delle interazioni durante gli incontri protetti, poiché il «divieto» di addentrarsi in argomenti di cui non si può discutere, influenza negativamente il flusso naturale degli scambi comunicativi (Clare, 2012).

Triseliotis (2010), sostiene che le visite, a causa della loro natura supervisionata, rappresentino ambienti artificiali in cui è complesso agire il ruolo genitoriale. Continua (Triseliotis, 2010), tale complessità viene esacerbata nel momento in cui le aspettative e le regole non risultano chiare nelle menti dei genitori, aumentando le richieste emotive poste loro e celando il senso e la direzione dell'intervento.

I genitori, spesso, si sentono fortemente ingaggiati e coinvolti negli incontri con i loro figli finalizzati al mantenimento della relazione, ma si percepiscono impotenti perché si sentono esclusi dai processi decisionali che culminano con la loro realizzazione (Fernandez, 2013).

Un elemento che i genitori vivono come facilitante durante gli incontri (Höjer, 2011), è infatti l'aver contribuito alle decisioni che li precedono. I genitori, infatti, si sentono supportati quando sono nella posizione di contribuire attivamente ai ragionamenti e ai processi decisionali in merito agli incontri con i loro figli. Tuttavia,

nonostante alcune evidenze empiriche (HÖjer, 2011; Fernandez & Atwool, 2013) mostrino che il sostegno, il supporto e la collaborazione con i genitori sia facilitante per promuovere contatti qualitativamente positivi, gli operatori dei Servizi non sempre assumono decisioni in maniera realmente partecipativa con le figure genitoriali.

Pertanto, se ai genitori venisse data la possibilità di collaborare e partecipare attivamente alla fase decisionale che precede gli incontri, ciò offrirebbe loro l'opportunità di essere inclusi in tale processo e di migliorare, di conseguenza, la qualità delle visite (Smith et al., 2014).

I genitori desiderano, in più, partecipare alla quotidianità dei loro figli attraverso la comunicazione di informazioni e avvenimenti che li riguardano, poiché ciò promuove un senso di inclusione e un'opportunità di condividere le responsabilità genitoriali con gli affidatari (HÖjer, 2011). Quando le informazioni salienti riguardanti i bambini e ragazzi vengono condivise con le figure genitoriali, questo viene percepito come una strategia facilitante anche per gli incontri e per offrire argomenti di discussione e conversazioni funzionali alla relazione (Ibidem).

Il mantenimento dei rapporti con i figli non più conviventi e il costante coinvolgimento dei genitori, vengono individuati come fondamentali anche nelle situazioni più critiche in cui non è possibile il rientro a casa dei bambini e ragazzi allontanati, che restano a vivere per molto tempo fuori famiglia (Thomson & Thorpe, 2003).

Inoltre, i momenti di restituzione post-incontri con i genitori, di *debriefing*, sono stati proposti come strategia per offrir loro uno spazio di riflessione intorno all'andamento dell'incontro appena concluso e per consentirgli di elaborare eventuali sentimenti che potrebbero essere emersi durante la visita (Beyer, 2008), nonché uno spazio in cui poter far parole delle reciproche aspettative.

Relativamente a ciò che può emergere dai momenti post-incontri, la ricerca di seguito presentata mostra dei risultati interessanti.

Nel 2018, nel distretto di Porto in Portogallo, è stato effettuato uno studio pilota mediante la realizzazione di interviste allo scopo di rilevare le esperienze, le opinioni e i sentimenti dei bambini e dei ragazzi, dei genitori e degli affidatari

(Delgado et al., 2018) rispetto agli incontri tra genitori e figli non conviventi. L'obiettivo generale del progetto di ricerca si proponeva di indagare gli esiti degli incontri tra i bambini e ragazzi collocati fuori famiglia (affido eterofamiliare) e le famiglie d'origine e, per raggiungere tale finalità, sono state condotte 10 interviste con i bambini e ragazzi, famiglie affidatarie e famiglie d'origine. In questo paragrafo si presenteranno i risultati interessanti relativi a ciò che è emerso dai genitori naturali e dagli affidatari.

La ricerca evidenzia infatti un importante disaccordo: i punti di vista delle famiglie affidatarie e delle famiglie di origine circa la qualità degli incontri, difficilmente coincidono. In particolare, le differenti prospettive riguardano l'interpretazione e la lettura delle reazioni dei bambini e dei ragazzi in seguito all'incontro con il genitore. Le famiglie affidatarie identificano e verbalizzano reazioni che comprendono l'agitazione, la gioia, l'indifferenza e la tristezza. Le famiglie di origine, invece, percepiscono solo tristezza come reazione manifestata dai figli nella fase conclusiva dell'incontro con loro.

Sembra, dunque, che le famiglie di origine restituiscano reazioni più positive da parte dei minori al termine della visita. Affermando, infatti, che i figli manifestano profonda tristezza in conclusione agli incontri, è sottilmente inteso che i minori avrebbero preferito proseguire il tempo insieme al genitore e che, dunque, questo venga vissuto come positivo e «buono» (Delgado et al., 2018).

Il sostegno alle figure genitoriali implica una la presenza di una buona comunicazione e trasparenza tra i genitori e l'operatore che segue la situazione, al fine di accompagnarli e sostenerli nell'impegno con i Servizi presenti fornendo loro i supporti valutati necessari per affrontare i problemi che potrebbero aver portato i loro figli ad essere collocati in ambiente altro.

Uno studio australiano (Osmond & Tilbury, 2012) ha rilevato che il supporto professionale fornito e indirizzato all'aiuto, al mantenimento o alla costruzione di relazioni positive tra genitori e figli nei contesti di incontro, aiuta i genitori a mantenere il loro impegno di essere presenti con i propri figli anche quando il ricongiungimento non è l'obiettivo ultimo. Quando i genitori si sentono ben supportati, questo consente loro di acquisire sempre più risorse per affrontare positivamente le emozioni e le preoccupazioni originari dell'affidamento dei loro figli (Fernandez & Lee, 2013).

Tuttavia, nonostante la ricerca qualitativa indichi che il sostegno genitoriale rappresenti un elemento imprescindibile e debba essere continuo nel tempo, non sempre si costruisce un lavoro condiviso e partecipato (Fernandez & Atwool, 2013).

La maggior parte degli interventi si concentra intorno alla valutazione delle competenze genitoriali a detrimento di percorsi atti alla preparazione degli incontri insieme ai genitori. Senza affrontare i sentimenti di angoscia, perdita o rabbia prima delle visite, è improbabile che gli incontri possano tradursi in esperienza positive e funzionali per i bambini/ragazzi e per gli stessi genitori (Sen & Broadhurst, 2011).

Anche i genitori affidatari possono rappresentare figure importanti e di sostegno ai genitori e, se tale sostegno è percepito e vissuto positivamente, può avere un'influenza significativa sulla qualità degli incontri (Balsells et al., 2011).

### 2.7.3 I vissuti delle famiglie affidatarie

La maggior parte delle famiglie affidatarie riconosce l'importanza della cura e del mantenimento del legame tra il bambino o ragazzo e le sue figure genitoriali (Chateauneuf et al., 2018)

Nonostante ciò, dal punto di vista dei *carers*, le visite tra figli e genitori presentano tre nodi critici, tre tipi di problemi differenti: i genitori richiedono loro troppo tempo per il soddisfacimento di bisogni soggettivamente percepiti; i genitori influenzano negativamente i figli nel rapporto con i *carers* e gli incontri sono spesso considerati imprevedibili o poco soddisfacenti (Delgado, 2014).

Un'ulteriore fatica e preoccupazione percepita dalle famiglie affidatarie (Delgado et al., 2018) si configura nell'incertezza che il genitore naturale possa non presentarsi all'incontro con il figlio, la percezione di poca affidabilità delle famiglie di origine, spesso, aumenta il sentimento di impotenza delle famiglie affidatarie.

Gli affidatari riferiscono di sentirsi affaticati a fronte di una poca partecipazione nella fase di pianificazione e organizzazione delle visite protette tra il minore e i suoi genitori (Morrison et al., 2011; Atwool, 2013). In riferimento a questo, è sostenuta la tesi dell'esistenza di una correlazione tra il sostegno fornito agli affidatari e la qualità degli incontri tra i minori e i loro genitori: quando gli affidatari si sentono più partecipi nella costruzione dell'intervento, gli esiti degli

incontri tra i bambini e ragazzi e le loro figure parentali risultano più positivi (Sen & McCormack, 2011).

In uno studio condotto nel 2002 (Haight e colleghi) che si poneva l'obiettivo di approfondire le prospettive delle famiglie affidatarie, dei genitori naturali e degli operatori, è emerso che i genitori affidatari, non di rado, mettano in atto delle strategie per aiutare i bambini e i ragazzi a soddisfare le proprie aspettative relativamente agli incontri con i loro genitori. In più, alcuni di loro hanno riferito di aver istituito dei rituali per supportare i minori nella preparazione agli incontri (Ibidem).

Gli affidatari riferiscono anche di sentirsi meglio attrezzati nel loro ruolo di *supporter* quando ricevono informazioni circa l'andamento degli incontri (Morrison et al., 2011; Spielfogel et al., 2011).

In uno studio britannico, però, i familiari affidatari, soprattutto i nonni, spesso riferiscono di non aver ricevuto un sostegno sufficiente da parte degli operatori per gestire gli incontri tra il bambino o ragazzo accolto e le sue figure genitoriali, in particolare per quanto riguarda la gestione dei confini (Gibbs et al., 2004).

La gestione dei limiti e dei confini è risultata essere infatti una delle principali fonti di difficoltà anche nello studio di Kiraly e Humphrey (2013a), che sottolinea la necessità che gli affidatari appartenenti alle reti familiari necessitino, in realtà, di maggiore sostegno durante gli incontri da parte degli operatori.

È infatti emerso (Neil et al., 2003) che quando gli affidatari percepiscono supporto e affiancamento emotivo da parte degli operatori, siano più inclini a mostrare empatia e vicinanza nei confronti dei genitori naturali e, quando questo si realizza, le visite si traducono più facilmente in esperienze positive per i bambini e ragazzi.

In un suo contributo, Ongari scrive:

*Incontri regolari con gli affidatari consentono agli operatori la possibilità di mantenere nei loro confronti uno sguardo «sempre fresco», pronto a cogliere i segnali di cambiamento nei vissuti e nella gestione familiare*  
(Ongari, p. 108, 2006).

Hedin (2015) suggerisce che le famiglie affidatarie e quelle di origine, idealmente, dovrebbero essere poste nelle condizioni di co-costruire modalità di genitorialità condivisa al fine di poter agire e procedere insieme verso un fine comune: il benessere del bambino o del ragazzo.

Inoltre, gli incontri definiti «di qualità» sembrano essere promossi da una buona comunicazione tra i genitori naturali e quelli affidatari e da una valorizzazione delle competenze esperienziali dei primi che si intrecciano e dialogano con quelle dei secondi (Humphreys & Kiraly, 2011).

Ciononostante, la rassegna delle pubblicazioni nazionali ad opera di Raineri e Calcaterra (2017) descrive una situazione in cui le famiglie affidatarie sentono di essere trattate dagli operatori più come utenti che come *partner* che possono perseguire una medesima finalità e si sentono in sofferenza a causa di una mancanza di chiarezza e di trasparenza a proposito della storia del bambino e della sua famiglia d'origine (Guasco & Nocilla, 2010 in Landi, 2019).

Un'ampia *survey* condotta in Inghilterra, commissionata dal Governo britannico, ha coinvolto un gran numero di affidatari e ha indagato i loro punti di vista circa gli incontri tra il bambino o ragazzo accolto e le figure genitoriali rilevando la loro percezione circa il supporto ricevuto da parte degli assistenti sociali (Austerberry et al., 2013). La ricerca è stata condotta tra il 2009 e il 2012 mediante *mixed methods* ed era una parte di un programma più ampio: *Social Work Practice* (SWP). Nello specifico, la ricerca aveva l'obiettivo di rilevare il grado di supporto percepito dagli affidatari da parte degli assistenti sociali, con un focus specifico intorno alla relazione con gli operatori che avevano un contatto privilegiato con i bambini e ragazzi (assistenti sociale dei *Child Protection Services*).

L'indagine sugli affidatari ha avuto un tasso complessivo di risposta del 43%, coinvolgendo un totale di 1405 affidatari. La maggior parte delle rispondenti (l'87%) erano donne, il 93% erano persone bianche britanniche e il 78% era sposato o convivente. Il campione aveva un'età media di 51 anni e più della metà (51%) aveva accolto il minore da più di cinque anni, mentre un terzo di loro (33%) per un tempo da uno a cinque anni. Il 46% degli affidatari si prendeva cura di un solo bambino o ragazzo, mentre il 33% aveva accolto due bambini o ragazzi, la restante parte degli affidatari che hanno partecipato alla ricerca aveva accolto un minimo di tre bambini o ragazzi fino a un massimo di otto.

I risultati hanno mostrato una percezione di carente supporto nella gestione degli incontri tra i bambini e ragazzi in affidamento e i loro genitori: il 68% degli affidatari, infatti, chiedeva maggiore aiuto nella gestione degli incontri. La gran parte degli affidatari che sentivano una carenza di supporto e accompagnamento durante gli incontri, riferivano di avere una disabilità o una condizione precaria di salute.

L'elemento descritto come maggiormente faticoso per gli affidatari era l'incontro tra i bambini e ragazzi e i loro genitori, individuandolo come un'area complessa e che gli assistenti sociali faticavano a gestire efficacemente.

I risultati hanno mostrato come gli affidatari che non si sentivano adeguatamente supportati e sostenuti dagli operatori e faticavano a gestire gli incontri tra i bambini o ragazzi e i loro genitori.

In conclusione, la ricerca ha mostrato e portato in superficie l'esigenza degli affidatari di ricevere il giusto supporto e accompagnamento nel corso degli incontri tra minori e figure incontranti. Questo permetterebbe di migliorare le comunicazioni tra tutte le parti coinvolte (bambini o ragazzi, genitori, affidatari e operatori) e, inoltre, creerebbe le migliori condizioni affinché i bambini e i ragazzi possano vivere e affrontare efficacemente i momenti insieme ai loro genitori.

È stato riscontrato infatti il sostegno e l'accompagnamento alle famiglie affidatarie nei percorsi di allontanamento dei bambini e dei ragazzi e i conseguenti incontri con le proprie figure genitoriali in un ambiente altro, siano fattori facilitanti per la buona qualità delle visite (Ibidem).

Come i genitori e i bambini/ragazzi, anche le famiglie affidatarie possono sperimentare ed essere detentori di un'ampia gamma di emozioni e sentimenti riguardo agli incontri (Bullen et al., 2015): sono le persone che forniscono supporto emotivo ai bambini/ragazzi in seguito agli incontri con i loro genitori, possono provare sentimenti di rabbia e delusione legati a tali momenti che potrebbero non essere positivi per i bambini e ragazzi accolti (Morrison et al., 2011).

Le opportunità di affrontare le proprie emozioni attraverso la formazione e il supporto adeguati potrebbero aiutare a ridurre gli atteggiamenti e i vissuti negativi e ridurre al minimo le eventualità che tali atteggiamenti e percezioni possano essere comunicati ai minori accolti.

Il supporto professionale, infatti, potrebbe aiutare nella sfida di gestire le emozioni intense e i possibili conflitti di lealtà che gli incontri potrebbero scaturire nei contesti e nelle dinamiche familiari complesse (Kiralý e Humphreys, 2014).

La formazione delle famiglie affidatarie dovrebbe fornire risorse aggiuntive per affrontare le sfide che gli incontri tra genitori e figli non conviventi creano nei dinamismi e negli equilibri familiari. Alcuni di questi elementi sono stati ravvisati nell'accompagnamento e formazione ad accogliere i sentimenti dei bambini/ragazzi dopo l'incontro con i propri genitori, così come nella gestione dei comportamenti che i minori potrebbero mostrare (Spielfogel et al., 2011).

È più probabile, infatti, che gli incontri siano supportati dagli affidatari quando loro stessi si sentono supportati e comprendono gli scopi e gli obiettivi che si cercano di perseguire (Sen & McCormack, 2011). Gli studi condotti intorno alla formazione degli affidatari indicano che questa, insieme al sostegno promosso dagli operatori, promuova una loro piena preparazione e, inoltre, incentivi il loro coinvolgimento negli incontri (Sanchirico & Jablonka, 2000).

Il sostegno può essere altresì fornito mediante il loro coinvolgimento diretto e una piena partecipazione durante la fase di progettazione e pianificazione delle visite, al fine di promuovere una costruzione condivisa delle modalità attraverso cui potrebbero sostenere il minore prima e dopo gli incontri (Selwyn, 2004).

La ricerca suggerisce anche che la formazione e il supporto relativi alle capacità di negoziazione e di comunicazione potrebbero aiutare gli affidatari a costruire relazioni maggiormente positive con i genitori, e quindi risulterebbero meglio equipaggiati per essere supportivi nei confronti dei bambini e i ragazzi prima, durante e dopo gli incontri con i loro genitori (Austerberry et al., 2013).

Gli affidatari, siano essi appartenenti alla rete familiare del bambino/ragazzo o meno, traggono beneficio dalle informazioni riguardanti i fattori che influiscono sul comportamento e sul posizionamento dei minori qualora siano presenti problemi di attaccamento con le figure genitoriali. L'emersione, la comunicazione e la condivisione di queste informazioni risulta un elemento facilitante per sentirsi ben equipaggiati nel preparare adeguatamente i bambini/ragazzi agli incontri con le loro figure genitoriali (Morrison et al., 2011).

## 2.8 Le funzioni e i vissuti degli operatori

L'utilizzo del termine generico «operatori» per designare i professionisti che operano all'interno dei Servizi per il Mantenimento della Relazione non è casuale, ma voluto e pregno di significato.

La scelta dell'utilizzo di un termine di così ampio respiro nasce infatti dalla possibilità e dalla maggiore libertà a poter impiegare figure professionali provenienti da percorsi di formazione di base differenti, si pensi, per esemplificare, agli educatori professionali, agli psicologi, agli assistenti sociali, ai pedagogisti. La maggior parte dei Servizi presenti sul territorio lombardo impiega una pluralità di operatori che formano al loro interno *équipes*<sup>5</sup> multiprofessionali i cui operatori fanno parte del più ampio ventaglio delle professioni afferenti al lavoro sociale.

Le evidenze dalla letteratura internazionale e nazionale, così come le esperienze pratiche e di *fieldwork*, suggeriscono che gli operatori che lavorano internamente ai Servizi per il Mantenimento della Relazione (SMR) siano delle figure professionali impiegate unicamente per ricoprire tale ruolo.

Pertanto, le suggestioni della pratica e della letteratura nazionale (Linee Guida Città Metropolitana di Milano, 2015; Raineri & Corradini, 2022) indirizzano i SMR a includere nella propria *équipe* operatori dedicati e non – ad esempio – ad impiegare l'assistente sociale referente del caso, che risponde al mandato professionale della tutela e della protezione dei bambini e dei ragazzi e che, per la maggior parte delle situazioni, è la responsabile del progetto di aiuto globale, oppure altre figure professionali che a vario titolo intervengono ciascuna per il proprio ruolo (ad esempio, lo psicologo che fornisce supporto psicologico al bambino o al ragazzo o, ancora, l'educatore professionale che lavora nella struttura di accoglienza in cui il bambino o ragazzo è inserito) (Raineri & Corradini, 2022).

L'operatore che è presente durante gli incontri tra genitori e figli non conviventi svolge una pluralità di compiti e funzioni, in questa sede si presenteranno quelli maggiormente discussi in letteratura e che emergono dalla

---

<sup>5</sup> Con «*équipe*» si intende una squadra, o un gruppo affiatato, di operatori di differenti tipi e livelli di specializzazione e professionalità riconosciute. Per definizione una *équipe* sottende un notevole/evidente grado di coordinazione e affiatamento tra i soggetti, frutto di esperienza o di addestramento nel perseguire scopi tempestivi e complessivi (Folgheraiter, p. 87, 2022).

normativa di riferimento nazionale e regionale, nonostante il novero possa e debba essere considerato più ampio e variegato.

La figura di coordinamento all'interno dei Servizi per il Mantenimento della Relazione assicura all'équipe di lavoro osservazione, offre stimoli per la riflessione, fornisce *feedback* in merito a come gli operatori stanno agendo, li rinforza nel loro agire e, se e quando risulta necessario, li accompagna a orientarlo diversamente.

La figura di coordinamento, in più, ha la responsabilità di guidare e facilitare le relazioni degli operatori che compongono la squadra di lavoro (sia tra la sua figura e gli operatori, che tra gli operatori), ma anche di accompagnare le relazioni verso l'esterno (verso gli altri Servizi), in accordo con le finalità del Servizio (Cabiati, 2021). Le funzioni del coordinatore dei Servizi per il Mantenimento della Relazione, pertanto, si possono condensare in: organizzative, amministrative, tecnico-metodologiche e di *networking*.

### 2.8.1 La funzione di protezione

L'operatore chiamato alla presenza durante gli incontri tra i genitori e i figli non conviventi deve mantenersi empatico e non giudicante ma, contemporaneamente, essere nella posizione di osservare l'incontro e comprendere quando è necessario intervenire a sostegno del superiore interesse del minore quando comportamenti, comunicazioni o posizionamenti inadeguati dei genitori minacciano l'equilibrio della relazione o minano il benessere dei bambini o dei ragazzi.

La funzione di protezione si declina diversamente a seconda della situazione della famiglia, del qui ed ora osservato e degli obiettivi che si cercano di raggiungere mediante l'intervento in essere.

Per le famiglie che hanno vissuto l'esperienza di una separazione conflittuale, l'incontro tra il genitore e il bambino non convivente potrebbe necessitare di protezione da quel conflitto vissuto dai genitori e che potrebbe essere stato osservato o aver incluso anche il figlio. In queste circostanze, la funzione dell'operatore è orientata verso la protezione del legame tra il genitore e il figlio che potrebbe essere minacciato dal conflitto genitoriale.

I bambini e ragazzi potrebbero aver fatto esperienza di trascuratezza, agiti maltrattanti o violenti, di incuria o di abusi da parte delle loro figure genitoriali. In queste situazioni, il Servizio deve garantire, per il tramite dei suoi operatori, ai minori l'opportunità di vivere incontri *sicuri* con i genitori che hanno agito dei comportamenti pregiudizievoli nei loro confronti. L'operatore è investito del compito di garantire la protezione ai minori evitando eventuali reiterazioni di tali agiti o contenendo i comportamenti dannosi e, se necessario e la circostanza lo dovesse richiedere perché il livello di malessere del bambino o del ragazzo risulta troppo elevato, interrompere il tempo dell'incontro.

La decisione di interrompere l'incontro trova giustificazione nel principio di *best interest of the Child* (CEDU artt. 6, 8) e si configura come una funzione di estrema *ratio* di chi lavora all'interno di Servizi orientati a mantenere e curare la relazione tra i genitori e figli non conviventi.

## 2.8.2 La funzione di sostegno

La funzione di protezione si accosta ad una maggiormente finalizzata al sostegno e all'aiuto alla famiglia, ovvero per il genitore incontrante (colui che incontra il figlio presso il Servizio), per la figura accompagnante (cioè la figura genitoriale, o qualsiasi altra nella vita del bambino o del ragazzo, che lo accompagna agli incontri presso il Servizio) e, indubbiamente, per il bambino o ragazzo.

L'operatore può contribuire e sostenere le figure genitoriali nel dare avvio, insieme agli altri operatori coinvolti e tenendo al centro i genitori, a un cambiamento delle dinamiche tra le figure genitoriali, ma anche delle dinamiche tra le figure genitoriali e il figlio e delle dinamiche relazionali e comunicative tra la figura incontrante e il figlio, in tutte e tre le esemplificazioni di cui sopra il sostegno dovrebbe essere finalizzato all'emersione delle potenzialità di accudimento e di cura.

Si pensi alle circostanze di separazione altamente conflittuali in cui le figure genitoriali faticano a comunicare in maniera funzionale per il bene del figlio, l'operatore potrebbe accompagnarli e sostenerli nel fluidificare tale processo dentro gli spazi del Servizio. Ancora, potrebbe accadere che la/e figura/e incontrante/i

necessiti/ino di sostegno da parte dell'operatore per relazionarsi con il figlio durante il tempo degli incontri al fine di promuovere un accompagnamento e una facilitazione nell'implementazione delle risorse genitoriali.

Nelle situazioni familiari in cui siano stati emessi dei provvedimenti gravemente limitativi della responsabilità genitoriale, la funzione dell'operatore dovrebbe infatti essere, per quanto e se possibile, quella di sostenere l'emergere delle potenzialità genitoriali residue o sostenere i genitori a costruirne di nuove e funzionali al benessere del figlio.

Non si può però dimenticare che alcune cause di pregiudizio che danno avvio agli incontri all'interno di questi Servizi rappresentano anche dei reati penali. In queste situazioni, quindi, è sempre necessario considerare con molta cautela le store familiari in cui sono in corso procedimenti penali nei confronti degli adulti, specialmente quelli che vedono il coinvolgimento dei figli in qualità di testimoni o di vittime.

In queste situazioni deve essere effettuata un'attenta valutazione circa la possibilità e l'opportunità di effettuare gli incontri anche se, come già ampiamente dibattuto, questi sono garanzia di protezione. Inoltre, sarebbe meglio non realizzare gli incontri tra genitori e figli non conviventi in prossimità delle azioni giudiziarie che vedono coinvolto il minore (audizioni protette) (Raineri & Corradini, 2022).

La natura, gli obiettivi e il posizionamento dell'operatore durante gli incontri devono essere mutevoli e duttili e devono essere rispondenti agli scopi che si vogliono raggiungere.

### 2.8.3 La trasmissione di quanto osservato

I SMR non lavorano in solitudine, gli operatori non hanno tutta la responsabilità degli incontri; pertanto, è necessario che il Servizio Sociale referente del caso (il cosiddetto Servizio inviante – Servizio Tutela Minori) venga sempre informato di ciò che accade tra il genitore e il figlio, così come è fondamentale informare puntualmente l'Autorità Giudiziaria competente per l'assunzione di ogni provvedimento necessario a tutela del minore.

Per questi motivi è importante che gli operatori che sono presenti durante gli incontri e che osservano e accompagnano la cura e il mantenimento del legame trasmettano quanto raccolto agli operatori che seguono il minore e i suoi genitori (Servizio inviante). Non c'è accordo rispetto alla temporalità degli aggiornamenti al Servizio inviante, talvolta possono essere trasmessi *report* descrittivi dopo ogni incontro, altre volte sono inviate relazioni più strutturate prima che il Servizio inviante aggiorni e trasmetta una relazione globale all'Autorità Giudiziaria competente per la specifica situazione, avendo però cura di restituire l'andamento degli incontri attraverso *mail* o telefonate più informali di volta in volta.

L'azione osservativa e talvolta valutativa agita dagli operatori non è riportata in letteratura, né vi è un'indicazione precisa e univoca dell'utilizzo che si fa dei *report* redatti dagli operatori rispetto agli incontri genitori-figli. Tali strumenti possono essere utilizzati eterogeneamente per documentare ciò che è accaduto durante gli incontri; come viene gestita la separazione del bambino/ragazzo dalla persona che l'ha accompagnato, le reazioni all'incontro con il genitore e se l'operatore presente ha ritenuto necessario interrompere il tempo dell'incontro o è dovuto intervenire nei dinamismi che stava osservando e per quali motivi (Scott, et al., 2005).

Tuttavia, nonostante in assenza di indicazioni e di elementi conoscitivi chiari e definiti, le azioni osservative professionali agite dagli operatori presenti durante gli incontri creano situazioni artificiali. È infatti noto che i genitori, così come i bambini e i ragazzi potrebbero mostrarsi poco genuini se gli incontri vengono organizzati in ambienti istituzionalizzati e considerati «formali» (Triseliotis, 2010; Prasad, 2011).

Le interviste con gli operatori, in una ricerca condotta nell'anno 2010, hanno portato alla luce un punto di vista condiviso: il mantenimento e la cura delle relazioni tra i bambini e ragazzi non conviventi e le famiglie di origine, i fratelli e altri membri significativi della rete familiare risulta importante e centrale per la maggior parte dei minori che vivono in un ambiente diverso rispetto a quello della loro famiglia naturale (Atwool, 2010).

Gli operatori intervistati hanno inoltre sottolineato l'importanza di effettuare valutazioni individualizzate e incentrate sui bambini e ragazzi al fine di renderle personalizzate.

I partecipanti alla ricerca erano anche concordi nel ritenere che gli incontri assumessero scopi differenti e, quindi perseguissero finalità plurime, a seconda della natura del collocamento fuori famiglia del bambino o del ragazzo (Ibidem).

Interessante riportare il seguente tema emerso: gli incontri tra il minore e le sue figure genitoriali assumono una grande importanza e rilevanza nelle fasi iniziali del collocamento fuori famiglia, ma tale attenzione è destinata a scemare con il passare del tempo (Ibidem).

In più, è stato evidenziato che gli incontri tra fratelli in un luogo destinato agli incontri siano considerati maggiormente importanti e degni di attenzione quando i minori sono accolti da famiglie affidatarie diverse, mentre la cura e il mantenimento della relazione tra fratelli diminuiscono quando ad essere accolto fuori famiglia è uno solo e l'altro o gli altri continua/no a vivere nella famiglia di origine.

#### 2.8.4 I vissuti degli operatori

Le interviste con gli operatori, in una ricerca condotta nell'anno 2010, hanno portato alla luce un punto di vista condiviso: il mantenimento e la cura delle relazioni tra i bambini e ragazzi non conviventi e le famiglie di origine, i fratelli e altri membri significativi della rete familiare risulta importante e centrale per la maggior parte dei minori che vivono in un ambiente diverso rispetto a quello della loro famiglia naturale (Atwool, 2010).

Gli operatori intervistati hanno inoltre sottolineato l'importanza di effettuare valutazioni individualizzate e incentrate sui bambini e ragazzi al fine di renderle personalizzate.

I partecipanti alla ricerca erano anche concordi nel ritenere che gli incontri assumessero scopi differenti e, quindi perseguissero finalità plurime, a seconda della natura del collocamento fuori famiglia del bambino o del ragazzo (Ibidem).

Interessante riportare il seguente tema emerso: gli incontri tra il minore e le sue figure genitoriali assumono una grande importanza e rilevanza nelle fasi iniziali del collocamento fuori famiglia, ma tale attenzione è destinata a scemare con il passare del tempo (Ibidem).

In più, è stato evidenziato che gli incontri tra fratelli in un luogo destinato agli incontri siano considerati maggiormente importanti e degni di attenzione quando i minori sono accolti da famiglie affidatarie diverse, mentre la cura e il mantenimento della relazione tra fratelli diminuiscano quando ad essere accolto fuori famiglia è uno solo e l'altro o gli altri continua/no a vivere nella famiglia di origine.

### 2.8.5 La formazione degli operatori: un bisogno insoddisfatto

Date le molteplici difficoltà e le complesse dinamiche che le famiglie possono incontrare durante gli incontri tra genitori e figli non conviventi, studi qualitativi hanno identificato che la formazione rappresenti un'area critica per *l'équipe* di lavoro e che venga percepito come un bisogno insoddisfatto (Park et al., 1997; Gibbs et al., 2007).

Lavorare in contesti in cui si è ingaggiati negli incontri tra genitori e figli richiede una serie di competenze per gestire situazioni potenzialmente complesse, tra cui la rilevazione di competenze genitoriali positive, l'atteggiamento non giudicante, l'empatia, l'ascolto attivo e, in più, garantire che le regole del Servizio in cui si lavora siano rispettate (Park et al., 1997).

È stato rilevato che la formazione agli operatori dei Servizi per il Mantenimento della Relazione sia necessaria per affrontare consapevolmente un insieme di elementi e competenze differenti ma interconnessi: lo sviluppo del bambino, l'impatto di essere stati vittime di pregiudizio, la separazione dai genitori al termine delle visite, il mantenimento della neutralità durante gli incontri, la capacità di intervenire adeguatamente quando necessario, la sensibilità culturale, la predisposizione alla relazione e la garanzia di provvedere a creare adeguati livelli di sicurezza durante gli incontri (ACCSA, 2008; Pulido et al., 2011).

Fornire supporto in termini di formazione agli operatori che sono presenti durante gli incontri tra genitori e figli non conviventi è importante affinché ai bambini e ai ragazzi venga garantito il mantenimento e sviluppo della loro identità, così come il mantenimento e la cura delle relazioni positive con i loro genitori e la loro famiglia (Kiraly & Humphreys, 2011).

Caffrey (2013), ha promosso un'idea molto interessante per spiegare l'eterogeneità nel funzionamento dei plurimi Servizi che si occupano di mantenere e curare la relazione tra genitori e figli non conviventi che parte dal senso di *empowerment* degli operatori che lavorano all'interno del sistema più ampio della tutela dei minori.

Più nello specifico, le differenti, molteplici ed eterogenee percezioni degli operatori nei confronti dell'Autorità Giudiziaria hanno originato conseguenti percezioni contrastanti relativamente agli scopi di tali Servizi e ai ruoli e ai posizionamenti degli operatori al loro interno.

Partendo dalle plurime percezioni degli operatori circa l'Autorità Giudiziaria, questa eterogeneità ha innescato pratiche professionali differenziate che hanno comportato una dualità nei ruoli esercitati dai Servizi per il Mantenimento della Relazione: quello che coincide con la «conformità» e l'altro «incentrato sul bambino/ragazzo».

Secondo Caffrey, il potere decisionale esercitato dai Tribunali priva gli operatori di alcune funzioni valutative ed osservative, inficiando sulla loro comprensione delle situazioni e sulle responsabilità di protezione a loro delegate.

Viene pertanto teorizzato che la troppa attenzione alla conformità di quanto stabilito dall'Autorità Giudiziaria presenti, in realtà, un paradosso per gli operatori.

Tale paradosso si rileva nell'esigenza di conformarsi alle prescrizioni dei Tribunali che potrebbero non riflettere il dovere di ascoltare e tenere in considerazione la voce e i desideri dei bambini e dei ragazzi. Per questo, nei Servizi in cui per gli operatori risulta maggiormente focale dare la priorità alla conformità, secondo Caffrey, l'attenzione professionale non è più orientata e incentrata intorno alla partecipazione dei più piccoli.

Al contrario, per gli operatori che considerano il proprio ruolo professionale come principalmente «incentrato sul bambino/ragazzo» risulta centrale garantire la sicurezza e il benessere dei minori. Questi operatori, dunque, contestano maggiormente le decisioni emesse e le prescrizioni dettate dai Tribunali agendo per il superiore interesse e benessere dei bambini e dei ragazzi.

Per quanto sopra presentato, risulta importante e imprescindibile fornire agli operatori dei Servizi per il Mantenimento della Relazione un'adeguata e costante formazione professionale di lavoro sociale e psicologia infantile. Questa argomentazione è in linea con la ricerca più in generale sul coinvolgimento dei

bambini, che suggerisce che gli adulti necessitino di sostegno e formazione per sviluppare abilità e risorse che consentano loro di impegnarsi in modo efficace e sicuro.

## 2.9 I Servizi invianti

I Servizi per il Mantenimento della Relazione non lavorano in solitudine, ma sono parte di una rete più allargata di persone e di figure professionali afferenti anche ad altre realtà operanti nel territorio.

I Servizi che entrano maggiormente in contatto con quelli tesi al mantenimento delle relazioni tra genitori e figli non conviventi sono quelli la cui *mission* si configura con il più ampio obiettivo di tutelare i bambini e ragazzi, di considerare primariamente il loro benessere e i loro interessi: i Servizi di Tutela Minori, denominati in alcune realtà territoriali altresì Servizi Minori e Famiglia o Servizi Famiglia Minori – SMF, SFM.

I Servizi di Tutela Minori rivestono dunque un ruolo fondamentale che vale la pena citare e presentare poiché, nella stretta relazione con i Servizi studiati in questo elaborato, vengono considerati Servizi invianti.

In letteratura (Spratt, 2001; Smith et al., 2017) l'integrazione tra i Servizi di *Child Protection* (Servizi invianti) e gli altri Servizi che si occupano dei minori è riportato come un fattore facilitante per l'accesso delle famiglie ai percorsi di aiuto con la finalità di curare il legame genitori-figli.

All'interno dei Servizi invianti si ritrovano una pluralità professionisti con differenti formazioni professionali, ma in questa sede ci soffermeremo principalmente intorno ai compiti e alle funzioni dell'assistente sociale per inquadrare le successive riflessioni presenti nella parte empirica del presente elaborato.

All'assistente sociale del Servizio di Tutela Minori è delegata la funzione di «regia» dei progetti di aiuto globali che vengono costruiti con le famiglie; pertanto, è sua responsabilità dividerne le modalità di presa decisionali e i contenuti affinché tutte le persone e gli operatori coinvolti ne siano a conoscenza e ne comprendano le direzioni e gli esiti auspicati.

L'assistente sociale non ha solo il timone del progetto di aiuto più ampio ed articolato (Cabiati, 2015; Raineri & Corradini, 2022), ma a lei/lui è anche

demandato il compito di facilitare e di promuovere la formazione della rete di persone e operatori che lavora sinergicamente insieme e di mantenerla operativa e riflessiva per tutta la durata necessaria.

In più, l'assistente sociale del Servizio di Tutela Minori è la figura professionale a cui viene trasmessa la documentazione dalle Autorità Giudiziarie competenti; quindi, è a conoscenza delle cornici giuridiche delle situazioni, ha la responsabilità di tenere in considerazione la temporalità degli aggiornamenti da inviare e delle eventuali udienze con i Giudici, deve contemperare le prescrizioni, i divieti, le concessioni con la necessità di costruire con quella famiglia un progetto di aiuto e, non in ultimo, è la figura professionale che tiene insieme tutti gli operatori e i Servizi coinvolti.

Deve essere quindi sua premura che tutte queste informazioni ed eventuali loro modifiche circolino all'interno della rete, affinché tutti coloro che si stanno mobilitando e attivando possano essere a conoscenza dei medesimi elementi che, spesse volte, sono fondamentali nel lavoro con le famiglie e i bambini e i ragazzi e ne orientano la direzione e l'andamento.

Calando il ragionamento nella collaborazione tra il Servizio inviante e il SMR, questa si crea solitamente a partire dalla richiesta di attivazione del Servizio per il mantenimento da parte dell'assistente sociale a cui segue la richiesta di trasmissione dell'eventuale scheda di attivazione richiesta dal Servizio ricevente (SMR) per dare avvio all'intervento.

La presenza del Servizio inviante nei percorsi che le famiglie affrontano con quelli che promuovono le relazioni con i loro figli è centrale e nodale fin dai primi contatti. Il suo coinvolgimento non è banale, scontato, ma deve essere promosso e mantenuto in tutte le fasi del progetto di aiuto che le famiglie costruiscono con i SMR, poiché gli obiettivi condivisi e perseguiti potrebbero convergere, o meno, con gli accordi presi e con gli elementi contenuti nel progetto globale definito con il Servizio di Tutela Minori. Non di rado, infatti, accade che il mantenimento e la cura della relazione sospesa tra genitori e figli non conviventi, coincida con un obiettivo progettuale globale per la famiglia e, parimenti, per il bambino o ragazzo.

Pertanto, in seguito ad una fase preliminare di presentazione della situazione, la presenza dell'assistente sociale del Servizio di Tutela Minori risulta preminente durante la fase iniziale che prevede l'elaborazione del progetto costruito insieme alla famiglia e agli operatori del Servizio ricevente (SMR). L'assistente

sociale, come sopra accennato, potrebbe infatti essere a conoscenza di elementi utili alla costruzione e allo sviluppo della progettazione e, in più, potrebbe già aver costruito una buona relazione con la famiglia e il bambino o ragazzo, quindi rappresentare un elemento di facilitazione per gli operatori del Servizio, così per il bambino o ragazzo e per la sua famiglia.

Anche la presenza durante gli incontri di monitoraggio e di verifica consente agli operatori, ma soprattutto alla famiglia di non considerare il lavoro parcellizzato, ma un percorso unico, un moto che guida le persone coinvolte al raggiungimento di un obiettivo comune e condiviso, nonostante la presenza di più realtà operative e molteplici operatori.

### 2.9.1 La creazione di senso delle informazioni raccolte

Le ricerche suggeriscono che gli strumenti professionali non possano sostituire gli operatori nel lavoro di protezione dei minori né dovrebbero essere considerati come sostituti della pratica professionale (Caffrey, 2020). È largamente accettata l'idea che le risposte alle esigenze di protezione dei bambini e dei ragazzi si configurino come una sfida costante, anche per gli operatori altamente formati e qualificati che lavorano con strumenti multidimensionali (Robinson & Moloney, 2010; Trinder et al., 2011; Stanley, et al., 2012) e che effettuano valutazioni olistiche e continue (Robinson & Moloney, 2010).

Munro (1998) rileva l'importanza delle teorie, delle ricerche scientifiche e di quadri concettuali per la fase di raccolta di informazioni, poiché in assenza di questi gli operatori potrebbero essere maggiormente vulnerabili e arrestare la raccolta di informazioni alle sole esplicitazioni delle famiglie.

Inoltre, a meno che gli operatori non siano in grado di attribuire un significato alle informazioni raccolte, *i fatti di per sé (saranno) silenziosi* (Munro, 1998, p. 92).

La conoscenza delle teorie e degli studi di ricerca è richiesta per interpretare i fatti e formulare valutazioni di rischio (Munro, 1998; Reder & Duncan, 2003). Ciò suggerisce che il lavoro di raccolta e analisi delle informazioni, al fine di giungere a una decisione, necessita di abilità esperte (Munro, 1998; Robinson & Moloney, 2010; Stanley et al., 2012).

L'uso delle informazioni richiede pertanto agli operatori che venga attribuito loro un significato. In un processo finalizzato all'utilizzo delle informazioni con scopi valutativi e decisorii; le informazioni non possono essere considerate né neutre né obiettive, poiché interpretate e comprese diversamente da tutti coloro che le raccolgono e potrebbero non assumere gli stessi significati per tutte le parti (Hall & Slembrouck, 2007).

In effetti, la letteratura suggerisce che ai professionisti è demandata anche la responsabilità propria e condivisa con i colleghi di questa «creazione di senso» (Helm, 2016). Le narrazioni professionali possono mantenere modalità di lavoro ritualizzate inutili che rafforzano i confini professionali e interrompono il lavoro collaborativo (White & Featherstone, 2005). Pertanto, le soluzioni procedurali e tecnocratiche al lavoro interprofessionale possono ridurre o addirittura annullare la complessità del processo di comprensione e di creazione di senso delle informazioni, in particolare se non si presta la giusta attenzione alle dinamiche cognitive e relazionali di situazioni emotivamente cariche e spesso instabili (Caffrey, 2020).

## 2.10 Le relazioni di aiuto nei contesti di controllo

La premessa doverosa e che fornisce il senso del lavoro quotidiano con i bambini e ragazzi e con le loro famiglie è la seguente: non è possibile considerare l'ambito del lavoro professionale solo entro una cornice giuridica, il rapporto tra Servizi e Autorità Giudiziaria è fondamentale, ma non esaurisce il mandato professionale verso le bambine i bambini, verso le ragazze e ragazzi e le loro famiglie. La premessa di cui sopra è da intendersi valida sia per i Servizi in via di sviluppo, classicamente denominati di «tutela minori» che, parimenti, per quelli oggetto del presente elaborato: SMR.

Entro i confini di tale riflessione, non si possono considerare le pratiche professionali degli operatori che lavorano all'interno di Servizi tesi alla cura e al mantenimento delle relazioni tra genitori e figli non conviventi scese di controllo *tout court*, ma non è neppure possibile esaurirle entro questo contenitore che, a dirla tutta, risulta sterile e con limitato spazio di azione.

Il lavoro con le persone rientra in una cornice metodologica, deontologica ed etica che deve necessariamente guardare al di là degli incarichi assegnati dagli

organi giudiziari, ricercando costantemente l'attivazione, la partecipazione, la capacità di azione e il potere di coloro che sono i protagonisti indiscussi di storie di vita che non possono ridursi a mere prescrizioni e divieti.

Il panorama sopra descritto che sembra puramente teorico, rappresenta la realtà dilemmatica per gli operatori di entrambi questi Servizi che si trovano a dover tenere in equilibrio le scelte assunte con le famiglie da contemperare alle limitazioni intrinseche della responsabilità genitoriale che, in alcune occasioni, limitano, sospendono o interrompono i legami unitamente a processi di aiuto *empowerizzanti* tesi alla tutela, alla protezione e all'ascolto dei bambini e ragazzi.

Spesse volte negli interventi di tutela le finalità e le valutazioni degli operatori possono contrastare frontalmente con quelle dei loro interlocutori (Folgheraiter, 2006), pensiamo alle storie più estreme e complesse di allontanamento dei minori dal proprio contesto di vita e alla necessità di ripensare alle relazioni che, fino a quel momento, proseguivano e fluivano senza perturbazioni esterne.

Più le situazioni appaiono gravi, più le pratiche di un controllo drastico avanzano in primo piano, non solo per scelta dell'operatore, ma spesso anche per le disposizioni dei giudici che incalzano a tenere alta l'allerta. Tali manovre di coercizione e controllo, spesso, creano situazioni di rottura relazionale (Cabiati, 2015) e ciò rende le situazioni ancor più complesse e dense di emotività (Cirillo, 2005 in Cabiati, 2015).

In relazione al tema di interesse, la gran parte delle situazioni per cui si ritiene necessario il mantenimento della relazione tra genitori e figli non conviventi, è il risultato di una serie di azioni e valutazioni che portano il Giudice a scegliere di allontanare il minore dal suo abituale contesto di vita o si verificano le situazioni in cui uno dei due genitori si allontana dal precedente contesto, coattivamente o spontaneamente.

Queste sono le circostanze più sfidanti per chi è chiamato a lavorare al fianco delle famiglie e dei bambini e ragazzi e, unitamente a ciò, ha altresì la responsabilità di rispondere a dei chiari mandati della magistratura, senza perdere di vista l'orientamento che spinge verso il mantenimento e la cura di una relazione che potrebbe essere stata ed essere tuttora potenzialmente dannosa per quel bambino o ragazzo il cui interesse è centrale. Come presentato, gli operatori che sono impegnati all'interno di contesti di mantenimento delle relazioni sospese o interrotte agiscono funzioni di protezione accompagnate da quelle di sostegno. La

prima non prescinde la seconda, ma devono essere il risultato di un'opera di bilanciamento evitando che la finalità dell'azione professionale penda unicamente verso una o l'altra. Il controllo, dunque la protezione e la tutela dei bambini e dei ragazzi, all'interno di Servizi in cui obiettivo è quello di mantenere la relazione in seguito ad agiti genitoriali valutati inadeguati è sicuramente presente e risponde a delle chiare disposizioni delle Autorità Giudiziarie. Insieme a questo, però, non si può perdere di vista l'approccio teso alla collaborazione e alla fiducia riposta nelle famiglie con cui si lavora è ciò che rende chiara la necessità di professionisti afferenti alle professioni di aiuto (Folgheraiter, 2006).

La complessità della commistione tra aiuto e controllo nelle situazioni di allontanamento dei minori dal proprio contesto di vita, parimenti alla cura e al mantenimento di quella relazione sospesa o interrotta, si ritrova e permane effervescente in un calderone al cui interno si trovano i molteplici attori in gioco, la scarsità di prassi operative esistenti e condivise e la diversità e unicità dei mondi familiari (Cabiati, 2015).

Dentro a tale complessità, di fronte a queste sfide operative e metodologiche, è chiara la necessità di trovare una metodologia che possa accompagnare l'agire professionale nella direzione dell'aiuto, non perdendo di vista la funzione di controllo, senza però esasperarla facendola diventare prioritaria.

### 2.10.1 Il contributo del Relational Social Work nella pianificazione degli incontri nei Servizi per il Mantenimento della Relazione

Il modello teorico del *Relational Social Work* (Folgheraiter, 1998, 2007, 2011, 2017) si propone di osservare gli interventi di aiuto a partire dal concetto di benessere, non concepito come la sola condizione di salute fisica, di possesso di beni materiali o di *status* sociale, quanto come un bene emergente dalle relazioni sociali tra persone che sono parimenti interessate a raggiungere un certo grado di medesimo benessere (Calcaterra, 2013).

Uno dei pilastri maggiormente significativi su cui si erge questo approccio si ritrova nell'assunzione che la capacità di azione dei soggetti, ossia l'attivazione delle persone per raggiungere un livello soggettivamente buono di benessere, non è individuale, bensì scaturisce da reti di soggetti in interazione; pertanto, la capacità

delle persone di agire in vista di un livello di benessere ritenuto accettabile per la propria vita è un fenomeno definito reticolare (Folgheraiter, 1998).

Pensando ai Servizi la cui finalità ampia si ritrova nella cura e nel mantenimento di relazioni che necessitano di sostegno, supporto o protezione per implementare, ripristinare o potenziare lo stato di benessere dei bambini, ragazzi e famiglie, il concetto di cui sopra risulta centrale. Ossia, quello stato di benessere che ha subito una minaccia o che è diminuito ad un livello ritenuto inadeguato, è doveroso che venga curato, mantenuto e promosso dal sostegno a quelle stesse relazioni che lo hanno minato.

Proseguendo il ragionamento ed elevandone la caratura, si può osservare la capacità delle persone di attivarsi e di organizzarsi, talvolta ri-organizzarsi, di fronte alla complessità della vita. Questo movimento verso una direzione comune è teso a raggiungere un qualche cambiamento positivo allo scopo di fronteggiare i problemi e le fatiche del vivere. Nell'approccio relazionale al lavoro sociale l'obiettivo ultimo si configura in un sostegno alla capacità di azione delle persone interessate e motivate ad attivarsi per modificare le situazioni, unendo le azioni dei singoli e facilitando il loro convergere verso una finalità condivisa. Entro i confini di questa riflessione e focalizzandola intorno ai Servizi oggetto del presente elaborato, dunque, non è bastevole prendere atto che le persone hanno affrontato o stanno affrontando momenti di vita faticosi che potrebbero evidenziare i fattori di rischio connessi ai ruoli genitoriali, ma è doveroso considerare le risorse latenti, celate, potenziali che i genitori hanno, o che potrebbero attivare o, ancora, che hanno messo in gioco, ma che non hanno prodotto benefici relazionali.

La finalità comune verso cui i Servizi che si occupano di bambini, ragazzi e famiglie, siano essi i inviati o tesi al mantenimento delle relazioni, si configura nella promozione e nel raggiungimento di uno stato di benessere sufficiente buono delle persone di minore età. Affinché questo obiettivo di elevata caratura possa essere raggiunto, il fronteggiamento si dipanerà in maniera multidimensionale e riguarderà molteplici livelli. Nell'orientarci verso i contesti operativi che per mandato lavorano con le relazioni e con i beni che queste creano, la capacità di azione di tutti i soggetti coinvolti non può essere lasciata ai margini delle valutazioni e delle osservazioni professionali. La premessa è: le persone hanno delle risorse, hanno la capacità, anche residua, di essere responsivi alle fatiche del loro vivere e l'operatore dovrebbe scorgere tali fattori protettivi, affiancando e

accompagnando le persone in un percorso che possa transitare verso il potenziamento e l'utilizzo benefico di queste risorse.

L'azione professionale degli operatori presenti durante gli incontri tra genitori e figli non conviventi, quindi, non dovrebbe arrestarsi all'attenzione degli elementi di rischio e di pregiudizio che hanno concorso all'intervento in atto, ma lo sguardo dovrebbe aprirsi anche verso l'osservazione delle risorse, delle capacità di azione delle famiglie. In questo senso, la capacità di azione dei singoli convergerà e il risultato sarà una grande somma che faciliterà il raggiungimento della più ampia finalità dei Servizi tesi alla protezione dell'infanzia.

L'azione congiunta e l'agire condiviso non sono elementi imprescindibili solo per chiarire e definire che cos'è problema sociale, ma interessano altresì la relazione tra operatori e persone (i cosiddetti utenti dei Servizi). Uno dei presupposti controintuitivi del *Relational Social Work* si ritrova nel principio della reciprocità che richiama il concetto di benessere. Questo principio è il nucleo dell'approccio relazionale e l'assunto di base è il seguente: le persone possono essere nella condizione migliore di ricevere aiuto solo nel momento in cui riescono a fornirne a coloro dai quali tradizionalmente dovrebbero accettarlo (Folgheraiter, 1998; Raineri, 2011).

In altre parole, il principio di reciprocità chiama in causa il concetto di *empowerment* relazionale (Folgheraiter, 1998, 2004), ossia un ri-bilanciamento del potere terapeutico e manipolativo di coloro che classicamente lo detengono (operatori) verso coloro che solitamente accettano passivamente l'aiuto esperto (utenti). Questa cessione, questo trasferimento di potere esita in qualcosa di nuovo: un rafforzamento duale in cui operatore e persone sono valorizzati e potenziati nei loro ruoli. Il potere operativo ceduto nelle mani delle persone direttamente coinvolte nei propri problemi di vita è investito costantemente nella relazione di aiuto per creare le condizioni affinché si instaurino relazioni fiduciarie e per far sì che le plausibili e plurime direzioni da percorrere non siano unicamente nella mente dei professionisti.

Dalle evidenze della letteratura internazionale emerge con chiarezza il desiderio delle persone di poter attivamente partecipare alle riflessioni e, quindi, alla definizione dei percorsi di aiuto all'interno dei Servizi che mantengono le relazioni con le figure genitoriali e, viceversa, con i propri figli non più conviventi.

È dentro tale richiesta che può trovare concretezza il principio sopra esposto; le persone chiedono che i poteri vengano ri-bilanciati affinché questa nuovo equilibrio possa fluidificare e promuovere relazioni sempre più caratterizzate dalla fiducia negli operatori presenti durante gli incontri. Tale modalità di lavoro presuppone che i professionisti cedano parte del loro potere nelle mani dei «destinatari» dell'aiuto, cosicché oltre ad essere ricevitori di un intervento, questi ultimi (bambini e ragazzi, genitori, affidatari) possano sentirsi nella posizione di contribuire alla costruzione dei loro stessi percorsi.

Questa modalità di lavoro oggettivamente controintuitiva è tutt'altro che semplice, sia per i professionisti che per le persone e, non di rado, si rivela di difficile accettazione.

Nella maggior parte delle situazioni e vicende che gli operatori dei Servizi incontrano, le persone hanno già tentato di rispondere alle proprie difficoltà, ma senza osservare un miglioramento sufficiente al loro stato di malessere.

In queste circostanze, se le persone sono obbligate a costruire una relazione di aiuto da un'Autorità Giudiziaria o se si recano spontaneamente per ricevere un aiuto professionale, potrebbe accadere che si aspettino di ricevere risposte pronte e preconfezionate che possano essere risolutive di ciò che non sta funzionando.

Questa linearità è utopia, gli operatori sanno che non è possibile e, di fronte alle alte aspettative delle persone che incontrano quotidianamente, i sentimenti di impotenza non sono rari.

Un altro elemento centrale del metodo relazionale si concretizza nell'idea che la presenza dell'operatore potrebbe migliorare la situazione problematica degli interessati ma, al contempo, anche questi ultimi miglioreranno la capacità professionale dell'operatore nell'affrontare quello specifico problema (Folgheraiter, 2017).

Un altro principio che potrebbe risultare controintuitivo e lontano dalla logica dell'aiuto è l'indeterminazione (Folgheraiter, 1998) del percorso. Per dirla alla Socrate, l'indeterminazione è la trasposizione pratica del «so di non sapere», è la messa a terra dell'indefinitezza del vivere e dell'agire, è l'ignoranza iniziale tassativa.

La tassatività dell'ignoranza necessaria per affrontare i problemi della vita è duplice: primo, perché si parla di problemi, i quali senza ignoranza iniziale dei loro presumibili risolutori, certamente, non sarebbero tali. Secondo, perché ciò che è di competenza del lavoro sociale è una realtà sociale appunto: un intreccio di possibili

azioni in prospettiva, ovvero processi che devono ancora succedere (Folgheraiter, 1998, p. 383).

Nei Servizi qui studiati, il cui obiettivo è dare continuità alle relazioni, ci si auspica che i legami si ripristinino e le persone possano tornare «libere» nel vivere le proprie relazioni, ma nessuno, nemmeno l'operatore, sa a priori come si svilupperanno le storie, quali saranno le modalità migliori affinché le risorse latenti emergeranno o in che modo costruirne di rinnovate e benefiche. Stare nell'indeterminazione di non avere in mente un percorso le cui tappe sono già nella mente di qualcuno, sviluppa la necessità di ragionamento condiviso e partecipato, promuove creatività nelle risposte e induce i Servizi a quella flessibilità che è richiesta a gran voce dalle famiglie e dai bambini e ragazzi.

L'approccio relazionale sollecita gli operatori a considerare le persone che stanno vivendo una condizione di vulnerabilità come le protagoniste attive nella definizione del loro stesso benessere, la base concettuale di questa idea risiede nei principi e valori cardine del lavoro sociale: la partecipazione, il lavoro in *partnership* con le persone e la sussidiarietà (Donati, Folgheraiter & Raineri, 2011).

Affinché quanto sopra descritto possa trovare concreta attuazione nella pratica, risulta fondamentale richiamare un sapere che non è appannaggio dei professionisti, ma detenuto dalle persone con cui quei professionisti sono chiamati a lavorare: il sapere esperienziale. Un sapere che origina dalle conoscenze delle persone intorno alla situazione di vita che stanno attraversando o che hanno vissuto.

Quando si parla di sapere esperienziale non si può fare a meno di affiancarlo al sapere professionale, classicamente posto nelle mani dei professionisti e da loro agito nei confronti di qualcuno che è sempre stato destinato a riceverlo.

Il *Relational Social Work* rifiuta l'idea che il sapere esperto e colui che lo maneggia (operatore) possano essere solutore di problemi, al contrario il cuore di questo approccio risiede nell'idea radicata che il vero aiuto origini dalla commistione tra sapere esperto ed esperienziale.

Richiamando il pensiero di Raineri (2010) possiamo cogliere i punti di forza di cui l'operatore e la persona dispongono e che, insieme, creano qualcosa di rinnovato.

I punti di forza che interessano gli operatori nei Servizi riguardano la giusta distanza dai problemi con cui si interfacciano, insieme alla possibilità di

interpretazione e comprensione differenti dai diretti interessati, queste competenze sono definite tecnico-metodologiche. In più, gli operatori hanno la possibilità di apportare una lettura della realtà maggiormente oggettiva, che determinata dal sapere tecnico o filtrata dall'esperienza professionale relativa ad altre situazioni simili (ma mai uguali) a quella portata dai diretti interessati.

Le persone, invece, sono detentrici di ulteriori risorse e punti di forza che ruotano intorno alla loro piena conoscenza della situazione nella quale si trovano, di ciò che in passato è già stato fatto e ciò che ha funzionato insieme a ciò che non ha prodotto i risultati sperati; proprio perché le loro conoscenze derivano dalla loro esperienza soggettiva vengono denominate esperienziali. Tali vissuti, le loro conoscenze in merito, le loro emozioni, le loro esperienze, i punti di vista di coloro che vivono direttamente il problema rappresenta il senso soggettivo di ogni relazione di aiuto.

Di fronte a questo doppio binario conoscitivo è bene che operatore e interessati agiscano insieme per creare una struttura nuova e in grado di affrontare il problema ad un livello tecnico-professionale e ad un livello soggettivo-esperienziale.

Nel *Relational Social Work* l'intervento di aiuto si sviluppa a partire dalla relazione tra le due parti e dalla commistione di entrambi i saperi che presi singolarmente non portano lontano, ma dalla loro commistione emerge un bene altro e sovraordinato.

*Il reciproco apprendimento tra chi fornisce l'intervento (provider) e chi lo fruisce (recipient) quando c'è davvero, manda all'aria questi ruoli stereotipici, appunto di chi dà e chi riceve aiuto*

(Folgheraiter, 1998, p. 378).

Dentro a questo ragionamento emerge un altro principio chiave del *Relational Social Work*: nessuno ha uno *status* gerarchicamente superiore rispetto agli altri; pertanto, l'aiuto relazione si basa sul principio di uguaglianza perché tutte le persone ricoprono posizioni paritarie e hanno lo stesso valore nel processo di aiuto. Inoltre, se si riflette a partire dall'assunto che i problemi del vivere non possono essere risolti *tout court*, ma potrebbero avere plurime strade percorribili la cui

direzione si sceglie nel mentre del moto, viene da sé che l'operatore da solo non può mai essere il solutore né il creatore di benessere.

## 2.10.2 Servizi che curano e mantengono le relazioni: i Servizi relazionali nel Relational Social Work

Gli operatori sociali, soprattutto ad un livello di lavoro sociale «di caso», operano principalmente all'interno di Servizi strutturati. I contesti lavorativi che incardinano e qualificano i professionisti non sono banali e fuori dalle logiche di relazionalità sopra presentate, ma possono rappresentare ambienti facilitanti o, al contrario, ostacolanti alla creazione di relazioni di aiuto reciprocamente empowerizzanti.

I servizi cosiddetti *relazionali* sono tali perché necessitano delle relazioni per realizzarsi e realizzandosi, producono l'emersione di nuove relazioni sociali; essi si prefiggono di promuovere e sostenere nel tempo delle significative relazioni tra le persone, in grado di produrre apprendimento reciproco, nonché di implementare la fiducia e la predisposizione all'azione collaborativa e condivisa (Folgheraiter, 2006).

Flessibilità e creatività che non si devono esaurire nelle loro interazioni interne, ma che si aprono all'esterno e si ritrovano nelle relazioni al di fuori degli stessi confini di quell'Organizzazione e ricadono nelle reti sociali dei territori.

Si tratta di Servizi il cui fine statutario si concretizza nel sostegno e/o nella realizzazione di progetti di rete che prevedono il coinvolgimento di coloro che operano all'interno dei Servizi insieme alle persone che vivono nella comunità geografica che possono essere fronteggiatori di un qualche problema o che vi sono coinvolti a vario titolo (Folgheraiter, 2005).

Riprendendo quanto fin qui presentato, si può pensare che i Servizi la cui *mission* si configura con la cura, il mantenimento, il sostegno e il miglioramento delle relazioni, osservandole e facilitando il raggiungimento di livelli sempre maggiori di benessere e creandone di nuove e rinnovate, possano essere considerati relazionali per definizione. Facendo seguito alle riflessioni precedenti, viene naturale interrogarsi se anche queste realtà possano declinarsi in maniera

relazionale e, quindi, non erodere il capitale sociale delle persone e delle famiglie, quello presente e latente dal nascere o dall'evoluzione delle loro relazioni, sostenendole nel perseguimento del loro benessere relazionale.

Si riprende qui il pensiero di Serbati e Milani secondo cui i Servizi che si occupano di protezione dell'infanzia sembrano «dominati da una concezione settoriale e unidimensionale dei bambini, dei genitori, dei legami familiari e sociali» (Serbati & Milani, p. 53, 2013). Viene evidenziata, in particolar modo, una collocazione geograficamente frammentata di questi Servizi nei territori, con organizzazioni settorializzate dal punto di vista amministrativo, in cui si fa esperienza di meccanismi gerarchizzati tra i diversi professionisti e una tendenza a leggere e concepire i problemi sociali attraverso il modello clinico-sanitario.

All'interno di questi meccanismi si perde di vista l'integrità della persona nel suo ambiente di vita e nel suo contesto di relazioni, ci si concentra e centra verso una cultura tesa all'erogazione di singoli interventi e di frammentazione del lavoro professionale in cui ciascun operatore si occupa solo di una parte, spesso volte senza conoscere il contesto, la cornice di riferimento e le azioni professionali e non delle altre persone coinvolte.

Pur tenendo in considerazione i rischi possibili, si ritiene che in Servizi che lavorano insieme a bambini e ragazzi e alle loro famiglie, sia possibile e quasi urgente individuare accorgimenti che potrebbero innescare la relazionalità e generarne di sempre rinnovata affinché possa essere fruita e utilizzata per rivitalizzare le relazioni già in essere o costruirne *ex novo*:

- Promuovere il coinvolgimento delle famiglie in quanto soggetti attivi e detentori di un sapere esperienziale che non li rende meramente destinatari di interventi;
- Considerare le famiglie nella singolarità che caratterizza ogni membro, insieme alla consapevolezza che il benessere è sempre una questione di relazione; pertanto, va incentivato a partire dall'insieme e dalle risorse esistenti nelle relazioni già in essere con uno sguardo prospettico verso le potenzialità latenti dei legami interrotti o sospesi;
- Accompagnare e sostenere le persone a lavorare in *partnership* con i professionisti dei Servizi e favorire il lavoro anche con i diversi soggetti presenti sul territorio, anche di Terzo settore;

- Facilitare la sussidiarietà e la reciprocità favorendo *l'empowerment* dei singoli.

Al fine di conoscere la collocazione geografica dei Servizi per il Mantenimento in Regione Lombardia, avere contezza della loro numerosità, comprendere maggiormente le denominazioni con cui vengono indicati unitamente al desiderio di comprenderne più in profondità il funzionamento e l'organizzazione interni, si è promossa la ricerca che si presenterà nella parte II del presente elaborato.

## PARTE II – LA RICERCA

## CAPITOLO III

### IL DISEGNO DELLA RICERCA

#### 3.1 Le finalità della ricerca

Il presente lavoro di ricerca si è posto come intento principale l'esplorazione dei Servizi presenti in Regione Lombardia la cui *mission* si configura con il mantenimento e la cura delle relazioni tra figure parentali e bambini e ragazzi non più conviventi.

Il lavoro di ricerca è orientato a perseguire una duplice finalità: da una parte, rilevare la numerosità e la collocazione geografica dei Servizi per il Mantenimento della Relazione genitori e figli non conviventi in Regione Lombardia, dall'altra esplorarne l'organizzazione e il funzionamento interni.

L'interesse di ricerca è nato e si è sviluppato a partire dall'assenza di elementi concreti relativi a questi particolari Servizi; non se ne conosce la numerosità, né la collocazione territoriale e altrettanto carenti risultano le informazioni che orientano rispetto alla loro organizzazione e funzionamento.

Come esposto nei precedenti capitoli del presente lavoro, i Servizi per il Mantenimento della Relazione tra genitori e figli non conviventi rispondono al diritto di visita sancito dalla normativa internazionale e nazionale. Tali Servizi, proprio in virtù di ciò, sono organizzazioni necessarie per tutti i territori. Tuttavia, se da un lato questo delicato ambito di intervento risulta connotato e confinato dalla presenza di una cornice giuridica definita, dall'altro la molteplicità degli attori in gioco, le poche ed eterogenee linee guida presenti, la crescente complessità delle situazioni che vengono conosciute dagli operatori, il fermento normativo degli ultimi tempi e l'effervescenza dei mondi familiari rendono questi Servizi diversificati e complessi sotto plurimi aspetti (Malvestiti, 2023).

Le finalità della ricerca sono nate a partire da queste incognite e sono state sviluppate tenendo in considerazione la carenza di informazioni che possano restituirne un quadro ordinato e offrire un panorama conoscitivo bastevole.

È convinzione di chi scrive che sia fondamentale portare alla luce primariamente l'esistenza di tali Servizi, collocarli nel territorio regionale, esplorarne e descriverne l'organizzazione e il funzionamento, poiché le organizzazioni del *Welfare* che si occupano di mantenere e curare le relazioni tra le figure parentali e i bambini e i ragazzi rispondono ad uno degli scopi principali del mondo della tutela minorile e perché il loro coinvolgimento è evidente in gran parte dei progetti di aiuto che vedono protagoniste le famiglie.

Non si dispone di indicazioni standardizzate e certe che rispondono e chiarificano le domande ancora senza risposte, ma risulta fondamentale produrre conoscenza intorno a tali Servizi altresì per aprire spazi di riflessione e di consapevolezza che possano risultare utili alle figure di coordinamento e agli operatori dei Servizi per il Mantenimento della Relazione, ai *policy makers*, ai Servizi di Tutela Minori, unitamente alle loro figure di coordinamento e agli operatori al loro interno e, non in via residuale, alle famiglie.

I dati raccolti potrebbero infatti contribuire a definire:

- un maggior orientamento circa le centrature metodologiche, le scelte organizzative e di funzionamento dei Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione (SMR);
- una maggiore conoscenza dei SMR da parte delle organizzazioni di *Child Protection* e dei loro *policy makers* (Malvestiti, 2023);
- la possibilità di fornire a docenti, studenti e formatori una base di partenza per meglio comprendere le esigenze formative e di supervisione professionale per gli operatori impegnati nei Servizi per il Mantenimento della Relazione;
- fornire a questi Servizi un rinnovato spazio di approfondimento da parte dell'Ordine professionale degli assistenti sociali (CNOAS) e, altresì, da parte degli altri Ordini professionali degli operatori impegnati all'interno di questi specifici Servizi (psicologi, a titolo esemplificativo);
- il potenziamento delle reti di relazioni tra i Servizi per il Mantenimento della Relazione lombardi e tra questi ultimi e i Servizi di Tutela Minori della Regione e la promozione di spazi di ascolto per i bambini e ragazzi e per le famiglie che vi accedono per valorizzare i punti di vista e le esperienze di vita al fine di co-costruire delle modalità e strategie condivise di intervento;

- la nascita di nuovi spazi di ricerca che possano proseguire lo studio e la conoscenza intorno a questo tema poco esplorato e tuttora sommerso.

## 3.2 Il contesto di Regione Lombardia

Il lavoro di ricerca è stato realizzato nel contesto di Regione Lombardia. Ambendo la ricerca alla rappresentazione della totalità dei Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione (SMR) tra genitori e figli non conviventi, è risultato necessario svolgere l'indagine su tutto l'universo di riferimento (Cabiati, 2015).

Le scelte che hanno portato a collocare l'indagine entro il contesto territoriale di Regione Lombardia sono legate principalmente a due ragioni, di seguito esposte:

- in primo luogo, le modalità di organizzazione dei Servizi che hanno la finalità di mantenere e curare la relazione tra genitori e figli non conviventi, sono connotate da una forte eterogeneità. Pertanto, prendere in considerazione tutti i Servizi per il Mantenimento della Relazioni presenti nelle venti (20) Regioni Italiane avrebbe richiesto la comparazione di realtà territoriali molto diverse tra loro, sia per il contesto normativo regionale di riferimento sia per le conseguenti scelte organizzative del sistema dei Servizi per il Mantenimento della Relazione. Queste caratteristiche eterogenee avrebbero reso l'universo di studio troppo variegato e, per le finalità prima esplicitate, non si è ravvisata la necessità di ampliare l'osservazione oltre i confini regionali lombardi;
- se invece si fossero presi in considerazione contesti territoriali più limitati, concentrando l'attenzione intorno a specifici Ambiti Territoriali o a singole province, ci si sarebbe preclusi la possibilità di avere un numero sufficiente di unità di analisi per proporre riflessioni complete e significative.

Chiarite le intenzioni che hanno promosso questo lavoro e il contesto territoriale in cui si sarebbe realizzato, ci si è dedicati all'individuazione del

percorso di ricerca, dei processi e degli strumenti quanto più sintonici possibile per raccogliere le risposte attese.

### 3.3 La metodologia della ricerca

Messi a fuoco gli obiettivi della ricerca, diviene fondamentale illustrare e spiegare il disegno della ricerca.

La prima fase del lavoro di ricerca si è concretizzata con l'attività di studio preparatorio sul tema del mantenimento della relazione e la cura dei legami tra le figure parentali e i bambini e ragazzi non più conviventi (Caselli, 2005), concentrando primariamente l'attenzione intorno ai lavori di revisione della letteratura internazionale, nonché alle fonti giuridiche internazionali e nazionali e alle linee guida, sia nazionali che regionali.

Secondariamente, ci si è dedicati alla scelta della metodologia della ricerca che si sarebbe utilizzata e alla costruzione degli strumenti che potessero essere rispondenti alle finalità sopra descritte.

Aspirando la ricerca alla rappresentazione dei Servizi lombardi specificatamente dedicati al mantenimento e alla cura del legame tra genitori e figli non conviventi, si è proceduto alla definizione delle successive azioni di ricerca prendendo in considerazione tutta la popolazione di riferimento: dapprima tutti gli Uffici di Piano lombardi e i loro responsabili, successivamente, tutti i Servizi per il mantenimento della relazione mediante le loro figure di coordinamento.

La scelta di considerare l'intero contesto regionale ha comportato l'assenza di forme di campionamento prevedendo il coinvolgimento di tutti gli Uffici di Piano prima e della totalità dei Servizi per il mantenimento della relazione poi, ambendo alla rappresentatività dei dati che verranno raccolti e analizzati, mediante l'uso di un campione statisticamente rappresentativo (Corbetta, 2014).

Per il macro-obiettivo esplorativo verso cui il lavoro di ricerca è teso e in assenza di elementi conoscitivi sui Servizi di interesse, è parso opportuno utilizzare una metodologia della ricerca di tipo quantitativo, al fine di esaminare l'oggetto di studio mediante analisi statistiche (Corbetta, 2014). Il metodo quantitativo risulta infatti adeguato nelle circostanze in cui il fabbisogno informativo necessario per la ricerca riguarda numerose proprietà di un oggetto sociale, esso viene indagato

attraverso gli stati che tali proprietà assumono in numerosi esemplari di unità di analisi (Agnoli, 2004).

Nella presente ricerca le unità di analisi sono dapprima rappresentate dagli Uffici di Piano della Regione Lombardia e, successivamente, dai Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione per il tramite delle proprie figure di coordinamento.

Per poter effettuare analisi di questo tipo, le informazioni sono state raccolte in maniera sistematica, attraverso strumenti di rilevazione *ad hoc* che hanno consentito di codificare i dati raccolti e di organizzarli in matrici di dati da sottoporre ad analisi statistica.

L'interesse della ricerca è rivolto a determinare, in prima istanza, quanti sono e dove sono collocati i Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione e, in secondo luogo descriverne l'organizzazione e il funzionamento, facendo così emergere quanti esemplari (Servizi) possiedono determinate caratteristiche e in che modo le diverse caratteristiche siano eventualmente collegate tra loro.

Per rispondere a questo obiettivo è fondamentale che il numero di unità di analisi da osservare risulti sufficiente e rappresentativo della popolazione nella sua interezza (Agnoli, 2004), per questo nella presente ricerca si è tenuta in considerazione tutta la popolazione di riferimento (ovvero tutti gli Uffici di Piano lombardi e tutti i Servizi per il Mantenimento lombardi).

In linea con la metodologia quantitativa, in più, è focale che le unità di analisi siano facilmente comparabili per contenuto e forma, per questo motivo le rilevazioni sono state condotte attraverso il medesimo strumento (questionario *on-line*) e con una procedura di somministrazione uniforme (autosomministrazione). Pertanto, sia la totalità degli Uffici di Piano sia la totalità dei Servizi per il Mantenimento della Relazione (figure di coordinamento) lombardi sono stati sottoposti alla medesima serie di domande, formulate secondo uno stesso ordine precostituito e ciascun rispondente è stato posto in una situazione di intervista pressoché uniforme (Corbetta, 2014).

### 3.4 Le fasi e gli strumenti della ricerca

Esplicitate le finalità e la metodologia della ricerca, il passaggio successivo si è concretizzato con la messa a punto delle fasi che avrebbero condotto alla costruzione degli strumenti della ricerca, tale *step* si è rivelato complesso e articolato.

Fig. 3.1 Le fasi per rilevare la quantificazione e la collocazione geografica dei Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione.

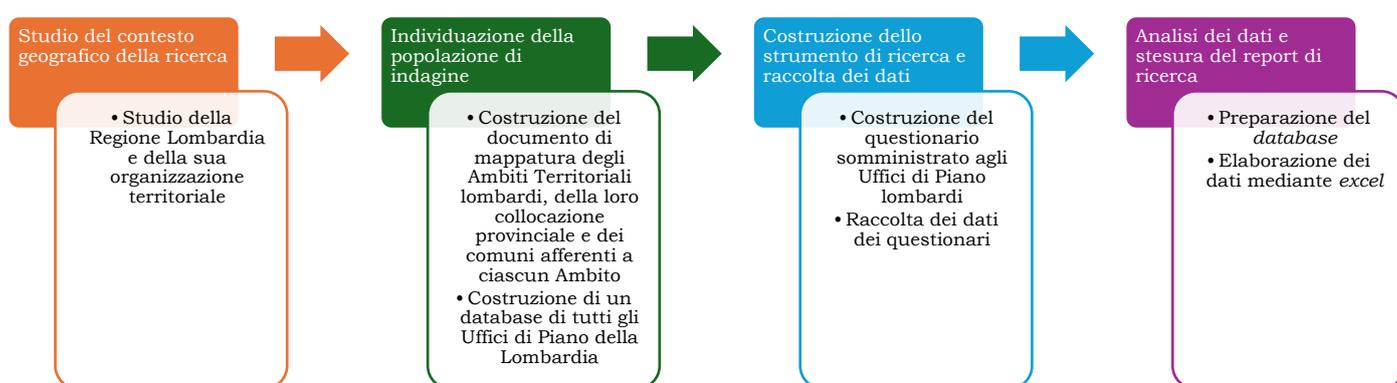
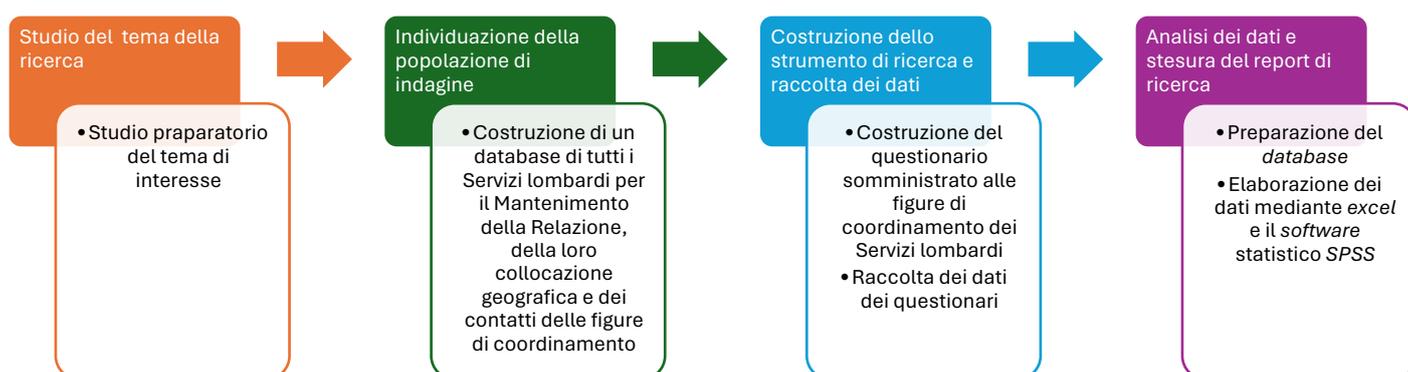


Fig. 3.2 Le fasi per rilevare l'organizzazione e il funzionamento dei Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione.



Nel concreto, sono stati messi a punto due strumenti di rilevazione e per costruirli ci si è avvalsi degli approfondimenti e degli studi metodologici di ricerca sociale e, altresì, si è usufruito del bagaglio esperienziale professionale della ricercatrice.

Gli strumenti di ricerca costruiti sono i seguenti:

- un questionario rivolto agli Uffici di Piano lombardi (con relativa lettera di invito a partecipare all'indagine) con l'obiettivo di rilevare la numerosità, la collocazione geografica e per esplorare la forma di gestione e l'eventuale presenza di una figura di coordinamento dei Servizi per il Mantenimento della Relazione presenti in Regione Lombardia;
- un questionario rivolto ai coordinatori dei Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione tra genitori-figli non conviventi (con relativa lettera di invito a partecipare all'indagine) allo scopo di esplorarne l'organizzazione e il funzionamento.

In aggiunta a questi, sono stati preliminarmente costruiti strumenti propedeutici per entrambi i questionari di cui sopra:

- un documento di mappatura aggiornato degli Ambiti Territoriali lombardi, della loro organizzazione provinciale e del numero di comuni afferenti a ciascun Ambito;
- un database per la rilevazione degli Uffici di Piano lombardi, coincidenti con gli Ambiti Territoriali rilevati grazie al documento di mappatura precedentemente predisposto;
- un database per la rilevazione dei Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione tra genitori e figli non conviventi;
- un database con la mappatura delle figure di coordinamento esistenti nei vari Servizi, con relativi riferimenti e contatti.

La costruzione del documento di mappatura, dei due database e la creazione di entrambi i questionari hanno richiesto più di un anno di lavoro (ottobre 2021 – novembre 2022).

I processi e le riflessioni che hanno guidato alla costruzione, alla strutturazione e all'utilizzo degli strumenti sopra citati saranno descritti approfonditamente nel prossimo paragrafo.

### 3.4.1 La mappatura della Regione Lombardia

Innanzitutto, al fine di rilevare e collocare i Servizi per il Mantenimento della regione Lombardia si sono resi necessari tre *step* propedeutici: studiare l'organizzazione territoriale del contesto regionale della ricerca, in seguito costruire un documento di mappatura contenente ogni Ambito Territoriale lombardo, la collocazione provinciale e i relativi comuni afferenti a ciascun Ambito e, in ultimo, costruire un *database* che contenesse tutti gli Uffici di Piano lombardi (coincidenti con gli Ambiti Territoriali evinti grazie alla precedente mappatura).

Per procedere in questo senso, ci si è avvalsi di due precedenti ricerche con oggetto i Servizi di *Child Protection* all'interno della Regione (Cabiati, 2015; Malvestiti, 2022), poiché il primo *step* della presente ricerca si configurava simile a quelli perseguiti nelle fasi preliminari dei due studi sopra citati: creare un documento che mappasse, descrivesse e sintetizzasse e il territorio lombardo organizzato mediante Ambiti Territoriali, coincidenti con i relativi Uffici di Piano.

Dapprima, si è presa in considerazione una ricerca quantitativa implementata nel 2015 (Cabiati, 2015) che ha fornito dati in merito alla totalità dei Servizi di Tutela Minori lombardi e delle relative forme di gestione, successivamente una ricerca condotta con *mixed methods* intorno alle figure di coordinamento dei Servizi di Tutela Minori lombardi (Malvestiti, 2022).

La prima fase di entrambi i lavori di ricerca citati, seppur utile e da considerarsi un'ottima base di partenza per il presente lavoro, ha richiesto il riesame e l'aggiornamento degli Ambiti Territoriali presenti nel contesto regionale e dei comuni ad essi afferenti a causa del costante mutamento dell'organizzazione territoriale lombarda. Sono state pertanto utilizzate le ricerche di cui sopra, per poi aggiornare e precisare i dati grazie alla lettura della documentazione dei 91 Piani di Zona disponibili online (aggiornati al 2021) e dei siti *web* di alcuni enti locali.

Questa azione ha consentito di ottenere una ricognizione aggiornata, completa ed esaustiva in merito alla numerosità degli Ambiti Territoriali sociali presenti, la collocazione provinciale e i comuni afferenti a ciascun Ambito Territoriale sociale.

### 3.4.2 La costruzione del database degli Uffici di Piano lombardi

Il secondo *step* ha previsto la costruzione ordinata di un *database* contenente tutti gli Uffici di Piano lombardi, unità di analisi di questa prima fase della ricerca.

Partendo, quindi, dall'obiettivo di quantificare e collocare territorialmente tutti i Servizi per il Mantenimento della Relazione nel panorama regionale, si è proceduto con l'individuazione degli Ambiti Territoriali sociali in cui la Regione è suddivisa (come previsto dalla L. 328/2000 art. 18), considerando gli Uffici di Piano come i riferimenti primari attraverso cui raccogliere informazioni circa i Servizi di interesse.

L'Ufficio di Piano è l'organo amministrativo di governo delle politiche sociali dei territori, a cui è demandata la creazione e stesura dei Piano di Zona: documenti in cui è contenuta la programmazione periodica sociale dei singoli territori.

La ricerca svolta nell'anno 2015 (Cabiati) ha rappresentato un importante e preliminare punto di partenza, poiché ha seguito una logica di scomposizione dall'universo dal macro (la Regione Lombardia) al micro (i singoli enti locali) e, in seguito, di raggruppamento.

Per sintetizzare ciò che è stato effettuato nella ricerca sopra citata, si descrivono i passaggi effettuati:

- si sono presi in considerazione tutti i Comuni lombardi;
- si è suddivisa la Regione in Ambiti Territoriali sociali;
- si è suddiviso ciascun territorio coincidente con gli Ambiti Territoriali sociali in ambiti distrettuali coincidenti con i Piani di Zona (Cabiati, 2015).

Il *database* contenente tutti gli Uffici di Piano è stato costruito partendo dal documento di mappatura precedentemente predisposto, ma è stato essenziale arricchirlo di elementi conoscitivi utili per i futuri *step* di ricerca.

Oltre alla denominazione di ogni Ambito Territoriale, al numero di comuni afferenti e alla collocazione provinciale si è proceduto con l'individuazione dei responsabili di ciascun Ufficio di Piano (UdP) della Regione i cui contatti sono stati reperiti grazie alla lettura dei Piani di Zona pubblicati *online* e, qualora tali informazioni non fossero rintracciabili, sono state reperite mediante comunicazioni telefoniche intercorse con gli uffici amministrativi dei comuni capofila degli Ambiti

Territoriali. Per ciascun responsabile degli UdP lombardi sono quindi stati inserite le seguenti informazioni: indirizzo *e-mail* e numero telefonico.

### 3.4.3 Il questionario rivolto agli Uffici di Piano lombardi

Predisposti i documenti sopra descritti contenenti la totalità degli Ambiti Territoriali lombardi, la loro suddivisione per Provincia, i comuni afferenti a ciascun Ambito, nonché la rilevazione di tutti gli Uffici di Piano lombardi e i relativi contatti, si è proceduto alla costruzione di opportuni strumenti che permettessero le rilevazioni. Si è scelto così di predisporre un questionario da somministrare agli Uffici di Piano.

Lo strumento di ricerca è stato trasmesso a tutta la popolazione dei responsabili degli UdP della Regione Lombardia, ovvero 91 responsabili a cui è stato presentato il progetto di ricerca mediante una lettera di invito personalizzata alla partecipazione (Appendice n.1), tramessa via *e-mail* insieme al *link* per procedere con la compilazione del questionario *on-line*, ad un documento in formato *word* e all'informativa sulla *privacy*.

All'interno della lettera di presentazione si è esplicitata e chiarita la finalità della ricerca e che cosa si intendesse con «Servizio per il Mantenimento della Relazione tra genitori e figli non conviventi», oltre che chiedere la disponibilità a partecipare alla ricerca.

È stato utilizzato un *software* per sondaggi *on-line* (*SurveyMonkey*) e si è scelta la modalità dell'auto-somministrazione, facilitando la compilazione dei rispondenti attraverso la libera scelta di compilazione tra le tre alternative sotto inserite:

- rispondere direttamente attraverso il *link* presente nel testo dell'*e-mail* che consentiva ai rispondenti di compilare lo strumento direttamente dal programma con cui era stato progettato il questionario;
- rispondere mediante la compilazione in formato *word* del questionario (allegato ad ogni *e-mail* inviata) e la restituzione in allegato dello stesso;
- rispondere mediante intervista telefonica: la ricercatrice raccoglieva le risposte e compilava gli *item* manualmente nel medesimo file allegato a

ciascun rispondente. Quest'ultima modalità di risposta non corrisponde all'auto-somministrazione prevista in fase iniziale, ma si è resa necessaria per raccogliere le risposte di due (n. 2) Ambiti Territoriali che, in assenza di questa possibilità, non avrebbero risposto al questionario.

Il questionario inviato agli Uffici di Piano della Lombardia si componeva di tre parti (fig. 3.3, 3.4 e 3.5) la prima specificamente costruita per reperire informazioni sempre più precise e specifiche sugli Ambiti Territoriali lombardi già precedentemente rilevati, la seconda, invece, dedicata a raccogliere i dati sui Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione genitori-figli non conviventi, precisamente riguardanti il numero di Servizi presenti in ciascun territorio, la loro denominazione, la forma e lo strumento mediante cui vengono gestiti nei 91 Ambiti Territoriali lombardi.

L'area III è stata costruita con la finalità di facilitare la somministrazione del successivo strumento di ricerca.

Il questionario è stato creato mediante una commistione di domande aperte, domande chiuse a risposta multipla (Corbetta, 2014).

Fig. 3.3 *Item* area I del questionario somministrato ai 91 Uffici di Piano lombardi.

Finalità: dati sull'Ambito Territoriale	1) Nome e cognome del compilante
	2) Denominazione dell'Ambito Territoriale di riferimento
	3) Ruolo ricoperto dal compilante
	4) Numero di comuni che compongono l'Ambito Territoriale
	5) Comune capofila dell'Ambito Territoriale
	6) Numero di abitanti dell'Ambito Territoriale

Fig. 3.4 *Item* area II del questionario somministrato ai 91 Uffici di Piano lombardi.

Finalità: dati sui Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione	7) Numero di SMR presenti nell'Ambito Territoriale
	8) Denominazione del SMR nell'Ambito Territoriale
	9) Forma di gestione del SMR
	10) Tipologia di strumento utilizzato per la gestione del SMR (da compilare sono se la forma di gestione del Servizio è "associata")

Fig. 3.5 *Item* area III del questionario somministrato ai 91 Uffici di Piano lombardi.

---

Finalità: facilitazione per i futuri step di ricerca	11) Disponibilità del rispondente a facilitare i contatti tra la ricercatrice e la figura di coordinamento del/i SMR dell'Ambito Territoriale
---	--

---

La quasi totalità delle domande previste dall'area I prevedevano risposte aperte, ad eccezione degli *item* n. 3 e n. 6 (Ruolo ricoperto dal compilante e Numero di abitanti dell'Ambito Territoriale) che, invece, prevedevano una serie di possibili risposte costruite *ex ante*, tra le quali al rispondente era richiesto di selezionare quella che si avvicinava maggiormente alla propria condizione.

L'area II conteneva la maggior parte delle domande a risposta chiusa, fatta eccezione per gli *item* n. 7 e 11 che, invece, prevedevano risposte aperte.

Anche l'area III è stata costruite mediante la mescolanza di una domanda a risposta chiusa e una a risposta aperta; precisamente era prevista una risposta chiusa («sì» o «no») per la richiesta di diponibilità a facilitare i contatti tra la ricercatrice e la figura di coordinamento, mentre si è lasciata maggiore libertà di espressione rispetto alla modalità mediante cui il rispondente si sarebbe reso disponibile.

Appare importante specificare che le alternative di risposta previste dall'*item* (n. 10) relativo alla tipologia di strumento di gestione utilizzato per i Servizi per il Mantenimento della Relazione dell'Ambito, sono state individuate a partire dalla letteratura presente sul tema. Per questo *item* e per gli *item* n. 3 e n. 8 sono state previste alternative di risposte denominate «Altro» che permettessero di indicare gli strumenti di gestione e le denominazioni non previsti dalle alternative proposte. A questa possibilità di risposta è stata associata una casella di testo che facilitasse l'espressione libera dei rispondenti in riferimento al contenuto della risposta.

L'auto-somministrazione è avvenuta tra il mese di gennaio e marzo 2022.

Lo strumento, inviato e somministrato a tutti gli Uffici di Piano della Regione Lombardia è stato pensato e costruito per rispondere alle seguenti finalità:

- ottenere conferma della mappatura precedentemente effettuata relativamente alla distribuzione dei Comuni lombardi, della loro

collocazione provinciale e degli Ambiti Territoriali sociali individuati e, in più, ottenerne di nuove;

- reperire informazioni intorno alle forme di gestione adottate dall’Ambito Territoriale per garantire il mantenimento della relazione tra genitori e figli non conviventi;
- raccogliere informazioni in merito all’eventuale presenza, collocazione geografica e denominazione dei Servizi lombardi che espletano la funzione di mantenere e curare la relazione tra genitori e figli non conviventi;
- raccogliere informazioni in merito alla presenza di figure di coordinamento dei Servizi di interesse e raccoglierne i riferimenti (indirizzo *e-mail* e numero di telefono) e, dunque, la possibilità di invitarli allo *step* successivo della ricerca.
- presentare agli Uffici di Piano il progetto di ricerca e il successivo *step* (questionario rivolto alle figure di coordinamento dei SMR) ed ottenere una loro collaborazione per entrare in contatto con le figure di coordinamento di cui avevano già fornito i contatti, nei casi in cui si fossero presentate difficoltà di comunicazione.

Il periodo della somministrazione dei questionari agli Uffici di Piano ha coinciso con la fase di stesura dei nuovi Piani di Zona (triennio 2021-2023).

La tabella che segue (3.1) sintetizza i tassi di risposta ottenuti e le modalità prescelte dagli intervistati per fornire le informazioni.

Tab. 3.1 Sintesi dei tassi e delle modalità di risposta prescelte dagli Uffici di Piano.

NUMERO QUESTIONARI INVIATI	RISPOSTE OTTENUTE CON IL QUESTIONARIO ON-LINE/N	RISPOSTE OTTENUTE CON IL QUESTIONARIO WORD/N	INFORMAZIONI REPERITE TELEFONICAMENTE/N
N = 91	60/91	28/91	2/91
100%	66,7%	31,1%	2,2%

Il *software* per sondaggi *on-line* utilizzato (*SurveyMonkey*), ha consentito la raccolta maggior parte delle risposte. Come si evince dalla tabella di cui sopra, infatti, il tasso di risposta ottenuto mediante la compilazione *on-line* si assesta al

66,7%: 60 Uffici di Piano su 90 rispondenti hanno proceduto a rispondere al questionario attraverso tale modalità. Il 31,1% degli UdP rispondenti ha utilizzato il questionario in formato *word* procedendo alla compilazione manuale dello strumento, mentre il restante 2,2% ha risposto allo strumento di ricerca attraverso un'intervista telefonica con la ricercatrice.

Per quanto riguarda gli Uffici di Piano che non hanno risposto al primo invio del questionario, si è proceduto con la trasmissione di una seconda *e-mail* di sollecito chiedendo nuovamente la partecipazione al progetto di ricerca e, in caso di ulteriore mancata risposta, sono state effettuate telefonate a ciascun Ufficio di Piano non ancora rispondente.

Negli scambi avvenuti con i 91 Uffici di Piano lombardi, si è appreso dai referenti degli stessi che il periodo della somministrazione è risultato particolarmente faticoso a causa della costruzione e stesura dei nuovi Piani di Zona in cui tali Uffici erano impegnati: ultimate le richieste a mezzo *mail* e le indagini telefoniche, tuttavia, si sono raccolte la maggior parte delle informazioni che hanno consentito la stesura del presente *report*.

Guardando, invece, alle singole Province, rapportando gli Uffici di Piano rispondenti alla totalità di Uffici di Piano presenti sui vari territori, si riporta la tabella 3.2 di seguito inserita.

Tab. 3.2 Uffici di Piano rispondenti nelle singole Province lombarde (dati percentuali).

Provincia	% UdP rispondenti - prima parte questionario	% UdP non rispondenti - prima parte questionario	% UdP rispondenti - seconda parte questionario	% UdP non rispondenti - seconda parte questionario
BG	93%	7%	93%	7%
BS	100%	0%	100%	0%
CO	100%	0%	100%	0%
CR	100%	0%	66,7%	33,3%
LC	100%	0%	100%	0%
LO	100%	0%	100%	0%
MN	100%	0%	100%	0%
MI	100%	0%	100%	0%
MB	100%	0%	100%	0%
PV	100%	0%	100%	0%
SO	100%	0%	100%	0%
VA	100%	0%	100%	0%

La tabella 3.2 mette in evidenza i valori percentuali che mostrano tassi di risposta superiori, seppur di pochi punti percentuali, alla prima parte del questionario relativa al reperimento di dati sugli Ambiti Territoriali, a detrimento della seconda più orientata e focalizzata intorno alla raccolta di dati specifici sui Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione.

Il tasso delle risposte ottenute per la prima parte dei questionari rivolti agli Uffici di Piano è stato del 99% - 90 Uffici di Piano rispondenti su 91 totali.

Il tasso delle risposte ottenute per la seconda parte dei questionari somministrati agli Uffici di Piano lombardi si è registrato intorno al 98% - 89 Uffici di Piano rispondenti su 91 totali.

Questo primo strumento ha rappresentato, oltre che una raccolta di dati innovativi e rispondenti alla prima domanda di ricerca, anche uno strumento focale e propedeutico per il successivo contatto con le figure di coordinamento dei Servizi per il Mantenimento della Relazione genitori-figli non conviventi.

#### 3.4.4 La costruzione del database dei Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione

Lo *step* successivo ha consistito nella sistematizzazione dei dati relativi all'universo dei Servizi per il Mantenimento della Relazione genitori-figli non conviventi raccolti grazie al questionario somministrato agli Uffici di Piano regionali. È stato pertanto predisposto un *database* che potesse costituire una mappatura ordinata di tali Servizi con le relative forme di gestione, le figure di coordinamento, unitamente ai loro contatti utili per le successive fasi della ricerca.

A riguardo, in precedenza, non è mai stato prodotto del materiale che potesse essere considerato in linea con una mappatura di questi servizi in Lombardia.

La raccolta dei dati riguardanti i Servizi per il Mantenimento della Relazione genitori-figli non conviventi, è stata rappresentata all'interno di un *database* capace di descrivere e rappresentare la totalità di tali Servizi nel panorama regionale lombardo, di collocarli geograficamente, di evincerne la numerosità in ciascun Ambito Territoriale e di inserire, per ciascun Servizio rilevato, il nominativo e i contatti (*e-mail* e numero telefonico) della figura di coordinamento.

Il lavoro è stato minuzioso e dettagliato e, ciò che ne è risultato, potrebbe essere considerato come un prodotto di ricerca in sé, in grado di rappresentare sinteticamente, ma esaustivamente, il sistema dei Servizi per il Mantenimento della relazione in Lombardia.

Stando a quanto reperito e ricostruito, è la prima volta che è stata effettuata una rassegna dei Servizi che si dedicano al mantenimento della relazione tra genitori e figli non più conviventi e delle loro figure interne di coordinamento, direttamente coinvolte nel successivo *step* di ricerca.

La ricognizione e raccolta di questi dati, hanno fornito una base solida per procedere con le successive fasi della ricerca.

#### 3.4.5 Il questionario rivolto alle figure di coordinamento dei Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione

La costruzione di un documento di mappatura ordinato ed aggiornato della Regione, la predisposizione del *database* e il questionario rivolto agli Uffici di Piano

lombardi hanno consentito di individuare i Servizi per il Mantenimento della Relazione (sia la numerosità che la collocazione geografica) ed è da considerarsi, oltre che parte dell'indagine in sé, un passaggio propedeutico alla realizzazione e all'emersione dei successivi dati intorno all'organizzazione e al funzionamento interni di tali realtà.

Come riporta Maggian (2001) l'attività organizzativa è di fondamentale importanza nel lavoro sociale professionale, in quanto consente di raccordare in modo non casuale, non improvvisato e non discontinuo i bisogni, i problemi e le risorse degli utenti con le finalità istituzionali e le risorse umane e materiali di un dato contesto sociale. L'operazione dell'organizzazione consiste nel predisporre percorsi concreti e stabili per raggiungere razionalmente gli obiettivi.

I Servizi dedicati all'aiuto risultano di difficile comprensione ed esplorazione e, proprio per questa complessità di base, diversi autori (Drucker, 2002; Varvelli *et al.*, 2003; Boldinozzi, 2007; Cammarota *et al.*, 2007 in Gui, 2009) concordano nel ritenere che operare in questo contesto richieda significative capacità organizzative, che siano orientate all'equilibrio tra standardizzazione e flessibilità, conservazione e innovazione.

Parlare di struttura organizzativa dei Servizi per il mantenimento della relazione tra genitori e figli non conviventi significa mettere in luce gli snodi organizzativi attraverso i quali tali Servizi vengono progettati, gestiti ed erogati. I livelli che verranno presi in considerazione nella raccolta dei dati e nella successiva elaborazione e analisi sono il livello organizzativo micro e meso dei Servizi per il Mantenimento della Relazione (Rossi, 2015).

Con livello micro si intendono le relazioni che intercorrono tra coloro che lavorano all'interno di tali Servizi, rivestendo differenti posizioni professionali: l'attenzione sarà orientata ai ruoli e ai compiti specifici dei diversi operatori. Il *focus* si pone, quindi, sull'organizzazione delle interazioni all'interno di questi Servizi e, in particolare, sulla loro strutturazione interna. Da questo punto di vista, si prenderà in considerazione ogni Servizio considerando non solo i ruoli professionali, ma anche la morfologia complessiva che un servizio può assumere in termini formali.

Ad un livello meso, le questioni da mettere a fuoco si concentrano sulle relazioni tra i Servizi presenti sul territorio.

Con «funzionamento» si intendono invece esplorare le pratiche professionali mediante cui gli operatori che vi lavorano agiscono e perseguono la finalità ultima di mantenere e curare la relazione tra genitori e figli non conviventi.

Il passaggio successivo si è rivelato complesso e articolato poiché, al fine di rispondere alla seconda domanda di ricerca, era fondamentale pensare e costruire un opportuno strumento che permettesse la rilevazione di ciò che si desiderava esplorare e descrivere.

La complessità si è concretizzata anche dalla mancanza di materiale idoneo già disponibile in letteratura che potesse fornire una base per procedere con l'indagine e con la costruzione di uno strumento sintonico ai suoi scopi.

Si è pertanto pensato e costruito uno strumento di ricerca quantitativo che risultasse in linea alle tematiche oggetto di ricerca (organizzazione e funzionamento dei SMR lombardi): si è scelto di predisporre un questionario da somministrare a tutte le figure di coordinamento dei Servizi di interesse.

Il processo attraverso cui è stato pensato e costruito il questionario somministrato alle figure di coordinamento ha avuto come punto di partenza uno studio approfondito e puntuale del tema di interesse.

Successivamente, si sono messe a punto le aree di interesse relativamente all'organizzazione e al funzionamento e, in seguito, attraverso un processo di concettualizzazione si è arrivati ad ottenere gli indicatori, e da questi attraverso azioni di operativizzazione si sono costruite le variabili (Cabiati, 2015; Corbetta, 2014).

Le dieci aree indagate con il questionario vengono qui brevemente riportate (per la presentazione e la descrizione dei risultati si rimanda al capitolo V):

1. L'organizzazione interna dei Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione;
2. Gli organigrammi e le qualifiche professionali degli operatori delle équipes dei SMR lombardi;
3. Le modalità di gestione del mantenimento dei contatti tra genitori e figli non conviventi nei Servizi per il Mantenimento della Relazione lombardi;
4. Le situazioni seguite dai Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione;

5. Gli spazi fisici dei Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione;
6. Le modalità di attivazione dei Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione;
7. La collaborazione dei Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione con altri Servizi – la collaborazione tra i SMR e i Servizi Tutela Minori in Lombardia;
8. Le finalità e l'organizzazione degli incontri tra la figura parentale incontrante e i bambini e ragazzi nei Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione
9. Gli strumenti professionali utilizzati dai Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione;
10. Le équipes, le supervisioni e le formazioni professionali nei Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione.

Ciascuna di queste aree è stata sottoposta al processo di operativizzazione di cui sopra, in totale le variabili per la misurazione sono risultate 97.

L'indagine quantitativa è stata realizzata mediante la somministrazione di un questionario *on-line* costruito tramite il programma *SurveyMonkey*.

Le domande inserite all'interno del questionario sono principalmente a risposta chiusa dicotomica e a risposta chiusa classificatoria, ovvero i quesiti prevedono una serie di possibili risposte prefissate (Caselli, p.92, 2005).

Il questionario è stato costruito con la finalità di mettere vicino domande relative a un medesimo argomento o appartenenti alla stessa area tematica e, parimenti, le aree dello strumento sono state disposte in uno specifico ordine con l'obiettivo di accostare fra loro argomenti adiacenti. Le aree esplorate, in più, contengono domande che chiedono informazioni maggiormente generali, sulle quali si chiedono maggiori specifiche nelle domande successive, questo ha consentito ai rispondenti di essere facilitati nel percorso di ricostruzione delle informazioni chieste. Si è utilizzata la tecnica «a imbuto» (Caselli, p. 122, 2005): per ogni area del questionario, infatti, si sono poste primariamente domande di carattere più generale per poi proporre quesiti via via più precisi. Al fine di raccogliere anche i dati più specifici, le domande più semplici sono sempre state poste all'inizio di ogni area indagata. Queste sono state costruite mediante domande chiuse dicotomiche, per poi proporre domande chiuse classificatorie e, per raggiungere un livello sempre

maggiore di conoscenza, per tematiche maggiormente complesse, è stata lasciata ai rispondenti la possibilità di scegliere più di una alternativa tra quelle proposte.

Nello specifico, le domande iniziali di ogni area sono chiuse a risposta singola; ai rispondenti erano richiesto di scegliere una sola fra le modalità proposte dallo strumento. Per molte di queste, nei casi in cui rispondenti indicavano un'alternativa precisa di risposta, si apriva una domanda successiva coerente con la risposta precedentemente fornita. In questo modo, si è riusciti ad ottenere informazioni maggiormente specifiche relative a precisi elementi che si desideravano conoscere e approfondire.

Altre domande, invece, sono state costruite domande chiuse a risposta multipla; in questo caso i rispondenti avevano la possibilità di scegliere più alternative di risposta. Tuttavia, per alcune domande a risposta chiusa era previsto che i rispondenti potessero specificare o rispondere diversamente mediante la stringa di risposta «altro» al fine di facilitare l'espressione, in forma del tutto libera, della propria posizione o condizione non prevista dall'intervistatore (Caselli, 2005).

In questi casi, affinché le risposte fornite potessero essere inserite nella matrice dati si è resa necessaria *un'operazione di chiusura* che è consistita nell'individuazione delle risposte fra loro omogenee, alle quali è stato associato un codice (un numero, senza alcun valore matematico) al fine di rendere possibile l'inserimento di questi dati e la loro successiva analisi statistica (Caselli, 2005).

Senza standardizzazione delle domande e delle risposte, infatti, si resterebbe schiacciati da un'enorme massa di informazioni non interpretabili, lacunose, incongruenti, incodificabili (Corbetta, p.179, 2014).

Si precisa che l'ultima domanda dello strumento di ricerca è aperta (unica del questionario), al fine di lasciare ai rispondenti la possibilità di inserire una risposta libera in uno spazio bianco.

L'autosomministrazione è avvenuta tra il mese di dicembre 2022 e febbraio 2023.

Di seguito una tabella di sintesi dei tassi di risposta ottenuti dai Servizi per il Mantenimento lombardi per divisione provinciale (tab.3.3).

Tab. 3.3 Servizi per il Mantenimento della Relazione rispondenti (dati percentuali).

PROVINCIA	SMR RILEVATI	SMR RISPONDENTI	%SMR RISPONDENTI
BG	13	13	100%
BS	12	12	100%
CO	8	5	62,5%
CR	1	1	100%
LC	3	3	100%
LO	1	1	100%
MN	4	4	100%
MI	16	16	100%
MB	5	3	60%
PV	4	4	100%
SO	5	5	100%
VA	10	10	100%
	82	77	93,9%

Il tasso di risposta complessivo si assesta al 93,9%.

Si è registrato un minor tasso di risposte relativamente ai SMR rispondenti collocati nelle Province di Como (62,5%) e Monza e Brianza (60%).

Si precisa che la figura di coordinamento del SMR cremonese ha iniziato la compilazione del questionario, ma non l'ha terminata. Pertanto, viene considerato Servizio rispondente, ma nella presentazione dei risultati verrà evidenziata la mancata rappresentazione della Provincia a partire dalla Area II del questionario.

### 3.5 L'analisi dei dati raccolti

I dati raccolti mediante i due questionari somministrati, prima agli Uffici di Piano lombardi e successivamente alle figure di coordinamento dei Servizi per il Mantenimento della Relazione sono stati primariamente inseriti in due distinti *database Excel* che hanno consentito la loro necessaria pulizia.

Per l'analisi monovariata e bivariata dei dati è stato utilizzato il programma *Excel*, mentre si è utilizzato il *software SPSS* per elaborare analisi tra più variabili (multivariata) e per effettuare i test del *Chi-Quadrato*.

Questo *step* è stato effettuato tra il mese di aprile e maggio 2022 per il primo questionario.

Questo *step* è stato effettuato tra il mese di maggio e agosto 2024 per il secondo questionario

### 3.6 Le risorse, i limiti e gli aspetti etici della ricerca

L'utilizzo di un approccio quantitativo alla ricerca non è esente da limiti, nonostante si ravvisino anche pregi dal suo impiego.

La prima risorsa della tecnica quantitativa utilizzata si riscontra nei risultati che questa ha fornito; i dati emersi dalla presente ricerca, infatti, risultano generalizzabili sull'intera popolazione studiata e consentono di esplorare, descrivere, quantificare e valutare l'estensione e la diffusione di determinate realtà, caratteristiche e fenomeni.

Un altro pregio ricollegabile all'uso della tecnica quantitativa si riscontra nella rapidità e nella facilità mediante cui i dati sono stati sottoposti a raccolte di tipo informatico e, dunque, a elaborazioni di tipo statistico (Caselli, 2005; Corbetta, 2014).

Tuttavia, tale tecnica non è scevra di difetti e limiti: inserire un oggetto (gli Uffici di Piano prima e i Servizi e la loro organizzazione poi, in questo caso specifico) con le sue caratteristiche all'interno di un vettore di una matrice dati, dove tutte le informazioni non possono che essere registrate in forma estremamente sintetica, rappresenta una straordinaria violenza nei confronti della realtà. Tutto ciò comporta una notevole perdita di informazioni, tollerabile però nella misura in cui si è interessati all'aggregazione e alla generalizzazione dei dati raccolti (Caselli, p.38, 2005).

In ultimo, un ulteriore limite si è evidenziato nella difficoltà a far emergere gli elementi cosiddetti *inaspettati*, ovvero quelli che non si erano presi in considerazione aprioristicamente, che non erano quindi stati previsti, ma che avrebbero comunque potuto essere interessanti e rilevanti per la realtà studiata e che avrebbero potuto fluidificare la sua comprensione (Caselli, 2005).

Anche relativamente al tipo di somministrazione scelto per entrambi gli strumenti di ricerca (autosomministrazione, se non per n. 2 eccezioni di cui sopra) vale la pena riflettere intorno a pregi e difetti che lo caratterizzano.

Il costo contenuto, sia economico che di tempo di lavoro, di questo tipo di somministrazione risulta uno dei vantaggi principali che ha condotto a questa scelta. Inoltre, tale modalità di somministrazione ha fornito una protezione rispetto

alla possibilità di influenza da parte della ricercatrice e ha garantito di ridurre al minimo le distorsioni legate all'ansia e alla paura del giudizio.

In aggiunta, i due strumenti di ricerca sono stati somministrati a professionisti tradizionalmente oberati da forti carichi di lavoro e la scelta dell'autosomministrazione è anche legata al pregio di poter compilare gli strumenti di ricerca in qualsiasi momento della giornata, impiegando un tempo sostenibile per ciascun intervistato.

L'assenza dell'intervistatrice durante la compilazione ha altresì consentito ai partecipanti di consultare i documenti necessari per rispondere ad alcune specifiche domande (Bailey, 1995; Caselli, 2005; Corbetta, 2014).

Gli svantaggi rilevati dalla scelta di procedere con due questionari autosomministrati sono ruotati intorno all'impossibilità degli intervistati di chiedere spiegazioni o chiarimenti all'intervistatrice nei casi in cui le domande e/o le alternative di risposta fossero poco chiare. Per ovviare questo rischio l'intervistatrice ha esplicitato, in entrambe le *e-mail* di invito a partecipare alla ricerca, di essere disponibile a qualsiasi tipo di chiarimento e confronto necessari per la compilazione degli strumenti.

Un ulteriore rischio si è osservato durante la fase di costruzione delle matrici dati: con l'autosomministrazione non si ha nessuna garanzia circa il fatto che i rispondenti prendano in considerazione e, dunque, rispondano integralmente a tutte le domande inserite nello strumento di ricerca (Bailey, 1995; Caselli, 2005; Corbetta, 2014).

La realizzazione del presente lavoro ha promosso anche la riflessione intorno ad alcune questioni etiche, principalmente legate alla tecnica di ricerca utilizzata per condurla e realizzarla.

La ricerca è stata condotta in conformità al Codice Etico dell'Università Cattolica di Milano, approvato con Decreto Rettorale n. 9350/2011. Ad ogni partecipante è stata trasmessa l'informativa relativa al trattamento dei dati personali ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) sulla «protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali».

È stato chiesto inoltre a ciascun partecipante di prestare il consenso alla compilazione degli strumenti di ricerca e di acconsentire all'elaborazione e alla pubblicazione dei dati della stessa.

La riflessione etica che si è costruita in questi anni di lavoro ruota proprio intorno a questa distanza richiesta e necessaria tra l'intervistatrice e coloro che hanno partecipato alla ricerca, azzerando qualsiasi tipo di interazione e rendendo i partecipanti soggetti passivi, poiché l'utilizzo di una metodologia quantitativa, per gli elementi e le proprietà che la caratterizzano, riduce al minimo l'interazione tra il soggetto studente e quelli studiati (Corbetta, 2014).

Tale questione nasce dal doppio ruolo di ricercatrice e assistente sociale: da una parte gli scopi della ricerca e le finalità esplorative che si volevano raggiungere richiedevano l'utilizzo di tecniche quantitative, dall'altro il ruolo di assistente sociale impegnata nel lavoro con le famiglie, i bambini e ragazzi e gli operatori creavano una spinta e una tensione verso l'ascolto, la soggettività e la promozione della partecipazione dei protagonisti dei Servizi studiati.

In aggiunta, il doppio ruolo di assistente sociale impegnata in un Servizio Minori e Famiglia lombardo, accanto a quello di ricercatrice, ha consentito di tenere insieme e di evidenziare i nodi critici e le domande senza risposte presenti nel lavoro quotidiano tra i Servizi cosiddetti invariati (Servizi di Tutela Minori, Servizi Minori e Famiglia) e i Servizi per il Mantenimento della Relazione.

Per questi motivi, benché le tecniche quantitative tendano a produrre una riduzione della partecipazione attiva delle persone, si è comunque tentato, in fase di costruzione degli strumenti di ricerca, di raccogliere i punti di vista, le percezioni e le opinioni degli operatori e delle famiglie affinché il presente studio potesse rappresentare per loro un punto di partenza da cui ricavare informazioni concrete e innovative.

## CAPITOLO IV

# LA MAPPATURA DEGLI AMBITI TERRITORIALI DI REGIONE LOMBARDIA, LA NUMEROSITÀ E LA COLLOCAZIONE DEI SERVIZI LOMBARDI PER IL MANTENIMENTO DELLA RELAZIONE

### 4.1 La mappatura degli Ambiti Territoriali e dei comuni afferenti

Il presente paragrafo presenta i risultati della mappatura della Regione Lombardia realizzata propedeuticamente ai successivi *step* della ricerca (si rimanda al capitolo V per la loro presentazione).

Come descritto nel precedente capitolo, sono state utilizzate come basi di partenza due ricerche effettuate negli anni 2015 e 2018 (Cabiati, 2015; Malvestiti, 2022). I dati presenti in entrambi gli studi sono stati però sottoposti ad aggiornamento e a modifica, a causa delle continue modifiche dell'assetto territoriale regionale.

Ci si è avvalsi della documentazione disponibile sui siti *internet* dei singoli Piani di Zona per confermare le informazioni ancora valide, procedendo invece alla modifica di quelle da aggiornare.

Il quadro che è emerso è il seguente: nell'anno 2015 il numero dei Comuni lombardi era 1544, passando a 1516 nel 2018, per essere nel 2023 riconducibile a 1504 (a causa dell'accorpamento di Comuni di piccole dimensioni).

Si è modificato anche il numero totale di Ambiti Territoriali lombardi: nel 2015 se ne contavano 99, 96 nel 2018, ad oggi sono invece 91.

Di seguito la tab. 4.1 sintetizza le modifiche rilevate e avvenuti dal 2015 fino al 2023.

Tab 4.1 Sintesi delle modifiche avvenute dal 2015 al 2023.

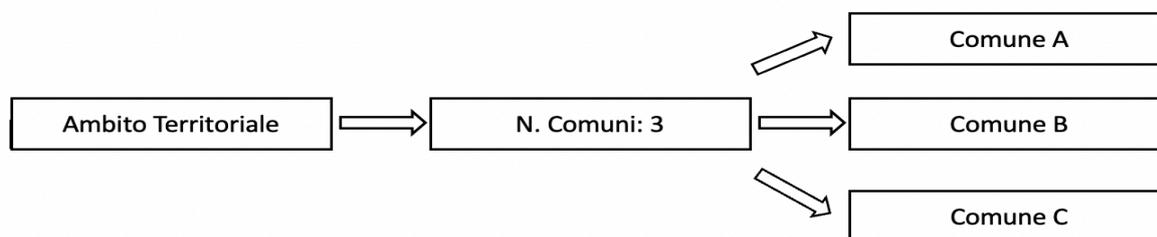
ANNI	N. Comuni Regione Lombardia	N. Ambiti Territoriali Regione Lombardia
2015	1544	99
2018	1516	96
2023	1504	91

La Provincia di Lodi che ad oggi presenta un solo (n. 1) Ambito Territoriale, nell'anno 2015 ne contava al suo interno tre (n. 3). Anche la Provincia di Milano ha visto l'accorpamento di due Ambiti Territoriali sociali prima distinti (Pieve Emanuele e Rozzano) che, ad oggi, confluiscono entrambi nell'unico Ambito Sud Visconteo. La Provincia di Pavia, in ultimo, è passata da 9 (n. 9) Ambiti Territoriali sociali del 2015 a 5 (n. 5) Ambiti Territoriali sociali nel 2023.

Una volta individuati i 91 Ambiti Territoriali sociali lombardi e la loro collocazione provinciale, si è proceduto con l'identificazione dei Comuni afferenti a ciascun Ambito rilevato. Al fine di rappresentare efficacemente la struttura lombarda, in più, si è proceduto al raggruppamento degli Ambiti Territoriali per Provincia di appartenenza.

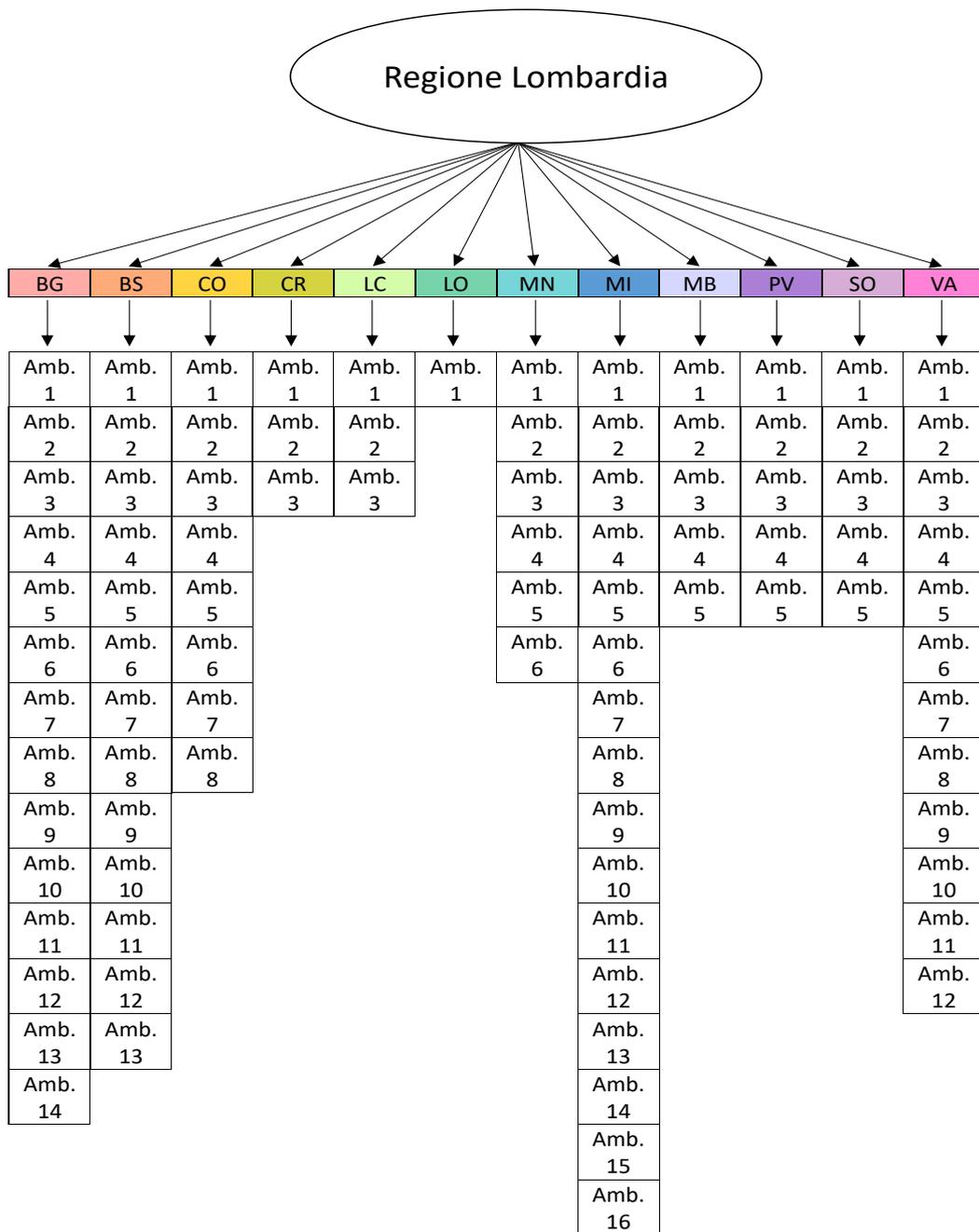
Di seguito, la fig. 4.1 esemplifica l'operazione effettuata per rilevare i Comuni afferenti a ciascuno dei 91 Ambiti Territoriali.

Fig. 4.1 Esempio di scomposizione di un Ambito Territoriali nei Comuni ad esso afferenti.



La fig. 4.2 sotto riportata mostra la scomposizione della Regione Lombardia nelle 12 Province che la compongono e i rispettivi Ambiti Territoriali in cui ogni Provincia è organizzata

Fig. 4.2 Scomposizione della Regione Lombardia in Ambiti Territoriali.



La distribuzione di Regione Lombardia in Ambiti Territoriali sociali, pertanto, risulta così composta:

14 in provincia di Bergamo;

13 in provincia di Brescia;

8 in provincia di Como;

3 in provincia di Cremona;

3 in provincia di Lecco;

1 in provincia di Lodi;

6 in provincia di Mantova;

16 in provincia di Milano (compresa Città Metropolitana di Milano);

5 in provincia di Monza e Brianza;

5 in provincia di Pavia;

5 in provincia di Sondrio;

12 in provincia di Varese.

Gli Ambiti Territoriali totali risultano 91.

Le tabelle che seguono sintetizzano i dati generali relativi alla Regione Lombardia (tab. 4.2) e i dati relativi alle singole province lombarde (tab. 4.3):

Tab. 4.2 Dati generali della Regione Lombardia.

Numero di Comuni lombardi	1504
Numero di Province lombarde	12
Numero totale Ambiti territoriali	91
Numero medio di Ambiti territoriali per provincia	7,6
Numero medio di Comuni per Ambito	17

La Regione Lombardia è quindi formata da n. 1504 Comuni, ripartiti in 12 Province organizzate in 91 Ambiti Territoriali sociali.

Tab. 4.3 Dati delle singole Province lombarde.

N.	PROVINCE	N. COMUNI	N. AMBITI TERRITORIALI	RAPPORTO N. COMUNI/AMBITO TERRITORIALE
1	BG	243	14	17,3
2	BS	205	13	15,8
3	CO	148	8	18,5
4	CR	113	3	37,7
5	LC	84	3	28
6	LO	60	1	60
7	MN	64	6	10,7
8	MI	133	16	8,3
9	MB	55	5	11
10	PV	186	5	37,2
11	SO	77	5	15,4
12	VA	136	12	11,3
	TOT.	1504	91	

Dalla lettura della tab. 4.3 è evidente la distribuzione disomogenea di Comuni tra le varie Province lombarde.

In riferimento al numero di Comuni, la Provincia di Bergamo è quella che ne conta il maggior numero (n. 243), seguono Brescia (n. 205), Pavia (n. 186) e Como (n. 148).

Si evince, inoltre, che la Provincia di Monza e Brianza (MB) risulta quella con il minor numero di Comuni (n. 55).

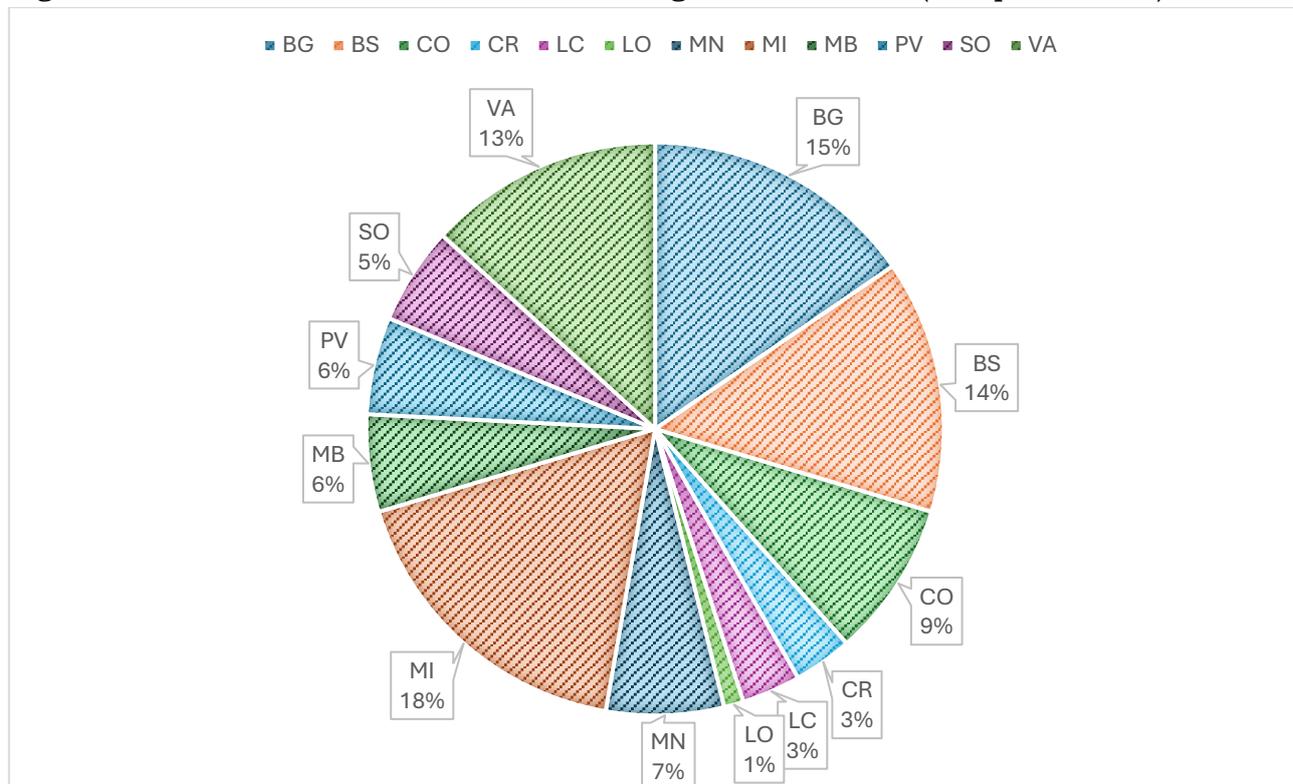
Rispetto al numero di Ambiti Territoriali sociali, la Provincia di Milano è quella che ne presenta il maggior numero (n. 16), dato aggiornato rispetto al 2018 in cui la Provincia di Milano contava due Ambiti in più (n.18). A seguire si trova la Provincia di Bergamo (n. 14) e Brescia (n. 13), per cui l'elevato numero di Ambiti Territoriali sembra essere in linea con l'ingente numero di Comuni (Malvestiti,

2023). Da citare la Provincia di Lodi che presenta un unico (n. 1) Ambito Territoriale in cui confluiscono la totalità dei 60 Comuni da cui è formata.

Relativamente al numero medio di Comuni per Ambito, calcolato rapportando il n. totale di Comuni per il n. totale di Ambiti Territoriali di ogni Provincia, interessante risulta la Provincia di Cremona che ha un numero di Comuni pari a n. 113 ripartiti per un numero esiguo di Ambiti Territoriali (n. 3). Segue la Provincia di Pavia che è composta da n. 186 Comuni divisi in 5 Ambiti Territoriali. Anche la Provincia di Lecco è peculiare in questo senso poiché conta n. 84 Comuni distribuiti in soli 3 Ambiti Territoriali. La Provincia di Milano, invece, risulta il territorio che possiede la maggior parte di Ambiti Territoriali (n. 16) a fronte di un numero di Comuni pari a n. 133.

La fig. 4.3 si seguito inserita mostra la distribuzione regionale dei 91 Ambiti Territoriali per divisione provinciale.

Fig. 4.3 Distribuzione Ambiti Territoriali in Regione Lombardia (dati percentuali).



La fig. 4.3 mostra la distribuzione degli Ambiti Territoriali in Regione Lombardia. Tale dato è utile e interessante perché evidenzia le percentuali

provinciali in riferimento alla ripartizione dei 91 Ambiti Territoriali di cui la Regione è composta.

Risulta evidente una prevalenza (17,6%) di Ambiti Territoriali in provincia di Milano, seguita dalla provincia di Bergamo con il 15,4%, Varese con il 13,2% e Como che è composta dall'8,8% degli Ambiti Territoriali lombardi. La provincia di Mantova è composta dal 6,6% rispetto al totale degli Ambiti lombardi, mentre le province di Monza e Brianza, Pavia e Sondrio hanno parimenti il 5,5% di Ambiti Territoriali. Il medesimo valore percentuale (3,3%) interessa le province di Cremona e Lecco, mentre Lodi risulta la provincia con il minor valore percentuale di Ambiti lombardi con l'1%.

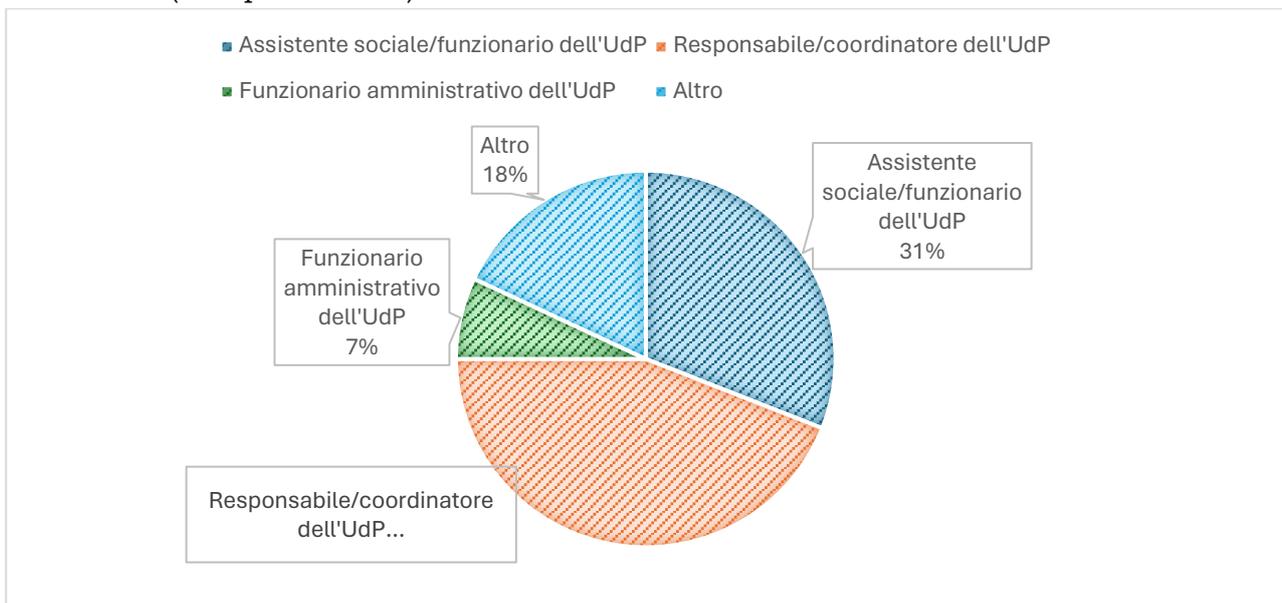
## 4.2 Il questionario rivolto agli Uffici di Piano di Regione Lombardia

La costruzione del documento di mappatura degli Ambiti Territoriali di Regione Lombardia presentato nel precedente paragrafo ha permesso la successiva costruzione di un *database* contenente tutti gli Uffici di Piano lombardi, coincidenti con gli Ambiti Territoriali, i riferimenti *e-mail* e i recapiti telefonici di ciascuno di questi.

Come descritto nel capitolo III del presente elaborato, tale *database* ha consentito di procedere con la somministrazione a tutti i 91 Uffici di Piano di un questionario telematico autosomministrato.

La fig. 4.4 di seguito inserita, mette in luce i ruoli ricoperti dai rispondenti degli Uffici di Piano della Regione che risultano essere eterogenei e non inquadrabili aprioristicamente in un unico e definito ruolo professionale.

Fig. 4.4 Ruoli dei compilanti del questionario somministrato agli Uffici di Piano di Regione Lombardia (dati percentuali).



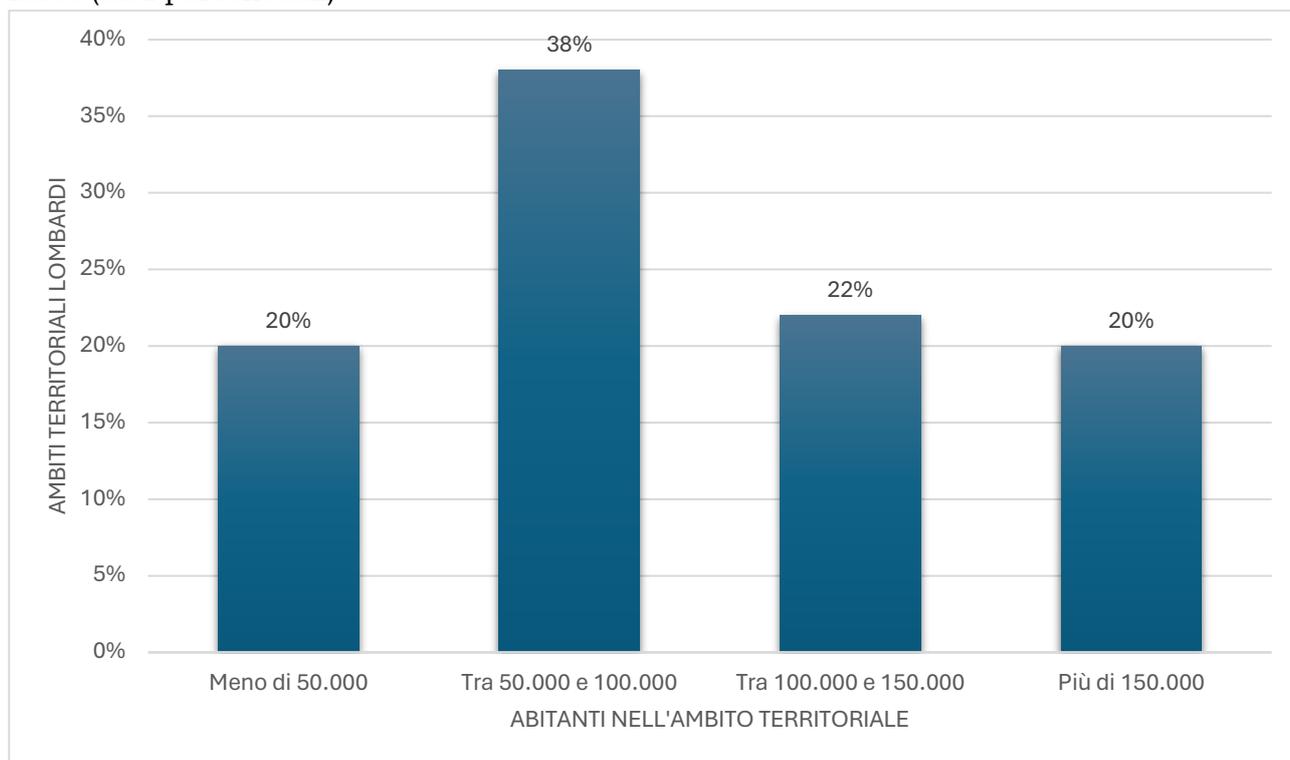
Il 44% dei rispondenti ricopriva il ruolo di responsabile/figura di coordinamento dell'Ufficio di Piano, il 31% di assistente sociale, il 7% dei rispondenti era inquadrato come funzionario amministrativo dell'UdP. Il 18%, invece, ha indicato «altro» come alternativa di risposta, fornendo una specifica intorno al proprio ruolo svolto all'interno dell'Ufficio di Piano.

### 4.2.1 Il numero di abitanti nei 91 Ambiti Territoriali di Regione Lombardia

Il 38%, cuore della distribuzione come mostrato dalla fig. 4.5, degli Ambiti Territoriali lombardi ha un numero di abitanti compreso fra 50.000 e 100.000 mila. Il 22% degli Ambiti lombardi conta invece un numero di abitanti compreso fra 100.000 e 150.000.

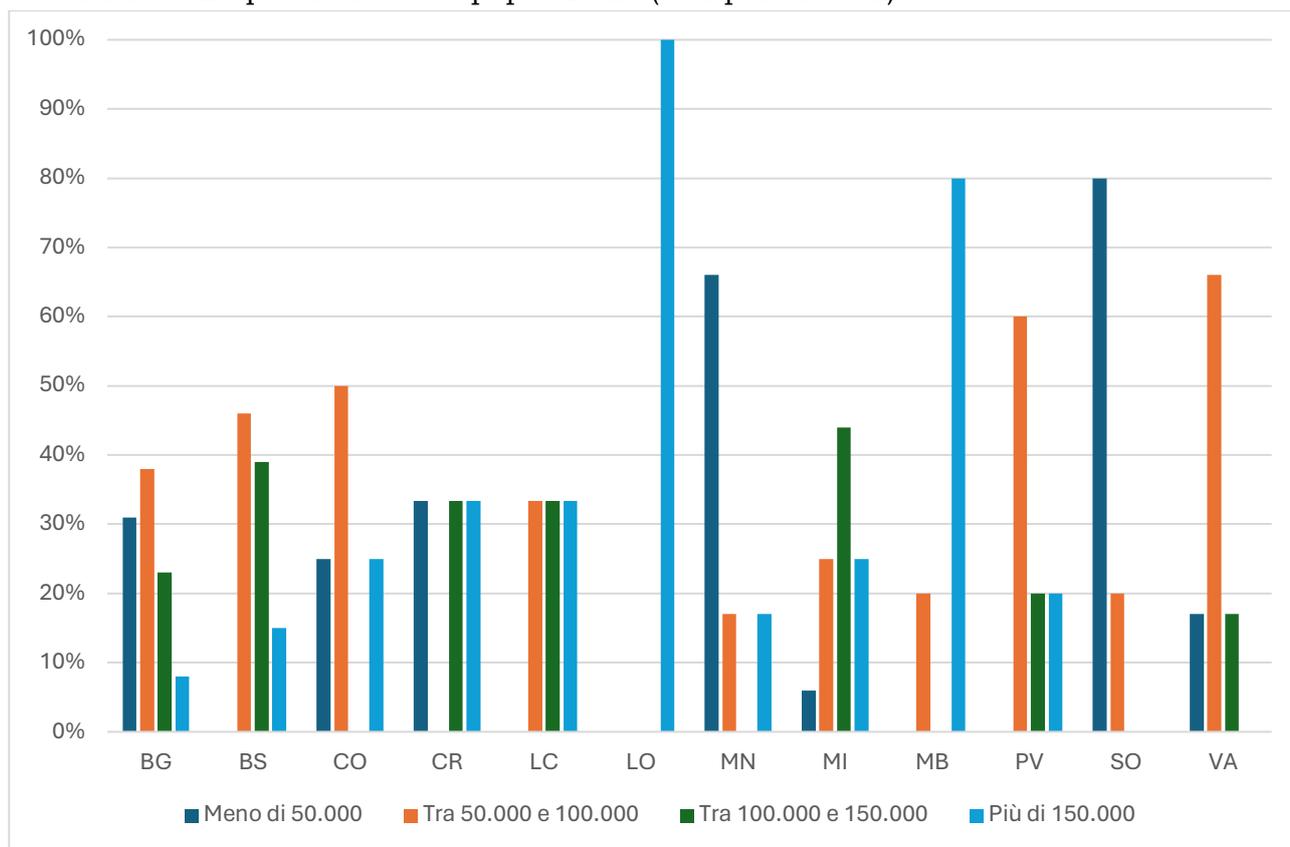
Interessante evidenziare il medesimo valore percentuale (20%) di Ambiti Territoriali che possiedono un numero di abitanti pari a meno di 50.000 e più di 150.000: i poli opposti della distribuzione.

Fig. 4.5 Numero di abitanti nei 91 Ambiti Territoriali di Regione Lombardia divisi in quattro fasce (dati percentuali).



Di seguito, fig. 4.5.1, si fornisce una panoramica del numero di abitanti degli Ambiti Territoriali lombardi, divisi per quattro fasce di popolazione, con l'obiettivo di presentare una visione regionale rappresentata mediante la divisione provinciale.

Fig. 4.5.1 Comparazione fra le dodici Province lombarde del numero di abitanti: suddivisione in quattro fasce di popolazione (dati percentuali).



I dati emersi dalle analisi effettuate e riportati nel grafico 4.5.1 evidenziano la seguente situazione lombarda per distribuzione di popolazione.

La figura di cui sopra risulta interessante se confrontata con la precedente (fig. 4.5), poiché mostra la distribuzione della popolazione nei singoli territori provinciali. Se si osservano tali distribuzioni, si possono notare importanti differenze in rapporto alla distribuzione regionale globale: nessuna delle province lombarde risulta infatti in linea con la distribuzione regionale.

La Provincia di Bergamo (BG) risulta formata da Ambiti Territoriali in cui il 31% conta meno di 50.000 abitanti, il 38% tra 50.000 e 100.000, il 23% tra 100.000 e 150.000 e l'8% più di 150.000.

Nessun Ambito Territoriale della Provincia di Brescia (BS) conta meno di 50.000 abitanti, mentre il 46% ne conta tra i 50.000 e 100.000, il 39% tra i 100.000 e 150.000 e il 15% più di 150.000.

Il 25% degli Ambiti Territoriali in Provincia di Como (CO) sono abitati da un numero di popolazione inferiore a 50.000 abitanti, il 50% degli Ambiti conta un numero compreso tra 50.000 e 100.000, nessun Ambito Territoriale conta un

numero di abitanti compreso tra i 100.000 e i 150.000, mentre il 25% ne conta più di 150.000.

Gli Ambiti Territoriali della Provincia di Cremona (CR) sono parimenti abitati, rappresentando ciascuno il 33,33%, da meno di 50.000 abitanti, tra 100.000 e 150.000 e più di 150.000. Risultano assenti Ambiti Territoriali in questa Provincia che contano un numero di abitanti tra 50.000 e 100.000.

La medesima situazione si presenta in Provincia di Lecco (LC), ma per diverse fasce di popolazione. Gli Ambiti Territoriali di tale Provincia risultano infatti parimenti popolati da un numero di abitanti tra 50.000 e 100.000, tra 100.000 e 150.000 e più di 150.000, rispettivamente il 33,33%. Si nota l'assenza di Ambiti Territoriali con meno di 50.000 abitanti.

L'Ambito Territoriale in Provincia di Lodi, come evidente dal grafico di cui sopra, conta più di 150.000 abitanti, rappresentando il 100%.

La maggior parte degli Ambiti Territoriali in Provincia di Mantova (MV), il 66%, contano un numero di abitanti inferiore a 50.000, mentre il 17% dei suoi Ambiti Territoriali contano rispettivamente tra i 50.000 e i 100.000 abitanti e più di 150.000. È evidente l'assenza di Ambiti Territoriali che rientrano nella terza fascia (numero di abitanti compreso tra 100.000 e 150.000).

Il 6% degli Ambiti Territoriali siti in Provincia di Milano (MI) è abitato da meno di 50.000 persone, il 25% conta rispettivamente un numero di abitanti compreso tra 50.000 e 100.000 e più di 150.000, mentre la maggior parte degli Ambiti di tale Provincia (44%) ha un numero di abitanti compreso tra 100.000 e 150.000.

L'80% degli Ambiti Territoriali della Provincia di Monza e Brianza (MB) ha un numero di abitanti superiore a 150.000, il rimanente 20% degli Ambiti conta un numero di abitanti compreso tra 50.000 e 100.000. Si nota un'assenza di Ambiti Territoriali con un numero di abitanti della prima fascia (meno di 50.000) e della terza (tra 100.000 e 150.000).

Il 60% degli Ambiti Territoriali della Provincia di Pavia (PV) conta abitanti tra 50.000 e 100.000, il 20% degli ambiti sono rispettivamente popolati da un numero di abitanti compreso tra 100.000 e 150.000 e più di 150.000. Assenti nella Provincia Ambiti Territoriali con un numero di abitanti della prima fascia (meno di 50.000).

Il cuore della distribuzione nella Provincia di Sondrio (SO) con l'80% si colloca nella fascia di popolazione che conta meno di 50.000 abitanti, mentre il 20% degli

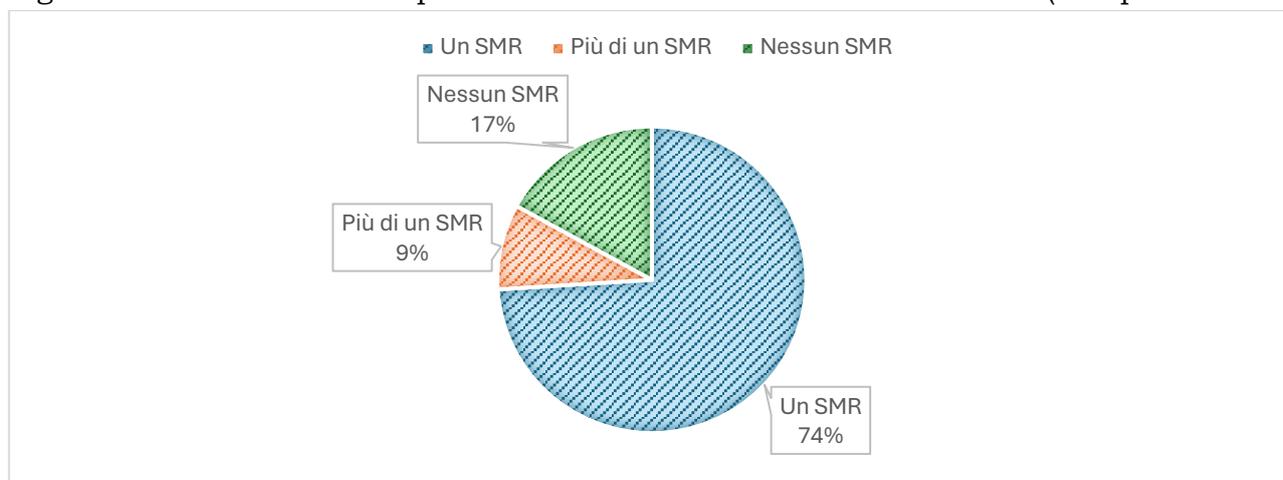
Ambiti della Provincia ha un numero di abitanti compreso tra 50.000 e 100.000 abitanti. Nessun Ambito Territoriale conta più di 100.000 abitanti (sono assenti le ultime due fasce di popolazione: tra 100.000 e 150.000 e più di 150.000).

In ultimo, il 17% degli Ambiti in Provincia di Varese (VA) contano rispettivamente meno di 50.000 e tra 100.000 e 150.000, mentre il 66% degli Ambiti della Provincia è popolato da un numero di persone compreso tra i 50.000 e i 100.000. Assenti Ambiti Territoriali che rientrerebbero nella quarta fascia (più di 150.000 abitanti).

#### 4.2.2 I dati sui Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione: la forma e lo strumento di gestione

La fig. 4.6 pone in luce la numerosità dei Servizi per il Mantenimento della Relazione nei 91 Ambiti Territoriali che la compongono.

Fig. 4.6 Numerosità di SMR presenti nei 91 Ambiti Territoriali lombardi (dati percentuali).



Il 74% degli Ambiti possiede un unico (n.1) Servizio che si occupa di mantenere e curare la relazione tra le figure parentali e bambini e ragazzi non più conviventi. Il 9% degli Ambiti lombardi, invece, ne possiede più di uno (“più di un SMR”), mentre il 17% degli Uffici di Piano rispondenti riportano di non possedere nessun Servizio dedicato al Mantenimento della Relazione genitori-figli non conviventi nel proprio Ambito Territoriale.

Tale dato, in sede di analisi, è risultato particolarmente interessante e meritevole di approfondimenti e attenzioni ulteriori. Pertanto, mediante le stringhe

di testo presenti nei questionari e compilate dai rispondenti per specificare l'assenza di Servizi territoriali, in alcuni casi, e con telefonate mirate agli Uffici di Piano che ne avevano dichiarato l'assenza, in altri, si sono raccolti i dati relativi al 17% degli Uffici di Piano che precisavano di non possedere alcun SMR nel proprio Ambito Territoriale.

Il 17% degli Uffici di Piano rispondenti lombardi ha riferito di non possedere nessun Servizio per il Mantenimento della Relazione nel proprio territorio di riferimento, l'assenza di tali Servizi in questi Ambiti risulta così gestita: alcuni Uffici di Piano specificano che, seppur in assenza di un Servizio specificamente finalizzato al mantenimento e alla cura della relazione, utilizzano risorse interne all'Ambito espletando la funzione mediante l'utilizzo di spazi fisici presenti sul territorio e impiegando operatori impegnati nei Servizi di Tutela Minori. La ripartizione è di seguito precisata.

L'80% specifica di non possedere un Servizio specificamente dedicato al Mantenimento della Relazione genitori-figli non conviventi nel proprio territorio, ma di espletare la funzione di mantenere e curare la relazione attraverso le seguenti modalità:

- un Ambito Territoriale (n. 1) precisa che la funzione di mantenere e curare la relazione viene espletata direttamente dal Servizio Tutela Minori (Servizio inviante);
- i restanti Ambiti Territoriali (n. 11) sono organizzati mediante spazi fisici messi a disposizione dei Comuni che possono essere utilizzati per rispondere all'obiettivo ultimo di mantenere e curare la relazione, ma tali luoghi non sono dotati di una propria struttura organizzativa e di funzionamento.

Il 20% degli Ambiti Territoriali che aveva precedentemente risposto di non possedere Servizi territoriali, specificano di utilizzare, per le situazioni che lo richiedono, Servizi dedicati al Mantenimento della Relazione presenti in Ambiti Territoriali limitrofi.

Il discrimine che si è fissato in sede di analisi dei dati per differenziare i territori che avevano precedentemente dichiarato di non possedere al loro interno Servizi dedicati al Mantenimento della Relazione, si ritrova nel territorio in cui tale

funzione viene espletata. Più nello specifico, alcuni Ambiti Territoriali (80%), seppur non dotati di Servizi specificamente dedicati, all'interno del proprio contesto territoriale svolgono la funzione di mantenere e curare la relazione attraverso altre modalità, come sopra descritto. Altri contesti territoriali lombardi (20%), invece, non solo non possiedono Servizi dedicati, ma anche la funzione di mantenere e curare la relazione viene delegata e demandata a contesti territoriali limitrofi.

I Servizi per il Mantenimento della Relazione tra genitori e figli non conviventi lombardi conteggiati sono 84 (n. 84), ma i dati reperiti grazie agli Uffici di Piano rispondenti alla seconda parte del questionario fanno riferimento a 82 (n. 82) SMR, poiché l'Ufficio di Piano di Erba (che aveva dichiarato di possedere 2 SMR al suo interno) non ha più risposto; pertanto, i dati relativi a questi due Servizi non sono stati registrati né analizzati.

Di seguito si presentano le forme e gli strumenti mediante cui i 91 Uffici di Piano, quindi i 91 Ambiti Territoriali, gestiscono i propri Servizi per il Mantenimento della Relazione.

Su 82 Servizi rilevati, il 5% vengono gestiti in economia con il Comune che ne rappresenta l'Ente gestore, a fronte del 95 % che presenta un'altra forma di gestione (gestione associata, in affidamento a terzi, mista).

In Regione Lombardia prevalgono altre forme di gestione quali scelte mediante cui vengono gestiti i SMR con una percentuale del 95%, diverse da quella in economia presente nel 5% dei SMR lombardi.

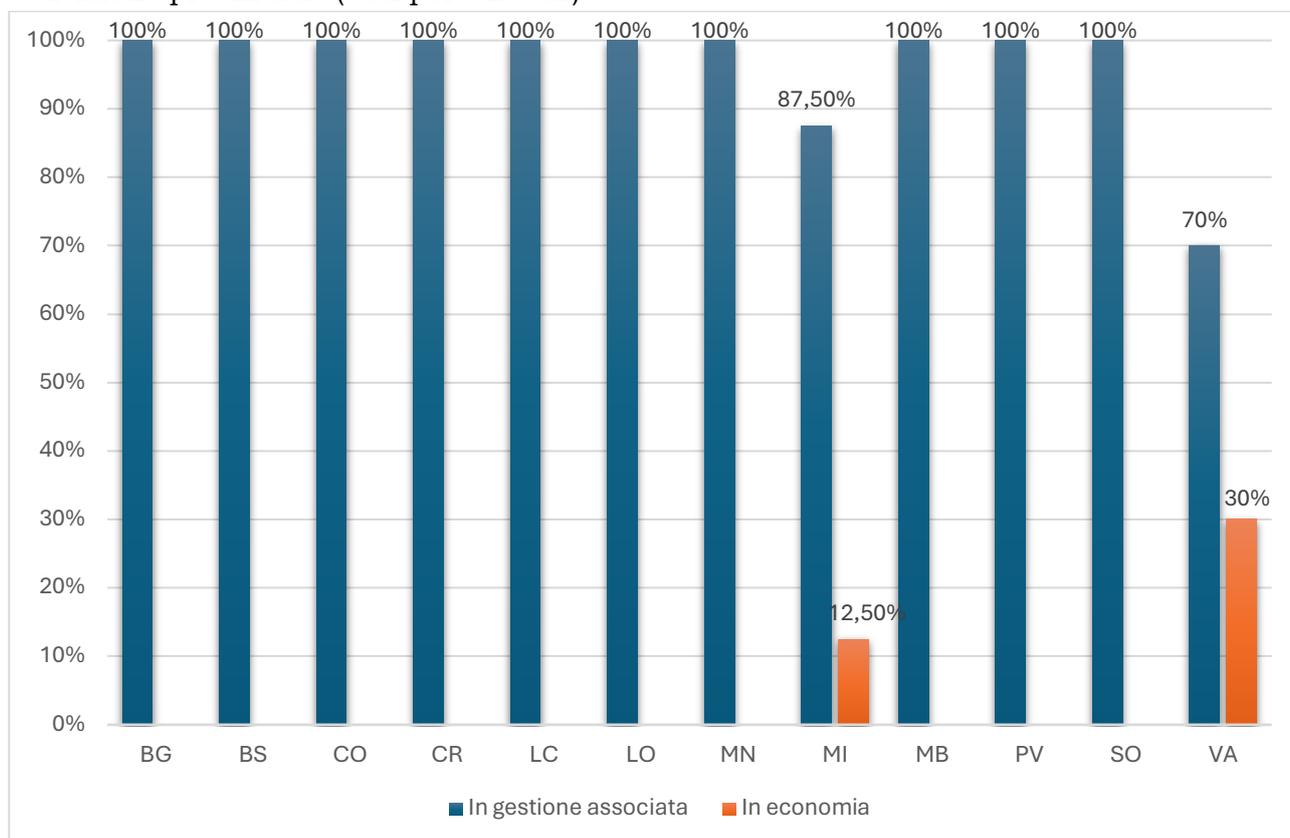
Con l'accezione «in economia» si fa riferimento alle situazioni in cui l'Ente locale provvede direttamente da sé, mediante le proprie strutture, ovvero i suoi uffici a gestire ed erogare i Servizi per il Mantenimento della Relazione. Questa forma di gestione viene adottata quando, per le modeste dimensioni o per le caratteristiche del servizio da realizzare, non è opportuno costituire un'istituzione o un'azienda (Raineri & Corradini, p. 36, 2022).

Con «gestione associata» si fa invece riferimento all'utilizzo di una forma organizzativa unica e condivisa per la gestione dei Servizi da parte di più Enti locali.

La gestione associata è lo strumento che apre ad una dimensione demografica ed economica maggiore, adeguata a sostenere la pianificazione sociale (Cabiati, 2015; Malvestiti, 2023).

Nel seguente grafico (4.7), viene rappresentata la distribuzione della forma di gestione associata e in economia nelle province lombarde.

Fig. 4.7 Distribuzione delle forme di gestione associata e in economia in Regione Lombardia – divisione provinciale (dati percentuali).



La forma di gestione associata, com'è possibile leggere dal grafico 5.8, risulta presente in tutte le dodici province lombarde.

Rispetto alla forma di gestione in economia, invece, si legge una presenza unicamente nelle province di Milano e Varese.

La figura offre quindi la distribuzione delle province lombarde in ordine alle forme di gestione dei Servizi per il Mantenimento della Relazione genitori-figli non conviventi. I dati percentuali mostrano la realtà regionale: il territorio di Varese si distingue come Provincia che include al suo interno più Ambiti Territoriali (30%), quindi più Comuni, la cui gestione dei SMR rimane in capo ai Comuni. A seguire, la Provincia di Milano con il 12,5%.

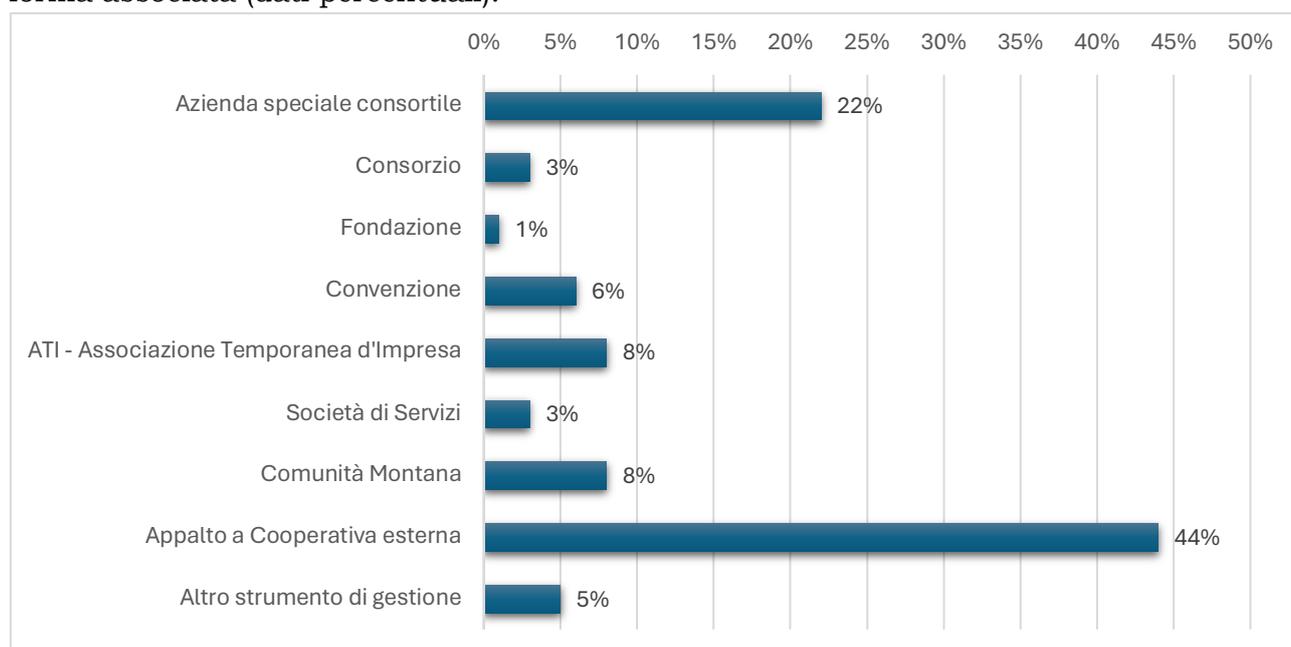
Le Province, Varese e Milano, vedono la compresenza di entrambe le forme di gestione, mostrando però un'importante prevalenza di quella associata.

Un dato rilevante ed interessante è che nessuna provincia lombarda utilizza come forma di gestione prevalente per i Servizi per il Mantenimento della Relazione quella in economia.

Le province di Bergamo, Brescia, Como, Cremona, Lecco, Lodi, Mantova, Monza e Brianza, Pavia e Sondrio presentano una totale gestione associata; infatti, tutti gli Ambiti Territoriali afferenti a queste province hanno optato per questa forma di gestione.

Chiarita e presentata che la forma di gestione associata, quale forma prevalente di gestione per i Servizi per il Mantenimento della Relazione, la figura 5.9 mostra una panoramica regionale degli strumenti mediante cui tali Servizi erogano le proprie prestazioni nel territorio regionale.

Fig. 4.8 Distribuzione delle tipologie di strumento per la gestione dei SMR tra comuni in forma associata (dati percentuali).



È indubbio che in Regione Lombardia lo strumento maggiormente utilizzato risulti l'appalto a cooperativa esterna con il 44%. A seguire lo strumento dell'azienda consortile con il 22%. In coda, si collocano in ordine crescente: l'ATI (Associazione Temporanea d'Impresa) e la Comunità Montana (entrambi si assestano all'8%), con il 6% si trova lo strumento della convenzione, a seguire gli strumenti del consorzio e della società di Servizi (entrambi con un valore

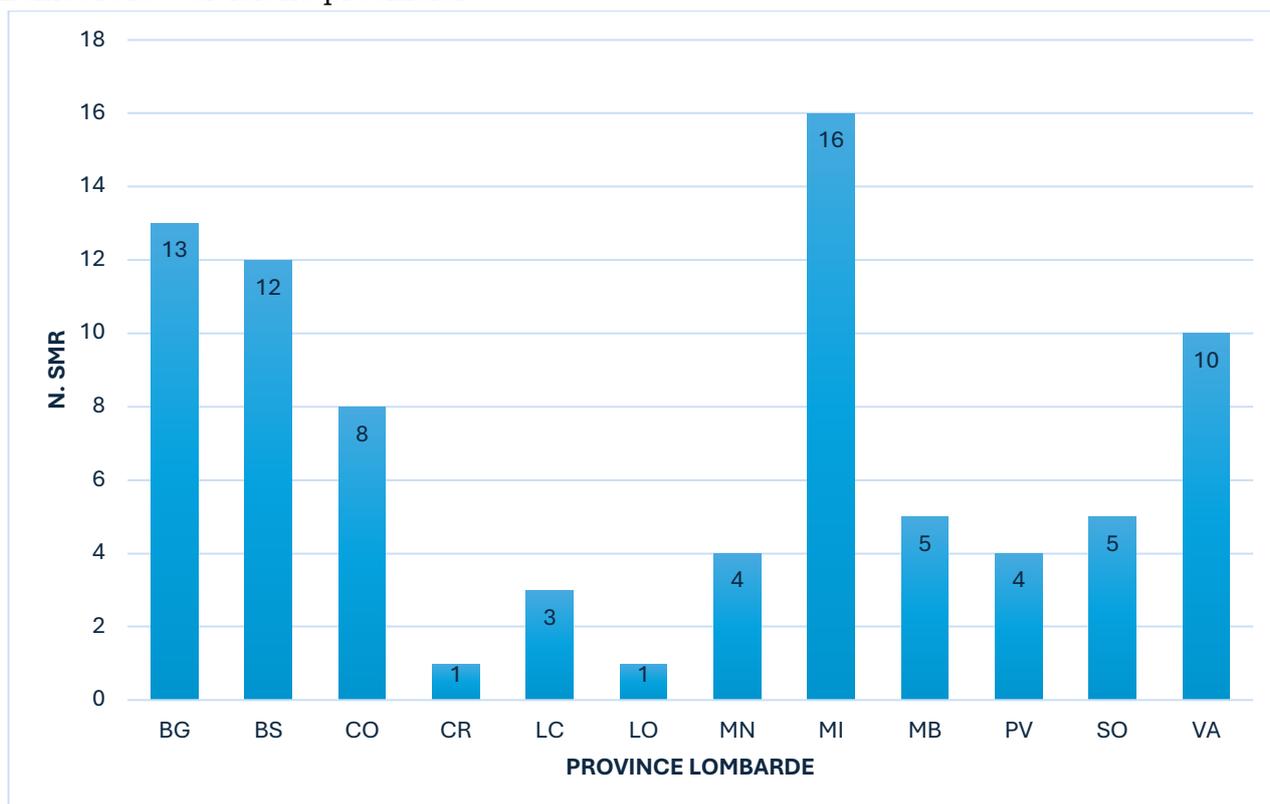
percentuale pari al 3%), esiguo risulta essere l'utilizzo dello strumento di gestione della fondazione il cui valore percentuale è dell'1%. Interessante notare l'assenza dell'utilizzo degli strumenti della società per azioni, dell'unione di comuni e dell'azienda sociale.

#### 4.2.3 La distribuzione dei Servizi per il Mantenimento della Relazione genitori-figli non conviventi in Regione Lombardia

Grazie allo *step* precedentemente presentato, ovvero una mappatura delle forme di gestione adottate dai plurimi territori regionali in ordine alle forme di gestione, è stato possibile porre in evidenza la numerosità dei Servizi per il Mantenimento della Relazione nel territorio regionale.

Attualmente si rilevano 82 Servizi che, indipendentemente dalla forma di gestione, si dipanano su tutto il territorio regionale e si costituiscono come Servizi con la finalità di mantenere e curare il legame tra i genitori (e tutte le figure ritenute significative) e i bambini/ragazzi all'interno dei 91 Ambiti Territoriali sociali lombardi.

Tab. 4.9 Distribuzione dei Servizi per il Mantenimento della Relazione in Regione Lombardia – divisione provinciale.



Leggendo in grafico inserito, si presenta la seguente situazione lombarda: la maggior parte dei Servizi per il Mantenimento della Relazione sono situati nelle province di Milano (n. 16 SMR), Bergamo (n. 13 SMR), Brescia (n. 12 SMR) e Varese (n. 10 SMR).

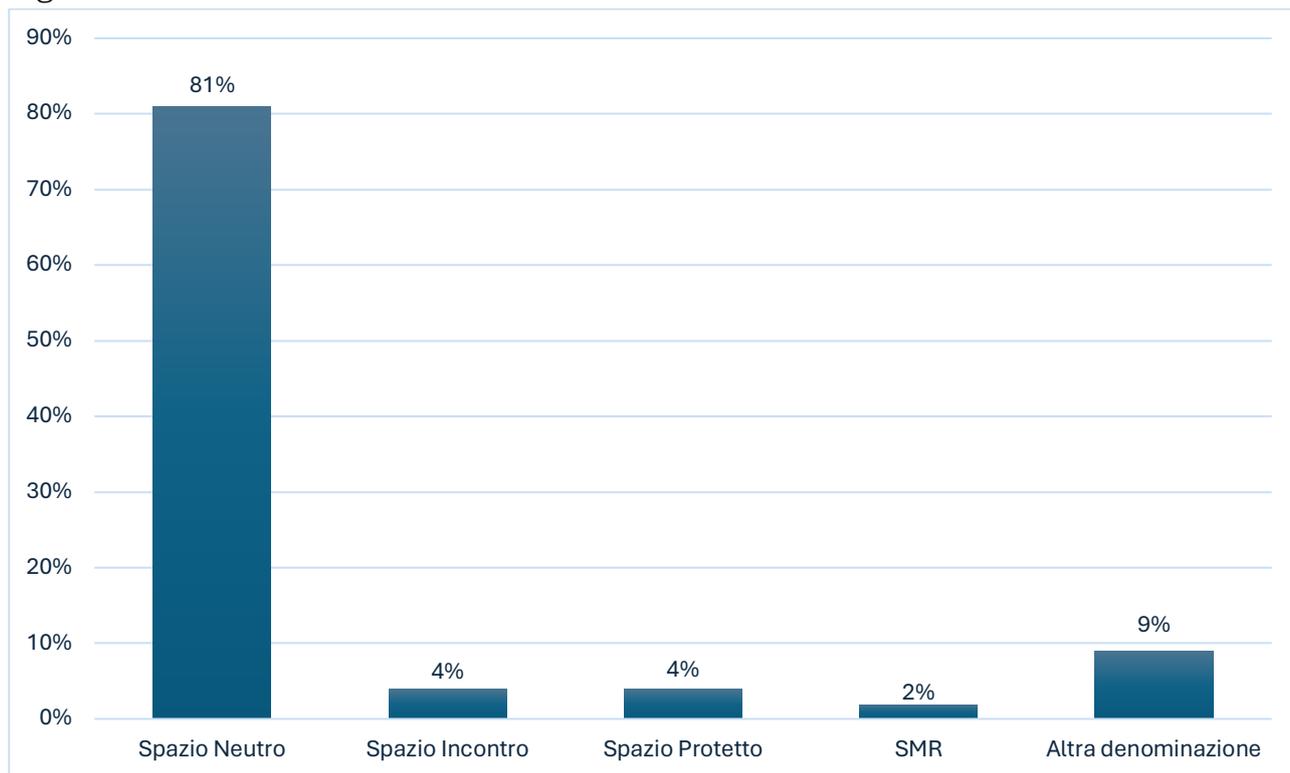
A seguire la provincia di Como (n. 8 SMR), Monza e Brianza e Sondrio (n. 5 SMR), Mantova e Pavia (n. 4 SMR). Le province che presentano un numero più esiguo di Servizi territoriali presenti al loro interno sono Lecco (n. 3 SMR) e, infine, Lodi e Cremona (n. 1 SMR).

#### 4.2.4 Le denominazioni dei Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione

La fig. 4.10 sotto inserita, evidenzia le plurime ed eterogenee denominazioni con cui gli Ambiti Territoriali, dunque i Comuni, gli operatori dei Servizi e le famiglie, nominano i Servizi che mantengono e curano la Relazione tra i genitori e i figli non più conviventi.

Tale dato, come sopra già presentato, orienta il ragionamento intorno alle differenti, plurime ed eterogenee centrature metodologiche di tali Servizi che sono state presentate più approfonditamente nei precedenti capitoli.

Fig. 4.10 Denominazione del Servizio all'interno dei differenti Ambiti Territoriali.



Dalla lettura del grafico 4.10 risulta chiara la prevalenza di Ambiti Territoriali che utilizza la denominazione «Spazio Neutro» per qualificare i Servizi con un valore percentuale dell'81%.

A seguire, il 4% degli Ambiti Territoriali utilizza parimenti le denominazioni «Spazio Incontro» e «Spazio Protetto», in ultimo, il 2% degli Ambiti Territoriali utilizza la denominazione «Servizio per il Mantenimento della Relazione genitori-figli non conviventi» – SMR.

Per questa domanda era stata prevista un'alternativa di risposta «altra denominazione» con una stringa di testo in cui era possibile specificare meglio quale denominazione venisse utilizzata per qualificare i Servizi di interesse. Interessante riportare che il 100% dei rispondenti che ha indicato di utilizzare altra denominazione rispetto alle alternative di risposta previste nello strumento, abbia specificato di denominare il Servizio presente nel proprio Ambito Territoriale «Servizio incontri protetti».

Di seguito, in conclusione al presente *report* relativo al primo strumento di ricerca e finalizzato a raccogliere dati intorno alla numerosità e alla collocazione geografica dei Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione, si inserisce una tabella (4.4) di sintesi.

Tab. 4.4 Sintesi del n. di Ambiti Territoriali, del n. dei SMR lombardi, rapporto tra n. SMR e AT e valore percentuale della forma di gestione dei SMR lombardi – divisione provinciale.

PROVINCIA	N. AMBITI TERRITORIALI	N. SERVIZI PER IL MANTENIMENTO DELLA RELAZIONE	RAPPORTO N. SMR/AMBITO TERRITORIALE	% FORMA DI GESTIONE del/i SMR
BG	14	13	0,92	100% associata
BS	13	12	0,92	100% associata
CO	8	8	1	100% associata
CR	3	1	0,33	100% associata
LC	3	3	1	100% associata
LO	1	1	1	100% associata
MN	6	4	0,66	100% associata
MI	16	16	1	12,5% in economia 87,5% associata
MB	5	5	1	100% associata
PV	5	4	0,8	100% associata
SO	5	5	1	100% associata
VA	12	10	0,83	30% in economia 0% associata
	91	82		

## CAPITOLO V

# IL FUNZIONAMENTO E L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI PER IL MANTENIMENTO DELLA RELAZIONE TRA GENITORI E FIGLI NON CONVIVENTI

### *Premessa*

Nel presente capitolo verrà presentata un'analisi descrittiva finalizzata alla rappresentazione dell'organizzazione e del funzionamento dei Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione tra genitori e figli non conviventi, di cui si sono rilevati la numerosità, la collocazione territoriale, i contatti delle figure di coordinamento, la forma e gli strumenti di gestione e le diverse denominazioni attraverso gli *step* di ricerca presentati nei paragrafi precedenti.

Accanto alla descrizione, per alcuni dati, verranno altresì presentate delle comparazioni effettuate tra i Servizi delle singole province che compongono la Regione Lombardia. Lo scopo di tale confronto è quello di osservare eventuali aspetti di differenza o comunanza tra i plurimi Servizi presenti sul territorio lombardo, partendo dall'ipotesi che questi ultimi siano caratterizzati da una forte eterogeneità nell'organizzazione e nel funzionamento interni.

Al fine di effettuare un'ulteriore operazione di collocazione geografica che potesse confermare e precisare le informazioni inserite nel *database* relativo ai Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione, si è scelto di chiedere nuovamente alle figure di coordinamento l'Ambito Territoriale di collocazione del proprio Servizio.

Nella parte iniziale del questionario, prima che i rispondenti potessero procedere con la compilazione dello strumento, viene specificato che *nella costruzione del presente questionario si è utilizzato il maschile per indicare gli operatori, i loro ruoli professionali e i bambini e ragazzi poiché la doppia declinazione avrebbe appesantito il testo, ma ci si riferisce parimenti all'uno e all'altro genere.*

Nei paragrafi a seguire vengono presentati i risultati nell'intento di descrivere i Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione. Per raggiungere tale finalità descrittiva gli elementi esposti non seguono l'ordine delle domande del

questionario, perché distribuiti secondo una riorganizzazione facilitante alla comprensione e alla coerenza della loro presentazione.

## 5.1 L'organizzazione interna dei Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione

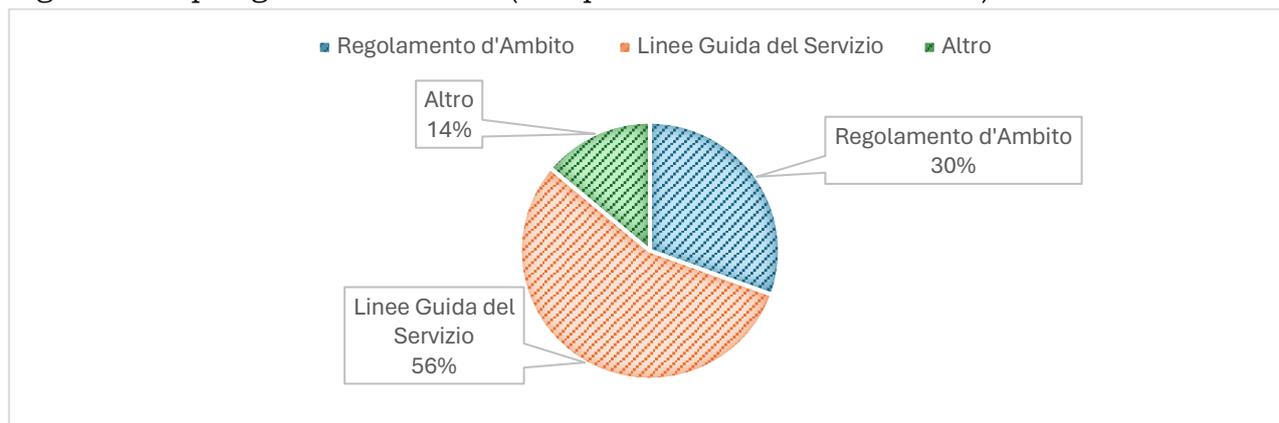
Dai dati raccolti mediante la prima area del questionario somministrato alle figure di coordinamento è possibile cominciare a portare alla luce alcune caratteristiche relative all'organizzazione interna dei Servizi lombardi.

Per raccogliere tali informazioni sono state presi in considerazione alcuni *item*, in particolare:

1. la presenza di un documento interno che ne descriva l'organizzazione;
2. la tipologia del documento interno;
3. l'apertura settimanale dei Servizi;
4. la presenza di un contatto telefonico;
5. la presenza di un sito *web*;
6. la presenza di un contatto *e-mail*;
7. l'utilizzo dello strumento *WhatsApp* per le comunicazioni;
8. la presenza/assenza di una figura amministrativa.

Il 95% dei Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione ha redatto un documento che descrive il funzionamento interno del Servizio a fronte di un 5% che ha dichiarato di non possedere nessuna tipologia di documentazione interna al Servizio che espliciti l'organizzazione dello stesso.

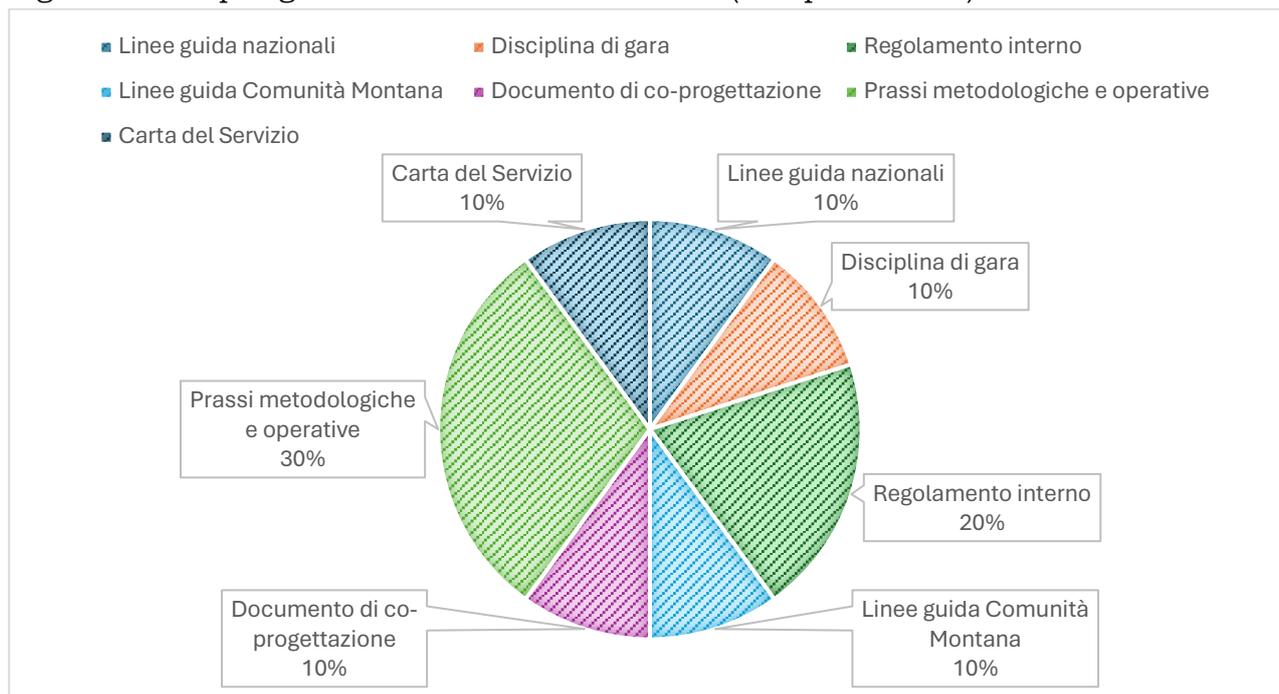
Fig. 5.1 La tipologia di documento (dati percentuali su N: 72 Servizi).



Si nota che più della metà dei rispondenti (56%), al fine di organizzare internamente il SMR, dispone di linee guida di Servizio, mentre il 30% utilizza principalmente i regolamenti degli Ambiti Territoriali in cui i Servizi sono collocati ed espletano le proprie funzioni. I Regolamenti d'Ambito non fanno parte del novero dei documenti interni, sono piuttosto da intendere come degli atti amministrativi definiti ed elaborati dagli stessi Ambiti che rispondono alle loro proprie esigenze, organizzazione, obiettivi e funzionamento. Si può quindi sottolineare che non tutti i rispondenti che fanno riferimento a documenti interni lo possiedono realmente e lo utilizzano.

Al fine di rilevare con precisione la tipologia di documenti internamente utilizzati dai Servizi lombardi, è stata altresì prevista l'alternativa di risposta «altro» affiancata da una stringa di testo che consentisse di specificarla, di seguito una descrizione (Fig. 5.1.1).

Fig. 5.1.1 La tipologia di altri documenti utilizzati (dati percentuali).



Come si evince dal grafico, la maggior parte dei SMR lombardi che indica «altro», utilizza delle prassi metodologiche e operative per l'organizzazione interna con una percentuale del 30%.

I Servizi che si servono di linee guida nazionali, linee guida della comunità montana, carta del Servizio, discipline di gara e documenti di co-progettazione risultano essere la quota più ristretta con il 10%. Il 20% dei Servizi utilizza invece regolamenti interni.

Relativamente al tempo di lavoro dei Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione, è risultato interessante portare alla luce se questi seguono un'apertura settimanale e in quali giorni e fasce orarie risultano operativi.

Il 71% dei SMR lombardi non è aperto tutti i giorni della settimana, a fronte di un 29% che segue un'apertura settimanale del Servizio. Con «settimanale» si intende l'apertura del Servizio tutti i giorni; dal lunedì alla domenica, senza giorni di chiusura.

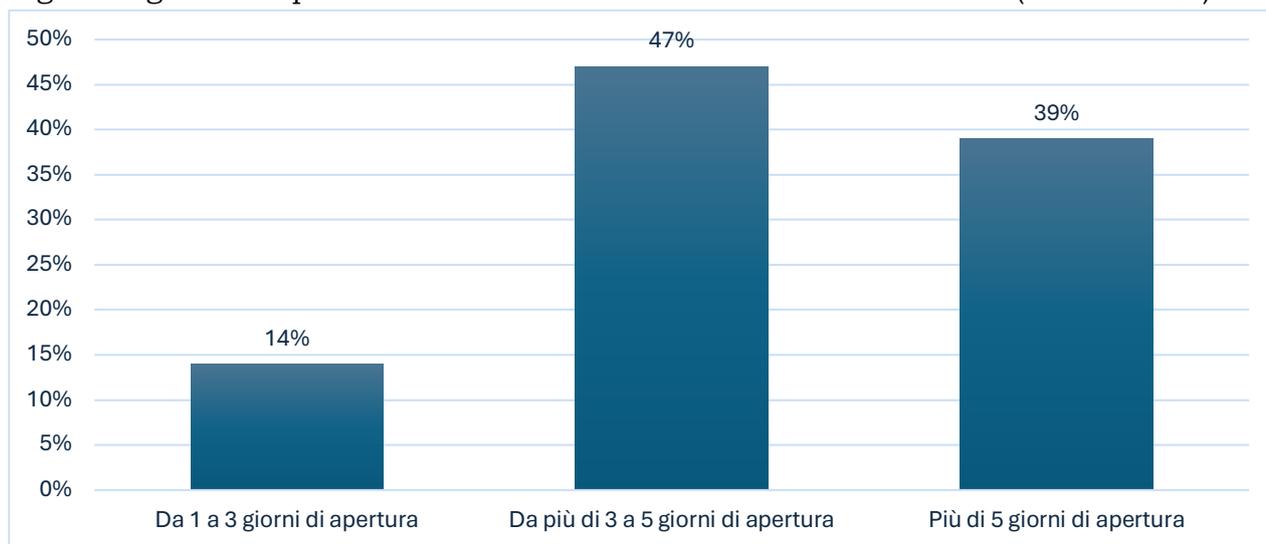
Di seguito una panoramica dei giorni effettivi di apertura dei Servizi lombardi.

Il primo elemento che vale la pena riportare è che, nonostante il 29% dei SMR avesse dichiarato di essere aperto tutti i giorni della settimana, il numero massimo

di giorni di apertura è pari a 6 (n. 6). Nessun Servizio lombardo per il Mantenimento della Relazione rimane aperto nella giornata della domenica.

Il grafico rappresentato in fig. 5.2 presenta la suddivisione dei rispondenti in 3 fasce di apertura.

Fig. 5.2 I giorni di apertura settimanali dei SMR lombardi in tre fasce (dati assoluti).



I dati mostrano che il 47% dei Servizi lombardi segue un'apertura settimanale tra i 3 e i 5 giorni settimanali. Il 39% Servizi sono operativi anche nella giornata del sabato con un'apertura settimanale che copre più di 5 giorni. Il 14% dei rispondenti, invece, segue un'apertura da 1 a 3 giorni nella settimana, mentre nessun Servizio risulta funzionante solo mezza giornata.

Dopo aver rilevato i giorni di apertura settimanale dei Servizi, si era ipotizzato che potesse esistere un'associazione tra la popolosità degli Ambiti Territoriali (di cui si può leggere nel capitolo IV del presente elaborato, fig. 4.5) e i giorni di apertura dei SMR.

Il ragionamento originava dall'ipotesi che più popoloso fosse l'Ambito Territoriale, più famiglie avrebbero potuto usufruire dei Servizi per il Mantenimento della Relazione e, dunque, maggiore sarebbe dovuta essere la disponibilità delle strutture in termini di ore lavorative settimanali.

Per verificare tale ipotesi di partenza, si è proceduto a effettuare un'analisi bivariata mediante la costruzione di una tabella di contingenza (tab. 5.1) che

avrebbe permesso la rilevazione di una associazione attraverso il Test del chi-quadrato. Il valore emerso risulta, però, di gran lunga superiore al 5%, di conseguenza il *test* non rifiuta l'ipotesi nulla di indipendenza; quindi, le due variabili non sono associate in alcun modo.

Tab. 5.1 Tabella di contingenza n. abitanti Ambito Territoriale – Giorni di apertura dei SMR.

**Tavola di contingenza N. abitanti Ambito Territoriale \* Giorni di apertura**

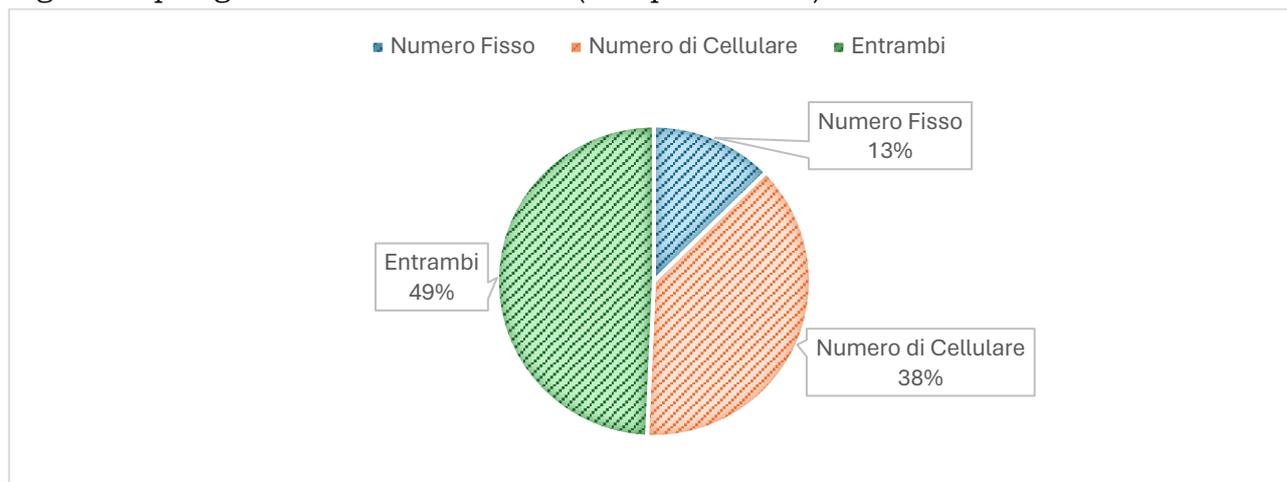
N. abitanti Ambito Territoriale			Giorni di apertura			Totale
			Da 1 a 3 giorni di apertura	Da più di 3 a 5 giorni di apertura	Più di 5 giorni di apertura	
meno di 50.000	Conteggio		1	6	4	11
	Conteggio previsto		1,6	5,1	4,3	11,0
tra 50.000 e 100.000	Conteggio		5	10	8	23
	Conteggio previsto		3,3	10,7	9,0	23,0
tra 100.000 e 150.000	Conteggio		3	9	10	22
	Conteggio previsto		3,2	10,2	8,6	22,0
più di 150.000	Conteggio		1	7	5	13
	Conteggio previsto		1,9	6,0	5,1	13,0
Totale	Conteggio		10	32	27	69
	Conteggio previsto		10,0	32,0	27,0	69,0

Questa operazione ci porta ad affermare che il programma di apertura settimanale dei Servizi per il Mantenimento della Relazione non è influenzato dal numero di abitanti dell'Ambito Territoriali in cui questi sono collocati.

I dati di seguito presentati rappresentano la dimensione dell'accessibilità dei Servizi lombardi. Con «accessibilità» si fa riferimento alla caratteristica dei Servizi di essere reperibili dalle persone che beneficiano delle prestazioni erogate dagli stessi e, pertanto, facilitate nel prendere contatti con i Servizi stessi.

Tra i SMR presenti in Regione Lombardia è nettamente più alta la percentuale di quelli che possiedono un contatto telefonico (93%), a fronte di un 7% che ne è sprovvisto.

Fig. 5.3 Tipologia di contatto telefonico (dati percentuali).



Il 49% dei Servizi lombardi rispondenti precisano di possedere sia un numero di telefono di Servizio (numero fisso) che un numero di telefono mobile (numero di cellulare). Una percentuale più esigua di Servizi (38%) dispongono unicamente di un numero di telefono mobile (numero di cellulare) e il 13% dei SMR lombardi, invece, sono rintracciabili solo attraverso un numero di telefono di Servizio (numero fisso).

Si coglie altresì la prevalenza di SMR lombardi che non dispongono di un sito *web* (il 64%) contro il 36% di Servizi che, invece, possiedono un sito *internet* relativo al Servizio per il Mantenimento della Relazione.

In più, la maggior parte dei Servizi lombardi (l'87%) sono dotati di un indirizzo di posta elettronica, mentre il 13% dichiara di non esserne provvisto.

Interessante, inoltre, la prevalenza di Servizi (l'80%) che utilizza *WhatsApp* per le comunicazioni con le famiglie, a fronte di una residuale parte (il 20%) che non ne fa uso.

Tab. 5.2 Comparazione provinciale dei SMR lombardi in possesso di almeno un contatto telefonico, di un sito *web* e di un indirizzo di posta elettronica (dati percentuali).

PROVINCIA	SMR che possiedono un contatto telefonico (valori %)	SMR che possiedono un sito <i>web</i> (valori %)	SMR che possiedono un indirizzo <i>e-mail</i> (valori%)	SMR che utilizzano <i>WhatsApp</i> per le comunicazioni (valori %)
<u>BG</u>	100,0%	33,3%	83,3%	58,3%
<u>BS</u>	83,3%	25,0%	75,0%	91,7%
<u>CO</u>	100,0%	80,0%	100,0%	80,0%
<u>CR</u>	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<u>LC</u>	100,0%	0,0%	66,7%	100,0%
<u>LO</u>	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<u>MN</u>	100,0%	75,0%	75,0%	50,0%
<u>MI</u>	93,8%	25,0%	93,8%	93,8%
<u>MB</u>	100,0%	33,3%	100,0%	100,0%
<u>PV</u>	100,0%	25,0%	100,0%	25,0%
<u>SO</u>	60,0%	40,0%	40,0%	80,0%
<u>VA</u>	100,0%	33,3%	100,0%	88,9%

La tabella di cui sopra sintetizza i valori percentuali relativi alle tre variabili precedenti (numero di telefono, presenza di un sito *web* e presenza di un indirizzo *e-mail*) per divisione provinciale.

La totalità dei SMR rispondenti (100%) delle province di Bergamo (BG), Como (CO), Cremona (CR), Lecco (LC), Lodi (LO), Mantova (MN), Monza e Brianza (MB), Pavia (PV) e Varese (VA) dispone di un numero di telefono (fisso, di cellulare o entrambi). A seguire, con l'83,3%, i SMR rispondenti in provincia di Brescia (BS) e con il 93,8% i SMR rispondenti della provincia di Milano (MI). La provincia con i punti percentuali inferiori è quella di Sondrio (SO), in cui i SMR rispondenti che sono dotati di un contatto telefonico rappresentano il 60% di quelli totali.

Interessanti i dati relativi alla provincia di Lecco (LC) in cui si legge una totale assenza (0%) di Servizi per il Mantenimento della Relazione che possiedono un sito *internet* al contrario, invece, nelle province di Cremona (CR) e Lodi (LO) la totalità dei Servizi rispondenti (100%) ne sono provvisti.

Si riporta che la totalità dei SMR rispondenti delle province di Como (CO), Cremona (CR), Lodi (LO), Monza e Brianza (MB), Pavia (PV) e Varese (VA) dispongono parimenti di un contatto telefonico e di un indirizzo mail (entrambi 100%). I SMR rispondenti in provincia di Milano si assestano su una percentuale del 93,8% sia per la presenza di un contatto telefonico che di un indirizzo di posta elettronica. Le altre province registrano una diminuzione in punti percentuali,

utilizzando maggiormente lo strumento telefonico (contatto telefonico) alla comunicazione a mezzo *e-mail* (indirizzo mail).

È altresì interessante notare come l'utilizzo dello strumento digitale *WhatsApp* sia trasversalmente utilizzato in Regione Lombardia.

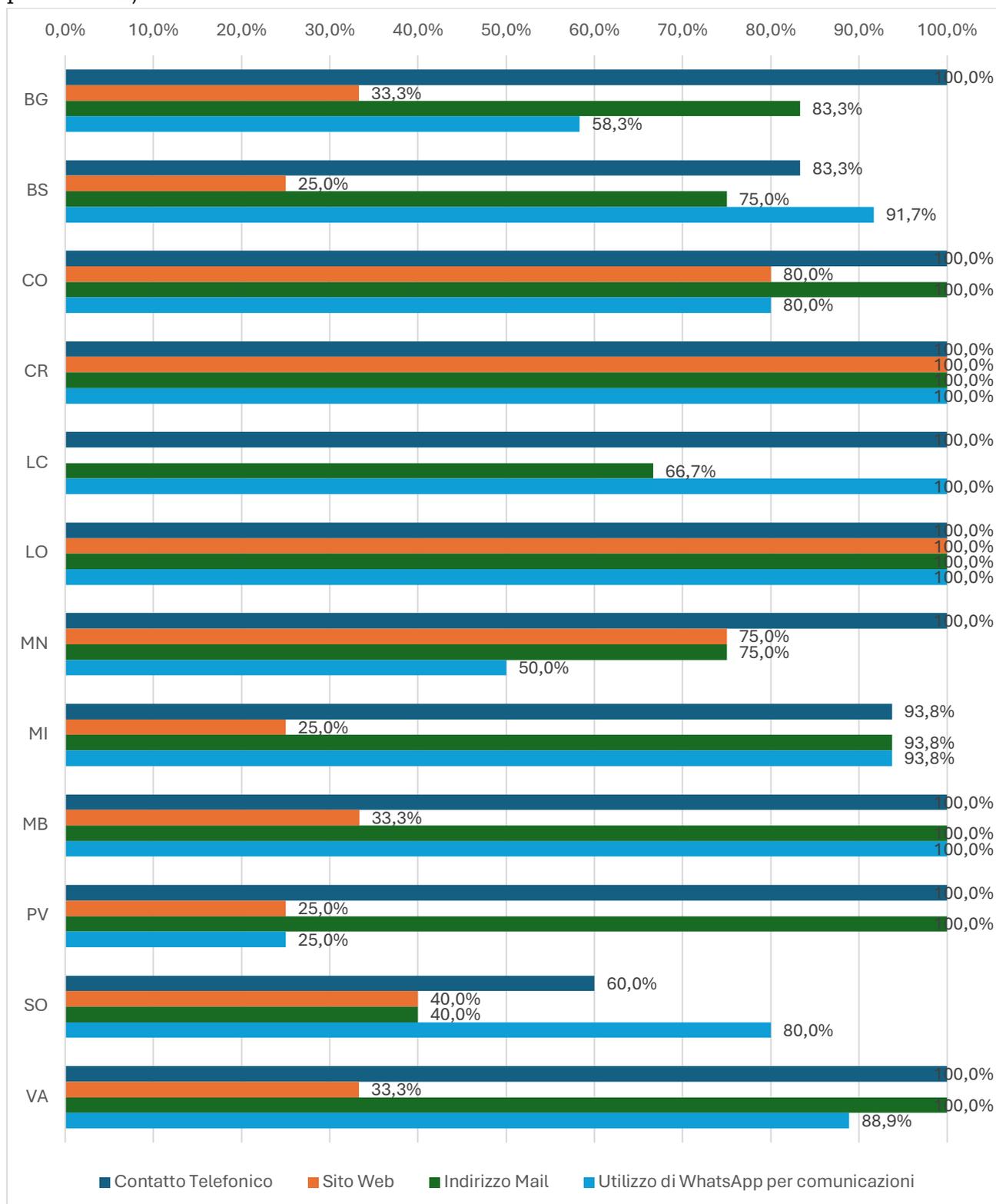
Nelle province di Cremona (CR), Lecco (LC), Lodi (LO) e Monza e Brianza (MB), la totalità dei Servizi rispondenti utilizza lo strumento per le comunicazioni con le famiglie. Peculiare la provincia di Brescia in cui i SMR rispondenti utilizzano maggiormente le comunicazioni mediante lo strumento digitale *WhatsApp* (con il 91,7%) rispetto a quelle a mezzo *e-mail*, il cui valore percentuale si assesta al 75%.

Particolarmente interessante rilevare come i SMR presenti nella provincia di Sondrio utilizzino *WhatsApp* come principale strumento di comunicazione, raggiungendo un valore percentuale dell'80% registrando una percentuale superiore rispetto alla presenza di un contatto telefonico (60%), di un sito web (40%) e di un indirizzo *e-mail* (40%).

La provincia in cui l'utilizzo di *WhatsApp* per comunicare con le famiglie risulta inferiore è Pavia (PV) con il 25%.

Con «comunicazione» si intende la trasmissione di informazioni circa le date e gli orari degli incontri presso il Servizio, le eventuali modifiche e, altresì, gli elementi utili agli operatori e alle famiglie per affrontare gli incontri. Lo strumento digitale finalizzato a facilitare e fluidificare le comunicazioni è parimenti utilizzato dagli operatori per comunicare con le famiglie e viceversa.

Fig. 5.4 Dimensione dell'accessibilità dei SMR lombardi – comparazione provinciale (dati percentuali).



Sommando le percentuali registrate in riferimento alla presenza di un contatto telefonico, di un sito *web*, di un indirizzo *e-mail* e dell'utilizzo dello strumento digitale di *WhatsApp*, si può descrivere la dimensione regionale

dell'accessibilità dei Servizi per il Mantenimento della Relazione effettuando delle comparazioni provinciali, come evidenziato dalla fig. 5.4.

Restituendo una fotografia delle quattro variabili sopra descritte, è possibile riflettere intorno a quanto i SMR lombardi risultino facilmente accessibili sia da parte delle famiglie che beneficiano in termini di prestazioni e funzioni erogate, sia da parte dei Servizi che fanno parte della rete di aiuto allargata o che necessitano prendere i primi contatti con i SMR territoriali.

Le province lombarde in cui i SMR risultano maggiormente accessibili sono quelle di Cremona (CR) e di Lodi (LO), seguite da Como (CO) e Monza e Brianza (MB). Le province in cui i Servizi risultano invece meno accessibili risultano essere quella di Sondrio (SO), seguita da Pavia (PV), Lecco (LC) e Brescia (BS).

## 5.2 Gli organigrammi e le qualifiche professionali degli operatori delle équipes dei SMR lombardi

La seconda area del questionario somministrato alle figure di coordinamento dei SMR lombardi intende esplorare e descrivere gli organigrammi e la composizione delle équipes di lavoro interne, sia in termini numerici che di qualifiche professionali, le forme contrattuali degli operatori e le scelte dei Servizi in riferimento all'assegnazione delle nuove situazioni.

Di seguito si presenteranno i risultati emersi proponendo un'esplorazione e una descrizione provinciali che possano fornire una rappresentazione più completa dei dati raccolti e un confronto interessante.

Si precisa che la provincia di Cremona dalla fig. n. 5.7 in poi non sarà rappresentata, poiché come specificato nel Capitolo IV, la figura di coordinamento del SMR cremonese non ha più proseguito con la compilazione dello strumento di ricerca.

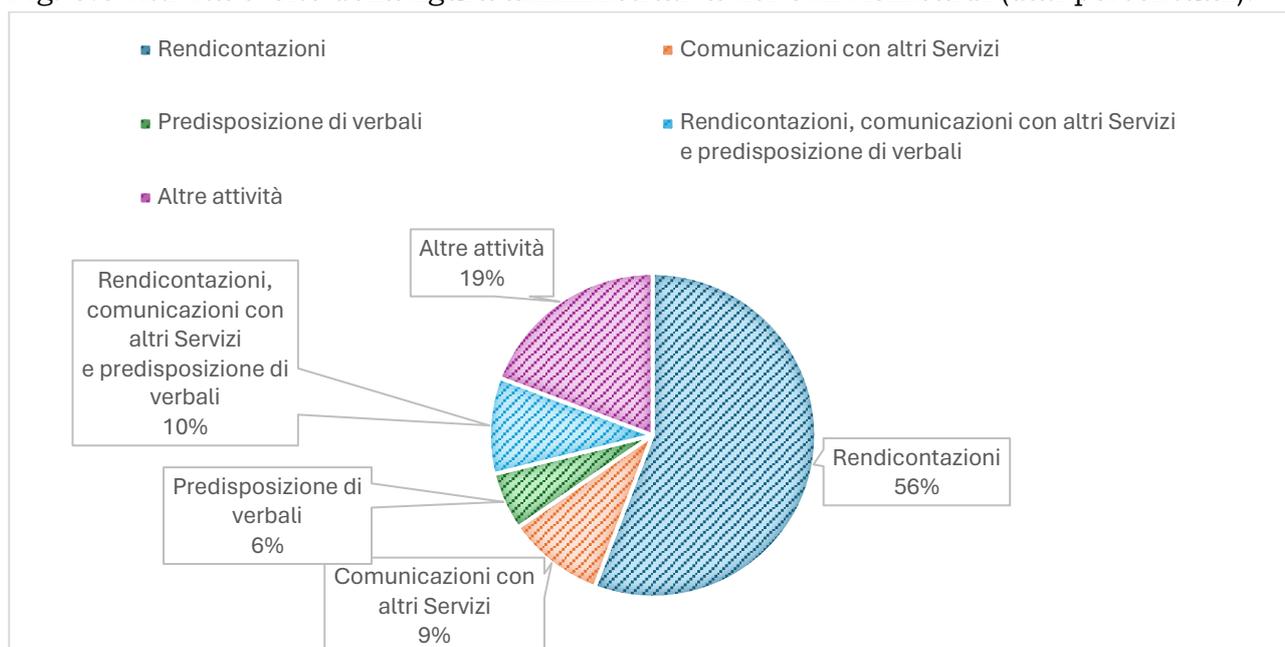
Relativamente ai Servizi lombardi in possesso di una figura amministrativa, si descrivono i risultati come segue.

La maggior parte dei SMR rispondenti (il 68%) dispone di una figura amministrativa interna che espleta i compiti e le funzioni amministrative, gestionali e burocratiche.

L'attività principale svolta dalle figure amministrative nella maggior parte dei Servizi lombardi (il 56%), come si evince dalla fig. 5.5, risulta la rendicontazione; pertanto, le figure amministrative che operano nei Servizi per il Mantenimento della Relazione lombardi gestiscono principalmente gli aspetti economici e finanziari. Nel 9% dei SMR la figura amministrativa si occupa di comunicare con gli altri Servizi presenti nella rete e nel 6% la figura amministrativa si occupa di redigere e predisporre verbali di incontri tra Servizi, incontri di équipe tra gli operatori del medesimo SMR e riunioni tra gli operatori del SMR e quelli impegnati in Servizi altri del territorio.

Nel 10% dei Servizi lombardi rispondenti la figura amministrativa si occupa di tutte e tre le attività di cui sopra: rendicontazioni, comunicazioni con altri Servizi e predisposizione di verbali.

Fig. 5.5 Attività svolte della figura amministrativa nei SMR lombardi (dati percentuali).



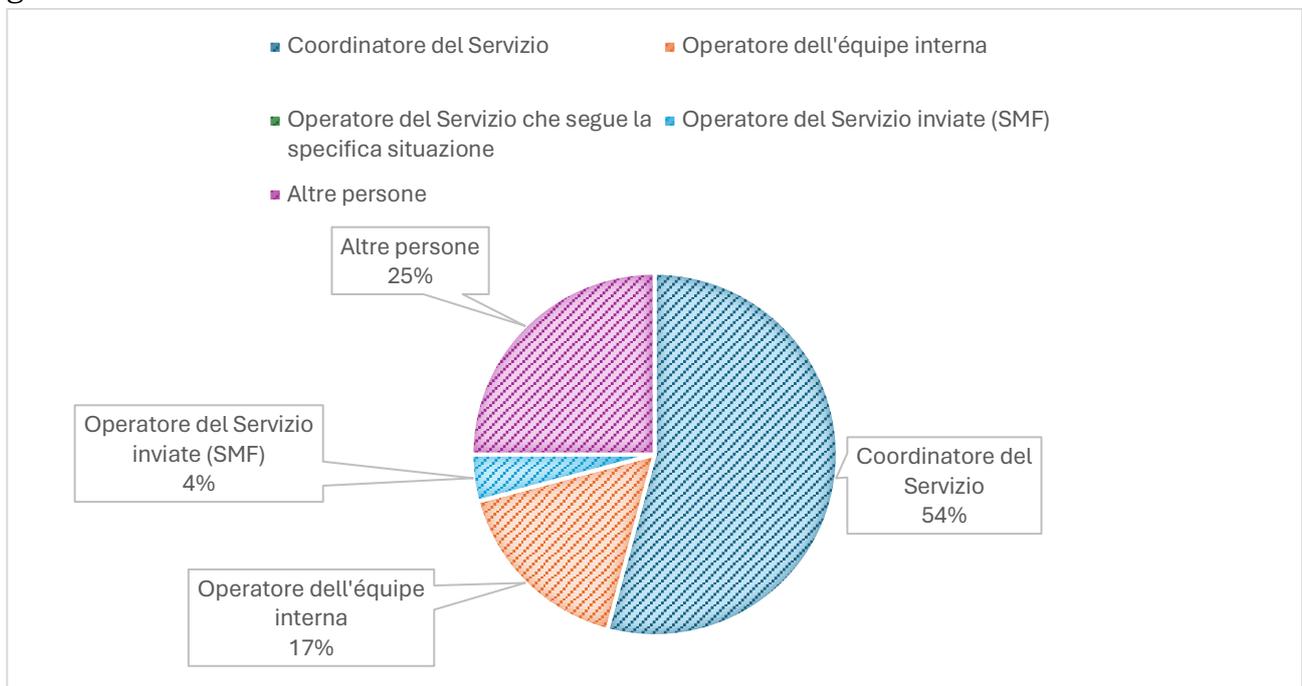
Il 19% dei SMR rispondenti ha scelto come alternativa di risposta “altre attività” a cui era associata una stringa di testo che permettesse di specificare quali altre attività, oltre a quelle proposte nelle alternative fornite, fossero svolte dalle figure amministrative operanti all’interno dei Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione.

Si riportano di seguito altre attività svolte dalle figure amministrative in alcuni Servizi lombardi:

- Gestione delle comunicazioni in entrata e in uscita con le famiglie e con gli altri Servizi: si occupano di preparare e inviare i calendari degli incontri tra la figura parentale incontrante e il bambino/ragazzo, inviano a mezzo PEC le relazioni degli operatori del SMR e le trasmettono agli altri Servizi coinvolti, gestiscono le firme elettroniche delle comunicazioni in entrata e in uscita, si dedicano al controllo della casella di posta elettronica e di quella cartacea e, inoltre, si occupano di filtrare le telefonate;
- Gestione dell'inventario degli oggetti presenti nel Servizio e attività di ordinazione del materiale mancante e necessario;
- Gestione e di compilazione degli schedari e degli archivi dei Servizi.

I Servizi lombardi rispondenti che non dispongono di una figura amministrativa interna rappresentano il 32%, ma le attività amministrative, burocratiche e gestionali vengono comunque espletate da altre figure professionali.

Fig. 5.6 Altre figure professionali che svolgono attività amministrative, burocratiche e gestionali.



Come si evince dal grafico 5.6, la maggior parte dei Servizi lombardi (il 54%) che non dispone di una figura amministrativa all'interno del proprio organico, impegna primariamente le figure di coordinamento per le attività amministrative, gestionali e burocratiche.

Nel 17% dei SMR lombardi le attività tipicamente attribuite alle figure amministrative vengono gestite ed espletate da un operatore dell'équipe interna al Servizio per il Mantenimento della Relazione che, come si legge dalla figura, non necessariamente coincide con l'operatore che segue la situazione specifica.

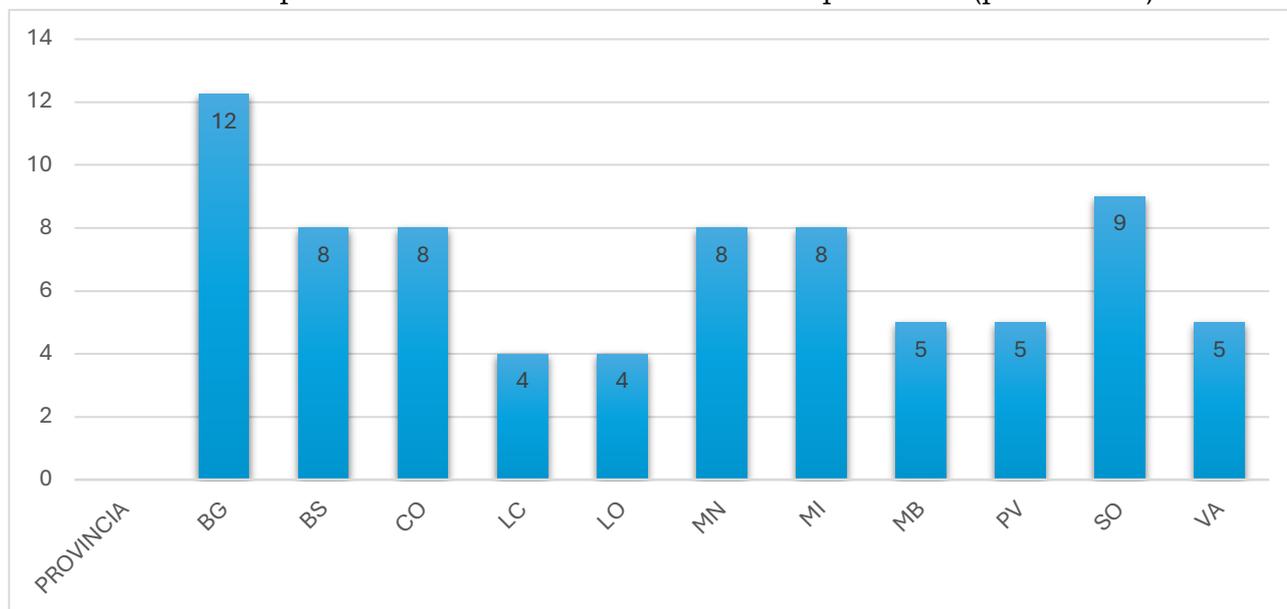
Solo il 4% dei SMR lombardi impiega un operatore del Servizio inviante (Servizio di Tutela Minori – Servizio Minori e Famiglia) nell'espletamento di tali attività.

Si è scelto di inserire l'alternativa di risposta «altre persone» per consentire ai rispondenti di meglio specificare altre figure professionali, differenti da quelle proposte, che si occupano di questi compiti all'interno del proprio Servizio.

Risulta interessante notare come in alcuni Servizi, la cui forma di gestione è associata, le attività gestionali, amministrative e burocratiche vengano assolte:

1. dalla figura amministrativa del consorzio;
2. dal responsabile della Cooperativa;
3. dal responsabile dell'Azienda speciale consortile.

Fig. 5.7 Numero di operatori delle équipes dei SMR lombardi (valori medi). Il valore del numero medio di operatori è stato arrotondato all'intero più vicino (per eccesso).



Come si evince dal grafico 5.7, gli SMR della provincia di Bergamo (BG) risultano i Servizi che impiegano il maggior numero di professionisti con un numero medio di operatori pari a 12.

A seguire i Servizi della provincia di Sondrio (SO) con un numero medio di operatori pari a 9.

Nei contesti provinciali di Brescia (BS), Como (CO), Mantova (MN) e Milano (MI) i Servizi per il Mantenimento della Relazione vedono impiegati un numero medio di operatori pari a 8.

Le province di Pavia (PV) e Varese (VA) si assestano su un valore medio di operatori pari a 5, mentre i Servizi che impiegano, in media, meno operatori sono quelli collocati in provincia di Lecco (LC) e Lodi (LO) con un valore medio di 4 operatori all'interno dei Servizi presenti in entrambe le province.

Pertanto, è interessante notare come in Regione Lombardia le équipes dei Servizi per il Mantenimento della Relazione siano formate mediamente da un massimo di 12 (n. 12) operatori a un minimo di 4 (n. 4).

Dopo aver rilevato il numero degli abitanti degli Ambiti Territoriali lombardi (di cui si può leggere il grafico nel capitolo IV, fig. 4.5), si era ipotizzato che potesse esistere un'associazione tra questo dato e la numerosità degli operatori impegnati all'interno dei Servizi per il Mantenimento lombardi collocati nei 91 AT della Regione.

Il ragionamento originava dall'ipotesi che più popoloso fosse l'Ambito Territoriale, più famiglie avrebbero potuto usufruire dei Servizi per il Mantenimento della Relazione e, dunque, maggiore sarebbe stato il numero degli operatori impiegati all'interno dei Servizi che curano, sostengono e mantengono la relazione sospesa o interrotta tra genitori e figli non conviventi.

Per verificare tale ipotesi di partenza, si è proceduto a effettuare un'analisi bivariata mediante la costruzione di una tabella di contingenza (tab. 5.3) che avrebbe permesso la rilevazione di una associazione attraverso il Test del chi-quadrato. Il valore emerso risulta inferiore al 5%, di conseguenza il *test* rifiuta l'ipotesi nulla di indipendenza; quindi, le due variabili sono associate.

Si può quindi affermare che la numerosità degli operatori delle équipes di lavoro dipenda dalla numerosità degli abitanti dell'Ambito Territoriale.

Tab. 5.3 Tabella di contingenza n. operatori – n. abitanti Ambito Territoriale.

**Tavola di contingenza N.Operatori \* N.Abitanti**

		N.Abitanti					Totale
		1	2	3	4		
N.Operatori	Conteggio	7	0	0	0	0	7
	Conteggio previsto	.6	1.0	2.1	2.2	1.2	7.0
1	Conteggio	0	2	8	8	4	22
	Conteggio previsto	1.9	3.0	6.5	6.8	3.8	22.0
2	Conteggio	0	6	11	15	7	39
	Conteggio previsto	3.4	5.3	11.6	12.0	6.7	39.0
3	Conteggio	0	3	5	2	3	13
	Conteggio previsto	1.1	1.8	3.9	4.0	2.2	13.0
Totale	Conteggio	7	11	24	25	14	81
	Conteggio previsto	7.0	11.0	24.0	25.0	14.0	81.0

La seguente tabella 5.4 fornisce invece i valori percentuali provinciali relativi alle qualifiche professionali degli operatori impegnati all'interno dei Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione.

Tab. 5.4 Comparazione provinciale delle qualifiche professionali degli operatori delle équipes dei SMR lombardi (dati percentuali).

PROVINCIA	N. ASSISTENTI SOCIALI (valori %)	N. EDUCATORI PROFESSIONALI (valori %)	N. PSICOLOGI (valori %)	N. PEDAGOGISTI (valori %)	N. MEDIATORI CULTURALI/LINGUISTICI (valori %)	N. MEDIATORI FAMILIARI (valori %)	N. OPERATORI ALTRE QUALIFICHE (valori %)	Tot. (valori %)
BG	15,0%	52,4%	32,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
BS	23,3%	28,9%	40,0%	2,2%	0,0%	0,0%	5,6%	100,0%
CO	25,6%	38,5%	28,2%	2,6%	0,0%	0,0%	5,1%	100,0%
LC	12,5%	37,5%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
LO	0,0%	75,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
MN	71,9%	15,6%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
MI	16,7%	50,0%	21,2%	9,1%	0,0%	0,8%	2,3%	100,0%
MB	7,1%	50,0%	14,3%	21,4%	0,0%	0,0%	7,1%	100,0%
PV	9,5%	38,1%	38,1%	4,8%	0,0%	0,0%	9,5%	100,0%
SO	12,8%	55,3%	14,9%	14,9%	2,1%	0,0%	0,0%	100,0%
VA	25,0%	50,0%	11,4%	13,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
LOMBARDIA	19,9%	44,7%	24%	9%	0%	0%	3%	100,0%

Il primo dato che risulta interessante riportare è una tendenza generale dei SMR lombardi rispondenti ad impiegare maggiormente gli educatori professionali rispetto ad operatori con altre qualifiche, ad eccezione della provincia di Mantova (MV) in cui risulta maggiore il valore percentuale di assistenti sociali (71,9%) rispetto a quello di educatori professionali (15,6%) e della provincia bresciana (BS) in cui si evidenzia una percentuale maggiore di psicologi (40%) rispetto alla percentuale relativa al numero di educatori professionali (28,9%).

Leggendo i dati appare altresì evidente come la maggior parte dei SMR lombardi impieghi maggiormente gli psicologi agli assistenti sociali ad eccezione dei Servizi presenti nella provincia di Mantova (MN) e Varese (VA), in cui il valore percentuale di assistenti sociali si assesta al 71,9%.

Nella provincia di Lodi (LO) si nota un'assenza di assistenti sociali e di psicologi, ma una nutrita presenza di pedagogisti (25%).

Il valore percentuale di operatori con una la qualifica di mediatore culturale/linguistico è generalmente assente nelle province lombarde, raggiungendo il 2,1% solo nei Servizi per il Mantenimento della Relazione presenti in provincia di Sondrio (SO).

Emerge, però, che gli operatori con una qualifica professionale di mediatori familiari sono quelli che vengono meno impegnati all'interno dei SMR lombardi, si nota infatti un valore percentuale molto esiguo (0,8%) in provincia di Milano.

Appare però importante e interessante rilevare come in cinque (n. 5) Province lombarde i Servizi per il Mantenimento della Relazione impieghino operatori con altre qualifiche professionali non presenti tra quelle proposte dallo strumento.

Nello specifico, un SMR della provincia di Brescia (BS), precisa di avere impiegato un operatore con qualifica professionale in etnoclinica. Un altro SMR presente sul territorio bresciano, aggiunge la figura di coordinamento inserendola come «altra qualifica professionale».

Un ultimo Servizio presente in provincia di Brescia, invece, indica come parte dell'équipe tre (n. 3) diplomati, senza altra specifica qualifica professionale universitaria.

Anche in provincia di Como (CO), due (n. 2) SMR chiariscono che nelle proprie équipe sono presenti un responsabile (con qualifica professionale di assistente sociale) nel primo Servizio, e una figura di coordinamento nel secondo.

In provincia di Milano (MI) sono tre (n. 3) i SMR che vedono impiegati professioni con altre qualifiche professionali: un Servizio specifica la presenza di un counselor, in un altro si rileva la presenza di un'operatrice socioculturale e, nell'ultimo, la precisazione effettuata riguarda la presenza della figura di responsabile di Servizio (con qualifica professionale di assistente sociale).

Un Servizio in provincia di Monza e Brianza (MB) aggiunge all'équipe di lavoro la figura di coordinamento (con qualifica professionale di avvocato).

Nella provincia di Pavia (PV), in ultimo, due (n. 2) SMR aggiungono una figura amministrativa, il primo, e la figura di coordinamento (con qualifica professionale di psicologo-psicoterapeuta), il secondo.

Interessanti le risposte che specificano la presenza di «altre qualifiche professionali» inserendo tra queste il responsabile del Servizio, la figura di coordinamento e la figura amministrativa. Tutte e tre sono da considerarsi ruoli e non qualifiche professionali.

La tab. 5.4 di cui sopra pone in evidenza la dimensione della multiprofessionalità delle équipe di lavoro dei Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione per divisione provinciale.

Si evince la presenza trasversale di équipe multiprofessionali, con differenze rispetto alla varietà e all'eterogeneità delle qualifiche degli operatori che lavorano all'interno dei SMR in Regione Lombardia.

La provincia in cui si evidenzia una maggiore eterogeneità nella composizione delle équipe è Milano (MI) con un numero di qualifiche professionali pari a sei (n. 6). A seguire, i Servizi presenti nelle province di Brescia (BS), Como (CO), Monza e Brianza (MB), Pavia (PV) e Sondrio (SO), presentano delle équipe multiprofessionali con una varietà di qualifiche professionali pari a cinque (n. 5).

I Servizi delle province di Bergamo (BG) e Varese (VA) sono dotati di équipe multiprofessionali formate da operatori con quattro (n. 4) differenti qualifiche.

A seguire, le équipe multiprofessionali dei SMR delle province di Lecco (LC) e Mantova (MN) sono composte da professionisti con tre (n. 3) differenti qualifiche professionali.

In ultimo, il SMR presente in provincia di Lodi (LO) ha impiegato al suo interno un'équipe multiprofessionale formata da operatori con due (n. 2) qualifiche professionali distinte.

Si può concludere, pertanto, che le équipes in cui gli operatori si diversificano maggiormente in relazione alla propria qualifica professionale si ritrovano nei SMR collocati in provincia di Milano (MI).

L'équipe meno eterogenea a variegata, in termini di molteplicità di qualifiche professionali, risulta quella presente nel Servizio per il Mantenimento della Relazione collocato nella provincia di Lodi (LO).

Il livello regionale, calcolato rapportando la somma dei singoli valori % al n. totale delle Province rispondenti, mostra una prevalenza (44,7%) di educatori professionali, a seguire gli psicologi che raggiungono il 24% nei SMR lombardi, con il 19,9% gli assistenti sociali e i pedagogisti risultano essere il 9% degli operatori nei Servizi per il Mantenimento della Relazione in Lombardia.

Il n. di mediatori culturali/linguistici e familiari risulta così esiguo che a livello regionale ne viene evidenziata l'assenza, a fronte di un 3% di operatori con altre qualifiche professionali (descritte nella presentazione delle singole province).

In conclusione, si può affermare che in Regione Lombardia la totalità delle équipes che operano all'interno dei Servizi per il Mantenimento della Relazione tra genitori e figli non conviventi sono multiprofessionali, nessun SMR lombardo, infatti, impiega al suo interno équipes monoprofessionali (formate unicamente da operatori con la medesima qualifica).

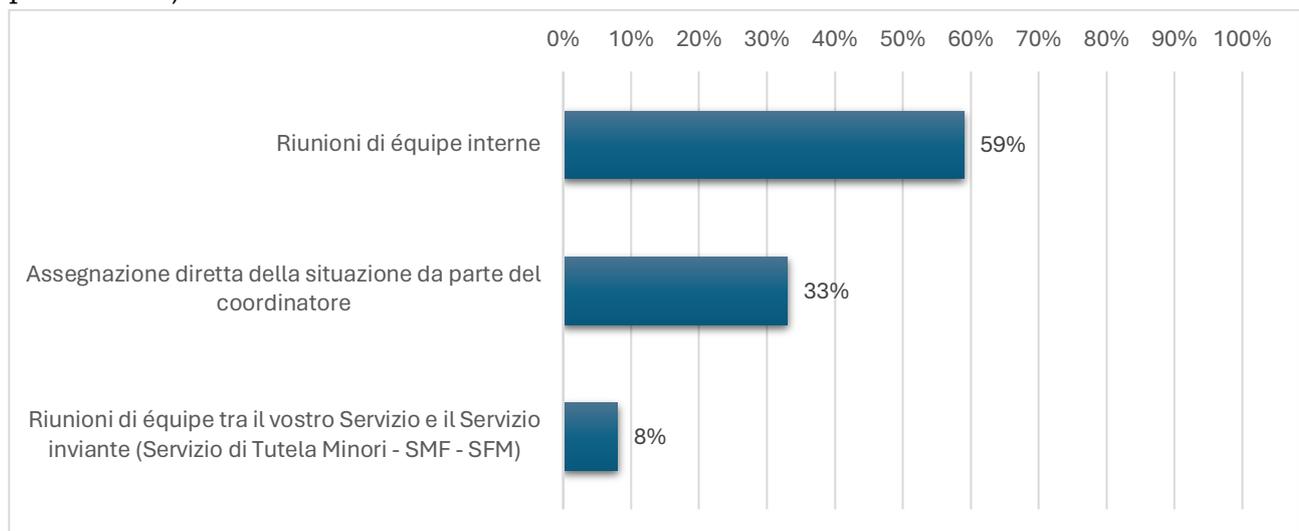
Si è proseguita l'esplorazione di questa area approfondendo il tema delle assegnazione delle nuove situazioni, con la finalità di comprendere se nei SMR lombardi siano presenti modalità mirate e ragionate di assegnazione delle nuove situazioni in base alla qualifica professionale degli operatori dell'équipe.

Con «situazioni» si intendono le famiglie, i genitori, le figure parentali e i bambini/ragazzi che vengono conosciuti dai Servizi per il Mantenimento della Relazione.

Da una visione globale della Regione, si evince una percentuale consistente (59%) di Servizi per il Mantenimento della Relazione in cui le nuove situazioni non vengono assegnate miratamente ad operatori con precise qualifiche professionali. In queste circostanze, dunque, la qualifica professionale degli operatori dell'équipe non è considerato un elemento di cui tenere conto per l'assegnazione delle nuove situazioni.

Il 41% dei SMR, invece, assegna specificamente ogni nuova situazione, in maniera ragionata, agli operatori dell'équipe in base alla loro qualifica professionale. In queste équipe di lavoro, quindi, la modalità di assegnazione delle nuove situazioni è mirata e ponderata sulla base della formazione professionale specifica del professionista in relazione alla storia familiare e alle cause che hanno portato alla necessità di attivare un Servizio per il Mantenimento della Relazione.

Fig. 5.8 Modalità di assegnazione delle nuove situazioni nei SMR lombardi (dati percentuali).



Si è indagata anche la modalità mediante cui vengono assegnate le nuove situazioni agli operatori delle équipe dei Servizi lombardi. Con «modalità di assegnazione» si fa riferimento al percorso scelto dai singoli Servizi per assegnare le nuove situazioni che pervengono alla loro attenzione, in altre parole si tratta delle prassi operative che ciascuna équipe di lavoro, esplicitamente o implicitamente, segue per ridistribuire i carichi di lavoro nel momento in cui è necessario conoscere e iniziare il lavoro con una nuova famiglia.

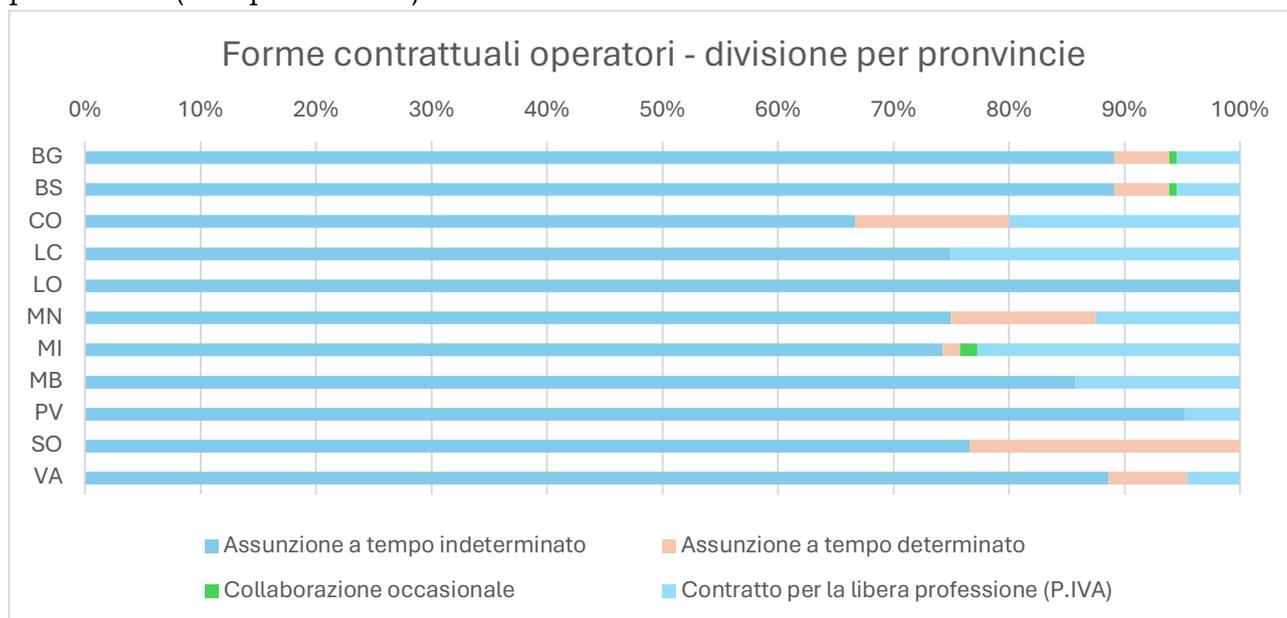
Si evidenzia una modalità particolarmente diffusa nel 59% dei Servizi rispondenti del territorio regionale di procede all'assegnazione delle nuove situazioni durante i momenti di équipe organizzati internamente ai SMR.

Nel 33% dei SMR lombardi, invece, è la figura di coordinamento che si occupa dell'assegnazione delle nuove situazioni agli operatori.

Solo nell'8% dei Servizi rispondenti la modalità di scelta dell'assegnazione delle nuove situazioni prevede un momento di confronto condiviso tra gli operatori delle équipes afferenti ai SMR e a quelli dei Servizi di Tutela Minori.

Rilevata la presenza o meno di figure amministrative, registrato il numero medio di operatori per provincia, esplorata la multiprofessionalità delle équipes lombarde dei Servizi per il Mantenimento della Relazione e le modalità di assegnazione, è interessante evidenziare anche gli inquadramenti contrattuali mediante cui i professionisti delle équipes risultano impiegati all'interno dei Servizi.

Fig. 5.9 Forme contrattuali degli operatori delle équipes dei SMR lombardi – comparazione provinciale (dati percentuali).



Si nota una tendenza diffusa sul territorio regionale ad impegnare gli operatori dei Servizi per il Mantenimento della Relazione attraverso contratti a tempo indeterminato, benché la distribuzione percentuale risulti variabile.

La totalità degli operatori del SMR presente in provincia di Lodi (LO), come rappresentato in fig. 5.9, possiede un contratto di lavoro a tempo indeterminato.

La provincia rappresenta, dunque, quella meno eterogenea in termini di inquadramenti contrattuali.

I SMR in provincia di Como (CO) risultano quelli con un numero di operatori con il minor numero di contratti a tempo indeterminato.

L'inquadramento contrattuale di assunzione a tempo determinato risulta presente per una percentuale di operatori impiegati nei Servizi presenti nelle province di Bergamo (BG), Brescia (BS) – entrambi con un valore percentuale di 4,8%, Como (CO) – 13,3%, Mantova (MN) – 12,5%, Milano (MI) – 1,5%, Sondrio (SO) – 23,4% e Varese (VA) – 6,8%. Tra le province in cui sono presenti SMR che impiegano operatori con contratti a tempo determinato, la provincia di Milano risulta quella con il valore percentuale inferiore.

L'inquadramento contrattuale per la libera professione è largamente diffuso in Regione Lombardia, ma se ne evidenzia l'assenza nei Servizi collocati in provincia di Lodi (LO), come precedentemente rilevato, e di Sondrio (SO).

L'inquadramento contrattuale della collaborazione occasionale è presente unicamente nei SMR collocati nelle province di Bergamo (BG), Brescia (BS) e Milano (MI), con dei valori percentuali pari a 0,7% per le prime due province (BG e BS), raggiungendo il valore dell'1,5% nei SMR in provincia di Milano.

### 5.3 Le situazioni seguite dai Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione

Questa terza area si pone l'obiettivo di esplorare e descrivere le situazioni seguite dai Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazioni.

Si sono rilevati i valori percentuali regionali e provinciali del genere dei bambini e ragazzi che accedono ai Servizi, delle fasce di età. Si è proseguito con la rilevazione dei valori percentuali delle situazioni seguite dai Servizi lombardi in riferimento alla composizione dei nuclei, fornendo dati intorno alle famiglie con figli unici e famiglie con fratri. In riferimento alle famiglie con fratri, si sono esplorate le modalità di incontro dei fratelli con la figura parentale incontrante.

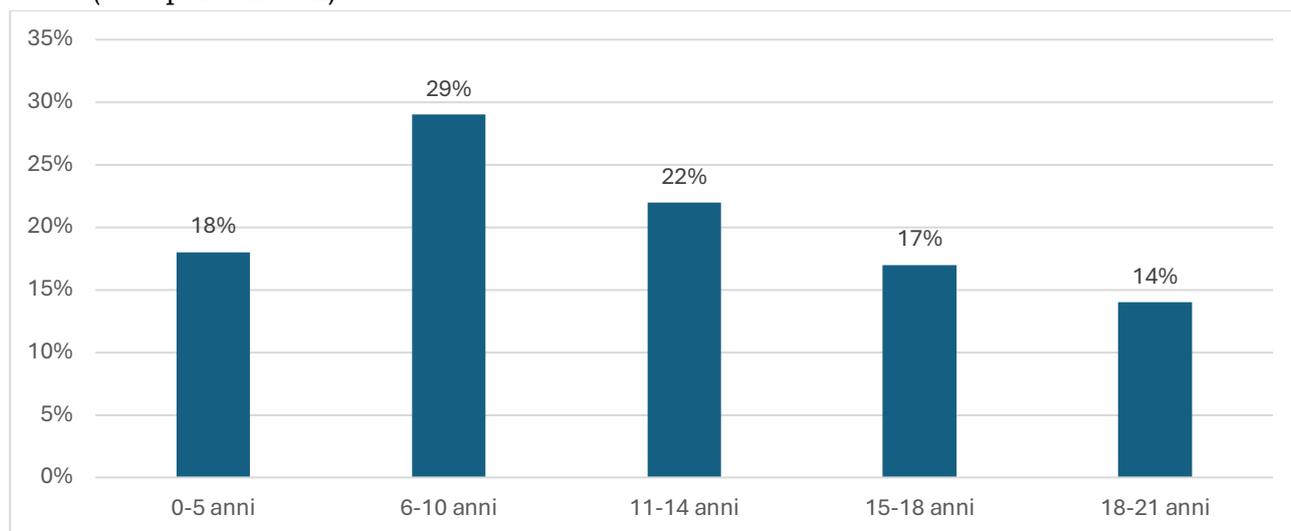
Sono stati altresì rilevati i dati regionali e provinciali dei nuclei appartenenti a maggioranza etnica e quelli appartenenti a minoranza etnica fornendo una panoramica delle distribuzioni dell'etnicità delle famiglie appartenenti a minoranze.

La seconda parte dell'area III è stata interamente dedicata alla rilevazione percentuale delle figure parentali incontranti.

### 5.3.1 Il genere, l'età, la composizione dei nuclei familiari e l'appartenenza etnica

Dall'analisi dei dati emerge una leggera prevalenza di bambine e ragazze che rappresentano il 50,90% a fronte del 49,10% di bambini e ragazzi.

Fig. 5.10 Età dei bambini/ragazzi che accedono ai SMR lombardi: suddivisione in cinque fasce (dati percentuali).



Il grafico 5.10 mostra la divisione regionale e i valori percentuali di ogni fascia d'età dei bambini e ragazzi che accedono ai Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione.

Si rileva che il cuore della distribuzione si colloca nella fascia d'età 6-10 anni (29%), tale dato fornisce un'informazione preziosa: i bambini dai sei ai dieci anni approdano ai Servizi per il Mantenimento della Relazionale in misura maggiore rispetto alle persone minorenni di altre età.

A seguire, i bambini e ragazzi nella fascia d'età 11-14 anni rappresentano il 22% delle persone di minori età che incontrano una figura parentale all'interno di un Servizio dedicato.

Si rileva una diminuzione percentuale di accesso ai SMR lombardi dei bambini in età prescolare appartenenti alla fascia di età 0-5 anni che rappresentano il 18%.

I ragazzi dai 15 ai 18 anni sono il 17% dell'utenza dei Servizi lombardi, mentre i ragazzi dai 18 ai 21 anni (maggiorescenti che ancora usufruiscono degli

incontri con la propria figura parentale all'interno di un Servizio per il Mantenimento della Relazione) sono collocati nella fascia d'età che risulta meno seguita dai SMR lombardi con il 13%.

Se si volesse analizzare la distribuzione dei bambini e ragazzi per fasce d'età a livello provinciale, si evincerebbe la seguente situazione. Di seguito i valori percentuali provinciali rilevati per ogni fascia d'età.

Tab. 5.5 Comparazione provinciale per fasce d'età dei bambini/ragazzi seguiti dai SMR lombardi (dati percentuali).

PROVINCIA	0-5 anni (valori %)	6-10 anni (valori %)	11-14 anni (valori %)	15-18 anni (valori %)	19-21 anni (valori %)	Tot. (valori %)
<b>BG</b>	16,5%	32,9%	19,0%	17,7%	13,9%	100,0%
<b>BS</b>	19,3%	28,1%	19,3%	19,3%	14,0%	100,0%
<b>CO</b>	20,0%	31,4%	20,0%	14,3%	14,3%	100,0%
<b>LC</b>	13,3%	26,7%	26,7%	20,0%	13,3%	100,0%
<b>LO</b>	25,0%	37,5%	12,5%	12,5%	12,5%	100,0%
<b>MN</b>	13,8%	31,0%	20,7%	20,7%	13,8%	100,0%
<b>MI</b>	19,0%	28,4%	24,1%	14,7%	13,8%	100,0%
<b>MB</b>	18,8%	18,8%	31,3%	18,8%	12,5%	100,0%
<b>PV</b>	20,7%	27,6%	17,2%	20,7%	13,8%	100,0%
<b>SO</b>	13,2%	26,3%	28,9%	18,4%	13,2%	100,0%
<b>VA</b>	22,1%	27,9%	22,1%	14,7%	13,2%	100,0%
<b>LOMBARDIA</b>	18,3%	28,8%	22,0%	17,4%	13,5%	100,0%

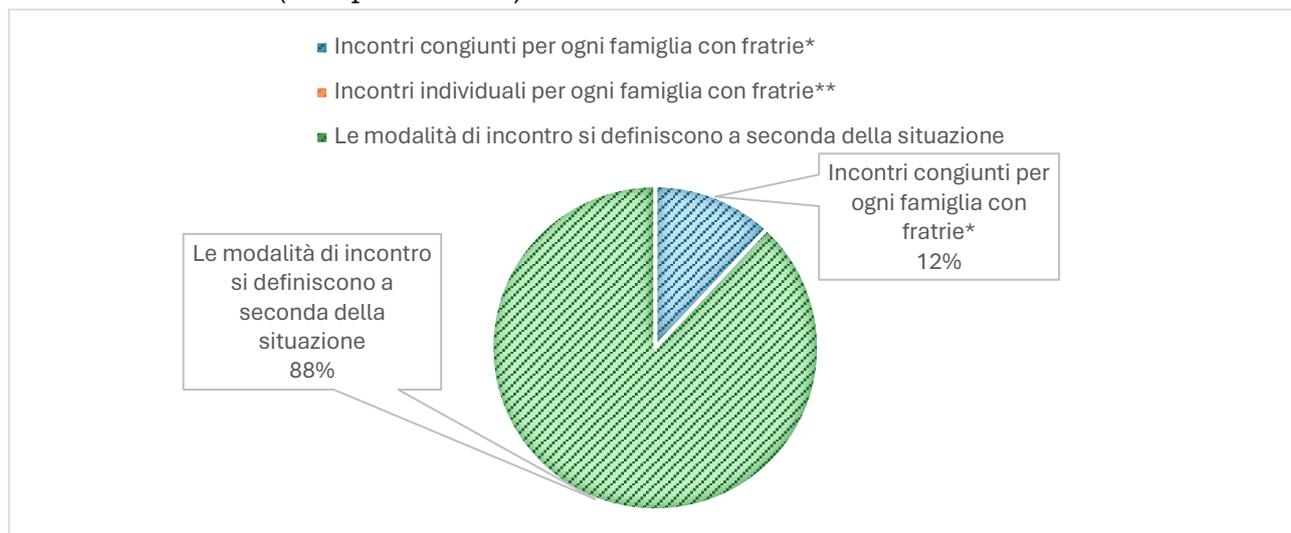
La tab. 5.5 mostra dei dati che riflettono una situazione provinciale simile a quella regionale precedentemente inserita.

Vale però la pena indicare alcune peculiarità provinciali: nelle province di Monza e Brianza (MB) e Sondrio (SO) si nota un valore percentuale superiore di bambini e ragazzi appartenenti alla fascia d'età 11-14 anni, mentre i SMR presenti in provincia di Lecco (LC) accolgono parimenti persone di minore età appartenenti alle fasce d'età 6-10 anni e 11-14.

Un altro dato rilevante riguarda la numerosità di famiglie con figli unici in relazione alle famiglie in cui è presente più di un figlio (famiglie con fratrie).

Dall'analisi effettuata, si rileva un quadro che rappresenta una maggioranza di famiglie con fratrie, l'82%, a fronte del 18% di famiglie in cui è presente solo un figlio.

Fig. 5.11 Modalità di incontro tra bambini/ragazzi fratelli e la figura parentale incontrante nei SMR lombardi (dati percentuali).



\*ogni bambino o ragazzo non convivente incontra congiuntamente al/ai proprio/i fratello/i il/i genitore/i incontrante/i

\*\*ogni bambino o ragazzo non convivente incontra individualmente il/i genitore/i incontrante/i

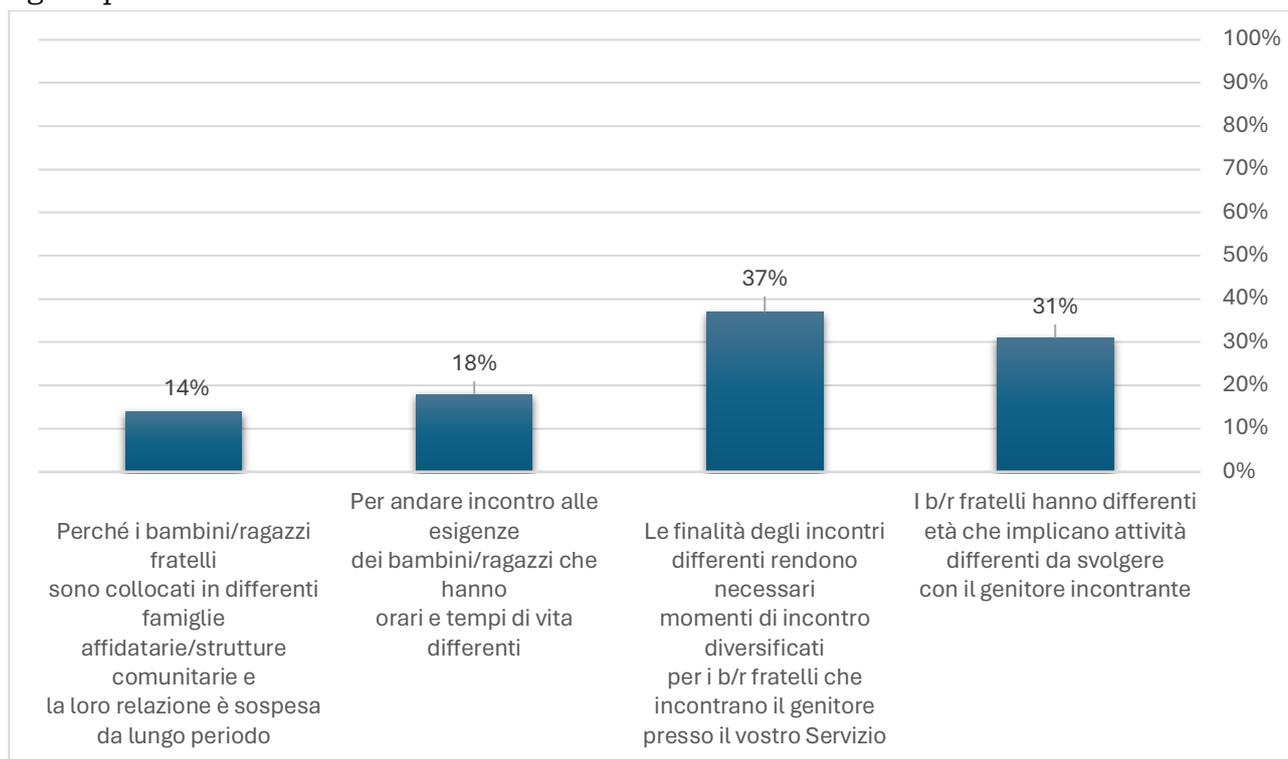
Un dato interessante riguarda le modalità mediante cui i Servizi organizzano e definiscono gli incontri tra bambini e ragazzi fratelli con la figura parentale incontrante.

L'88% dei Servizi lombardi per il Mantenimento della relazione personalizza le modalità di incontro, definendole a seconda della situazione. Una minore percentuale (12%) di SMR organizza, a prescindere dalla specificità e peculiarità della situazione, incontri congiunti tra i fratelli e la figura incontrante.

Nessun SMR, invece, organizza incontri individuali dei fratelli con la figura parentale incontrante come unica modalità di scelta.

Emerge, pertanto, una situazione fluida in cui i Servizi definiscono le modalità di incontro in maniera personalizza e situata.

Fig. 5.11.1 Motivazione della personalizzazione degli incontri tra bambini/ragazzi fratelli e figura parentale incontrante nei SMR lombardi.



La figura di cui sopra, fornisce le motivazioni principali che orientano nella personalizzazione degli incontri in caso di presenza di fratelli e di necessità di organizzare incontri con la figura parentale.

Ai rispondenti si è fornita la possibilità di scegliere anche più di un'alternativa di risposta, pertanto il grafico sopra inserito, mette in luce le possibili motivazioni che orientano l'organizzazione degli incontri seguendo la logica della personalizzazione.

Ciò che principalmente guida la personalizzazione degli incontri tra fratelli nei Servizi lombardi (37%), si sostanzia a partire dalla definizione di finalità differenti da perseguire mediante gli incontri. La macro finalità e i sotto-obiettivi che si desiderano perseguire attraverso le visite tra bambini e ragazzi e figure incontranti, quindi, si definiscono a partire dalla specificità della relazione tra la figura incontrante e il singolo bambino e ragazzo.

In linea con questa motivazione prevalente, la seconda che guida i Servizi per il Mantenimento della Relazione verso la personalizzazione degli incontri (il 31%) coincide con l'esigenza di svolgere incontri diversificati con il genitore incontrante per rispondere alle differenti necessità dei bambini e dei ragazzi in base alla loro età e, conseguentemente, ai loro diversi bisogni ed esigenze.

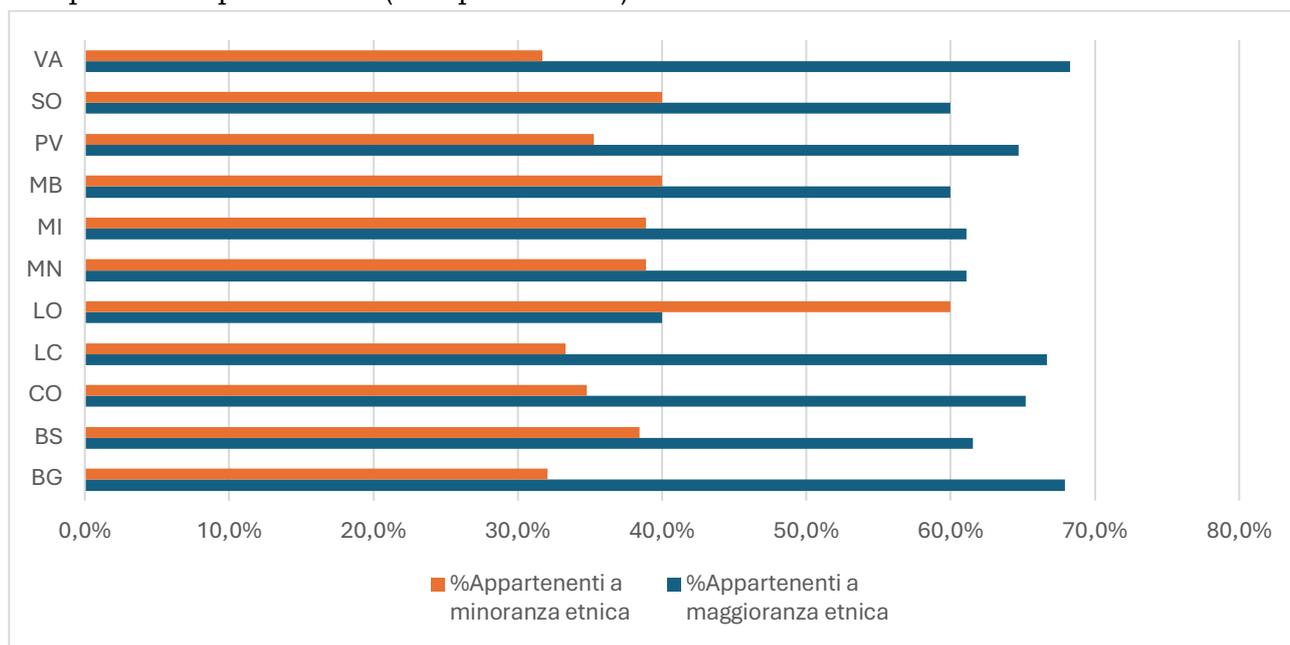
A seguire (18% dei rispondenti), anche le esigenze della vita quotidiana dei bambini e dei ragazzi promuovono la personalizzazione degli incontri con la figura parentale.

In ultimo, la motivazione meno prevalente tra i Servizi lombardi (14%) risulta essere la sospensione della relazione di lungo periodo tra fratelli.

Proseguendo nell'analisi, si fornisce una rappresentazione della distribuzione etnica delle famiglie che accedono ai Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione.

I dati raccolti mostrano una presenza maggiore di famiglie appartenenti a maggioranza etnica – di origine italiana – che rappresentano il 63% di quelle che accedono ai SMR lombardi. Le famiglie appartenenti a minoranza etnica, invece, rappresentano il 37%.

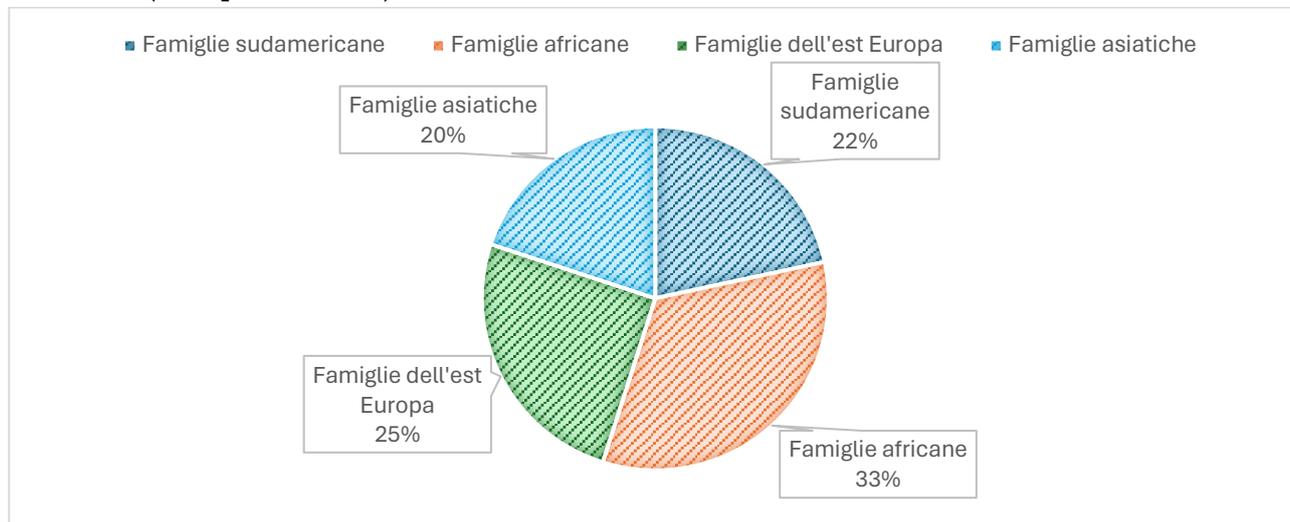
Fig. 5.12 Dimensione dell'etnicità delle famiglie che accedono ai SMR lombardi – comparazione provinciale (dati percentuali).



È interessante notare che, prendendo in considerazione la divisione provinciale, la provincia di Lodi (LO) risulta in controtendenza rispetto alla distribuzione regionale. Le famiglie appartenenti a minoranza etnica, infatti, risultano notevolmente superiori (60%) rispetto a quelle di nazionalità prevalente (40%). Nelle restanti province lombarde, invece, le famiglie che accedono ai Servizi

per il Mantenimento della Relazione sono prevalentemente appartenenti a maggioranza etnica.

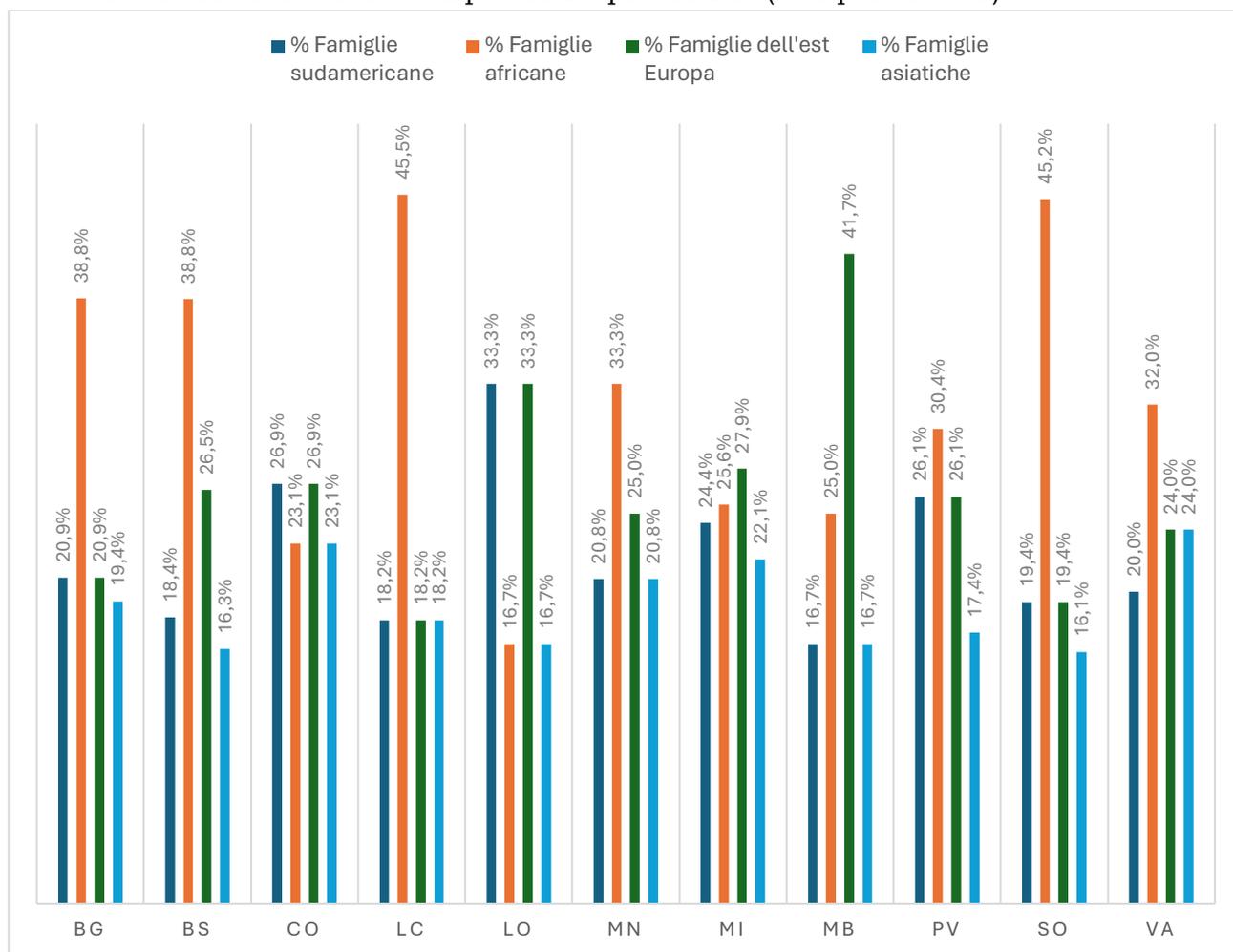
Fig. 5.12.1 Etnia delle famiglie appartenenti a minoranza etnica che accedono ai SMR lombardi (dati percentuali).



Per poter fornire un'immagine, per quanto approssimativa, delle differenti origini delle famiglie appartenenti a minoranza etnica che accedono ai Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione, le diverse nazionalità sono state raggruppate per continente.

Nel totale delle famiglie appartenenti a minoranza etnica che accedono ai Servizi lombardi rispondenti (fig. 5.12.1), si osserva che il 33% sono di origine africana, il 25% di un Paese dell'Europa dell'est, il 22% sono di origine sudamericana e il 20% di un Paese asiatico.

Fig. 5.12.2 Dimensione dell'etnia delle famiglie appartenenti a minoranza etnica che accedono ai SMR lombardi – comparazione provinciale (dati percentuali).



Risulta interessante riportare, mediante la fig. 5.12.2, la comparazione provinciale delle differenti etnie (tenendo distinta quella italiana), poiché si notano le peculiarità dei differenti territori.

Nei SMR della provincia di Monza e Brianza (MB), l'etnia prevalente delle famiglie che accedono ai SMR risulta essere quella di un Paese dell'Europa dell'est (47,1%), parimenti ai Servizi presenti in provincia di Milano in cui le famiglie provenienti da un Paese dell'Europa dell'est sono presenti in misura maggiore (27,9%) rispetto a quelle di altre etnie.

Interessanti anche le distribuzioni delle province di Como (CO) e Lodi (LO) in cui le famiglie provenienti da un Paese dell'Europa dell'est e le famiglie di origine sudamericana accedono in egual misura ai Servizi per il Mantenimento della Relazione (con il 26,9% in provincia di Como e con il 33,3% in provincia di Lodi).

### 5.3.2 Le figure parentali incontranti

Per quanto riguarda la/e figura/e parentale/i incontrante/i, il 30% delle situazioni seguite dai Servizi lombardi vede il coinvolgimento prevalente della figura paterna. Un valore percentuale leggermente inferiore, il 25%, rappresenta i Servizi in cui la figura parentale incontrante è quella materna. I nonni risultano il 17% delle figure parentali incontranti all'interno dei Servizi lombardi, il 16% i fratelli e, in ultimo, con il 12% gli zii.

Fig. 5.13 Figure parentali incontrate dai bambini/ragazzi nei SMR lombardi (dati percentuali).

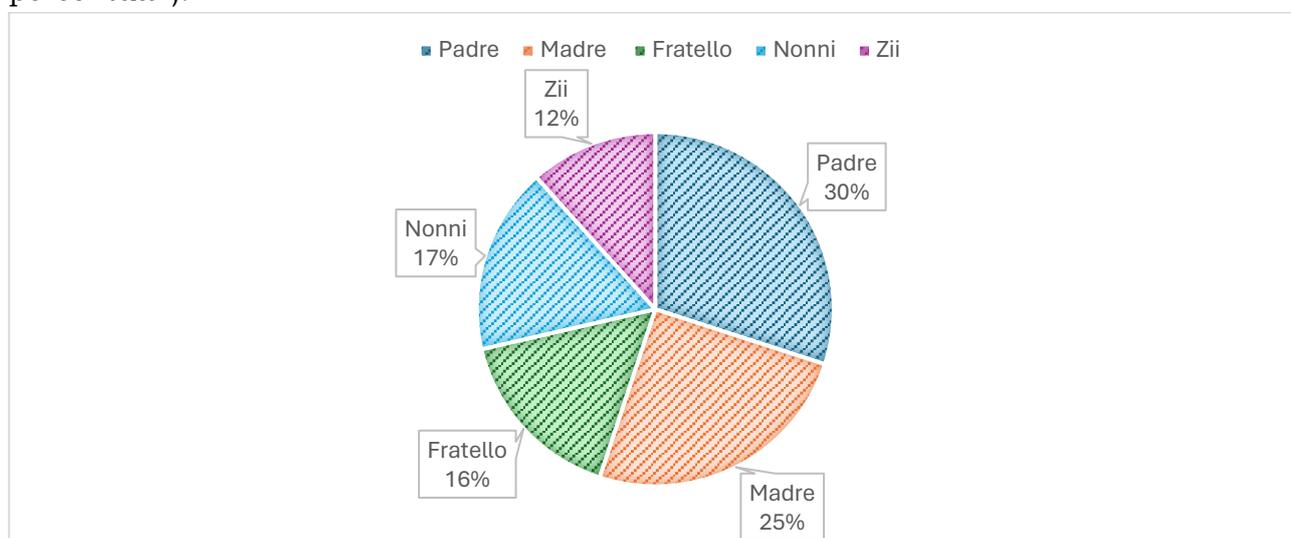
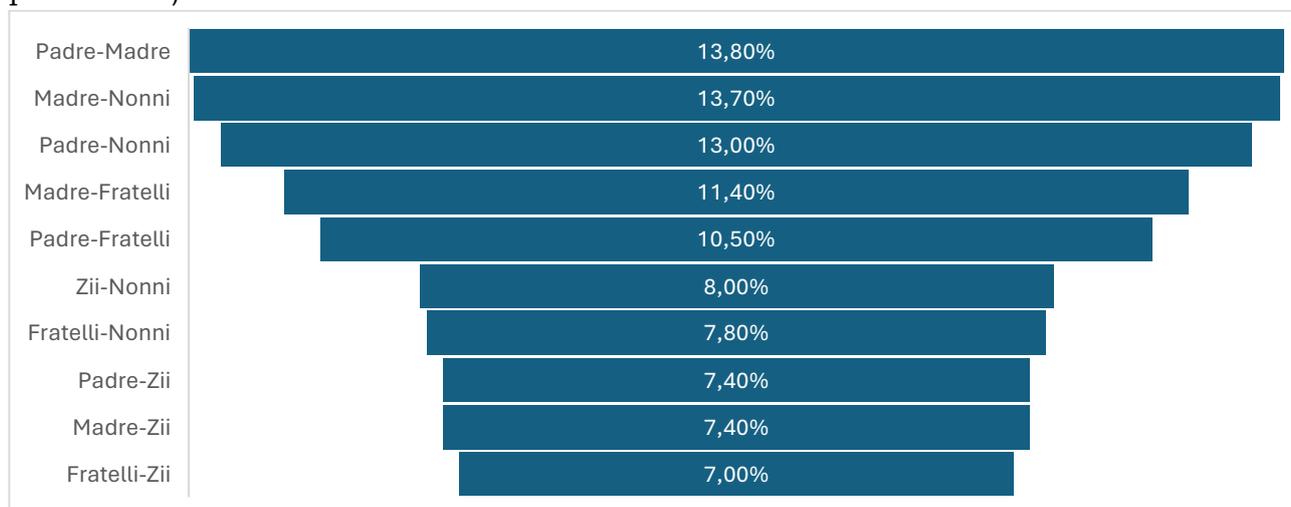


Fig. 5.13.1 Le diadi, triadi e tetradi incontrate dai bambini/ragazzi nei SMR lombardi (dati percentuali).



Per ciò che concerne gli incontri alla presenza di più di una figura parentale incontrante (incontri congiunti), la fig. 5.13.1 sopra inserita restituisce una fotografia chiara delle diadi, triadi e tetradi incontranti con maggiore frequenza.

La diade madre-padre risulta quella che incontra più frequentemente i bambini e ragazzi all'interno dei Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione (13,8%). A seguire, la triade madre-nonni risulta essere più frequentemente coinvolta negli incontri (13,7%) rispetto alla triade padre-nonni (13%). In linea generale, appare interessante riportare che la figura materna è più frequentemente coinvolta rispetto alla figura paterna quando gli incontri vengono svolti alla presenza di più di una figura parentale incontrante.

## 5.4 Le modalità di attivazione dei SMR lombardi e le collaborazioni con gli altri Servizi territoriali

L'area IV si propone di presentare le modalità mediante cui i Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione prendono avvio, nonché le modalità mediante cui vengono segnalate, ovvero portate alla conoscenza di tali contesti, le situazioni che necessitano di promuovere il mantenimento e la cura delle relazioni sospese o interrotte tra genitori e figli non conviventi.

Nella descrizione dei risultati, si pone inoltre un *focus* intorno alla collaborazione dei SMR con i Servizi di Tutela Minori, fornendo elementi conoscitivi che consentono di meglio comprendere la stretta connessione tra queste due realtà operative regionali.

In chiusura, si fornisce una panoramica più complessiva delle collaborazioni tra i Servizi per il Mantenimento della Relazione lombardi e gli altri Servizi territoriali, ivi compresi quelli specialistici.

I Servizi per il Mantenimento della Relazione nel contesto nazionale vengono attivati solo in seguito a mandati emessi dalle Autorità Giudiziarie competenti (ad oggi, Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni, il Tribunale per i Minorenni e Tribunale Ordinario sez. IX civile) con finalità che rientrano nell'alveo della riparazione o possono essere altresì attivati su richiesta dei diretti interessati

(genitori, parenti, famiglie affidatarie, operatori dei Servizi Minori e Famiglia) con finalità di supporto e accompagnamento? Di seguito i risultati.

La maggioranza dei Servizi lombardi (il 67%) inizia a seguire le situazioni a fronte di un mandato dell'Autorità Giudiziaria.

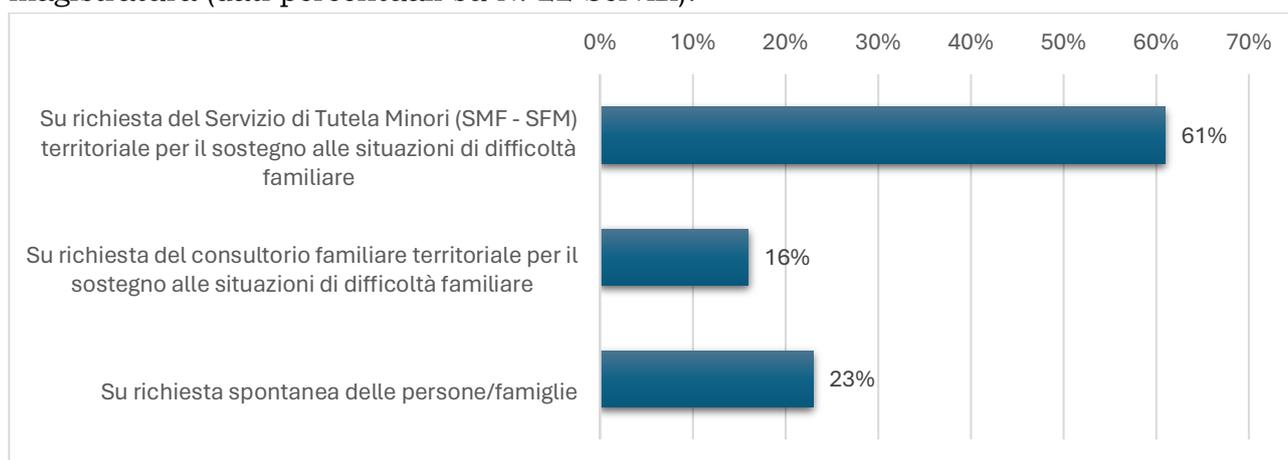
Solo il 33% dei Servizi, infatti, conosce e lavora con le famiglie anche in assenza di un incarico espressamente indicato e orientato da parte della magistratura.

Del 33% dei Servizi che non necessita di un mandato da parte dell'Autorità Giudiziaria per attivare le proprie funzioni, si evidenzia un quadro (fig. 5.14) che mette in luce le modalità altre di attivazione.

Il 61% di questi Servizi riceve le richieste di attivazione da parte dei Servizi invianti (Servizi di Tutela Minori).

Il 23% dei Servizi lombardi si attivano in seguito alle richieste spontanee delle famiglie e il 16% dei rispondenti attivano le proprie funzioni in seguito alla ricezione delle richieste provenienti dai consultori familiari territoriali con la finalità di promuovere sostegno alle situazioni di difficoltà familiari intercettare da questi ultimi.

Fig. 5.14 Modalità di attivazione dei SMR lombardi in assenza di mandati della magistratura (dati percentuali su N: 22 Servizi).



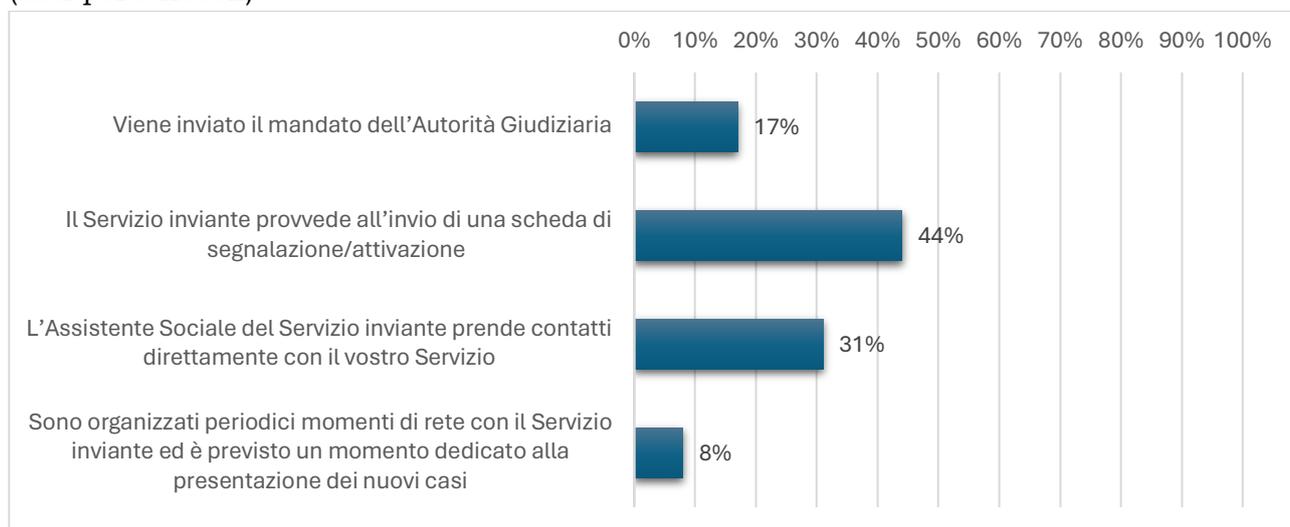
Di seguito vengono presentati i dati rilevati che hanno messo in luce e fatto chiarezza intorno alla collaborazione esistente tra i Servizi per il Mantenimento della Relazione e i Servizi di Tutela Minori in Regione Lombardia, realtà operative con cui i Servizi qui studiati entrano maggiormente in contatto per espletare le loro

funzioni. Tali dati restituiscono infatti le modalità di costruzione della collaborazione tra questi due Servizi che, non di rado, collaborano e viaggiano insieme con finalità di supporto e di accompagnamento alle famiglie.

Di seguito una panoramica delle modalità di segnalazione mediante cui i Servizi inviati chiedono ai SMR lombardi di attivare le proprie funzioni di cura e mantenimento delle relazioni tra genitori e figli non conviventi.

Con «modalità di segnalazione delle nuove situazioni» si fa riferimento al percorso che viene seguito per facilitare e consentire ai Servizi per il Mantenimento della Relazione territorialmente competenti la conoscenza delle nuove situazioni che è necessario vengano seguite dalle loro équipe interne.

Fig. 5.15 Modalità di segnalazione ai SMR lombardi di attivazione delle nuove situazioni (dati percentuali).



La fig. 5.15 permette di rilevare l'eterogeneità della modalità di attivazione per le quali non sembra esserci accordo né omogeneità a livello lombardo, tanto da evidenziare una diversificazione interessante.

La maggior parte dei SMR (il 44%), come si nota in figura, in seguito alla richiesta di attivazione di una nuova situazione, chiede al Servizio inviante la compilazione e l'invio di una scheda di attivazione/segnalazione. Tale scheda è uno strumento professionale che ha lo scopo di trasmettere al Servizio per il Mantenimento della Relazione le principali e sommarie informazioni rispetto alla famiglia.

La richiesta di alcuni SMR lombardi di ricevere la scheda di attivazione/segnalazione prima dell'avvio degli incontri è una delle plurime

modalità mediante cui i Servizi di Tutela Minori e quelli per il Mantenimento della Relazione avviano la loro collaborazione.

Come mostra la fig. 5.15, infatti, il 31% di Servizi lombardi riceve unicamente la richiesta di attivazione da parte dell'assistente sociale del Servizio di Tutela Minori che si occupa di prendere contatti con il SMR dell'Ambito Territoriale, senza che venga prodotta nessuna documentazione.

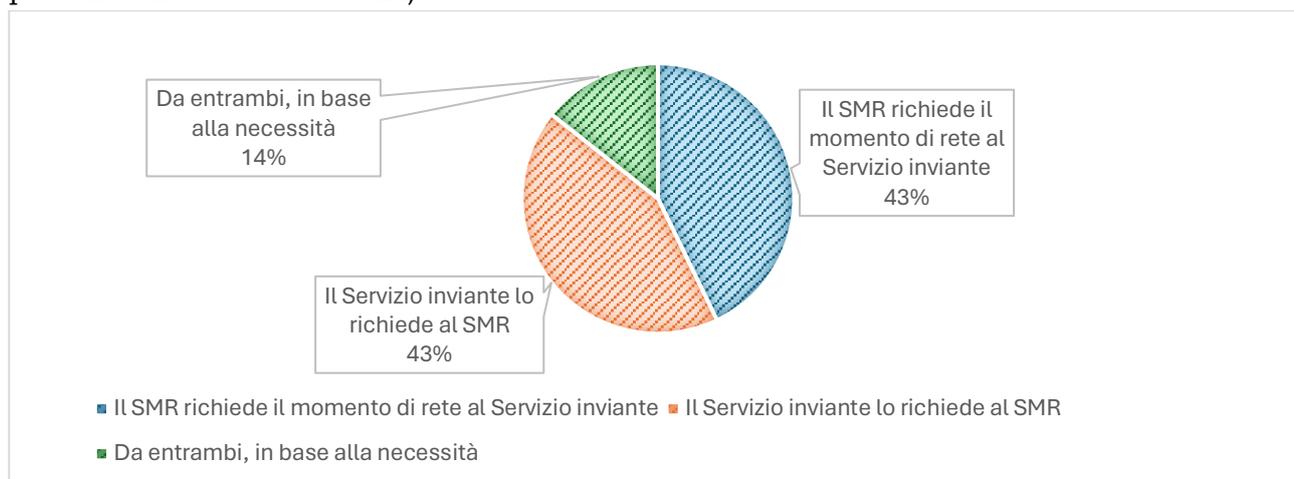
Il 17% dei rispondenti richiede unicamente la trasmissione del mandato dell'Autorità Giudiziaria senza che il Servizio di Tutela Minori fornisca loro nessuna informazione circa il bambino o il ragazzo e il suo nucleo familiare.

È interessante la modalità dell'8% dei Servizi lombardi che organizzano periodici incontri con i Servizi Tutela Minori e dedicano un tempo e uno spazio alla presentazione dei nuovi casi.

Dopo aver presentato le modalità di segnalazione prevalenti delle nuove situazioni, sembra importante rilevare se viene previsto e organizzato un momento di rete con i Servizi Tutela Minori finalizzato alla presentazione ufficiale della situazione.

Con «momento di rete» si fa riferimento all'incontro organizzato in fase iniziale tra gli operatori del Servizio di Tutela Minori e quello per il Mantenimento della Relazione con l'obiettivo di condividere le informazioni possedute dai colleghi del Servizio inviante che potrebbero già conoscere la famiglia per cui è richiesta l'attivazione degli incontri. Tale momento è previsto nella maggior parte dei Servizi lombardi (85%), mentre non si realizza nel 15% dei Servizi rimanenti.

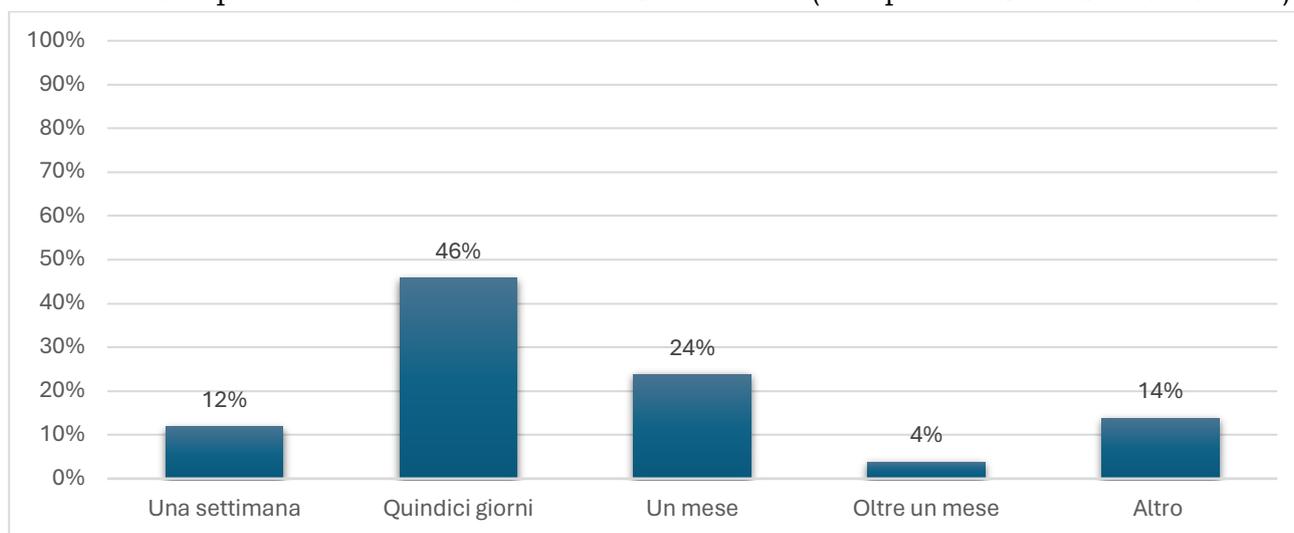
Fig. 5.16 Servizio da cui parte la richiesta di organizzare e realizzare incontri di rete (dati percentuali su N: 57 Servizi).



Le richieste di effettuare momenti di incontro con lo scopo di presentare le situazioni partono, in egual misura (43%), dai Servizi per il Mantenimento della Relazione e da quelli di Tutela Minori lombardi.

Un numero più esiguo di Servizi (il 14%), invece, non indica con precisione il Servizio da cui partono le richieste, ma discrimina sulla base della necessità delle specifiche situazioni. Questo significa che in tali realtà non c'è una prassi operativa che orienti l'agire professionale nei momenti di presentazione, ma la presa di contatto dipende dalla valutazione intorno alla necessità percepita maggiormente da uno o dall'altro Servizio che promuove l'iniziale momento di rete.

Fig. 5.16.1 Tempo di attivazione delle nuove situazioni nei SMR lombardi in seguito all'incontro di presentazione con i Servizi Tutela Minori (dati percentuali su N: 57 Servizi).



Importante notare dalla fig. 5.16.1, che il tempo di attivazione dell'intervento finalizzato al mantenimento e alla cura della relazione, in seguito alla presentazione della situazione (momento di rete), nel 46% dei Servizi lombardi si assesta intorno ai quindici giorni.

Il 24% dei Servizi rispondenti impiega un mese di tempo dal momento della presentazione della situazione all'attivazione degli incontri.

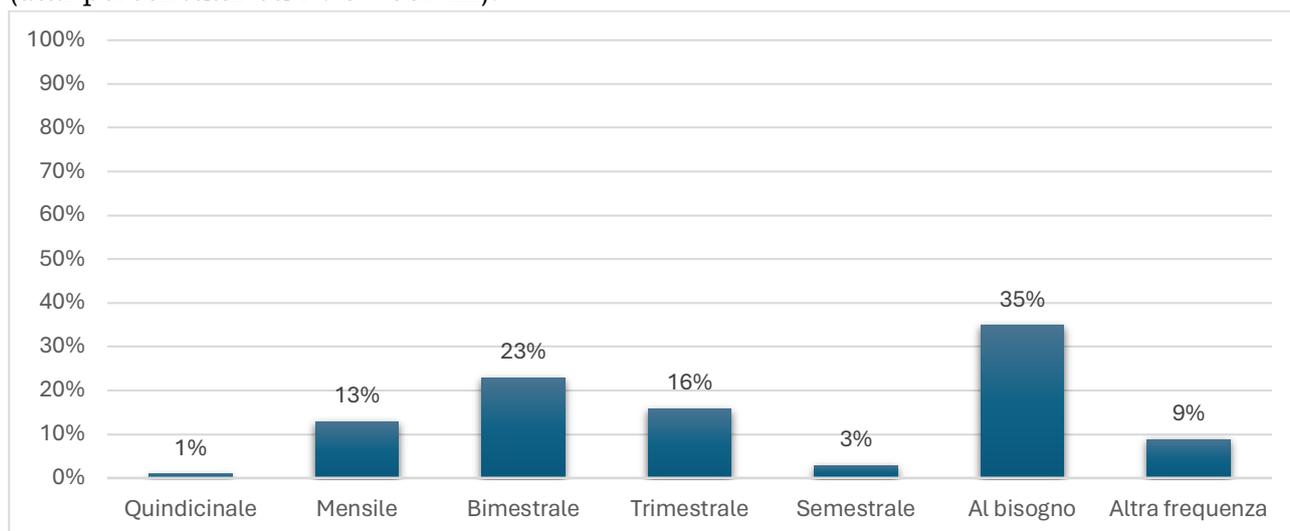
Nel 12% dei Servizi lombardi il tempo di attivazione tra la presentazione della situazione e l'avvio degli incontri è invece di una settimana.

La finestra di tempo maggiore «oltre un mese» interessa solo il 4% dei Servizi lombardi.

Il 14% dei SMR che ha indicato «altro» come alternativa di risposta ha specificato di prestare attenzione a ridurre al minimo il tempo di attesa per l'attivazione del Servizio, ma che la velocità di attivazione delle nuove situazioni dipende dal carico di lavoro complessivo e dalla disponibilità di operatori dell'equipe interna di lavoro.

Rimane aperta la questione rispetto al tempo di attivazione delle nuove situazioni nei SMR che non organizzano momenti di rete con i Servizi invianti (15% dei SMR lombardi) e, pertanto, non realizzano gli incontri di presentazione.

Fig. 5.16.2 Frequenza degli incontri di rete tra i SMR lombardi e i Servizi Tutela Minori (dati percentuali su N: 67 Servizi).



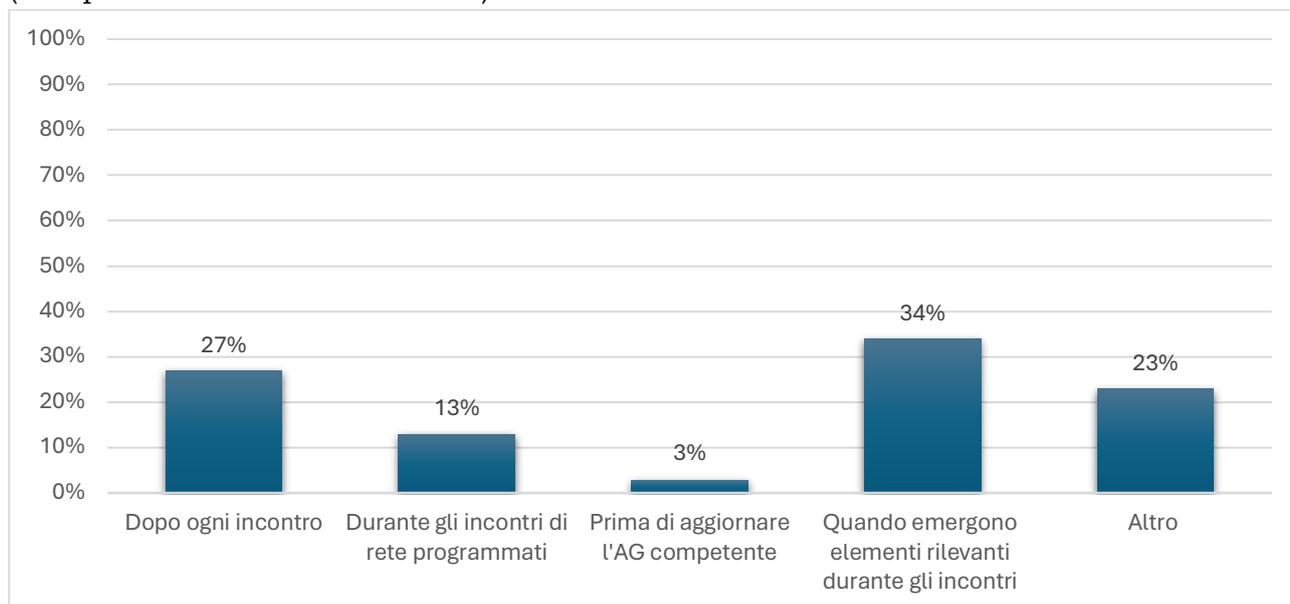
La collaborazione tra i due Servizi mediante incontri di rete non sembra calendarizzata *ex ante* per la maggior parte dei SMR lombardi. Si evidenzia infatti la tendenza del 35% dei Servizi rispondenti a organizzare incontri di rete al bisogno.

Ci si immagina, quindi, che tali momenti tra i due Servizi si concretizzino in seguito alla necessità di un confronto e non vengano previsti in fase di attivazione della situazione né definiti in fase di costruzione del progetto.

Il 23% dei rispondenti dichiara di incontrare il Servizio inviante con una frequenza bimestrale, il 16% dei Servizi, invece, incontra il Servizio di Tutela Minori trimestralmente. Il Servizio inviante incontra una volta al mese il 13% dei SMR lombardi rispondenti. Solo l'1% dei SMR lombardi effettua un incontro di rete ogni quindici giorni con il Servizio inviante.

Il 9% dei Servizi, invece, indica «altra frequenza» come alternativa di risposta per dichiarare di non seguire indicazioni circa la calendarizzazione degli incontri, tutte le alternative proposte, infatti, potrebbero essere indicate, ma viene decisa l'effettiva frequenza degli incontri a partire dalla specificità della singola situazione.

Fig. 5.16.3 Temporalità degli aggiornamenti dei SMR lombardi ai Servizi di Tutela Minori (dati percentuali su N: 67 Servizi).



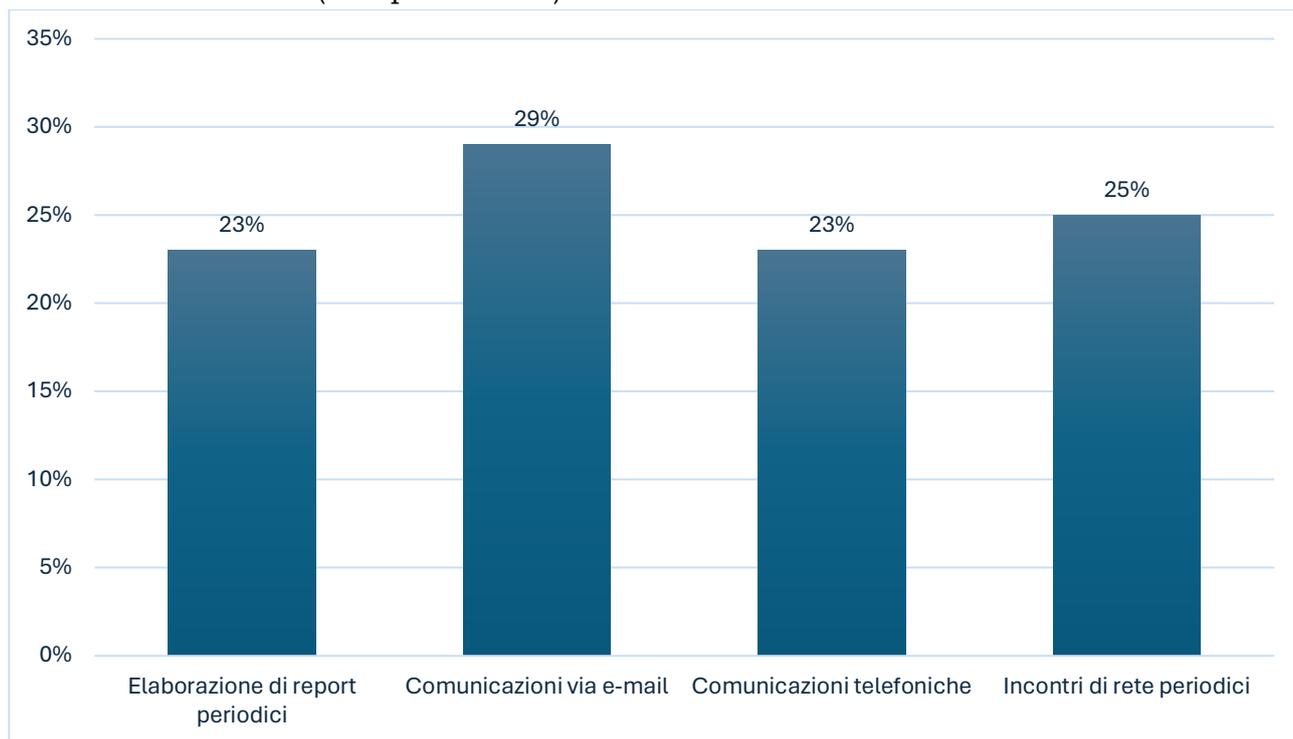
Il 34% dei Servizi per il Mantenimento lombardi rispondenti aggiorna i Servizi invianti quando emergono e vengono osservati elementi rilevanti durante gli incontri tra la figura adulta incontrante e il bambino o ragazzo.

I Servizi che provvedono ad aggiornare i Servizi invianti in seguito ad ogni incontro sono il 27% di quelli rispondenti.

Una modalità di aggiornamento utilizzata dal 13% dei rispondenti coincide con la condivisione degli aggiornamenti ai Servizi Inviati durante gli incontri di rete che vengono calendarizzati e programmati.

Il 23% dei Servizi che ha indicato «altro» come alternativa non ha individuato tra quelle disponibili un'univoca risposta che restituisse la modalità da loro adottata. Tali Servizi seguono delle modalità fluide di aggiornamento, che dipendono dalle situazioni seguite e sono altresì legate al momento della presa in carico. Per alcuni SMR, infatti, gli aggiornamenti sono maggiormente frequenti durante i primi mesi di attivazione e si fanno più dilatati nella fase centrale del progetto. Viene anche portata all'attenzione la forma degli aggiornamenti: quella scritta risulta più rara, mentre gli aggiornamenti in forma orale (telefonata, incontro con un collega, incontri di rete) risultano facilitanti a tale scopo.

Fig. 5.16.4 Modalità più frequentemente utilizzate dai SMR lombardi per aggiornare i Servizi Tutela Minori (dati percentuali).



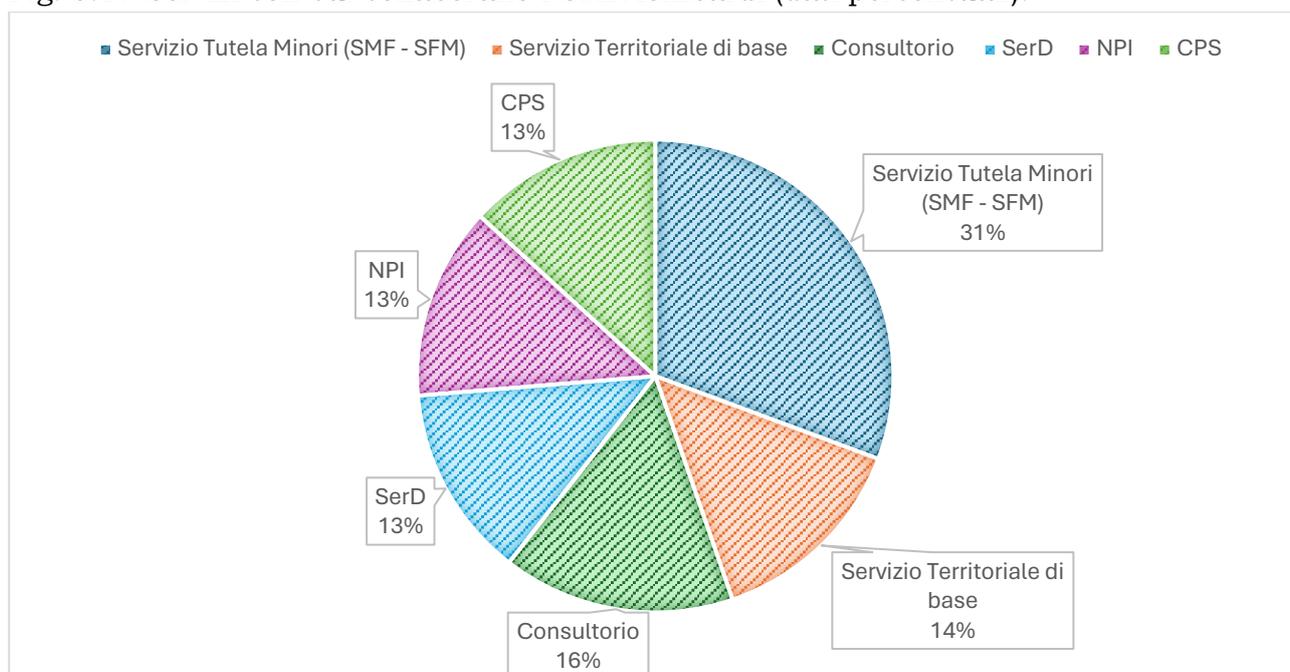
Dalla figura 5.16.4 si rileva che tutti i Servizi lombardi rispondenti provvedono ad inviare aggiornamenti, trasmettere comunicazioni in forma scritta o ad informare oralmente i Servizi Inviati; infatti, nessun Servizio ha indicato l'alternativa di risposta «non viene inviato nessun aggiornamento».

La modalità indicata come maggiormente utile per questo scopo dal 29% dei Servizi risulta la trasmissione a mezzo *e-mail*, seguita dagli incontri di rete periodici tra i due Servizi (25%).

Le due modalità meno utilizzate dai SMR risultano essere l'elaborazione di *report* periodici e le comunicazioni telefoniche – entrambi impiegati come mezzo di aggiornamento dal 23% dei rispondenti.

Attraverso la seguente fig. 5.17 si sono messi in luce le relazioni tra i SMR e gli altri Servizi presenti in un medesimo contesto territoriale le cui collaborazioni, o meno, potrebbero incidere, positivamente o negativamente, sulle situazioni che vengono seguite.

Fig. 5.17 Servizi con cui collaborano i SMR lombardi (dati percentuali).



La fig. 5.17 mostra una collaborazione eterogenea dei Servizi per il Mantenimento della Relazione con quelli presenti nei diversi territori e che conoscono già la famiglia prima dell'avvio del SMR o con cui si potrebbe costruire una collaborazione *ex post* o, come sopra evidenziato, potrebbero promuovere l'attivazione dei SMR quando questi ultimi attivano le proprie funzioni anche in assenza di un chiaro mandato dell'Autorità Giudiziaria.

I Servizi qui citati e presi in considerazione sono chiaramente opera di una semplificazione per necessaria sintesi, non risultano esaustivi né soddisfacenti

nella rappresentazione della complessità delle storie di vita delle persone né chiariscono l'intricato mondo delle relazioni tra i Servizi lombardi che si occupano di infanzia e famiglie.

Risulta però rilevante la relazione che i Servizi per il Mantenimento della Relazione intrattengono con i Servizi Tutela Minori (31%) che, nella gran parte dei casi come precedentemente esposto, possono essere considerati i Servizi inviati.

In alcune circostanze sono i Servizi di Tutela Minori che rappresentano il moto propulsorio che avvia i SMR, soprattutto per il Servizi lombardi che prendono avvio solo in seguito a mandati emessi dalle Autorità Giudiziarie. Tali documenti, infatti, vengono solitamente trasmessi a mezzo PEC ai Servizi Tutela Minori dei plurimi comuni lombardi di residenza dei bambini e dei ragazzi riferimento (successivamente verranno presentati dati anche in riferimento alla modalità mediante cui i mandati della AG vengono condivisi con i SMR).

Risultano interessanti gli altri dati che si leggono per effettuare delle riflessioni in merito.

Si rileva il medesimo valore percentuale (13%) di collaborazione con i Servizi a stampo clinico-sanitario – SerD, NPI (Neuropsichiatria Infantile), CPS (Centri Psico-Sociali), ma tra punti percentuali superiori (16%) si registrano nella collaborazione con i consultori familiari.

## 5.5 Le denominazioni degli incontri, le cause di attivazione, le finalità e le modalità organizzative dei Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione

Con la presente area del questionario si sono indagati ulteriori elementi relativi agli incontri tra genitori e figli non conviventi che si realizzano all'interno dei Servizi con l'obiettivo ultimo di mantenere e curare la loro relazione.

In particolare, si sono portate alla luce le plurime denominazioni degli incontri tra genitori e figli non conviventi hanno un'importanza e forniscono un senso all'orientamento di questi interventi. oltre che orientare lo sguardo e le pratiche professionali verso le plurime centrature metodologiche dei SMR presenti in Regione Lombardia.

Sono poi state esplorate le cause di attivazione dei SMR, ovvero le motivazioni che hanno portato alla scelta di sospendere o interrompere la relazione tra genitori e figli. Focale anche la presentazione delle finalità degli incontri di cui si forniranno elementi conoscitivi in seguito.

Si prosegue con l'esplorazione intorno alla frequenza e alla durata (in assenza di indicazioni puntuali da parte dell'Autorità Giudiziaria competente) di tali momenti.

In ultimo, si presentano dati intorno ai momenti di ambientamento iniziali, ai momenti di preparazione prima dell'incontro, ai momenti di restituzione post incontro, nonché agli incontri di monitoraggio. Oltre a rilevarne l'esistenza, è stato chiesto di indicare le persone invitate a parteciparvi e, in più, si è proceduto a comprendere quale figura professionale si occupi di svolgerli.

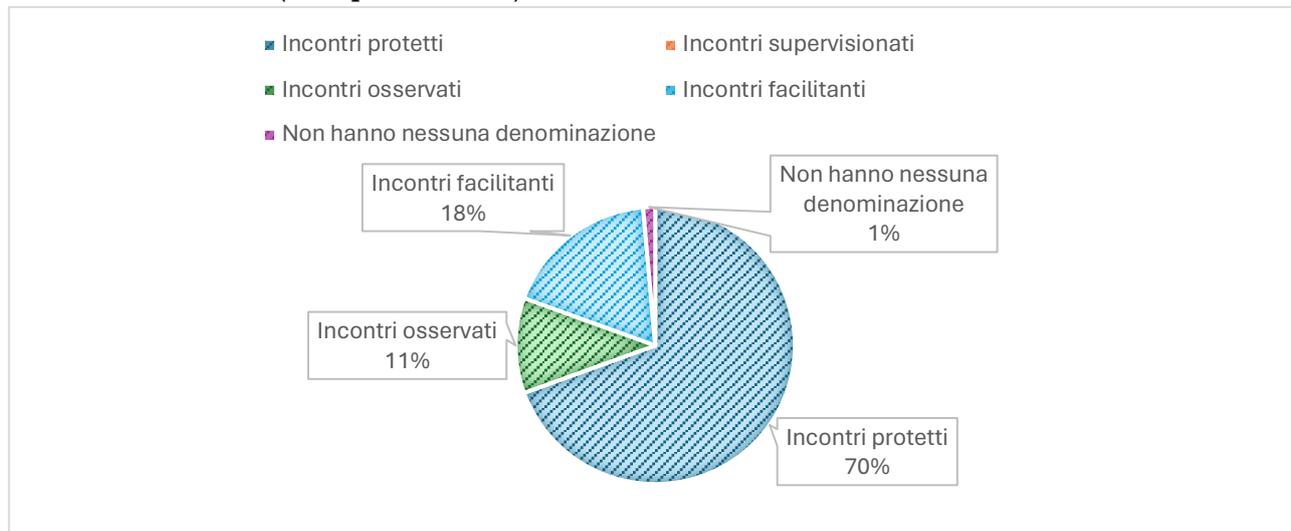
Si era altresì interessati a indagare se i SMR prevedono la possibilità di effettuare gli incontri in presenza di più operatori e, in caso di risposte affermative, indagarne occasioni e situazioni.

Partendo dall'assunto che i Servizi per il Mantenimento della Relazione si pongono come obiettivo ultimo quello di garantire il diritto di visita a partire dalla cura del legame, gli incontri sono il mezzo di tale garanzia. Ma quale aggettivo viene affiancato al termine «incontro»?

In grafico 5.18 di seguito inserito, indica la chiara direzione dei Servizi lombardi rispondenti.

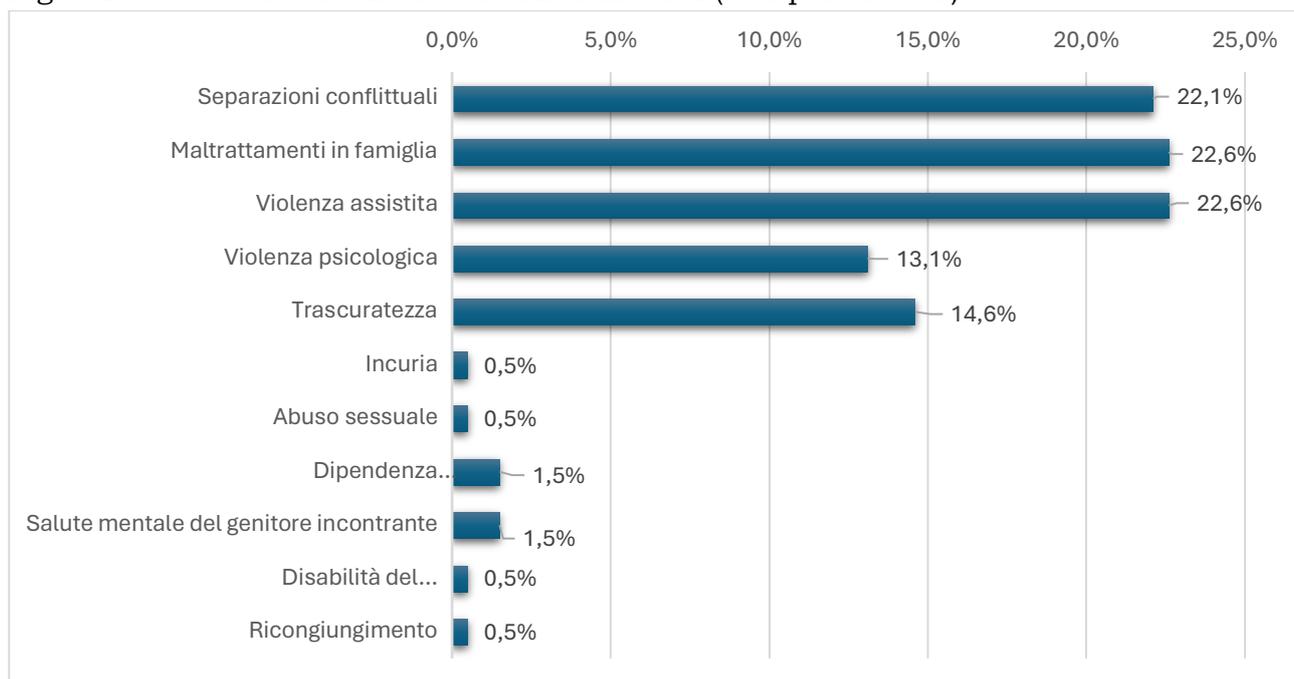
Nel 70% dei SMR gli incontri tra genitori e figli non conviventi vengono denominati «protetti», nel 18% vengono denominati incontri «facilitanti», nell'11% dei Servizi incontri «osservati» e nell'1% dei Servizi lombardi gli incontri non hanno nessuna denominazione.

Fig. 5.18 Denominazione degli incontri tra figura parentale incontrante e bambini/ragazzi nei SMR lombardi (dati percentuali).



La figura sotto riportata (5.19) mostra le cause di attivazione per cui hanno preso avvio gli incontri tra genitori e figli non conviventi all'interno dei Servizi lombardi deputati. Con l'accezione «causa di attivazione» si fa riferimento alle circostanze che hanno condotto alla necessità di interrompere la relazione “libera” tra la figura parentale e il bambino/ragazzo e che hanno reso necessaria la decisione (libera o, più frequente, dell'Autorità Giudiziaria competente) di attivare un Servizio preposto al mantenimento e alla cura di quella relazione momentaneamente sospesa o interrotta.

Fig. 5.19 Causa di attivazione dei SMR lombardi (dati percentuali).

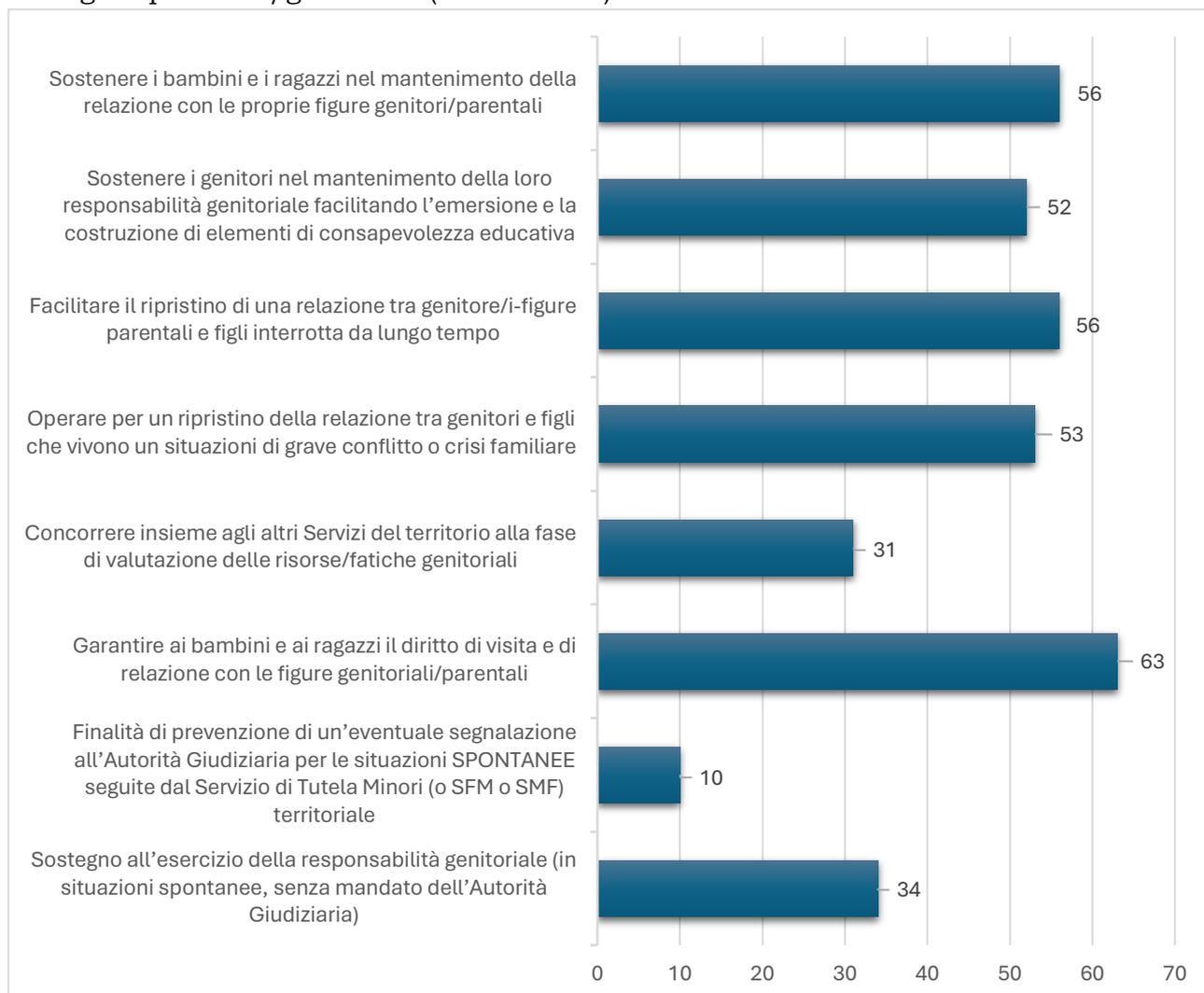


Ai rispondenti è stata lasciata la libertà di indicare più di un'alternativa di risposta, poiché si era interessati ad evincere quali fossero le cause maggiormente rilevate di difficoltà familiari che hanno condotto alla sospensione degli incontri liberi tra genitori e figli.

Si evidenzia una prevalenza di tre moti propulsori da cui origina l'intervento proposto all'interno dei Servizi qui studiati: maltrattamenti in famiglia (nel 22,6% dei Servizi), violenza assistita (nel 22,6% dei Servizi) e separazioni conflittuali (nel 22,1% dei Servizi), quest'ultima è stata indicata da un numero leggermente inferiore di SMR. A seguire, si nota che il 14,6% dei Servizi rispondenti hanno indicato come causa di attivazione la trascuratezza familiare e, in ultimo, il 13,1% la violenza psicologica.

Tra le motivazioni non inserite dalla ricercatrice nel questionario, i rispondenti hanno specificato nella stringa di risposta «altro» anche: l'incuria, i problemi di uso e abuso di sostanze stupefacenti/alcoliche della figura parentale, i problemi di salute mentale degli adulti incontranti, la disabilità del genitore incontrante, l'abuso sessuale e i ricongiungimenti familiari in seguito a sospensione di lungo periodo della relazione.

Fig. 5.20 Finalità prevalenti perseguite dai SMR mediante gli incontri tra i bambini/ragazzi e le figure parentali/genitoriali (dati assoluti).



È stato chiesto ai Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione di indicare, tra le alternative proposte (fig. 5.20), la finalità che tentano di perseguire mediante gli incontri tra le figure parentali e i bambini e ragazzi. Si è lasciata la possibilità di indicare più di un'alternativa di risposta, poiché l'obiettivo non si configurava con il desiderio di evidenziarne una soltanto, ma di comprendere quali risultino maggiormente perseguite dai Servizi lombardi e, quindi, intorno a quali di queste si concentri prevalentemente il lavoro con le famiglie. Per tale motivo, i risultati di seguito descritti non verranno presentati in forma %, ma come valori assoluti.

La finalità prevalentemente indicata da n. 63 rispondenti risulta essere quella orientata a garantire ai bambini e ai ragazzi il diritto di visita e di relazione con le figure genitoriali/parentali.

È importante garantire il diritto di visita e di relazione ai bambini e ai ragazzi, così come alle figure genitoriali, anche quando il genitore non convivente risulta detenuto.

Di fronte a queste situazioni, il 61% dei Servizi lombardi rispondenti si occupa autonomamente, quindi con risorse interne, di effettuare gli incontri tra il genitore non collocatario detenuto e il bambino/ragazzo.

Il 39% dei SMR di Regione Lombardia, invece, non si occupa autonomamente e internamente di effettuare gli incontri presso gli ambienti carcerari. In queste situazioni è probabile che gli incontri tra genitori e figli non conviventi vengano promossi e realizzati attraverso risorse interne al carcere e con operatori esterni dalle équipes dei Servizi per il Mantenimento della Relazione territoriali.

A seguire, i Servizi lombardi effettuano le visite tra le figure parentali e i bambini e ragazzi al fine di facilitare il ripristino della relazione sospesa da lungo periodo e per sostenere i bambini e ragazzi nel mantenimento della relazione con le proprie figure adulte (genitoriali/parentali) – entrambe le finalità sono state indicate da n. 56 Servizi lombardi rispondenti.

N. 53 Servizi, invece, indicano la promozione di un ripristino della relazione tra genitori e bambini e ragazzi che vivono una situazione di conflitto familiare.

Il sostegno ai genitori nel mantenimento della loro responsabilità genitoriale facilitando l'emersione e la costruzione di elementi di consapevolezza educativa è invece indicata da n. 52 dei rispondenti lombardi.

N. 34 rispondenti hanno indicato le finalità orientate al sostegno dell'esercizio della responsabilità genitoriale in situazioni spontanee (senza mandato dell'Autorità Giudiziaria), mentre n. 31 rispondenti hanno indicato il lavoro congiunto con gli altri Servizi coinvolti durante la fase di valutazione delle risorse/fatiche genitoriali.

La finalità meno indicata dai Servizi lombardi (n. 10) risulta essere quella che ruota intorno alla prevenzione di un'eventuale segnalazione all'Autorità Giudiziaria per le situazioni spontanee (senza mandato della magistratura) già seguite e conosciute dai Servizi di Tutela Minori.

Di seguito, verranno forniti i dati intorno alla frequenza e alla durata degli incontri.

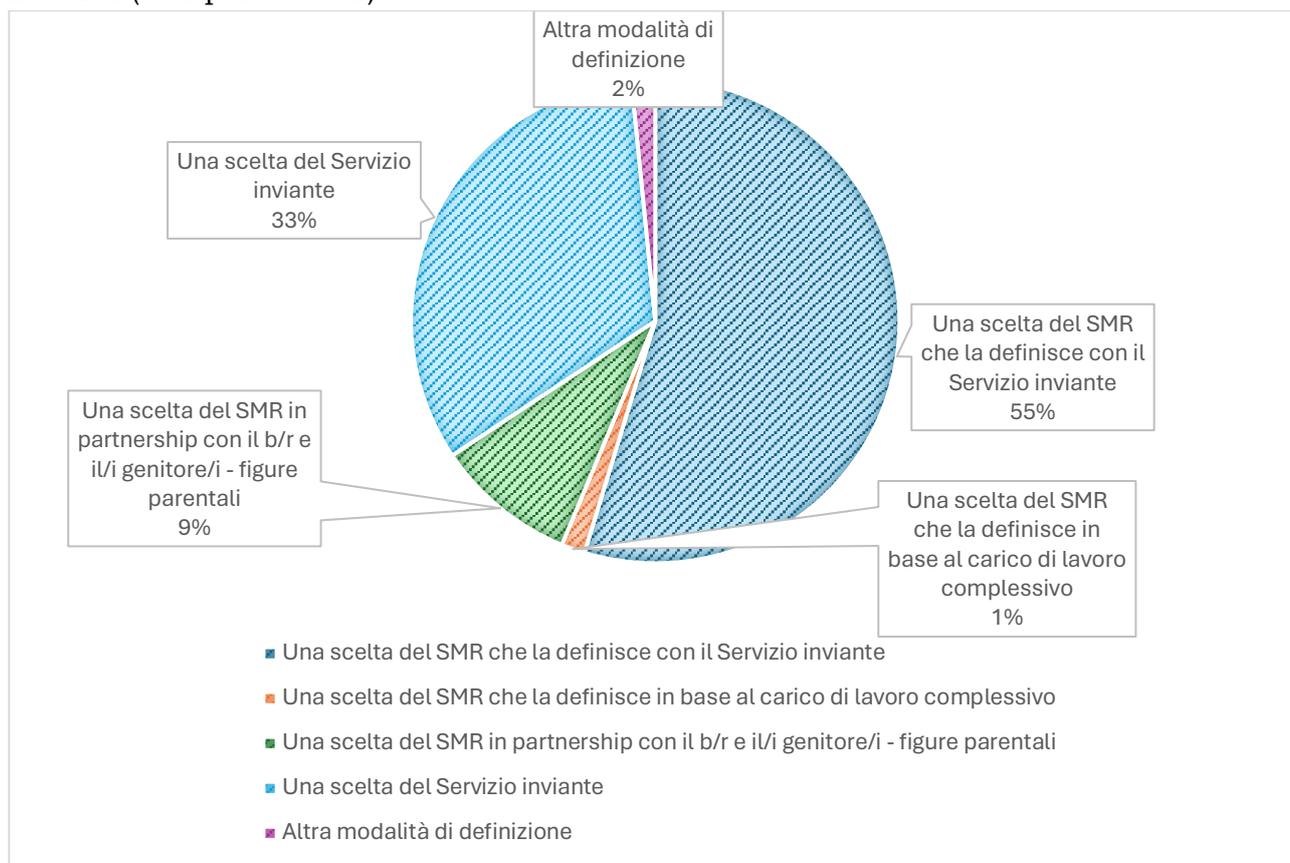
Con «frequenza» si intende la cadenza, più precisamente indica il numero di incontri previsti, in un arco temporale, tra la figura parentale incontrante e il bambino o ragazzo.

Con «durata», invece, ci si riferisce all'intervallo dell'incontro, ovvero il tempo che la figura parentale incontrante e il bambino o ragazzo trascorrono insieme durante gli incontri previsti.

Si precisa che sia per la frequenza che per la durata degli incontri, le decisioni assunte non sono immodificabile né scelte una volta per tutte.

I dati raccolti e di seguito presentati, fanno infatti riferimento alle modalità iniziali di definizione della cadenza degli incontri (frequenza) e del tempo previsto di ogni incontro (durata) che potrebbero subire delle modifiche in relazione al modificarsi del progetto quadro, a modifiche che potrebbero intervenire rispetto al progetto costruito con/dal Servizio per il Mantenimento della Relazione e a cambiamenti che potrebbero incidere sulla cornice giuridica tracciata dalle Autorità Giudiziarie competenti.

Fig. 5.21 Modalità di scelta nei SMR lombardi per la definizione della frequenza degli incontri (dati percentuali).



Come evidenzia la fig. 5.21, in assenza di chiare e precise indicazioni da parte dell’Autorità Giudiziaria competente relative alla frequenza degli incontri, tale decisione viene assunta prevalentemente, 55%, dai Servizi per il Mantenimento della Relazione insieme al Servizio inviante (Servizio Tutela Minori).

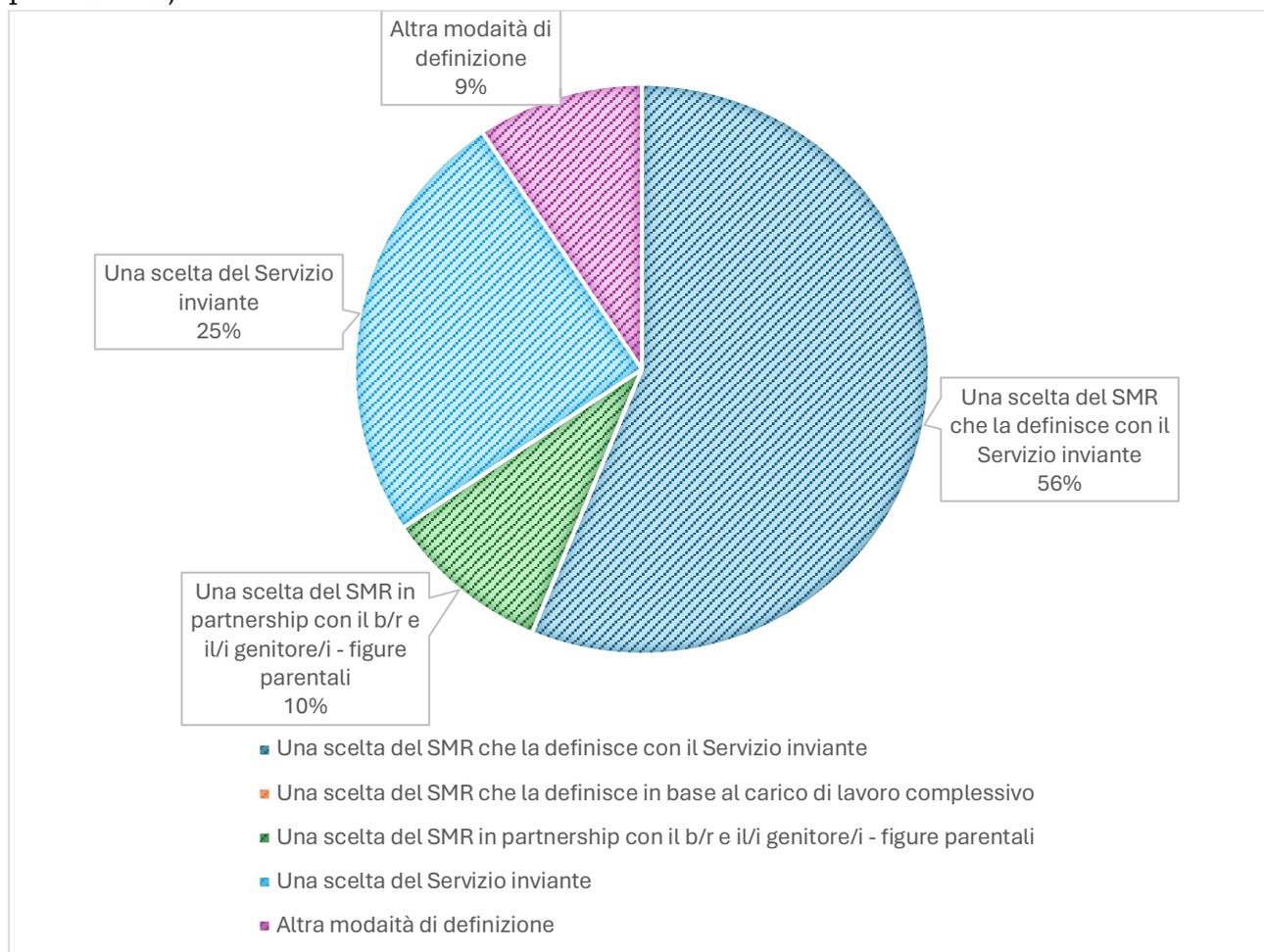
Il 33% dei SMR non partecipa alla fase decisoria rispetto alla frequenza degli incontri, poiché tale scelta viene assunta unicamente dai Servizi invianti.

Interessante evincere che solo il 9% dei SMR lombardi effettuata una scelta in *partnership* con la famiglia (genitori o altre figure parentali) e bambino o ragazzo.

Il 2% dei SMR rispondenti ha indicato «altra modalità di definizione» specificando che la scelta intorno alla frequenza degli incontri viene assunta in base alla singola situazione, all’età del bambino o del ragazzo e in riferimento alla storia della famiglia.

Il carico di lavoro complessivo non sembra rappresentare un elemento che incide e che orienta la decisione rispetto alle scelte relative alla frequenza degli incontri.

Fig. 5.22 Modalità di scelta nei SMR per la definizione della durata degli incontri (dati percentuali).



Osservando la fig. 5.22, relativamente alle modalità di definizione della durata degli incontri tra figure parentali incontranti e bambini o ragazzi, si evincono dei dati simili rispetto a quelli raccolti intorno alla frequenza.

Il 56% dei SMR assume una scelta in collaborazione con i Servizi inviati (Servizi di Tutela Minori).

Nel 25% dei casi, invece, la definizione della durata degli incontri risulta essere una scelta presa dai Servizi inviati e poi comunicata ai SMR solo in un secondo momento.

Solo il 10% dei SMR lombardi promuove la partecipazione della famiglia (genitori o altre figure parentali) e del bambino o ragazzo durante la fase decisoria relativa alla durata degli incontri.

Nessun SMR, invece, indica il carico di lavoro complessivo come elemento che incide e che orienta la decisione rispetto alla durata dei momenti di incontro.

Il 10% dei SMR ha indicato «altra modalità di definizione», di seguito ciò che è emerso:

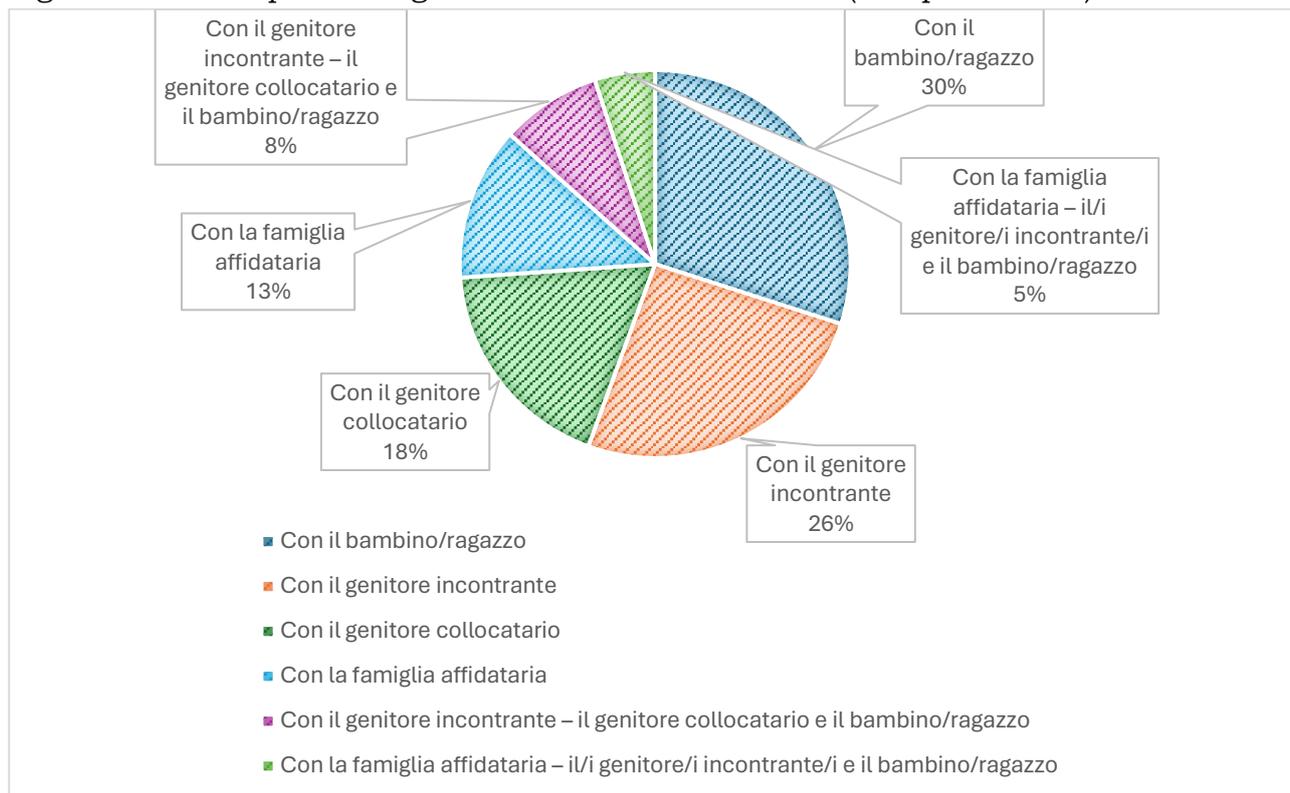
1. per il 40% dei rispondenti la scelta viene assunta dal Servizio inviante e poi valutata insieme al SMR. Per uno di questi due SMR, in più, la scelta viene poi discussa *ex post* insieme alle figure parentali;
2. per il 20% dei Servizi rispondenti la scelta viene assunta sulla base delle singole situazioni, tenendo in considerazione l'età del bambino o del ragazzo e la storia di vita pregressa della famiglia;
3. per il restante 40%, è interessante notare che gli incontri prevedono sempre una durata *standard* (solitamente un'ora), pertanto il tempo degli incontri non risulta un elemento che necessita di essere discusso e scelto poiché è dato a priori. Focale, però, tenere in considerazione che per entrambi i SMR la durata degli incontri può subire variazioni in itinere in base all'emersione di elementi di positività (aumento della durata dell'incontro) o di negatività (riduzione della durata dell'incontro).

### 5.5.1 Gli incontri di ambientamento, preparatori, di restituzione, la presenza degli operatori e gli incontri di monitoraggio

Gli incontri di ambientamento sono momenti che dovrebbero essere dedicati ai bambini o ai ragazzi, alle figure parentali incontranti e alle figure parentali collocatarie prima dell'avvio degli incontri presso i SMR. Le finalità perseguite mediante tali momenti sono solitamente orientate a creare le condizioni per conoscere l'operatore che seguirà la situazione, per promuovere l'ambientamento negli spazi fisici del Servizio e per conoscerne il funzionamento, l'organizzazione e le regole.

La tendenza largamente diffusa tra i SMR lombardi è quella di effettuare tali momenti: il 95% dei Servizi li prevede, solo il 5% dei Servizi non li realizza

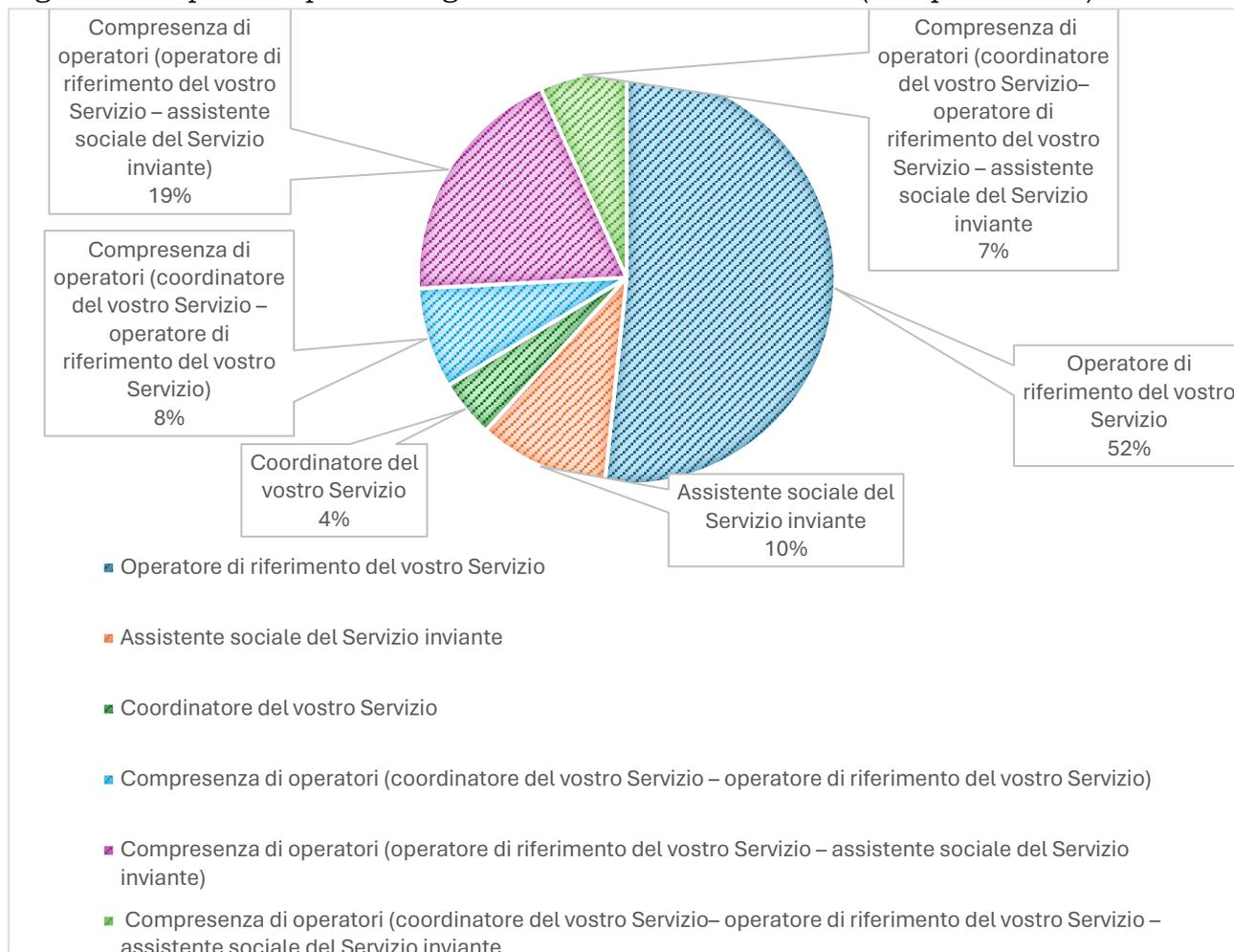
Fig. 5.23 Persone presenti agli incontri di ambientamento (dati percentuali).



Come evidenza la fig. 5.23, la maggior parte dei Servizi lombardi organizza i momenti di ambientamento (il 30%) alla presenza dei bambini e ragazzi. A seguire, il 26% dei Servizi li organizza con il genitore incontrante, il 18% con il genitore collocatario e, in ultimo, con la famiglia affidataria (13%).

Risultano esigui i momenti di ambientamento allargati alla presenza di più persone: solo nell' 8% dei casi gli incontri di ambientamento vengono realizzati con il genitore incontrante, il genitore collocatario e il bambino o ragazzo e solo il 5% dei SMR lombardi organizza tali momenti alla presenza della famiglia affidataria, del genitore incontrante e del bambino o ragazzo.

Fig. 5.23.1 Operatori presenti agli incontri di ambientamento (dati percentuali).



La figura professionale che nel 52% dei Servizi lombardi svolge prevalentemente i momenti di ambientamento prima dell'avvio degli incontri risulta essere l'operatore che seguirà concretamente la situazione da lì a poco. A seguire, il 19% dei SMR svolge i momenti di ambientamento alla presenza congiunta dell'operatore di riferimento e dell'assistente sociale del Servizio inviante.

Nel 10% dei SMR lombardi, i momenti di ambientamento vengono svolti dall'assistente sociale del Servizio inviante.

I valori percentuali relativi ai Servizi che organizzano incontri di ambientamento allargati alla presenza della figura di coordinamento dei SMR e dell'operatore di riferimento dei SMR si assestano intorno all' 8%. Perdono un punto percentuale i Servizi (il 7%) che organizzano tali momenti prevedendo la presenza della figura di coordinamento dei SMR, dell'operatore di riferimento dei Servizi e dell'assistente sociale del Servizio inviante.

Solo il 4% dei Servizi lombardi vede coinvolte unicamente le figure di coordinamento durante i momenti di ambientamento organizzati con le famiglie.

I momenti di preparazione si riferiscono al tempo dedicato, prima dell'inizio di ogni incontro, alla riflessione intorno all'incontro che si realizzerà a breve.

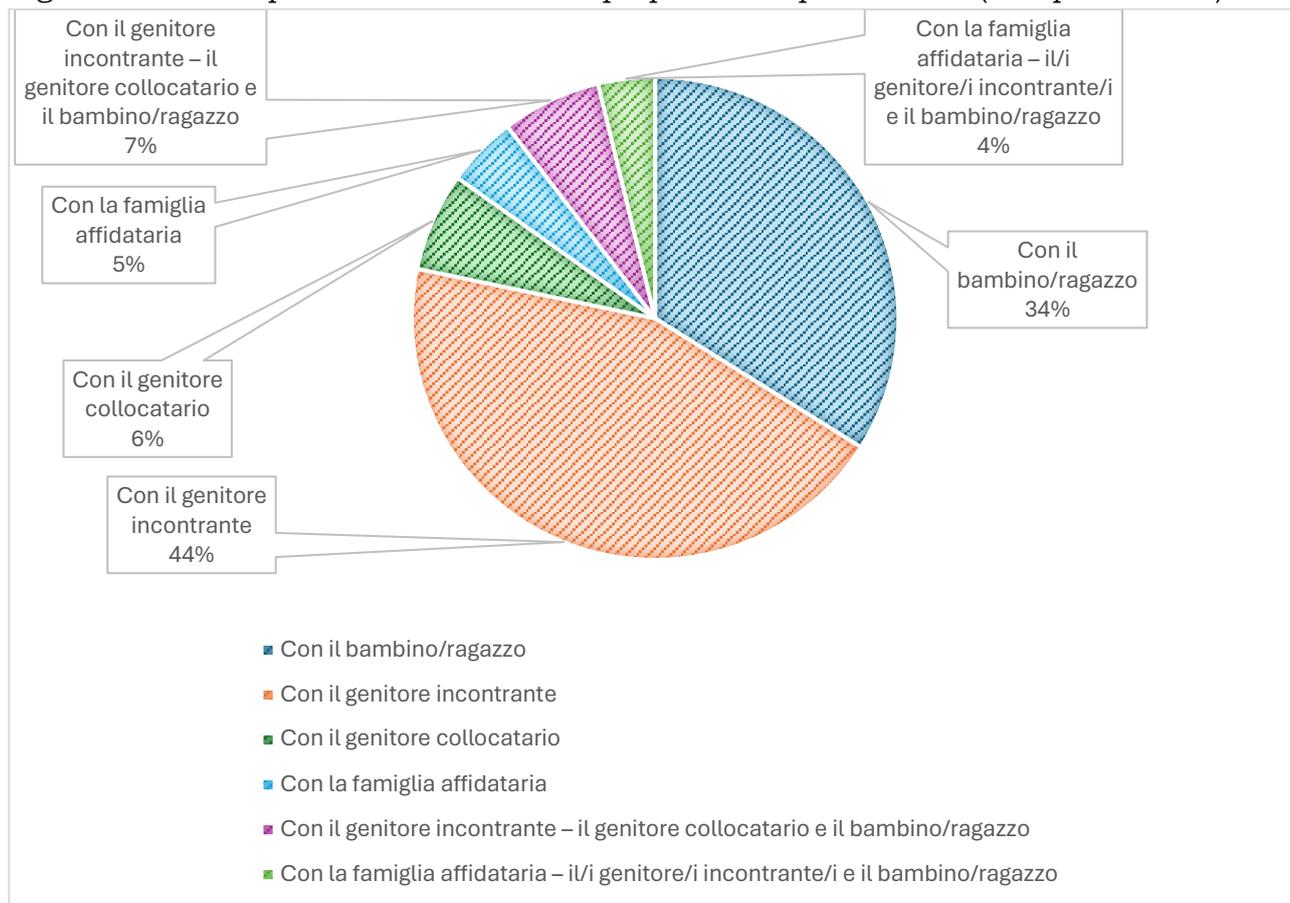
Sono spazi di riflessione preziosi che hanno la finalità ultima di preparare l'incontro tra la figura parentale incontrante e il bambino o ragazzo. Tali spazi consentono infatti ai bambini e ai ragazzi di portare la loro voce in merito a ciò che si aspettano dall'incontro, a quello di cui vorrebbero parlare (o meno) o che vorrebbero effettuare insieme alla figura parentale incontrante.

Parimenti, anche per la figura parentale incontrante sono momenti importanti poiché permettono di avere un confronto, di organizzare l'incontro, di esplicitare che cosa ci si aspetta e cosa si intende fare insieme al bambino o al ragazzo.

Reciprocamente, anche per l'operatore che effettua i momenti di preparazione agli incontri è fondamentale ascoltare i punti di vista di tutti coloro che vi parteciperanno, poiché consente di posizionarsi in maniera adeguata durante la visita e promuove una miglior comprensione di cosa le persone si aspettano dalla sua presenza.

La gran parte (il 92%) dei SMR lombardi effettua i momenti di preparazione pre-incontri, con un restante 8% di Servizi in cui questi spazi di confronto e di preparazione non sono previsti.

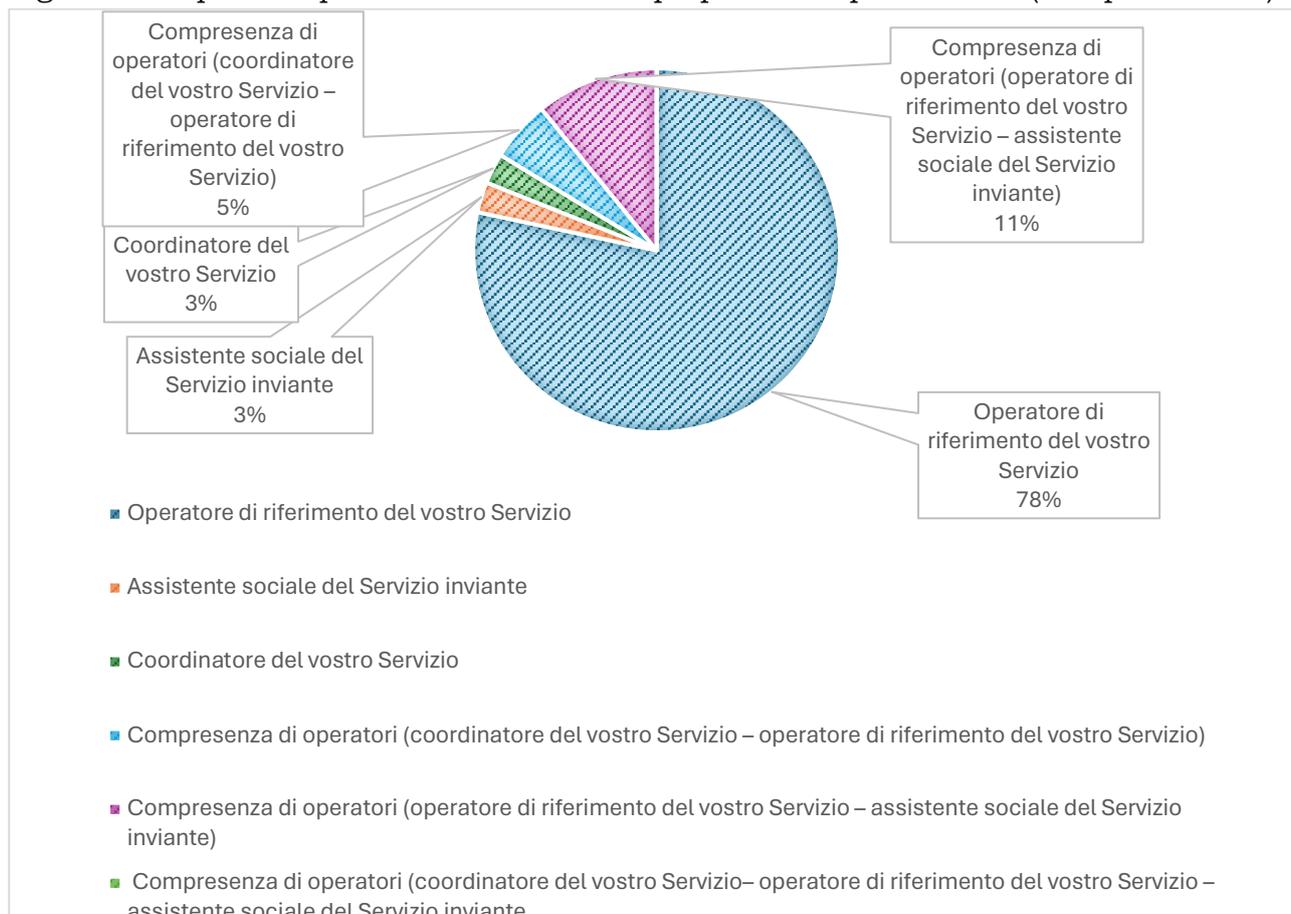
Fig. 5.24 Persone presenti ai momenti di preparazione pre-incontri (dati percentuali).



Si nota (fig. 5.24) una grande parte di SMR lombardi che organizza i momenti di preparazione agli incontri principalmente con la figura genitoriale incontrante (il 44%), con dieci punti percentuali in meno, tali gli spazi di preparazione vengono garantiti ai bambini e con i ragazzi (34%).

Si evidenziano dei valori molto bassi rispetto alla presenza dei genitori collocatari (6%), delle famiglie affidatarie (5%), nonché una scarsa organizzazione di momenti di preparazione agli incontri in forma congiunta, i cui valori si assestano sul 7% (genitore incontrante, genitore collocatario e bambino/ragazzo) e sul 4% (famiglia affidataria, genitore incontrante e bambino/ragazzo).

Fig. 5.24.1 Operatori presenti ai momenti di preparazione pre-incontri (dati percentuali).



La fig. 5.24.1 rende evidente che la maggior parte dei Servizi lombardi (78%) prevede la presenza dell'operatore direttamente coinvolto nella situazione durante i momenti di preparazione agli incontri.

Tale valore percentuale risulta in linea con le finalità di questi momenti che servono primariamente a preparare ed organizzare concretamente gli incontri. Gli incontri di preparazione, pertanto, vengono effettuati dalla figura professionale che sarà fisicamente presente durante l'incontro.

Nell'11% dei SMR lombardi rispondenti, però, i momenti di preparazione vengono svolti alla presenza dell'operatore di riferimento in affiancamento all'assistente sociale del Servizio inviante.

Il 5% dei Servizi in Regione Lombardia prevede la compresenza della figura di coordinamento e dell'operatore di riferimento di quella specifica situazione.

Nel 3% dei SMR, invece, i momenti di preparazione pre-incontri vedono la presenza dell'assistente sociale del Servizio inviante e, parimenti, della figura di coordinamento del Servizio per il Mantenimento della Relazione.

Non risultano Servizi in cui tali momenti avvengano alla presenza congiunta della figura di coordinamento del SMR, dell'operatore di riferimento della specifica situazione e dell'assistente sociale del Servizio inviante.

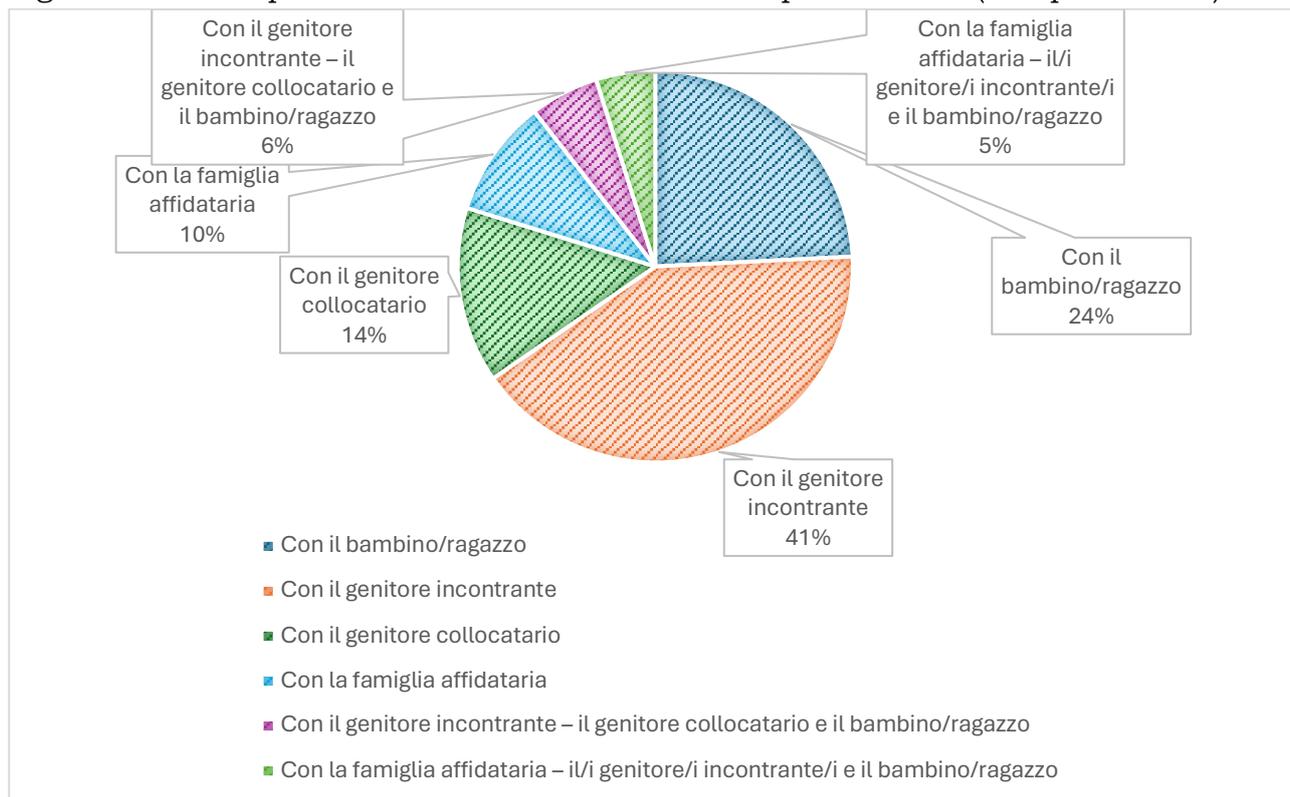
I momenti di restituzione post incontro si riferiscono al tempo dedicato, *ex post*, per ripercorrere, esplorare e riflettere intorno a quanto emerso durante l'incontro e, in più, per condividerne e restituirne l'andamento.

Tali spazi risultano importanti per poter ascoltare la voce di chi era presente all'incontro (figura parentale incontrante e bambino/ragazzo), ma anche per raccontare ciò che è emerso alla figura parentale collocataria (genitore collocatario, famiglia affidataria).

Questi spazi facilitano la circolarità di punti di vista e consentono alle persone coinvolte e all'operatore di condividere i molteplici punti di vista a partire dalle differenti posizioni e saperi.

Si evidenzia una prevalenza di Servizi lombardi che organizza e realizza i momenti di restituzione post incontro (il 94%), mentre non sono previsti nel 6% dei Servizi.

Fig. 5.25 Persone presenti ai momenti di restituzione post-incontri (dati percentuali).



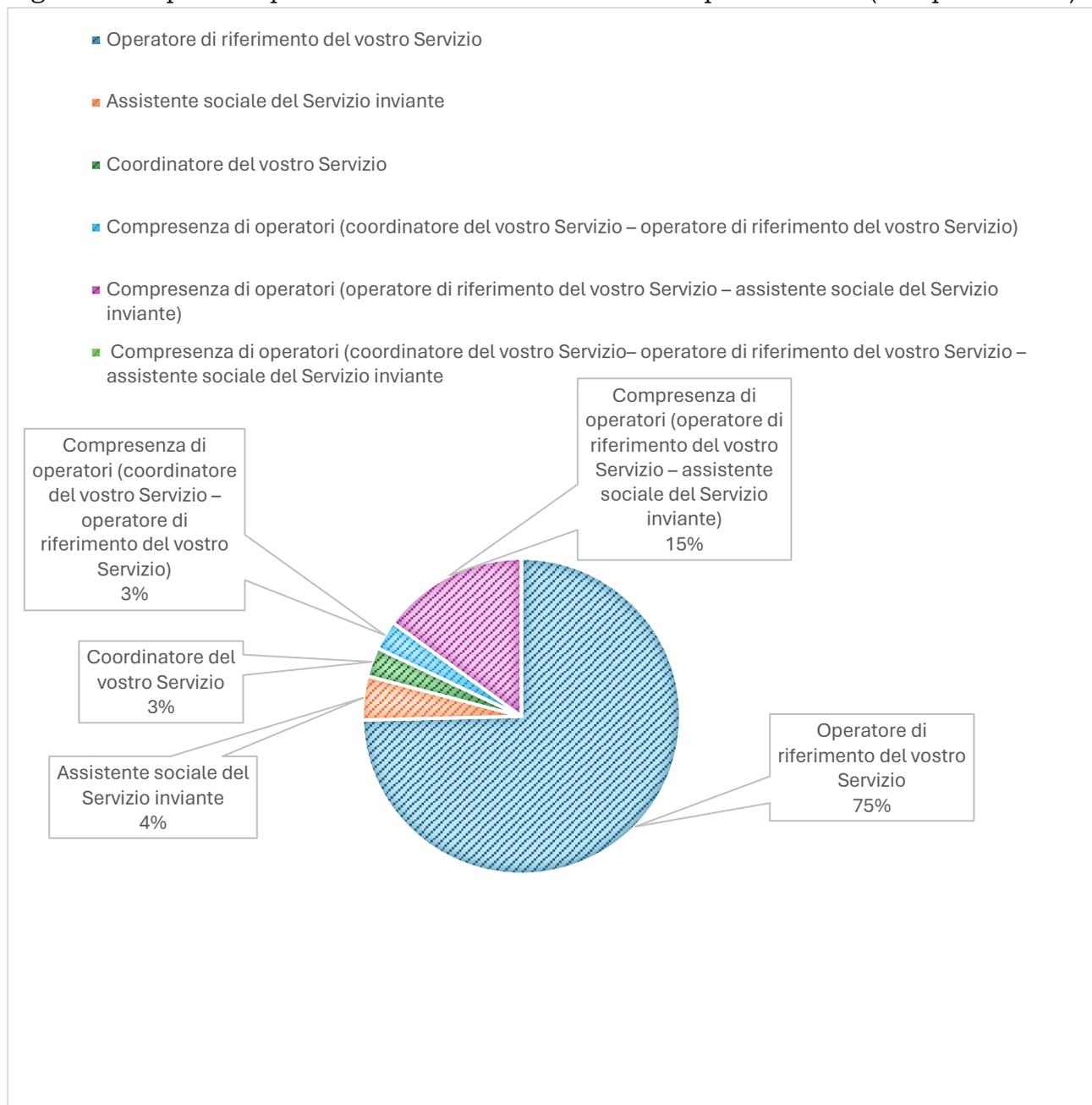
Nei SMR lombardi rispondenti la persona che viene maggiormente coinvolta durante i momenti di restituzione post incontro risulta il genitore incontrante (41%).

Il bambino o ragazzo viene, invece, coinvolto in misura minore rispetto alla figura adulta incontrata ricoprendo una percentuale del 24%.

In misura ancora minore i Servizi effettuano momenti di restituzione dell'andamento dell'incontro con il genitore collocatario (14%) e il valore percentuale diminuisce ulteriormente quando si tratta di promuovere la partecipazione ai momenti di restituzione delle famiglie affidatarie (10%).

In linea con i valori rilevati per i momenti di preparazione, sebbene con qualche punto percentuale in più, anche per le restituzioni successive agli incontri, risulta poco diffusa, nei Servizi lombardi, la modalità di organizzazione di incontri congiunti: la percentuale dei Servizi che prevede incontri di restituzione congiunti con il genitore incontrante, il genitore collocatario e il bambino/ragazzo si assesta sul 6%, mentre i Servizi che prevedono incontri di restituzione alla presenza della famiglia affidataria, del genitore incontrante e bambino/ragazzo si assestano intorno al 5%.

Fig. 5.25.1 Operatori presenti ai momenti di restituzione post-incontri (dati percentuali).



In linea con l’obiettivo di tali spazi di restituzione, ovvero confrontarsi reciprocamente in merito a ciò che è emerso durante la visita, la figura professionale maggiormente coinvolta e che effettua tali scambi nei Servizi lombardi risulta essere l’operatore di riferimento che segue la specifica situazione presente durante l’incontro (75%).

Nel 15% dei SMR rispondenti, invece, le restituzioni e i confronti post incontri vengono effettuati sia dall'operatore di riferimento del SMR che dall'assistente sociale del Servizio inviante.

Nel 4% dei Servizi lombardi rispondenti i momenti di restituzione post-incontro vengono svolti dall'assistente sociale del Servizio inviante.

Nel 3% dei SMR, i momenti di restituzione post-incontri vedono la presenza della figura di coordinamento del Servizio per il Mantenimento della Relazione e, parimenti, la compresenza della figura di coordinamento e dell'operatore di riferimento.

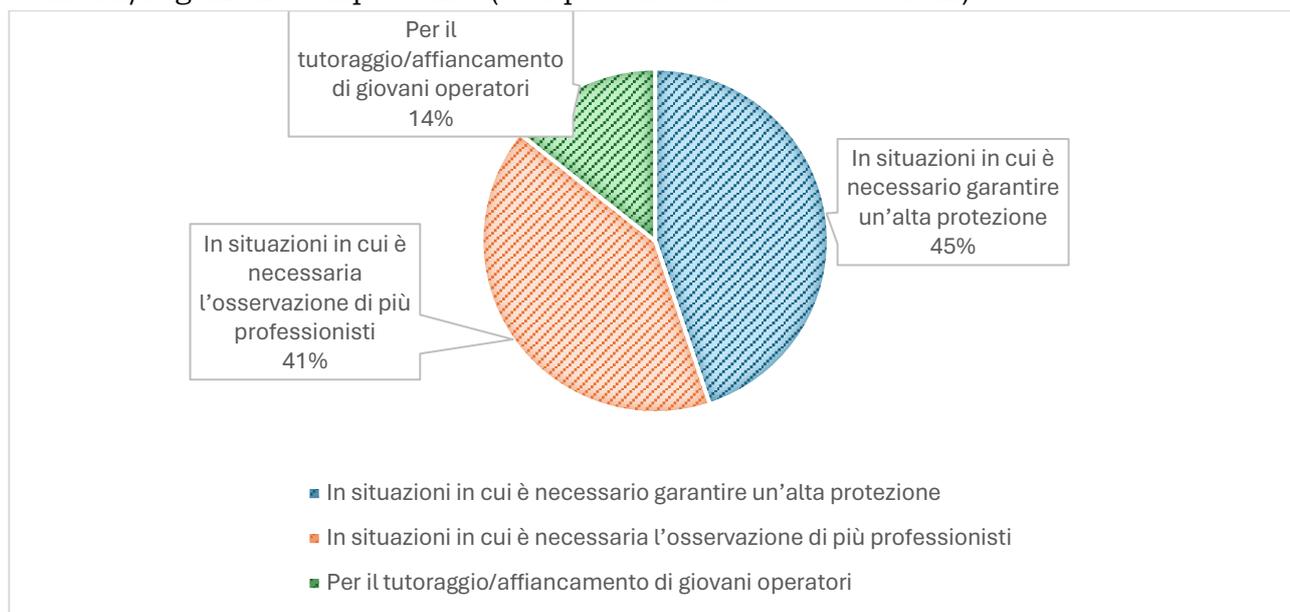
Non risultano Servizi in cui tali momenti avvengano alla presenza congiunta della figura di coordinamento del SMR, dell'operatore di riferimento della specifica situazione e dell'assistente sociale del Servizio inviante.

I dati di seguito descritti portano alla luce dati relativi alla compresenza di operatori durante gli incontri e le motivazioni sottostanti a tale scelta.

Con «compresenza» si intende la presenza di due o più operatori durante gli incontri tra la figura parentale incontrante e il bambino/ragazzo.

Emerge una divisione quasi equa di SMR lombardi che prevedono e organizzano incontri alla presenza di più un operatore (57%) e quelli che, invece, non effettuano incontri in compresenza di più figure professionali (43%).

Fig. 5.26 Motivazione prevalente degli incontri tra figura parentale incontrante e bambini/ragazzi in compresenza (dati percentuali su N: 36 Servizi).



Per i Servizi che prevedono la possibilità di organizzare gli incontri in compresenza di più figure professionali (il 57% dei SMR rispondenti), si nota una percentuale importante (45%) che motiva tale scelta in risposta a situazioni particolarmente faticose in cui è necessario garantire un alto livello di protezione per il bambino/ragazzo; pertanto, è indispensabile la presenza di almeno due operatori durante l'incontro per perseguire la finalità protettiva richiesta.

Per il 41% dei Servizi, gli incontri alla presenza di più di un operatore vengono organizzati con l'obiettivo di garantire più punti di osservazione della medesima realtà.

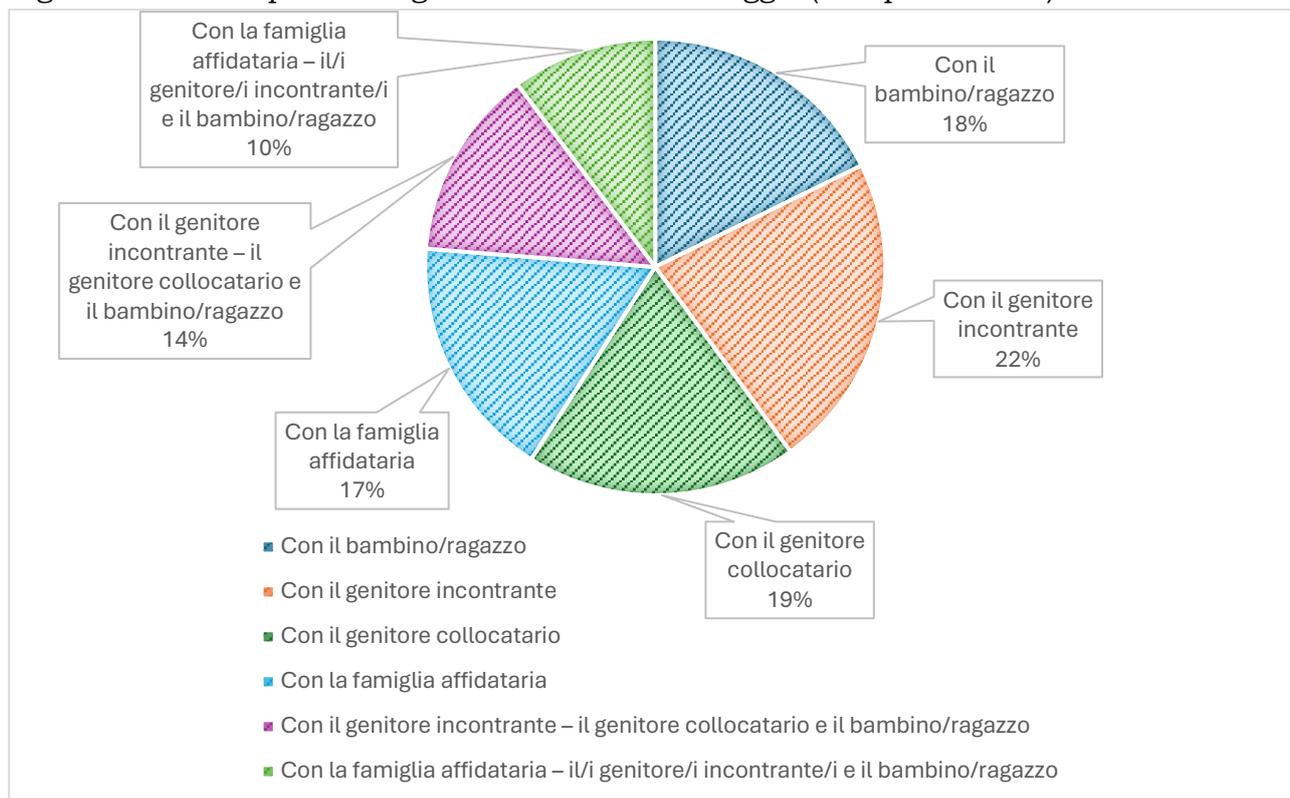
Per il 14% dei SMR lombardi che prevede tale modalità di organizzazione degli incontri, la motivazione ruota maggiormente intorno ad esigenze formative e di tutoraggio di nuovi o giovani operatori che affiancano colleghi o tutor.

Gli incontri di monitoraggio sono uno degli elementi essenziali nel lavoro con le persone. Tali momenti consentono a tutti gli attori (persone direttamente interessate – bambini o ragazzi, figure parentali, famiglie affidatarie – e operatori) di monitorare la direzione dell'intervento, di comprendere come sta andando, di osservare il punto a cui si è arrivati, di verificare la bontà o meno di ciò che si sta facendo e di confermare o modificare il lavoro che si sta effettuando.

Si evidenzia che gli incontri di monitoraggio risultano largamente diffusi con un valore del 95% tra i Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione rispondenti.

Solo il 5%, infatti, non effettua nessun incontro in itinere.

Fig. 5.27 Persone presenti agli incontri di monitoraggio (dati percentuali).

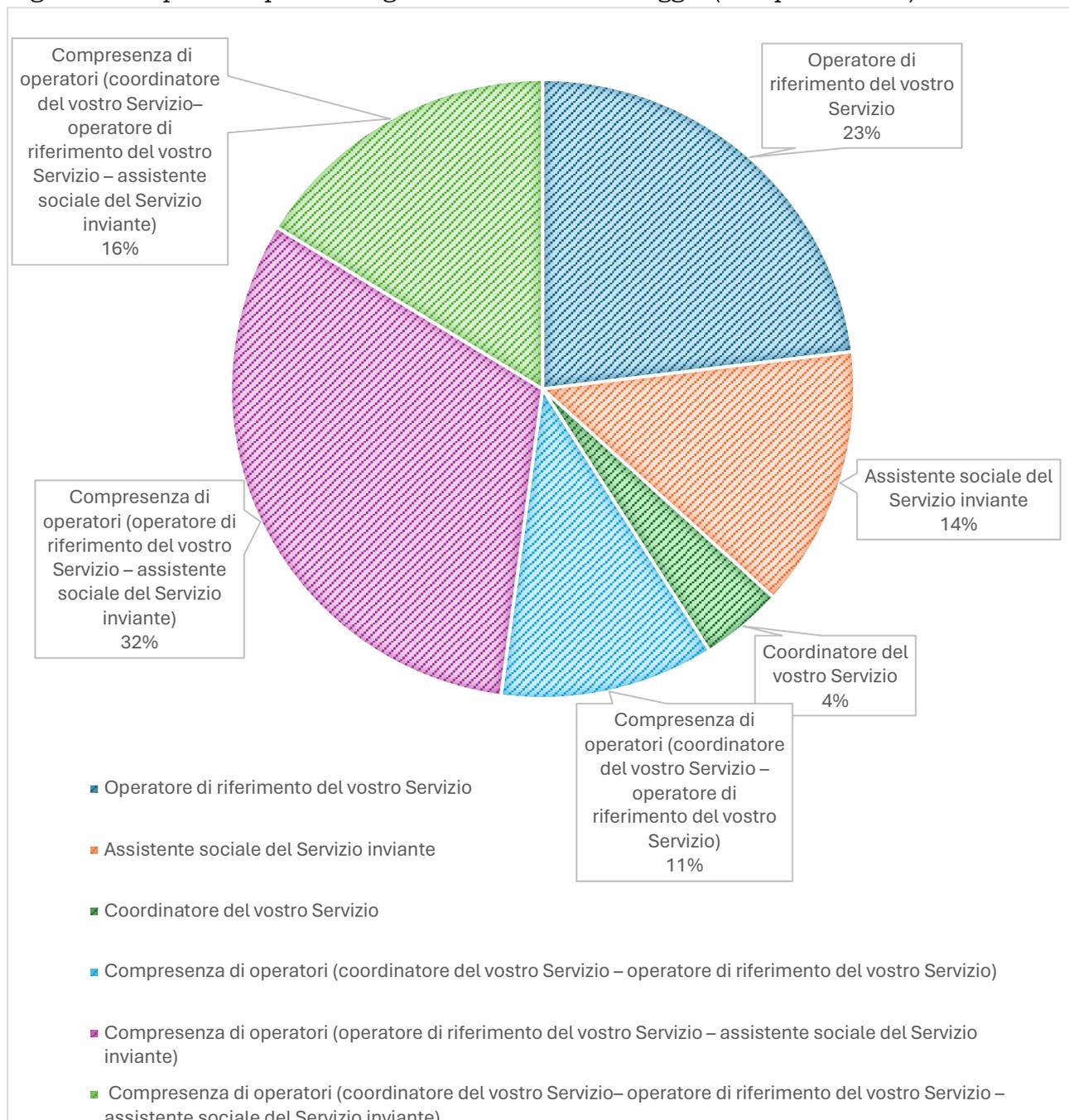


Risulta chiaramente dalla fig. 5.27 che gli incontri di monitoraggio vengono effettuati principalmente in forma di incontri individuali.

Gli incontri allargati alla presenza di più persone (con il genitore incontrante - il genitore collocatario e il bambino/ragazzo e con la famiglia affidataria - il/i genitore/i incontrante/i e il bambino/ragazzo), infatti, vengono effettuati in misura inferiore, con dei valori rispettivamente del 14% e del 10%.

La figura parentale che risulta maggiormente coinvolta durante gli incontri di monitoraggio risulta essere il genitore incontrante (22%), seguito dal genitore collocatario (19%), dal il bambino/ragazzo (18%) e, in ultimo, la famiglia affidataria (se presente) con il 17%.

Fig. 5.27.1 Operatori presenti agli incontri di monitoraggio (dati percentuali).



La fig. 5.27.1 fornisce un quadro degli operatori che si occupano di effettuare gli incontri di monitoraggio.

Per ciò che concerne gli operatori presenti sembra che la compresenza sia l'assetto maggiormente utilizzato dai SMR in Lombardia.

Il 32% dei Servizi, infatti, effettua gli incontri di monitoraggio alla presenza dell'operatore di riferimento del proprio Servizio (l'operatore che segue la specifica situazione) e l'assistente sociale del Servizio inviante che segue il progetto di aiuto globale della famiglia.

Un altro dato interessante riguarda il coinvolgimento delle figure di coordinamento sei SMR che talvolta (nell'11% dei Servizi) sono presenti durante gli incontri di monitoraggio unitamente all'operatore di riferimento e nel 16% dei Servizi, invece, partecipano agli incontri di monitoraggio anche alla presenza dell'assistente sociale del Servizio inviante.

Solo nel 4% dei SMR lombardi, invece, gli incontri di monitoraggio vengono effettuati unicamente dalla figura di coordinamento.

Il 23% dei Servizi lombardi svolge i monitoraggi alla sola presenza dell'operatore di riferimento della situazione e il 14%, invece, afferma che tali momenti vengono effettuati dall'assistente sociale del Servizio inviante.

## 5.6 L'interruzione degli incontri, le situazioni di emergenza, le motivazioni della conclusione e il tempo medio di presa in carico dei percorsi nei SMR lombardi

La seguente area presenta i dati in riferimento alle necessità di interrompere il tempo dell'incontro. Si è dunque domandato ai SMR lombardi se, nell'arco di due anni (dal 2020 al 2022), avessero memoria di almeno una situazione durante la quale si era resa necessaria l'interruzione del tempo dell'incontro.

Con «interruzione» degli incontri si fa riferimento alla sospensione dell'incontro tra la figura parentale incontrante e il bambino/ragazzo prima del tempo previsto e destinato alla visita (durata).

Si è anche esplorata l'eventualità, o meno, che i SMR si organizzino internamente per far fronte alle situazioni di emergenza (ex art. 403 c.c.) con la possibilità/necessità che il tempo di attivazione e di risposta dei SMR in queste circostanze si riduca.

A seguire gli elementi raccolti intorno alle motivazioni di conclusione dei percorsi all'interno dei SMR lombardi e, in chiusura, una panoramica del tempo medio complessivo dei percorsi delle famiglie all'interno di tali contesti di aiuto.

Relativamente all'interruzione dei momenti di incontro in un arco temporale di due anni (dal 2020 al 2022), si nota tale azione professionale non risulta diffusa sul territorio regionale.

La maggior parte dei Servizi (il 71%), infatti, afferma di non aver ravvisato alcuna necessità di interruzione degli incontri effettuati.

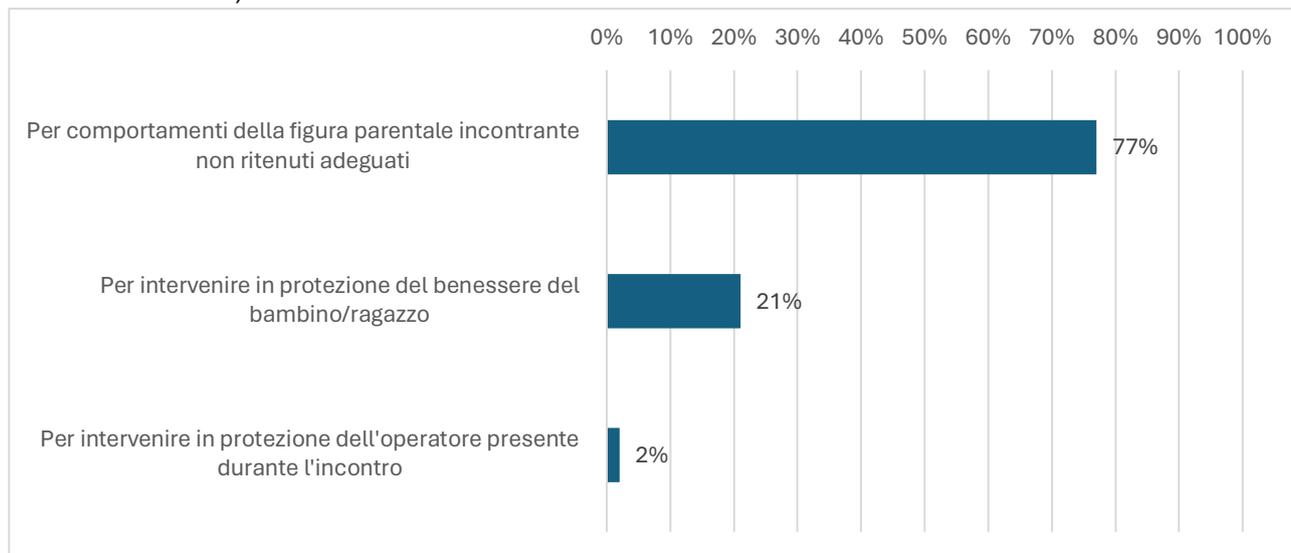
Il 29% dei Servizi lombardi rispondenti, al contrario, riporta di essersi trovato nella condizione necessaria di dover interrompere il tempo della visita.

Per raccogliere ulteriori dati relativi alle motivazioni che hanno condotto all'interruzione, si è chiesto ai Servizi rispondenti «sì» alla precedente domanda, di indicare le motivazioni che hanno orientato la scelta dell'interruzione, di seguito vengono riportati.

La maggior parte dei rispondenti riferisce di essersi trovato nella circostanza di interrompere gli incontri a causa dei comportamenti del genitore incontrante ritenuti inadeguati.

È molto interessante lo sguardo degli operatori nel momento in cui riferiscono le motivazioni di interruzione degli incontri; il nodo delle motivazioni di interruzione si scorge principalmente intorno ai comportamenti degli adulti ritenuti disfunzionali, pochi Servizi riferiscono di aver dovuto interrompere gli incontri per preservare il benessere dei bambini e dei ragazzi (fig. 5.28).

Fig. 5.28 Motivazione più frequente di interruzione del tempo dell'incontro (dati percentuali su N: 47 Servizi).

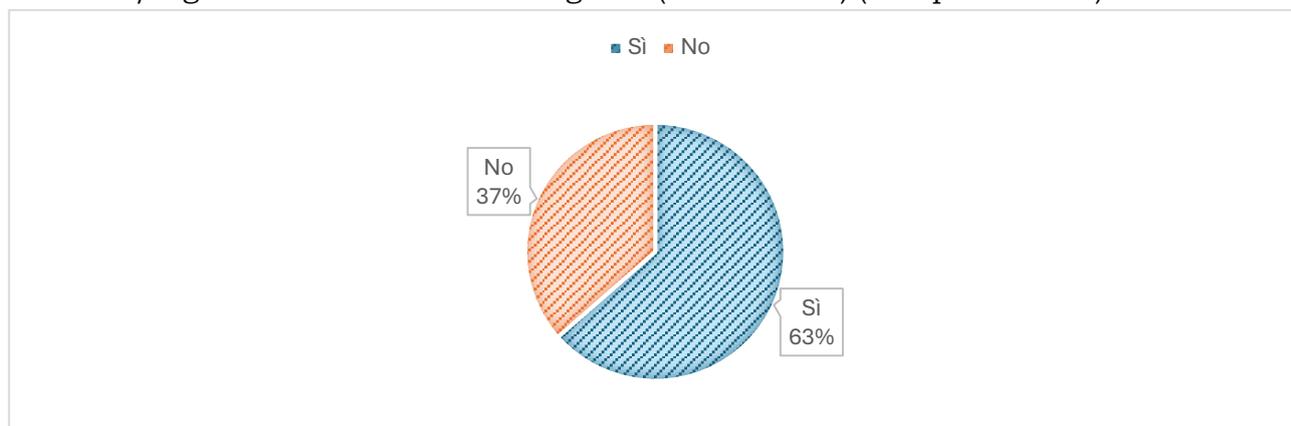


Il 77% dei Servizi rispondenti che negli ultimi due anni ha interrotto il tempo dell'incontro, motiva questa scelta a causa di comportamenti della figura parentale incontrante non ritenuti adeguati alla prosecuzione della visita.

Il 21% dei SMR lombardi, invece, giustifica la scelta di interruzione degli incontri per aver ravvisato la necessità di intervenire in protezione del benessere del bambino/ragazzo.

Solo il 2% dei rispondenti, invece, ha dichiarato di essersi trovato nella situazione di dover interrompere il tempo dell'incontro per l'esigenza di proteggere l'incolumità dell'operatore presente durante la visita.

Fig. 5.29 SMR lombardi che prevedono gli incontri tra la figura parentale e il bambino/ragazzo in situazioni di emergenza (art. 403 c.c.) (dati percentuali).



Le situazioni che rientrano nell'art. 403 del c.c. sono quelle in cui *il minore è moralmente o materialmente abbandonato o si trova esposto nell'ambiente familiare, a grave pregiudizio e pericolo per la sua incolumità psicofisica e vi è dunque emergenza di provvedere, la pubblica autorità, a mezzo degli organi di protezione dell'infanzia, lo colloca in luogo sicuro, sino a quando si possa provvedere in modo definitivo alla sua protezione.*

Tale articolo ha subito delle modifiche in seguito alla riforma Cartabia e le modifiche intervenute sono applicabili a tutti i provvedimenti instaurati in seguito al 22 giugno 2022, pertanto i rispondenti al presente questionario (somministrato a gennaio del 2022) facevano ancora riferimento al precedente articolo del Codice civile.

In situazioni di allontanamento del bambino o del ragazzo dalla casa familiare, risulta chiara la necessità di garantire in diritto di visita con le figure parentali dalle quali il minore è stato allontanato.

In queste circostanze di emergenza, il 63% dei SMR lombardi prevede l'organizzazione di incontri tra la/e figura/e genitoriale/i incontrante/i e il

bambino/ragazzo, mentre il 37% dei Servizi non organizza incontri in situazioni emergenziali.

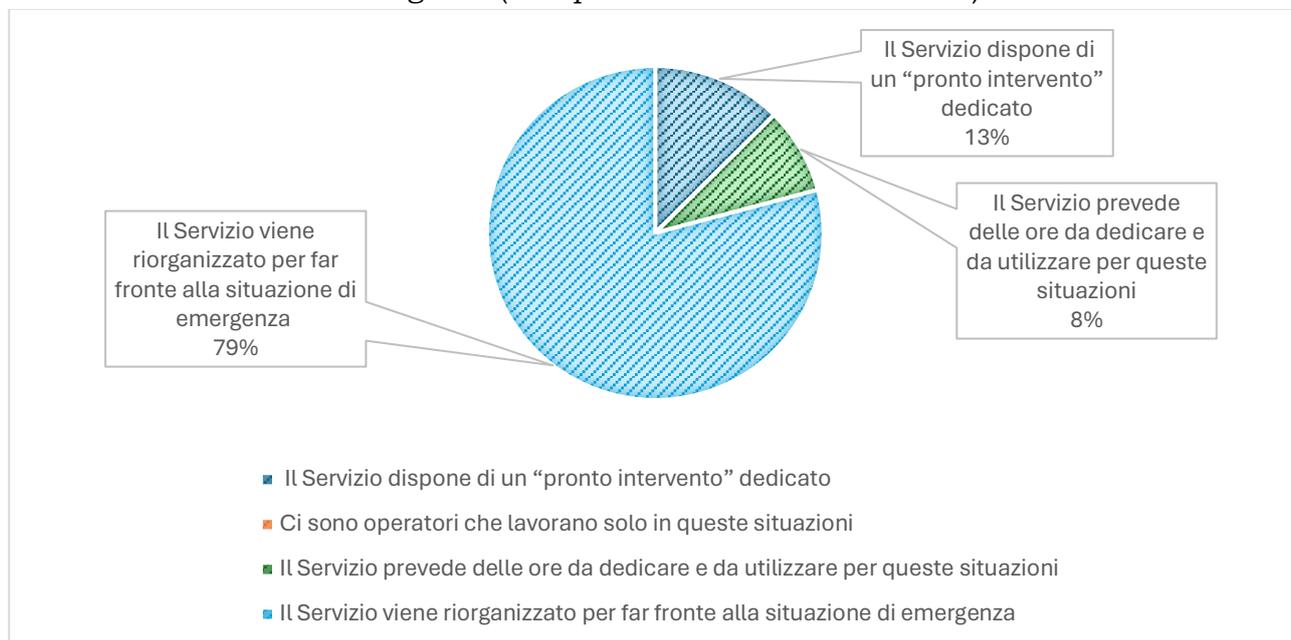
Si è poi indagato il tempo di attivazione dei Servizi lombardi in queste circostanze, ipotizzando che questo si riducesse di fronte di situazioni emergenziali e urgenti.

Con «tempo di attivazione» si fa riferimento alla finestra temporale che parte dalla conoscenza della situazione emergenziale fino all'attivazione del primo incontro tra la figura parentale incontrante e il bambino/ragazzo.

Nel 57% dei Servizi lombardi rispondenti che prevedono gli incontri in casi di emergenza, il tempo di attivazione si riduce.

Nel 43% dei Servizi, benché prevedano gli incontri in seguito a emergenze, il tempo di attivazione non si riduce, ma risulta uguale a quello delle situazioni che vengono attivate in condizioni non emergenziali.

Fig. 5.29.1 Motivazione più frequente di contrazione del tempo di attivazione degli incontri avviati in situazioni di emergenza (dati percentuali su N: 23 Servizi).



Quando il tempo di attivazione dell'intervento si riduce, la motivazione principale di tale contrazione temporale è conseguente ad una riorganizzazione interna dei SMR che devono far fronte alla situazione di emergenza (79%).

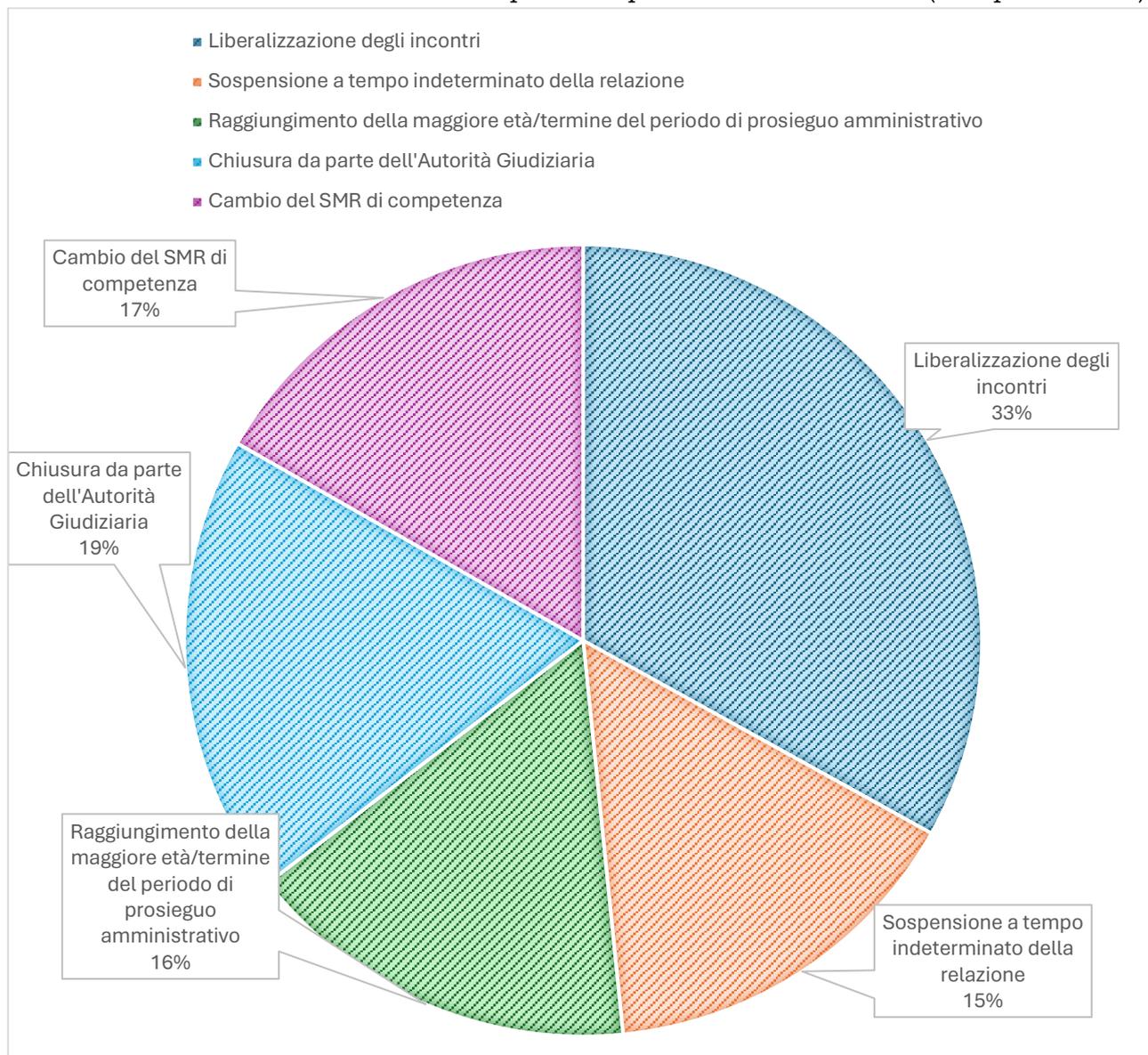
Organizzare internamente i Servizi per il Mantenimento della Relazione di fronte alle situazioni di emergenza, non è una questione di poco conto né poco onerosa.

Potrebbe accedere, infatti, che per far fronte alla situazione emergenziale che richiede risposte celeri, sia necessario rimaneggiare il calendario delle visite di tutte le famiglie che si rivolgono al Servizio, a detrimento di incontri già da tempo organizzati.

Sono solo il 13% dei Servizi lombardi dispongono di un «pronto intervento» dedicato specificamente a questo tipo di situazioni e solo l'8% dei SMR in Regione Lombardia ha una banca ore da dedicare ad operatori specificamente impegnati in situazioni emergenziali.

Nessun Servizio lombardo prevede invece la possibilità di incaricare degli operatori *ad hoc* per queste circostanze. Tale scelta potrebbe dipendere dall'occasionalità delle situazioni di emergenza che non consentirebbero alla figura professionale una regolarità delle ore lavorative, né da un punto di vista di monte ore settimanale né, conseguentemente, da un punto di vista di compenso economico.

### 5.30 Motivazione della conclusione del percorso presso i SMR lombardi (dati percentuali).



Il grafico 5.30 pone in evidenza le motivazioni più frequenti di conclusione dei percorsi di presa in carico degli incontri tra la figura parentale incontrante e il figlio non convivente nei Servizi lombardi.

La liberalizzazione degli incontri risulta essere la principale motivazione di conclusione dell'intervento del Servizio (33%) con una ripresa della relazione gestita in autonomia tra la figura parentale e il bambino o ragazzo.

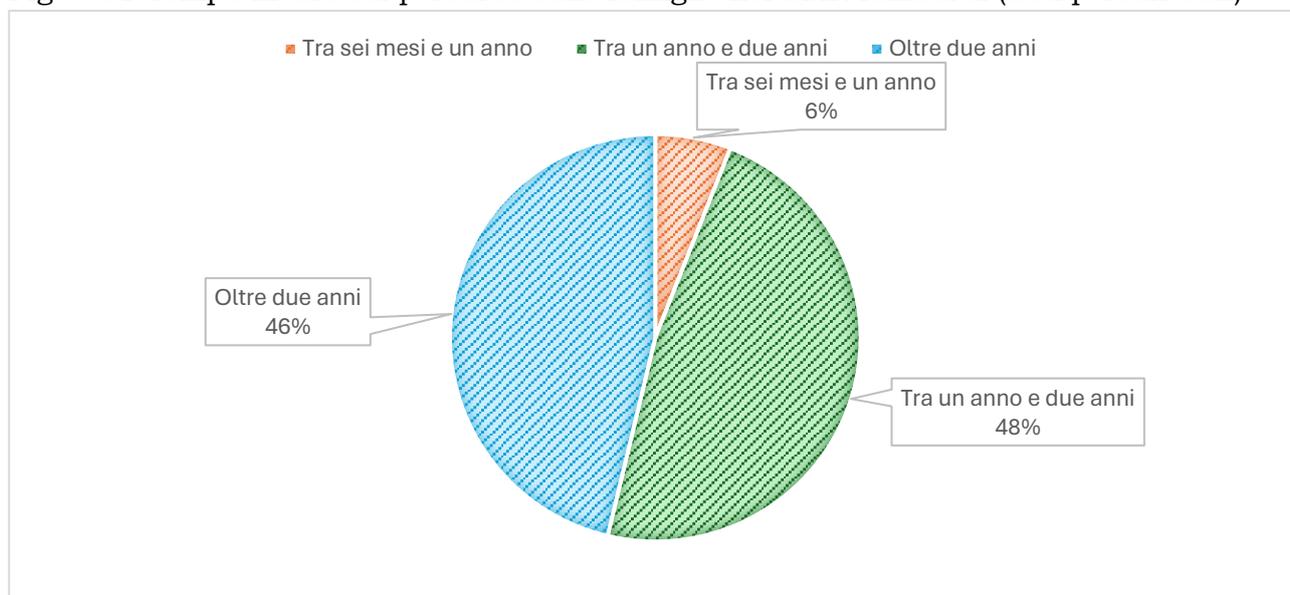
A seguire, con il 19%, il Servizio per il Mantenimento della Relazione conclude i percorsi a seguito delle chiusure dei fascicoli da parte delle Autorità Giudiziarie competenti (cessazione dei motivi che avevano promosso l'avvio degli incontri presso un Servizio dedicato per un ripristino e un'implementazione delle risorse genitoriali e un potenziamento del legame).

Il 17% delle situazioni non vengono più seguite dai Servizi a causa del cambio di residenza del bambino o del ragazzo, rendendo necessario il passaggio verso un nuovo Servizio di competenza presente sul territorio in cui lo stesso è transitato.

Per il 16% dei Servizi, invece, la conclusione degli incontri tra la figura parentale incontrante e il ragazzo si concretizza con il raggiungimento della maggiore età di quest'ultimo o si verifica in seguito al termine del periodo di prosieguo amministrativo.

I Servizi che interrompono il percorso con le famiglie a causa della sospensione a tempo indeterminato della relazione tra la figura parentale e il bambino/ragazzo rappresentano il 15%.

Fig. 5.31 Tempo medio del percorso delle famiglie nei SMR lombardi (dati percentuali).



Risulta particolarmente interessante rappresentare il tempo medio, ovvero la durata, dei percorsi delle famiglie all'interno dei SMR lombardi.

Si evince un quadro che restituisce un dato particolare e prezioso: le situazioni seguite dai Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione hanno un tempo medio di durata non inferiore ai sei mesi. Si nota anche un valore percentuale esiguo di percorsi che hanno un'estensione tra i sei mesi fino ad arrivare all'anno (6%).

I valori percentuali più consistenti si riferiscono a tempi maggiormente dilatati: il 48% dei Servizi lombardi segue le famiglie per un tempo medio che va

dall'anno fino ai due anni, il 46% dei SMR, invece, segue le situazioni Servizi per un tempo medio che si prolunga oltre i due anni.

## 5.7 Le modalità di gestione e di comunicazione del mantenimento dei contatti tra genitori e figli non conviventi nei SMR lombardi

La settima area del questionario intende indagare le modalità mediante cui i Servizi lombardi gestiscono il mantenimento dei contatti tra i bambini/ragazzi e le figure incontranti.

Nello specifico, si è indagato l'utilizzo degli strumenti digitali per il mantenimento della relazione e successivamente si è rilevato il rapporto tra impiego di strumenti digitali e Covid-19, le modalità di comunicazioni alle famiglie e ai bambini/ragazzi dei calendari degli incontri, nonché le modalità di scelta attraverso cui questi vengono elaborati e si sono altresì raccolti dati intorno a coloro che si occupano delle comunicazioni della calendarizzazione degli incontri alle famiglie.

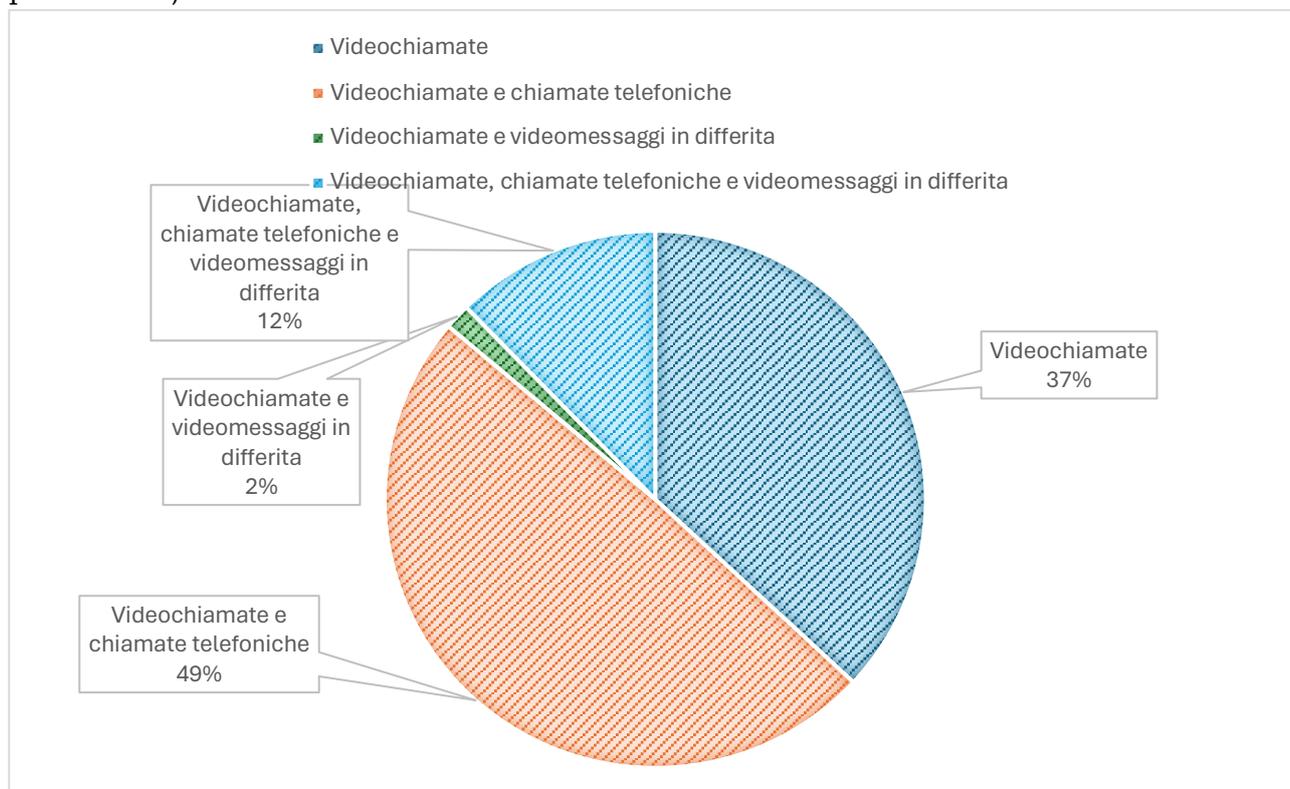
La gran parte dei Servizi lombardi che operano per mantenere e curare la relazione tra genitori e figli non conviventi utilizza anche strumenti digitali per svolgere gli incontri.

Con «strumenti digitali» si intendono tutti gli strumenti che vengono identificati dalla letteratura internazionale con l'acronimo ICT e che identifica tutte le forme di comunicazione digitali, come i sistemi audio-video e i telefoni - inclusi i telefoni fissi e quelli cellulari (Chan, 2016).

L'87% dei Servizi lombardi rispondenti, ricorrono anche a strumenti digitali per rispondere all'obiettivo di mantenere e curare la relazione tra i bambini/ragazzi e le figure parentali incontranti.

Il 13% dei Servizi lombardi, invece, non fa uso di alcuno strumento digitale per svolgere gli incontri, si può pertanto affermare che in questi Servizi la totalità degli incontri tra bambini e ragazzi e figure parentali incontranti avvengano unicamente in presenza.

Fig. 5.32 Tipologia di strumento digitale utilizzato dai SMR lombardi per mantenere e curare la relazione tra la figura parentale incontrante e il bambino/ragazzo (dati percentuali).



Dalla fig. 5.32, si nota un utilizzo (nel 37% dei SMR) dello strumento della videochiamata. Il 49% dei SMR, invece, affianca alla videochiamata anche le chiamate telefoniche. Il 2% dei Servizi associa alle videochiamate anche i videomessaggi in differita.

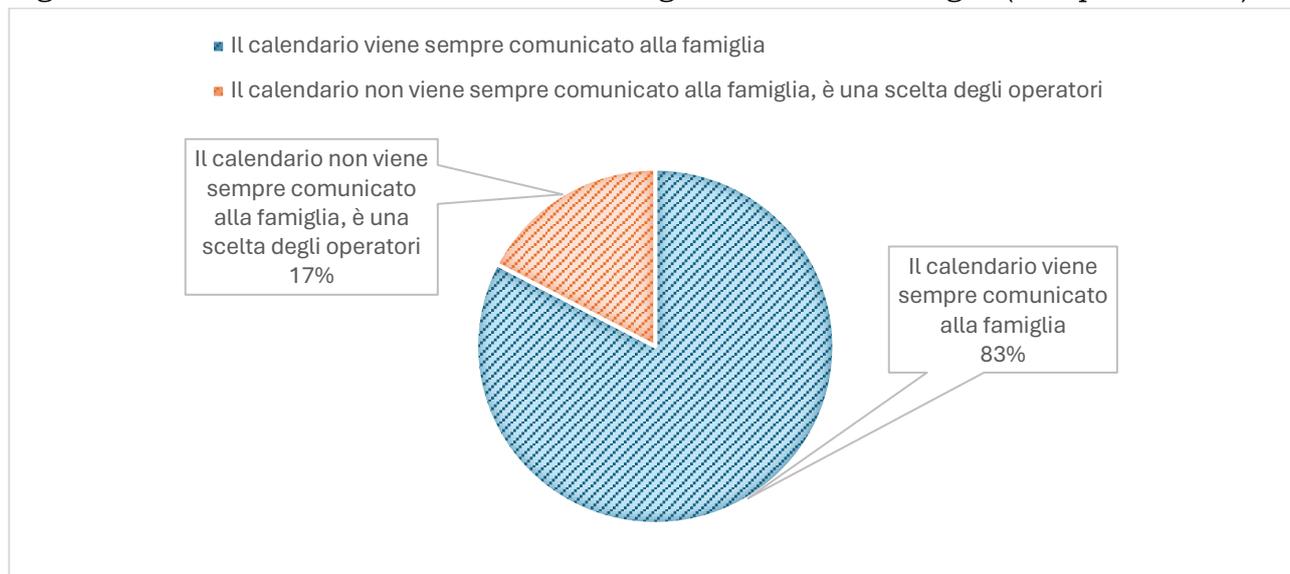
I Servizi lombardi che utilizzano una commistione di questi tre differenti strumenti digitali, facendo uso di videochiamate, chiamate telefoniche e videomessaggi in differita raggiungono un valore percentuale del 12%.

In seguito alla rilevazione dell'utilizzo di strumenti tecnologici all'interno dei Servizi lombardi, si è proceduto a comprendere se questa modalità di mantenimento dei contatti tra genitori e figli non conviventi fosse stata inserita dopo il periodo pandemico da Covid-19.

Interessante notare come per il 28% dei SMR lombardi rispondenti l'utilizzo di strumenti digitali non sia la risultanza del periodo pandemico vissuto, bensì una modalità di mantenimento di contatti impiegata anche nel periodo antecedente alle restrizioni e all'impossibilità di incontri in presenza dettati dal Covid-19.

Per il restante 72% dei Servizi lombardi, invece, la modalità di mantenimento dei contatti mediante strumenti digitali risulta essere stata sperimentata e implementata durante il periodo pandemico e mantenuta anche nel tempo successivo.

Fig. 5.33 La comunicazione del calendario degli incontri alle famiglie (dati percentuali).

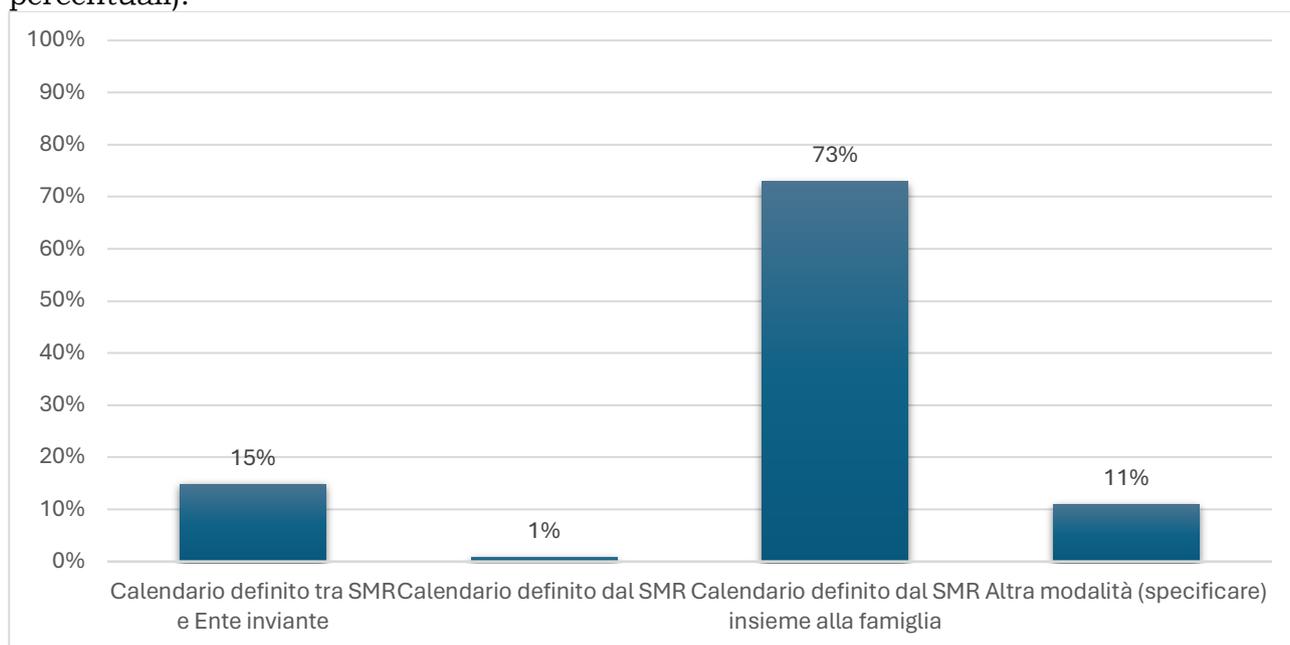


La fig. 5.33 sopra inserita rappresenta le modalità mediante cui i Servizi lombardi procedono a comunicare gli incontri tra genitori e figli non conviventi alle famiglie. Nello specifico, si intendeva rilevare se l'organizzazione degli incontri venisse comunicata a ciascuna famiglia seguita dai SMR mediante un calendario periodico.

Si evidenzia che la maggior parte dei SMR lombardi rispondenti (l'83%) procedono a comunicare l'organizzazione degli incontri alle famiglie mediante un calendario per ogni situazione seguita.

Il 17% dei Servizi, invece, non sempre procede alla comunicazione del calendario degli incontri alle famiglie, ma effettua una scelta ragionata e mirata intorno alla sua trasmissione, precisando che è una decisione discrezionale degli operatori dell'équipe.

Fig. 5.33.1 Modalità di elaborazione del calendario degli incontri nei SMR lombardi (dati percentuali).



Si è rilevata anche la modalità di elaborazione del calendario, evidenziando in che modo i Servizi lombardi scelgano e organizzino i calendari degli incontri previsti.

La maggior parte dei SMR rispondenti (73%), adotta una modalità di scelta in *partnership* con la famiglia, intendendo con questo termine tutte le figure adulte potenzialmente coinvolte nella situazione: figure genitoriali – incontrante/i e/o collocatario – e/o famiglia affidataria.

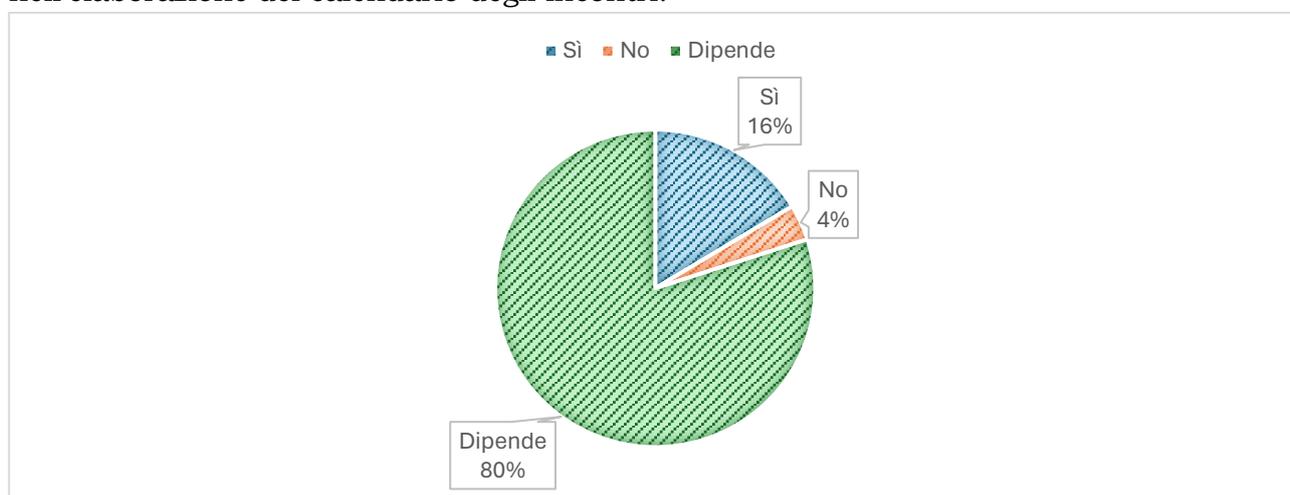
A seguire, il 15% dei Servizi rispondenti ha esplicitato di effettuare una scelta tra operatori – quelli del SMR e quelli del Servizio inviante (Servizio di Tutela Minori – Servizio Minori e Famiglia) e, solo in un secondo momento, viene comunicata alla famiglia.

Solo per l'1% dei rispondenti la scelta della calendarizzazione degli incontri non coinvolge altri Servizi né persone che non siano gli operatori interni del SMR.

L'11% dei rispondenti ha scelto l'alternativa di risposta "altra modalità" precisando le proprie modalità decisionali intorno alla calendarizzazione degli incontri: emerge una tendenza generale (100% dei rispondenti «altro») a specificare la personalizzazione delle modalità di scelta dell'organizzazione del calendario in base alla situazione, ma tenendo conto per quanto possibile delle esigenze/preferenze delle famiglie.

È interessante rilevare la risposta più specifica di un SMR (n. 1) lombardo che precisa e aggiunge di concordare la frequenza degli incontri con il Servizio inviante, ma di organizzare il calendario in *partnership* con la famiglia. In questa situazione si evince una commistione di due modalità di presa decisionale differenti orientate al raggiungimento di due obiettivi distinti: la frequenza degli incontri (n. di incontri da effettuare in arco temporale) risulta una scelta che il Servizio per il Mantenimento della Relazione compie in collaborazione al Servizio inviante, ma i giorni e gli orari in cui questi incontri si svolgono sono scelte che gli operatori del SMR prendono in *partnership* con la famiglia.

Fig. 5.33.2 SMR lombardi che promuovono la partecipazione dei bambini/ragazzi nell'elaborazione del calendario degli incontri.



La precedente domanda relativa alle modalità di elaborazione del calendario non prevedeva nessuna alternativa di risposta relativamente alla presenza dei bambini/ragazzi nella definizione degli incontri, poiché si è scelto di dedicare alla loro partecipazione una domanda dedicata.

Si è infatti chiesto ai Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione, qualora discutessero la calendarizzazione degli incontri in *partnership* con le famiglie (il 73% dei rispondenti, fig. 5.33.1), di esplicitare se procedessero anche all'ascolto dei bambini e dei ragazzi durante la fase di scelta del calendario degli incontri.

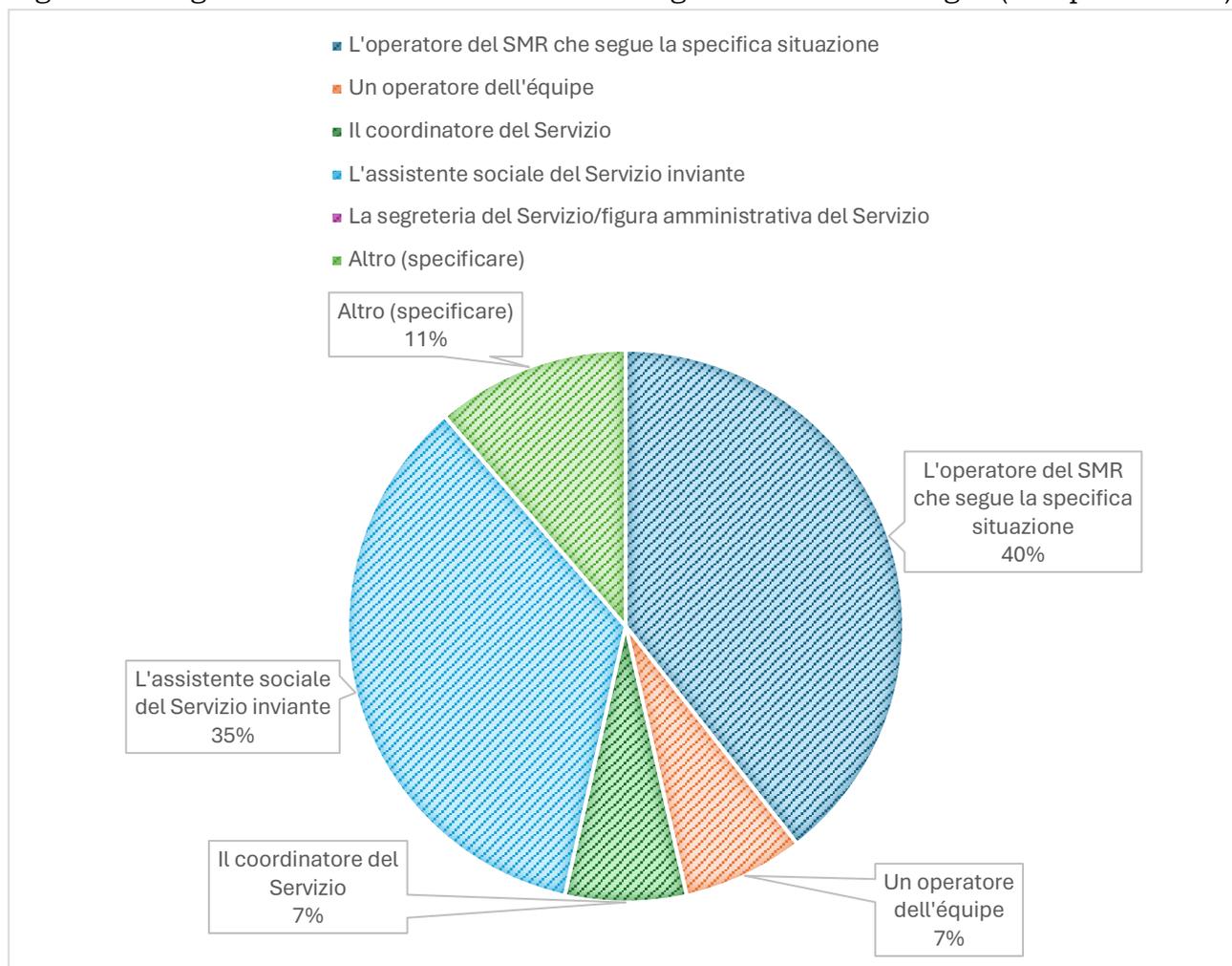
Dal grafico 5.33.2 si può notare una percentuale significativa di SMR lombardi (l'80% di quelli rispondenti) che procede all'ascolto dei bambini e dei ragazzi per la definizione degli incontri, ma a seconda della situazione. Per la maggior parte dei Servizi, quindi, l'ascolto dei più piccoli non rappresenta un

dovere, bensì una scelta discrezionale degli operatori che conduce ad un ascolto ponderato e situazionale.

Il 16% dei Servizi lombardi rispondenti, invece, procede all'ascolto dei bambini e dei ragazzi durante la fase di calendarizzazione degli incontri.

Il 4% dei Servizi lombardi, al contrario, non ascolta i bambini e ragazzi, procedendo ad una scelta che non tiene in considerazione la loro voce, ma unicamente quella delle figure adulte.

Fig. 5.33.3 Figura che comunica il calendario degli incontri alle famiglie (dati percentuali).



Il grafico 5.33.3 mostra la figura che si occupa di comunicare il calendario degli incontri alle famiglie. Anche la comunicazione della calendarizzazione degli incontri (frequenza, durata) rappresenta un momento importante e da considerare parte di un più ampio processo.

È significativo rilevare che la comunicazione della calendarizzazione degli incontri genitori figli non conviventi è effettuata unicamente dalle figure con qualifiche professionali di Lavoro Sociale. Si rileva, infatti, che le figure

amministrative e le segreterie dei Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione non espletano tale compito.

Per un numero consistente di Servizi lombardi (il 40%) è l'operatore del SMR a cui è stata assegnata la specifica situazione ad occuparsi di comunicare il calendario alle famiglie; pertanto, la trasmissione di quanto scelto rimane un compito interno al Servizio per il Mantenimento della Relazione.

Il 7% dei Servizi lombardi rispondenti provvedono a comunicare il calendario alle famiglie mediante un operatore dell'équipe interna al Servizio, non necessariamente colui al quale è stata assegnata la specifica situazione.

Nel 7% dei Servizi lombardi rispondenti, invece, la calendarizzazione degli incontri viene trasmessa alle famiglie attraverso la figura di coordinamento interna al SMR.

Per il 35% dei Servizi lombardi rispondenti, la condivisione della calendarizzazione degli incontri viene condivisa alle famiglie dall'assistente sociale del Servizio inviante, risultando quindi un compito esterno ai Servizi per il Mantenimento della Relazione.

Per questa domanda si è scelto di inserire l'alternativa di risposta «altro» a cui è stata abbinata una stringa di testo che permettesse ai rispondenti di specificare le loro risposte, di seguito quanto emerso:

1. in un SMR lombardo la trasmissione del calendario è un compito espletato dall'assistente sociale del Servizio inviante o dall'operatore di riferimento del Servizio per il Mantenimento della Relazione, a seconda delle situazioni;
2. in un SMR lombardo la calendarizzazione viene condivisa alle famiglie dalla figura di responsabile del Servizio inviante (Servizio di Tutela Minori);
3. per due (n. 2) SMR la scelta di chi si occupa della comunicazione del calendario degli incontri è valutata in relazione alla situazione e alla modalità ritenuta più opportuna;
4. in un SMR, di norma, se ne occupa l'operatore di riferimento del Servizio, ma in caso di situazioni ritenute particolarmente complesse, il compito è delegato all'assistente sociale del Servizio inviante (Servizio di Tutela Minori);
5. in un SMR lombardo si procede alla comunicazione del calendario in compresenza: l'operatore di riferimento del Servizio e l'assistente sociale del Servizio inviante (Servizio di Tutela Minori).

## 5.8 Gli spazi fisici dei Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione

Attraverso questa area del questionario si intendono fornire dati ed elementi di contesto dei Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione. In particolare, si sono indagati gli spazi fisici dei SMR lombardi, ponendo un'attenzione specifica ai luoghi in cui si svolgono gli incontri interni ed esterni ai Servizi, alla loro organizzazione e agli elementi presenti.

La maggior parte dei Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione (il 69%) possiede una sala d'aspetto.

In più, i Servizi sono divisi quasi equamente rispetto alla presenza di un doppio ingresso che consente di avere a disposizione una doppia entrata e, dunque, una doppia uscita. Il doppio ingresso permette alla figura parentale incontrante e alla figura adulta che accompagna il bambino o il ragazzo al SMR di non incontrarsi (se l'incontro non è valutato positivamente).

Potrebbero essere molteplici le motivazioni per cui le figure adulte non dovrebbero o non potrebbero incontrarsi: le situazioni di violenza che hanno visto coinvolti i due genitori, la presenza di procedimenti penali e di ordini restrittivi che impongono, per legge, di mantenere una distanza fisica, la valutata necessità di evitare al bambino o al ragazzo di essere presente nei momenti di incontro tra le figure adulte.

Per rispondere alle esigenze sopra citate, i Servizi che non possiedono un doppio ingresso (il 49%), organizzano i momenti di arrivo e di uscita al Servizio efficacemente a questo scopo (fig. 5.34).

Il 76% dei rispondenti, durante la fase di programmazione degli incontri, prevede orari di arrivo e di uscita differenti per evitare l'incontro tra le figure parentali.

Nel 9% dei Servizi, l'operatore che segue la situazione attende all'esterno della struttura l'arrivo del bambino o del ragazzo, evitando che la figura parentale che lo accompagna entri all'interno del Servizio.

Sono invece pochi i Servizi (il 3%) che prevedono l'accompagnamento del bambino o del ragazzo presso la struttura da parte di una persona diversa dal genitore collocatario o da parte dell'affidatorio/a.

Il 12% dei Servizi lombardi rispondenti che hanno indicato «altro» come alternativa di risposta, hanno specificato di adottare una delle tre strategie sopra descritte in base alla peculiarità e specificità della situazione. Pertanto, la scelta è situazione e viene valutata *ex post*.

Fig. 5.34 Modalità di gestione degli ingressi e delle uscite nei SMR lombardi sprovvisti di un doppio ingresso (dati percentuali su N: 33 Servizi).

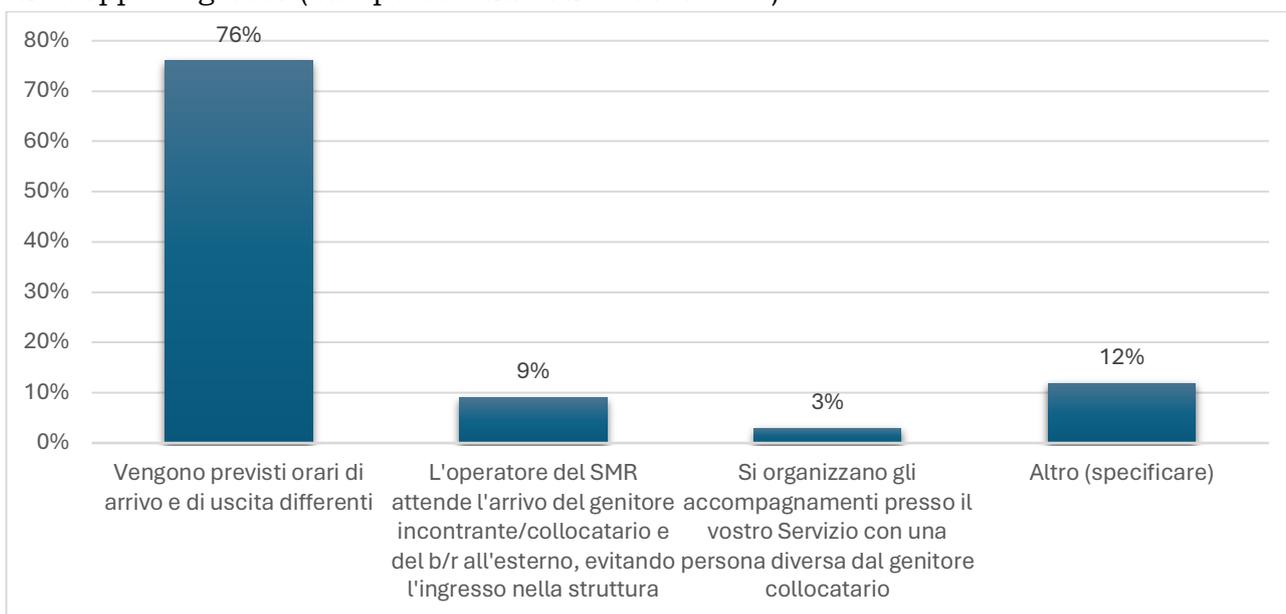
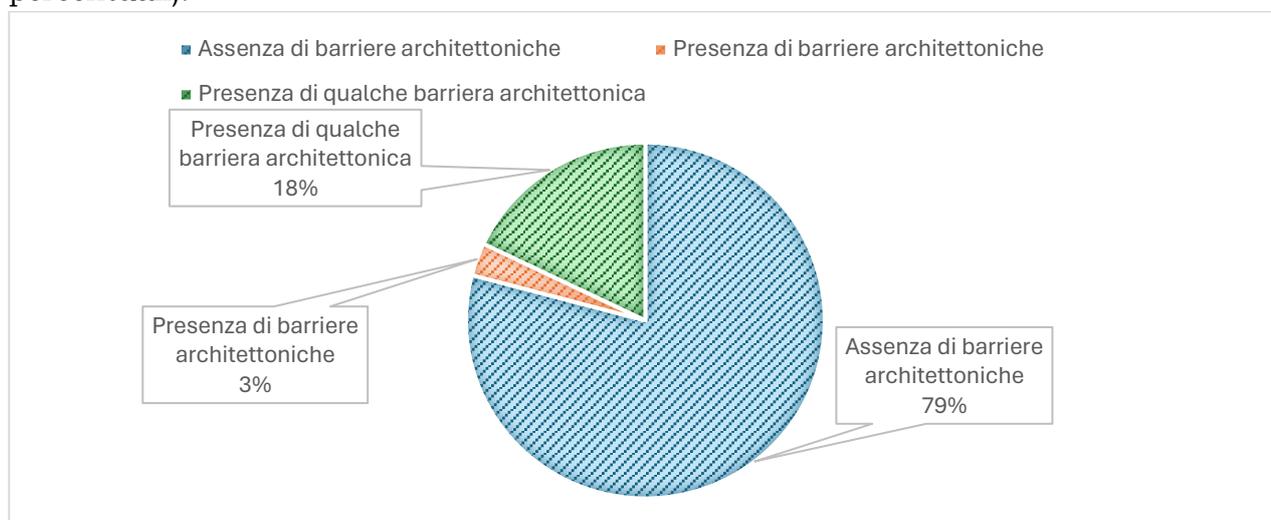


Fig. 5.35 Accessibilità dei SMR lombardi per le persone con disabilità fisica (dati percentuali).



È importante rappresentare la fig. 5.35 poiché mostra la possibilità di accesso ai SMR per le persone con disabilità motoria. Con «barriera architettonica» si intende qualunque elemento costruttivo che impedisca, limiti o renda difficoltosi gli spostamenti o la fruizione di Servizi.

La maggior parte dei Servizi lombardi (il 79%) non possiede barriere architettoniche che ostacolano l'accesso e la fruizione degli spazi per le persone con disabilità di tipo motorio.

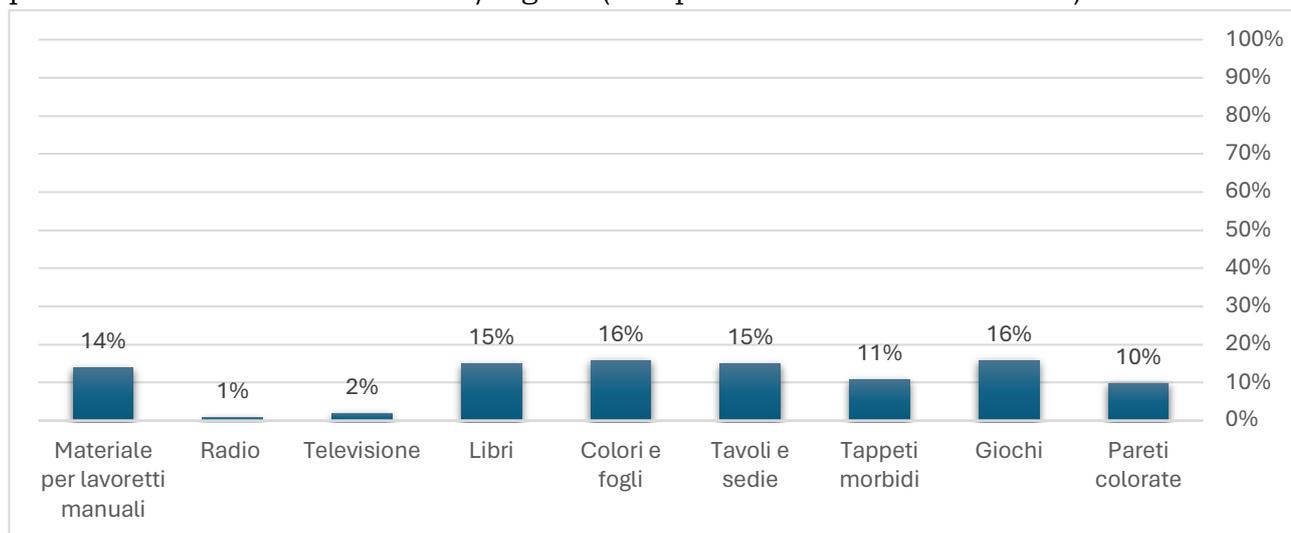
Il 18% dei Servizi lombardi, invece, consente in parte l'accesso e l'accessibilità alle persone con disabilità a causa della presenza di qualche impedimento al loro accesso e movimento negli spazi fisici interni.

Solo il 3% dei Servizi lombardi possiede impedimenti architettonici che ostacolano l'accessibilità alle persone con disabilità motorie.

Spostando l'attenzione verso gli spazi fisici interni dei Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione si evidenzia un quadro che rappresenta la maggior parte di questi (il 94%) dotati di una stanza adibita e dedicata agli incontri tra la figura parentale incontrante e il bambino o ragazzo non convivente.

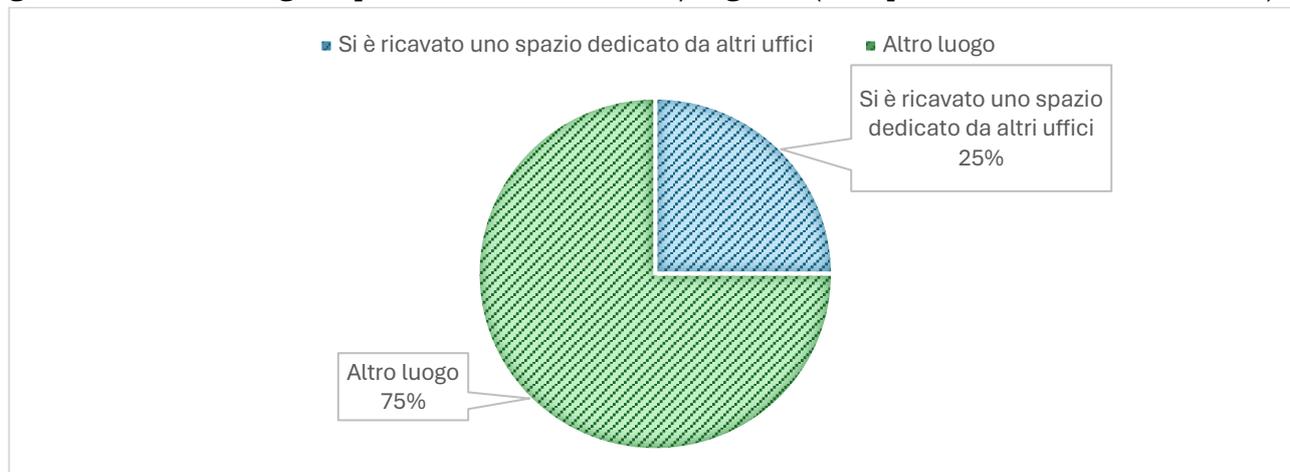
Di seguito si fornisce una rappresentazione degli elementi maggiormente presenti nelle stanze interne ai Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione.

Fig. 5.36 Elementi presenti nelle stanze dei SMR lombardi dedicate agli incontri tra figura parentale incontrante e bambini/ragazzi (dati percentuali su N: 63 Servizi).



Il 6% dei Servizi lombardi che invece non dispone di stanze *ad hoc*, si organizza mediante altri spazi fig. 5.37.

Fig. 5.37 Luoghi in cui i SMR lombardi non provvisti di una stanza dedicata organizzano gli incontri tra la figura parentale e il bambino/ragazzo (dati percentuali su N: 4 Servizi).

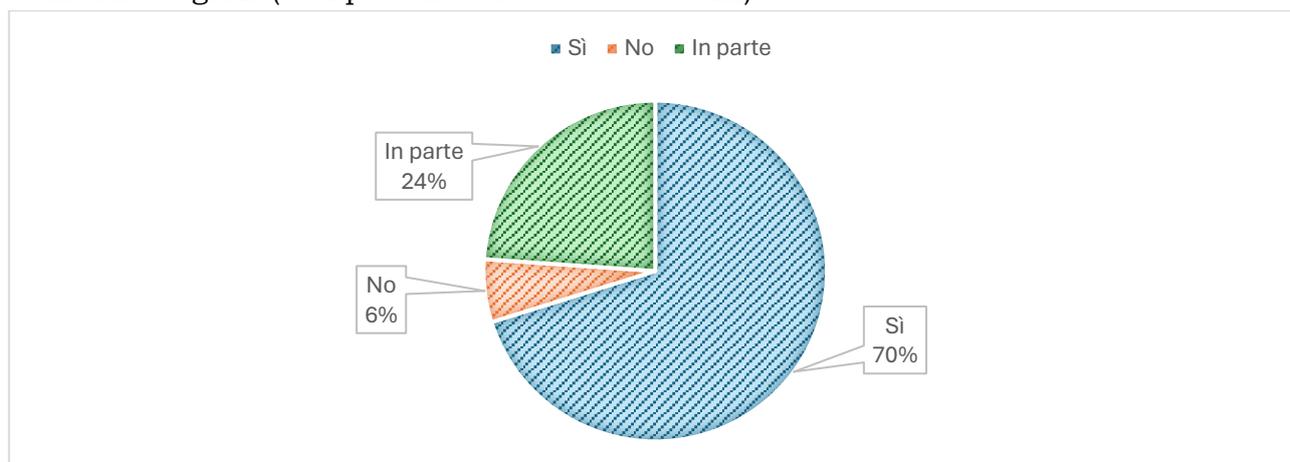


Il 25% dei SMR che non dispongono di una stanza dedicata gli incontri, utilizzano degli spazi ricavati da altri uffici, mentre il 75% dichiara di utilizzare luoghi diversi per organizzarli. Di questo 75% (N: 3 Servizi), due SMR (n. 2) usufruiscono di spazi fisici di alcune strutture presenti sul territorio (non vengono precisate ulteriormente) che mettono a disposizione alcune stanze affinché possano realizzarsi gli incontri tra i bambini e ragazzi e le figure incontranti. È però specificato che la sede degli incontri viene individuata tenendo conto delle esigenze delle famiglie e dei bambini/ragazzi.

Un SMR (n. 1) esplicita di effettuare gli incontri presso il Centro di Aggregazione Giovanile (CAG) presente sul territorio.

Per la finalità descrittiva perseguita mediante la presente tesi, si rappresenta anche il quadro dei Servizi lombardi che, oltre a possedere una stanza adibita agli incontri tra genitori e figli non conviventi, attrezza i suoi spazi interni in base all'età e alle esigenze dei bambini e dei ragazzi.

Fig. 5.38 SMR lombardi provvisti di una stanza attrezzata per le diverse fasce d'età dei bambini e ragazzi (dati percentuali su N: 63 Servizi).



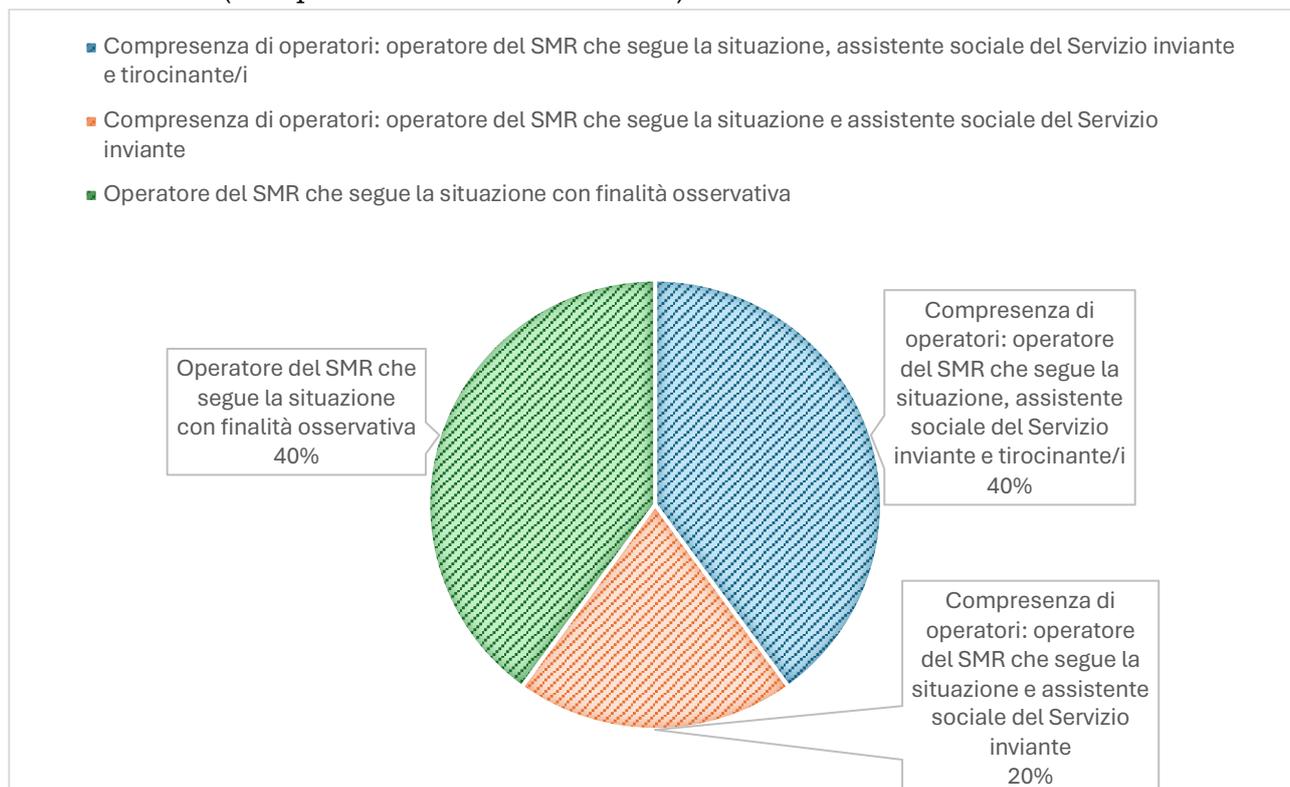
Si nota un buon valore percentuale di SMR lombardi (il 70%) che è dotato di stanze attrezzate alle plurime età e necessità dei bambini e ragazzi che frequentano gli spazi.

Il 24% dei Servizi possiede, solo in parte, stanze attrezzate per rispondere alle molteplici età dei bambini e dei ragazzi che vengono accolti.

Il 6% dei SMR della Regione, invece, non possiedono stanze attrezzate; pertanto, gli incontri vengono svolti alla presenza degli stessi elementi e negli stessi ambienti indifferentemente dalle età dei bambini e ragazzi.

L'elemento dello specchio unidirezionale sembra essere poco presente nei Servizi lombardi. Solo il 9% lo possiede a fronte del 91% dei SMR che ne è sprovvisto.

Fig. 5.39 La figura professionale che osserva l'incontro attraverso lo specchio unidirezionale (dati percentuali su N: 6 Servizi)



Dalla fig. 5.39 risulta particolarmente interessante notare come l'osservazione degli incontri mediante lo specchio unidirezionale sia una funzione professionale delegata unicamente a operatori – il genitore collocatario, la famiglia affidataria e gli studenti tirocinanti, alternativa di risposta fornite ai rispondenti, non risultano coinvolti nell'attività osservativa attraverso lo strumento.

Nei Servizi che lo possiedono (il 9%, fig. 5.39), la funzione osservativa viene ricoperta parimenti dall'operatore di riferimento del SMR che segue la situazione e, in altri Servizi, dalla compresenza di più figure professionali operanti in Servizi differenti: operatore di riferimento del SMR, assistente sociale del Servizio inviante (Servizio di Tutela Minori) e, per alcuni, studente tirocinante (entrambi gli assetti sono parimenti utilizzati dal 40% dei Servizi rispondenti).

Nel 20% dei rispondenti che utilizzano lo specchio unidirezionale durante gli incontri, l'osservazione viene messa in campo dall'operatore di riferimento della specifica situazione osservata e dall'assistente sociale del Servizio inviante.

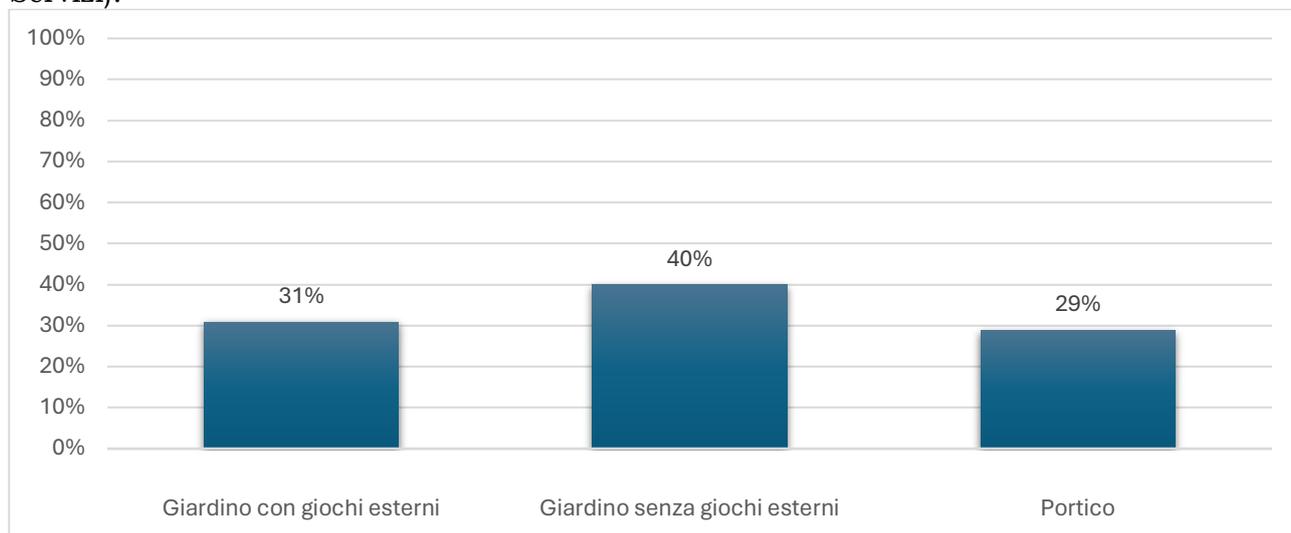
La maggior parte dei SMR lombardi (il 63%) organizza gli incontri in spazi esterni perché ne è provvisto, a fronte del 37% dei Servizi lombardi che non possiede alcuno spazio all'aperto in cui poter svolgere le visite. Con «spazi esterni» si intendono luoghi che fanno parte del Servizio, ma che si collocano all'aperto.

Come si riporta nella figura 5.40, questi sono: giardini con giochi esterni (scivoli, altalene, casette di plastica), giardini senza la presenza di giochi esterni, ma comunque fruibili per svolgere gli incontri all'aria aperta, e porticati.

Il 40% dei rispondenti utilizza i giardini che non sono dotati di giochi esterni, il 31% dei Servizi, invece, ha a disposizione lo spazio esterno del giardino con anche giochi che vengono utilizzati.

Il 29% dei rispondenti, in ultimo, utilizza i portici come spazi esterni per svolgere gli incontri tra la figura parentale incontrante e il bambino/ragazzo.

Fig. 5.40 Tipologia di spazi esterni presenti nei SMR lombardi (dati percentuali su N: 42 Servizi).



Gli incontri tra genitori e figli non conviventi potrebbero essere effettuati al di fuori delle sedi fisiche dei Servizi organizzandoli e prevedendoli anche sui territori.

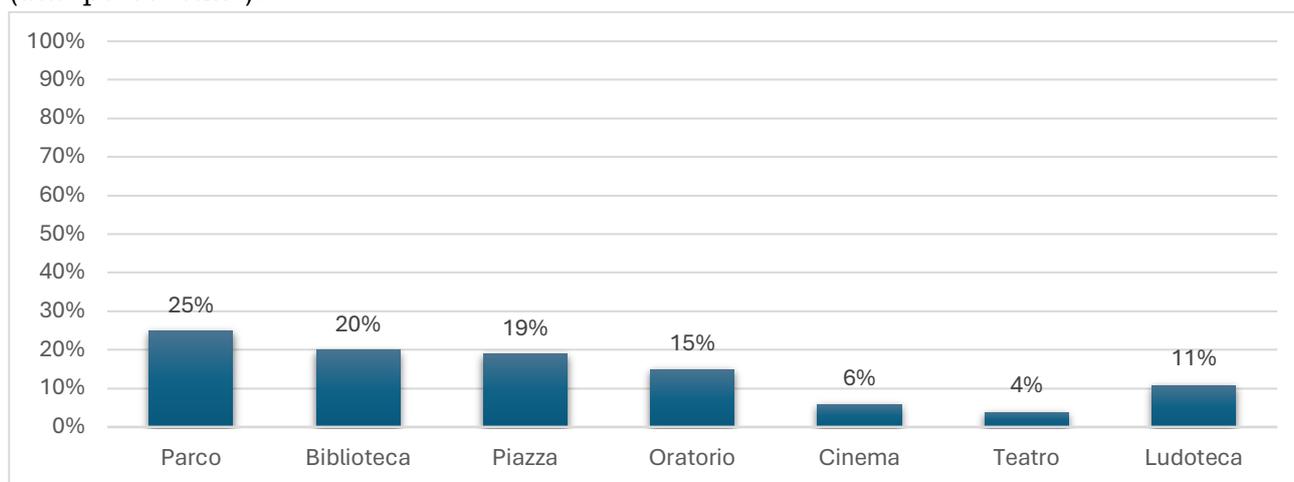
Le visite organizzate al di fuori dalle mura dei Servizi sono funzionali a facilitare la relazione tra la figura parentale incontrante e il bambino/ragazzo in

contesti meno istituzionali, più vicini al mondo del bambino/ragazzo o della figura parentale incontrante o di entrambi.

Tutti i SMR lombardi rispondenti (100%) prevedono la possibilità di organizzare incontri nei luoghi pubblici del territorio.

La figura successiva, n. 5.41, offre invece una panoramica dei luoghi pubblici maggiormente utilizzati per svolgere questi incontri.

Fig. 5.41 Luoghi pubblici utilizzati più frequentati per svolgere gli incontri sul territorio (dati percentuali).



Tra gli incontri previsti al di fuori delle sedi fisiche dei SMR, si collocano anche quelli possibili presso le abitazioni dei genitori non collocatari.

In Regione Lombardia, il 75% dei Servizi prevede la possibilità di organizzare gli incontri presso le dimore dei genitori non collocatari.

## 5.9 Gli strumenti professionali utilizzati dai Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione

Questa area del questionario ha rilevato dati in riferimento all'utilizzo di strumenti professionali dagli operatori durante gli incontri tra i genitori e figli non conviventi e, in più, sono stati individuati e rintracciati quelli maggiormente utilizzati.

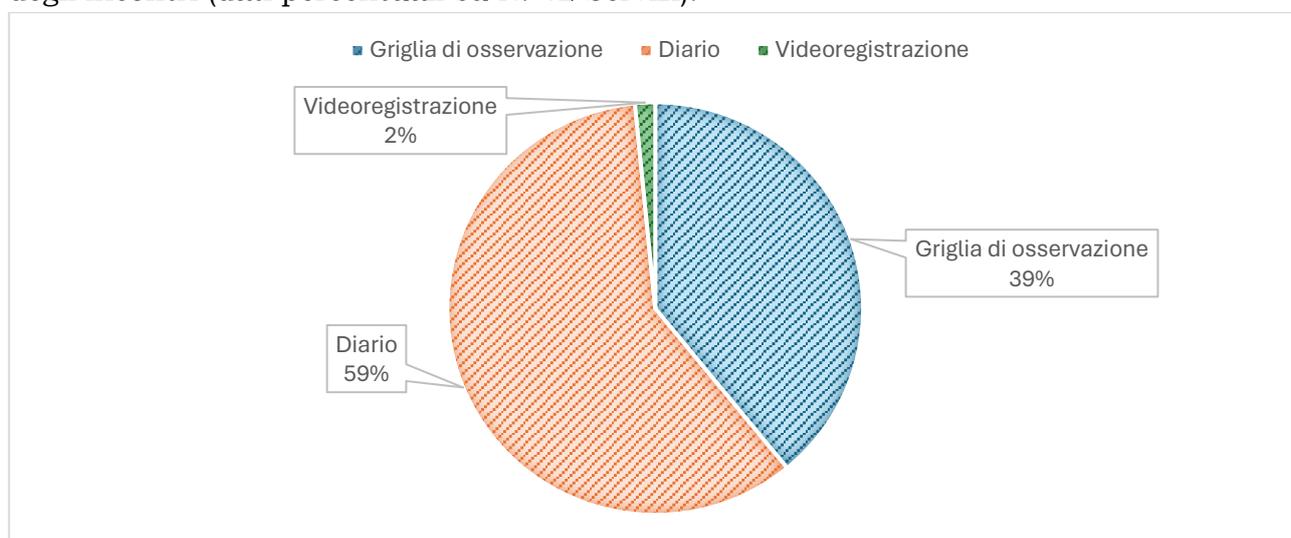
Quando si parla di osservazione si intende l'azione che compie l'operatore di volgere lo sguardo verso l'interazione tra il genitore incontrante e il bambino/ragazzo. Pertanto, l'azione osservativa è da intendersi come il punto di partenza per poi orientare la pratica e il lavoro congiunto con le famiglie.

Il 33% dei SMR lombardi non utilizza alcuno strumento per l'osservazione dei momenti di incontro tra la figura parentale incontrante e il bambino/ragazzo.

Il 67% dei Servizi lombardi per il Mantenimento rispondenti impiega invece strumenti professionali per osservare gli incontri.

Di seguito (fig. 5.42) si evidenziano gli strumenti prevalentemente utilizzati dai Servizi che ne fanno utilizzo con finalità osservative.

Fig. 5.42 Tipologia di strumenti professionali utilizzati dai SMR lombardi per l'osservazione degli incontri (dati percentuali su N: 42 Servizi).



Si osserva un prevalente utilizzo di diari (59%), a seguire di griglie di osservazione (39%), esiguo è l'utilizzo incontri videoregistrati (2%).

Si è proceduto a rilevare l'utilizzo nei SMR lombardi di strumenti definiti «creativi».

Con tale accezione ci si riferisce agli strumenti professionali che sono stati considerati innovativi in riferimento alle pratiche di intervento all'interno dei Servizi che lavorano con le famiglie in situazioni di vulnerabilità.

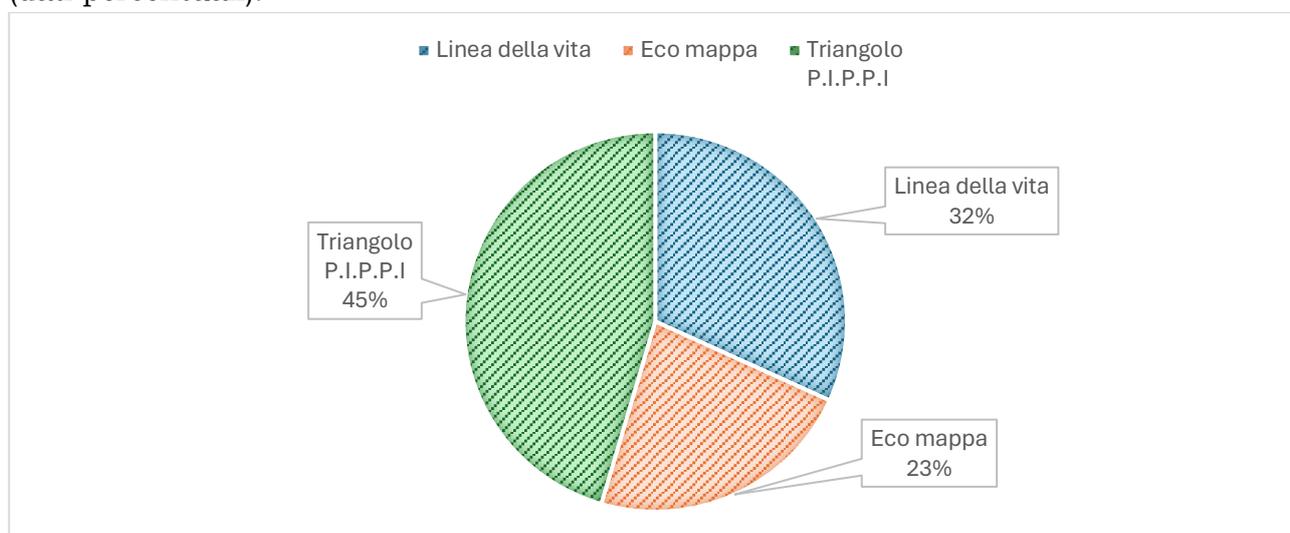
Il 60% dei Servizi lombardi riferisce l'utilizzo di strumenti creativi durante gli incontri tra figure parentali incontranti e bambini/ragazzi non conviventi, a fronte del 40% dei SMR rispondenti che non utilizza strumenti innovativi durante le visite.

Gli strumenti creativi individuati sono stati elaborati dal programma P.I.P.P.I (presenti in fig. 5.43) che nasce a fine 2010 da una collaborazione tra il Ministero

del Lavoro e delle Politiche Sociali (MLPS), il Laboratorio di Ricerca e Intervento in Educazione Familiare dell'Università di Padova e 10 città italiane che hanno aderito alla prima implementazione.

*Il Programma, in ottemperanza alle Leggi 285/1997, 320/2000 e 149/2001, propone linee di azione innovative nel campo dell'accompagnamento alla genitorialità vulnerabile, scommettendo su un'ipotesi di contaminazione fra l'ambito della tutela dei «minori» e quello del sostegno alla genitorialità (Milani et. al, p.7, 2018).*

Fig. 5.43 Tipologia di strumenti creativi utilizzati dai SMR lombardi durante gli incontri (dati percentuali).



Il 45% dei Servizi lombardi che utilizza strumenti creativi durante gli incontri si serve del triangolo P.I.P.P.I, il 32% della linea della vita, mentre il 23% adopera l'eco mappa.

## 5.10 Le équipes, le supervisioni e le formazioni professionali nei Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione

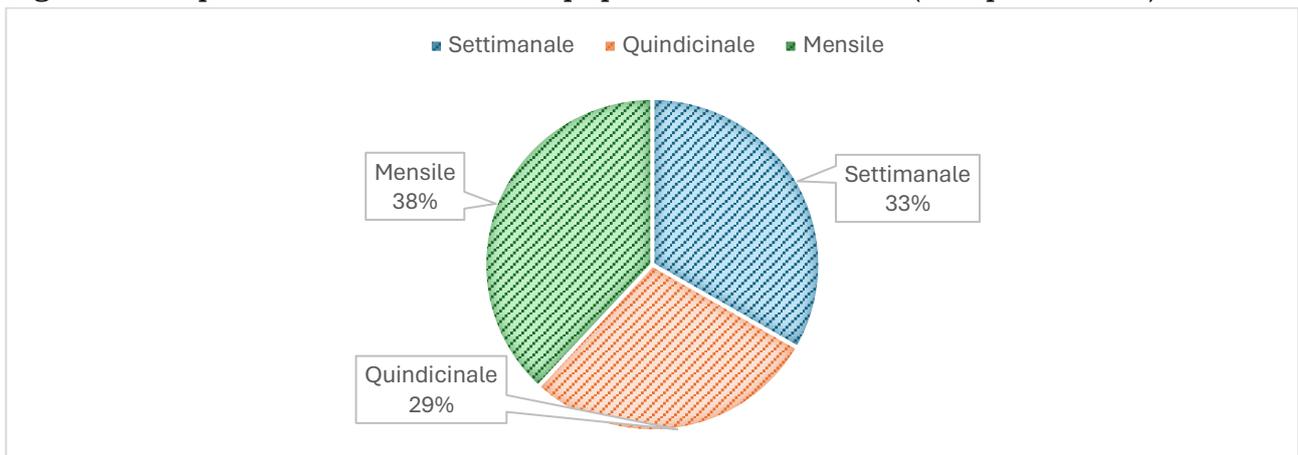
Attraverso quest'ultima area del questionario somministrato alle figure di coordinamento dei Servizi lombardi si sono raccolti dati in merito alle riunioni di équipes interne, alle supervisioni e alle formazioni professionali.

In più, si sono rilevate le figure professionali che si occupano di effettuare le supervisioni con le équipes dei Servizi per il Mantenimento della Relazione sul

territorio lombardo e, altresì, le figure professionali che svolgono il ruolo di formatori.

Tutti i Servizi lombardi effettuano riunioni di équipe. La frequenza prevalente delle riunioni di équipe è mensile (38%), il 33% dei Servizi le effettua a cadenza settimanale e il 29% quindicinalmente.

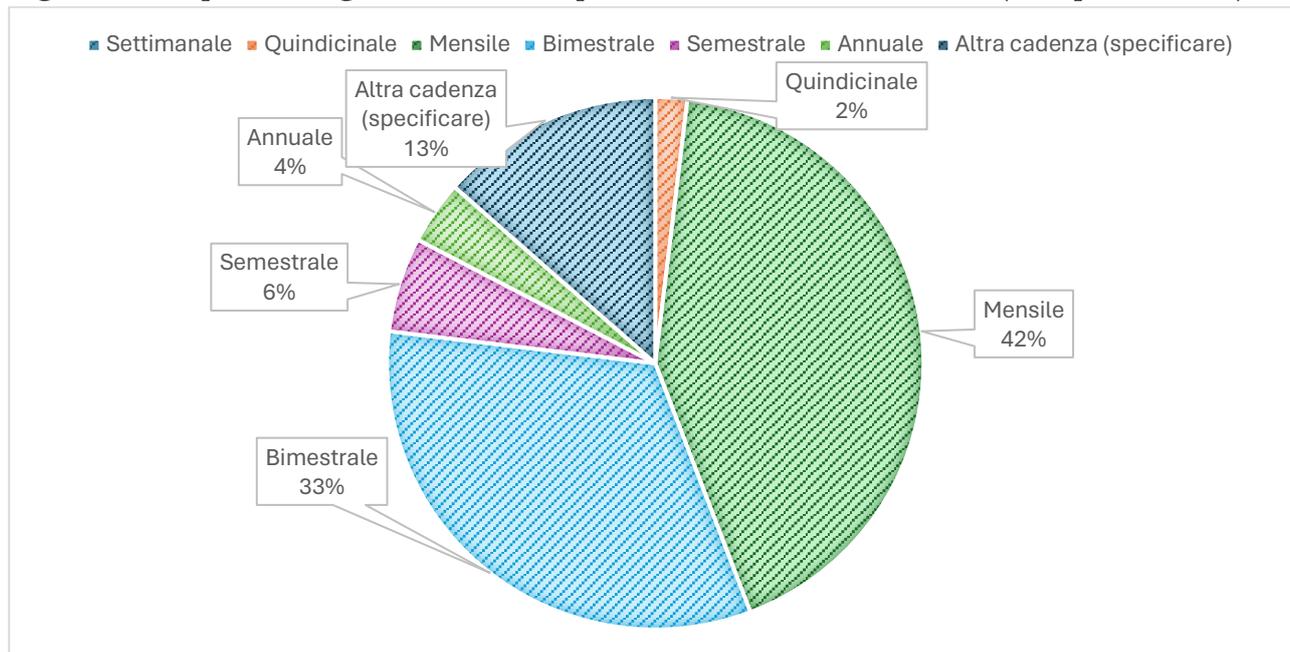
Fig. 5.44 Frequenza delle riunioni di équipe nei SMR lombardi (dati percentuali).



L'attività di supervisione, finanziata nell'ambito del Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021-2023 (PNRR e FNPS), prevede incontri periodici, individuali e di gruppo, sia mono che multiprofessionali.

Si pone in evidenza la tendenza dei Servizi lombardi ad effettuare incontri di supervisione: l'83% li realizza a fronte di un 17% in cui, invece, non sono previsti.

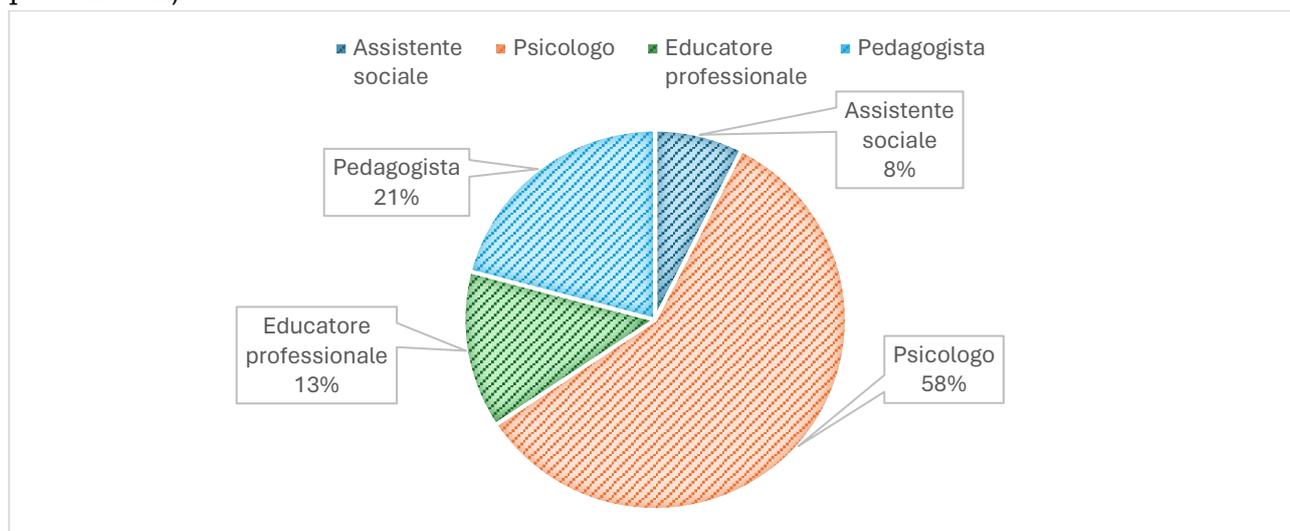
Fig. 5.45 Frequenza degli incontri di supervisione nei SMR lombardi (dati percentuali).



Solo il 2% dei Servizi lombardi effettua incontri quindicinali di supervisione. La maggior parte dei Servizi lombardi (42%) effettua incontri di supervisione a cadenza mensile, il 33% con frequenza bimestrale, il 6% prevede incontri di supervisione una volta ogni sei mesi, il 4% prevede un incontro di supervisione all'anno.

Il 13% dei Servizi rispondenti ha indicato «altra cadenza» come alternativa di risposta, la totalità ha specificato, nella stringa di testo messa a disposizione, di non possedere una calendarizzazione degli incontri di supervisione, ma di effettuarli «al bisogno».

Fig. 5.45.1 Figure professionali che svolgono il ruolo di supervisori nei SMR lombardi (dati percentuali).



La fig. 5.45.1 evidenzia uno sbilanciamento importante di supervisori con la qualifica professionale di psicologi (58%).

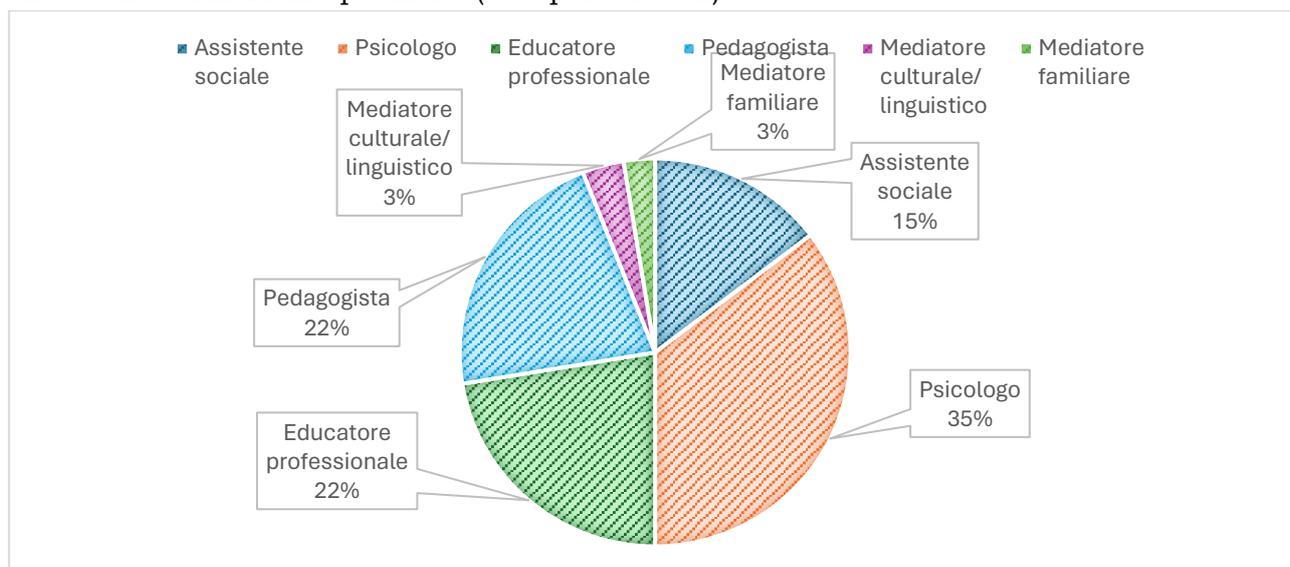
A seguire, il 21% dei supervisori possiede la qualifica professionale di pedagogista, mentre gli educatori professionali raggiungono il 13% dei professionisti che effettuano supervisioni professionali. Gli assistenti sociali, invece, sono solo l'8% dei supervisori professionali che svolge attività di supervisione nei Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione.

È interessante notare che la gran parte dei supervisori che effettuano attività di supervisione con le équipes interne ai SMR lombardi abbiano la qualifica professionale di psicologi, benché la maggior parte degli operatori che compongono le stesse équipes, come presentato precedentemente, ricoprano la qualifica di educatore professionale.

Gli operatori delle équipes di lavoro interne della più parte dei Servizi lombardi per il Mantenimento della Relazione (75%) effettua delle formazioni specifiche utili alla pratica professionale di lavoro con le figure parentali e i bambini/ragazzi non conviventi.

Il 25% dei Servizi, invece, non effettua nessuna formazione specifica intorno al lavoro congiunto con famiglie in cui è necessario mantenere e curare la relazione tra una o più figure parentali non conviventi e bambini/ragazzi.

Fig. 5.46 Figure professionali che svolgono il ruolo di formatori nei SMR lombardi che effettuano formazioni specifiche (dati percentuali).



Come si nota dalla fig. 5.46, la distribuzione delle qualifiche professionali degli operatori che svolgono il ruolo di formatori è, ancora una volta, sbilanciata verso la qualifica di psicologo.

Gli psicologi, infatti, ricoprono il ruolo di formatori nel 35% delle formazioni professionali previste e organizzate dai Servizi per il Mantenimento della Relazione in Regione Lombardia.

Il 22% delle formazioni professionali alle équipes del SMR viene invece svolto parimenti da educatori professionali e da pedagogisti.

Gli assistenti sociali ricoprono tale ruolo nel 15% delle formazioni organizzate per le équipes di lavoro dei Servizi di interesse.

Esigui (3%), come si nota, sono i Servizi in cui le formazioni professionali vengono svolte da mediatori linguistico-culturali e da mediatori familiari.

In chiusura dello strumento di ricerca, è stata lasciata la possibilità ai rispondenti di indicare un oggetto che rappresentasse il Servizio per il Mantenimento della Relazione in cui lavorano, le risposte raccolte sono 62.

I tre oggetti maggiormente indicati dai rispondenti sono risultati essere i seguenti: un ponte, una barca a vela e una scatola.

Interessanti, inoltre, anche un cubo di Rubik, una casa e una rete.

## CAPITOLO VI

### DISCUSSIONE DEI RISULTATI E CONCLUSIONI

#### *Premessa*

La ricerca qui esposta ha l'obiettivo di portare alla luce delle realtà operative poco esplorate e discusse, sia a livello di letteratura nazionale e internazionale, che nel complesso e intricato mondo dei Servizi. La volontà che ha guidato la sua realizzazione è stata quella di provare a rilevare i Servizi per il Mantenimento della Relazione all'interno del contesto regionale lombardo e, in più, iniziare a porre le basi per conoscerli ed esplorarli, a partire dai loro aspetti organizzativi e di funzionamento.

Si sono infatti messi in luce gli snodi organizzativi mediante cui tali realtà vengono pensate e progettate, le loro strutturazioni interne in termini di risorse professionali impiegate, arrivando a delinearne la morfologia complessiva. In aggiunta, si sono esplorate le collaborazioni esistenti tra i SMR lombardi e gli altri Servizi territoriali presenti, ponendo un *focus* intorno all'importante collaborazione con i Servizi invianti (Servizi di Tutela Minori), nonché lo spazio partecipativo al loro interno e le denominazioni impiegate per nominare i Servizi e gli incontri che realizzano.

La ricerca ha altresì evidenziato elementi di funzionamento, proponendo dati relativi alle pratiche professionali mediante cui gli operatori impegnati in tali contesti promuovono e perseguono l'obiettivo ultimo di mantenere e sostenere le relazioni.

In questo capitolo conclusivo, si mettono in luce le connessioni e le discrasie tra alcuni risultati della ricerca ritenuti significativi e la letteratura.

## 6.1 La numerosità e la collocazione geografica dei Servizi per il Mantenimento in Regione Lombardia

Lo studio ha risposto al primo quesito fornendo dati intorno alla numerosità dei Servizi e collocandoli geograficamente all'interno dei 91 Ambiti Territoriali di cui è formata la Lombardia. I Servizi rilevati sono 84, ma i dati utilizzati per le analisi effettuate fanno riferimento a 82 di questi, come esposto nel capitolo III.

È interessante mostrare che i Servizi la cui *mission* si configura con il mantenimento dei legami risultano numericamente inferiori rispetto alla totalità Ambiti Territoriali in cui sono collocati. Non tutti i 91 Ambiti Territoriali regionali possiedono infatti un Servizio che risponde alla macro finalità di cura delle relazioni interrotte o sospese tra bambini o ragazzi e le loro figure genitoriali o di riferimento.

I dati emersi dalla presente ricerca evidenziano una prevalenza di Ambiti Territoriali che possiedono internamente un SMR, altri più di uno, mentre una residuale parte non presenta alcun SMR entro i propri confini.

Esplorando maggiormente il dato di cui sopra, specificamente indagando gli Ambiti regionali in cui non sono presenti SMR, si evidenzia una situazione regionale diversificata. Alcune realtà territoriali utilizzano i Servizi in Ambiti limitrofi, mentre altre mettono in campo risorse interne al proprio contesto per rispondere alla finalità di cura e sostegno delle relazioni.

Questa seconda modalità di risposta degli Uffici di Piano degli Ambiti Territoriali in cui non sono presenti SMR risulta confusiva ed eterogenea. Qualche Ambito, infatti, utilizza degli spazi fisici messi a disposizione dai vari comuni, ma non ci sono sufficienti elementi per definire se le risorse professionali impiegate per effettuare gli incontri tra le figure genitoriali e i loro figli non conviventi siano impiegate *ad hoc* per questa specifica funzione o, al contrario, siano professionisti già impegnati nel lavoro con quella famiglia in altri interventi e/o percorsi di aiuto (es. assistente sociale della Tutela Minori, educatore professionale che effettua interventi di ADM al domicilio del genitore collocatario o degli affidatari, psicologo che si sta già occupando di interventi di sostegno al bambino/ragazzo o alle figure genitoriali). Tale dato di ricerca è molto rilevante e da tenere in considerazione poiché, come ricordato da Raineri e Corradini (2022), ma come anche indicato dalle Linee Guida di Città Metropolitana (2015), l'aspetto centrale di ogni intervento

costruito entro le realtà qui studiate è quello di promuovere la continuità delle relazioni alla presenza di una figura «terza», estranea. Si fa qui riferimento a un operatore con una specifica formazione che possa assumere una precisa funzione tesa al sostegno, alla protezione-controllo, ma anche alla facilitazione, alla supervisione e all'osservazione delle relazioni.

Questo elemento distingue i percorsi di aiuto riferiti alla complessità della situazione, che potrebbero prevedere e impegnare una pluralità di persone (professionisti e non) dai progetti mirati alla continuità e la cura dei legami. Di seguito si discuteranno i dati relativi ai SMR, rileggendoli alla luce dei progetti di aiuto globali che ingaggiano, per la gran parte delle situazioni, i Servizi di Tutela Minori e le Autorità Giudiziarie che danno avvio ai percorsi entro tali realtà.

## 6.2 I bambini e ragazzi che accedono ai Servizi per il Mantenimento della Relazione: l'età, il genere, la durata degli interventi

In riferimento ai dati raccolti intorno all'età dei bambini e ragazzi che accedono ai SMR lombardi, si evidenzia una prevalenza di accessi nella fascia d'età 6-10 anni. Dal monitoraggio annuale che il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (2021), però, si nota una prevalenza di bambini e ragazzi in affido familiare nella fascia d'età 11-14 e quelli collocati in Servizi residenziali nella fascia d'età 15-17 anni, tale dato, si sottolinea, tiene al suo interno anche i ragazzi minori stranieri non accompagnati che potrebbe incidere significativamente sul risultato. I dati raccolti dalla ricerca qui esposta si riferiscono all'anno 2022, mentre quelli attualmente presentati dal MLPS si riferiscono ad annualità precedenti. Nonostante questo, è possibile effettuare delle riflessioni intorno a questo sopra presentato.

È possibile che i bambini che accedono a Servizi per il Mantenimento della Relazione afferenti alla fascia d'età prevalente (6-10) non siano collocati fuori famiglia, ma incontrino una delle due figure genitoriali e convivano con l'altra. Queste potrebbero essere le situazioni di separazioni conflittuali per le quali è previsto che il bambino possa incontrare il genitore non convivente entro un contesto dedicato al fine di promuovere la relazione della diade (genitore figlio) al

di là della conflittualità che caratterizza quella dei suoi adulti di riferimento, o di maltrattamenti in famiglia agiti da una delle due figure genitoriali o, ancora, situazioni di violenza assistita per le quali si sia valutato benefico allontanare il genitore che ha agito violenza. Tale riflessione origina altresì dalla lettura dei dati raccolti intorno alle cause di attivazione prevalenti dei SMR lombardi che risultano essere principalmente quelle sopra esposte (in ordine crescente): maltrattamenti in famiglia, violenza assistita e separazioni conflittuali.

In più, i dati evidenziati dallo studio rilevano una leggera prevalenza di bambine e ragazze all'interno dei SMR a detrimento delle persone di minore età di genere maschile. Tale elemento risulta in linea con la lieve prevalenza di bambine e ragazze accolte in affidamento emerso dalle elaborazioni del MLPS.

Osservando il tempo medio di presa in carico dei Servizi per il Mantenimento della Relazione (fig. 5.31) si evince una prevalenza di percorsi con una durata media da un anno a due anni, con poca differenza % si posizionano i percorsi con una durata superiore ai due anni, nettamente inferiori sono invece le famiglie che accedono a queste realtà per un tempo medio tra sei mesi e un anno. Tale evidenza risulta in linea con quanto raccolto dal MLPS per ciò che concerne gli affidamenti familiari: il 33% degli affidi promossi in Lombardia supera i 4 anni, mentre risultano inferiori i percorsi di affidamento con una durata minore.

Di fronte a questi dati e tenendo a mente la legislazione nazionale (l. 149/2001) che fissa la temporalità massima dell'affidamento (eventualmente prorogabile) a 24 mesi, così come il collocamento in Servizi residenziali, sarebbe focale comprendere se la lungaggine di tali interventi origini da una necessità di costruire dei percorsi di collocamento fuori famiglia maggiormente focalizzati intorno all'obiettivo ultimo del rientro o se, insieme a questi, si possano promuovere percorsi di aiuto all'interno delle realtà operative studiate che tendano al medesimo obiettivo.

### 6.3 Le équipes di lavoro, gli organigrammi, le supervisioni e le formazioni professionali

Il processo di ricerca ha rilevato che le équipes di lavoro interne ai Servizi sono trasversalmente multiprofessionali mostrando una prevalenza regionale di

educatori professionali a detrimento di figure quali assistenti sociali, psicologi, pedagogisti e mediatori, sia linguistico/culturali che familiari.

Sempre in riferimento ai gruppi di operatori dei SMR lombardi, risulta che più gli Ambiti Territoriali sono popolosi e maggiore è il numero di operatori impegnati all'interno delle équipes di lavoro dei Servizi per il Mantenimento della Relazione.

È interessante il dato relativo alle forme contrattuali degli operatori, poiché restituisce una tendenza regionale diffusa a stabilizzare i professionisti mediante contratti di lavoro a tempo indeterminato preferendo la sicurezza di tali forme contrattuali rispetto ad altre più instabili, come ad esempio i contratti di collaborazione occasionali e, certamente, i contratti a tempo determinato.

Di fronte all'evidente presenza di équipes formate da una pluralità di operatori con differenti formazioni e, dunque, con differenti prospettive e *focus* operativi, la ricerca pone in risalto una tendenza diffusa dai Servizi per il Mantenimento della Relazione a non ponderare l'assegnazione delle nuove situazioni sulla base delle molteplici e differenziate qualifiche professionali. È infatti emerso che più della metà dei Servizi lombardi, benché disponesse di gruppi di lavoro eterogenei nelle professionalità, non consideri la specificità della formazione come un elemento da considerare nodale nella fase iniziale e riflessiva di lavoro con le famiglie. I risultati della ricerca portano a pensare che all'interno dei Servizi per il Mantenimento della Relazione che non considerano le qualifiche professionali dei propri operatori come elemento discriminante per l'assegnazione delle nuove situazioni, la totalità delle figure professionali svolga lavoro sociale; i confini tra un ambito professionale e un altro sono labili, sfumati e, forse, facilmente valicabili nella realtà operativa.

Il lavoro sociale travalica infatti le logiche del modello clinico e se ne distingue non solo per ciò che osserva come suo oggetto operativo, ma anche per ciò che concerne lo stile e le modalità mediante cui l'azione professionale viene organizzata e messa in campo. Inoltre, guarda ai problemi sociali intesi come carenza della capacità delle persone di agire di fronte a quella precisa difficoltà. Le professioni sociali si configurano come professioni di aiuto che affrontano i problemi umani, partendo con il concentrarsi sul problema come tale e considerandolo nei suoi aspetti relazionali e dinamici, lasciando ai margini dell'osservazione i suoi aspetti patologici. Un problema è sociale quando è inteso come problema relazionale, ossia come una diminuzione della capacità di azione della rete (Folgheraiter, 2012).

Le situazioni che approdano ai Servizi per il Mantenimento della Relazione, tentando di ragionare entro i confini dell'approccio relazionale (Folgheraiter, 1998, 2007, 2011, 2017), sono carenti di capacità di azione (Ibidem) non del singolo, ma della rete, intesa come famiglia e come scarsità di azione di tutte le persone che si trovano intorno a questa. Il lavoro che si promuove è finalizzato a orientato non solo a mantenere e curare (inteso come «prendersi cura») delle relazioni, ma a promuoverne le risorse latenti, se presenti, o a lavorare per trovarne di nuove affinché la capacità di azione (*agency*) delle persone la cui relazione è temporaneamente o definitivamente privata della sua «libertà» possa essere considerata bastevole per raggiungere livelli sufficientemente buoni di benessere.

Un altro dato che meglio definisce le modalità mediante cui i Servizi lombardi procedono all'assegnazione delle nuove situazioni è quello che restituisce una tendenza prevalente a procedere attraverso riunioni di équipe interne. Questo porta ad affermare che, benché per alcuni Servizi i ruoli professionali non costituiscano un elemento discriminante per le nuove situazioni che necessitano di essere attivate, la scelta di assegnarle è prevalentemente una funzione che i SMR lombardi (più della metà) mantengono al loro interno e la assumono in seguito ad un confronto alla presenza di tutti i professionisti che operano entro quella realtà operativa.

Volgendo lo sguardo verso le attività di formazione professionali, la letteratura internazionale ha evidenziato (Park et al., 1997; Gibbs et al., 2007) che gli operatori che formano le équipe di lavoro dei SMR percepiscono tali attività carenti e le percepiscono come un bisogno emergente che deve necessariamente essere soddisfatto e trovare risposta. I risultati della ricerca, intorno a questo specifico tema, hanno registrato che più della metà dei Servizi per il Mantenimento della Relazione effettua delle formazioni professionali specificamente orientate al lavoro con i bambini e i ragazzi e le loro figure adulte di riferimento.

L'analisi dei dati, in più, ha portato alla rilevazione, prima, e alla riflessione, poi, intorno alle figure professionali che si occupano delle attività di formazione con gli operatori dei SMR. Si evince, infatti, una prevalenza di formatori con qualifica professionale di psicologo, nonostante le équipe dei Servizi siano prevalentemente formate da educatori professionali. Parimenti, le supervisioni professionali, effettuate dalla gran parte dei SMR lombardi con una prevalenza di incontri a

cadenza mensile, vengono svolte primariamente da operatori con qualifica di psicologi.

È rilevante e interessante questa maggioranza di formatori e supervisori con tale specificità professionale poiché ci si chiede quali siano gli oggetti delle formazioni effettuate e che tipo di supervisioni professionali vengano proposte alle équipes di lavoro dei SMR.

Non si hanno dati a sufficienza per riuscire a comprendere e a dare un significato a tale scelta organizzativa, potrebbe essere che gli psicologi siano maggiormente disponibili ad effettuare formazioni e supervisioni o, ancora, che siano maggiormente preparati per effettuare e proporsi per queste attività, potrebbe essere che i Servizi scelgano di effettuare formazioni e supervisioni a stampo più clinico e maggiormente orientate agli aspetti psicologici sottesi al lavoro con le famiglie o, ancora, potrebbe essere che le esigenze formative e di supervisione delle équipes di lavoro necessitino di approfondire, con la prima, e rivisitare con la seconda, argomenti e aspetti più specificamente psicologici.

La formazione, in termini di studio prima e di maturazione professionale poi, di un operatore è importante per comprendere la sua pratica professionale: qual è il suo oggetto di lavoro, il suo orientamento a reagire alle difficoltà che osserva, quali sono le risorse che intercetta e, soprattutto, le strategie operative mediante cui vi risponde.

Come per la pratica professionale, anche per le attività di formazione il ruolo professionale di un operatore non è banale, poiché incide sulla modalità e sui contenuti della formazione. Il panorama regionale porta a dedurre che la maggior parte delle formazioni professionali promosse ed effettuate dalle équipes di lavoro dei SMR lombardi sia prevalentemente di stampo psicologico e clinico.

Parimenti, per ciò che concerne la maggioranza di supervisori psicologi, ci si chiede se le supervisioni effettuate dalle équipes di lavoro dei Servizi lombardi siano maggiormente orientate ad accompagnare i processi di pensiero e a rileggere l'azione professionale mediante uno sguardo psicologico. Anche per quanto riguarda le attività di supervisione, dunque, si potrebbe giungere alla conclusione che la gran parte di queste siano cliniche/psicologiche.

## 6.4 Gli spazi e i luoghi degli incontri

Nonostante la scarsità di ricerche effettuate relativamente ai luoghi e agli spazi degli incontri (Bullen et al., 2015), è da sottolineare l'importanza di tale tema per i SMR poiché, riprendendo il pensiero di Holcomb (2004), i luoghi in cui si realizzano gli incontri e l'organizzazione dei loro spazi interni incidono sulla qualità delle visite.

La maggior parte dei SMR lombardi possiede una stanza dedicata agli incontri con la disponibilità di una molteplicità di elementi che risultano funzionali a rendere tali spazi confortevoli e allestiti per rendere i luoghi il più possibile somiglianti ad ambienti domestici (Scott et al., 2005; Triseliotis, 2010). Inoltre, la maggior parte dei Servizi che dispone di una stanza dedicata agli incontri, ha la possibilità di attrezzarla alle molteplici esigenze dei bambini e dei ragazzi di diverse fasce d'età.

In Regione Lombardia, però, alcuni Servizi (il 6%) non organizzano e realizzano gli incontri in appositi spazi dedicati, bensì vengono utilizzati ambienti situati in luoghi altri; le visite vengono dunque organizzate e realizzate in spazi non specificamente adibiti allo scopo. Relativamente a queste scelte organizzative che potrebbero essere adottate dai Servizi per mancanza di spazi interni o per esigenze o scelte altre (non si hanno sufficienti elementi per stabilirlo), Humphreys e Kiraly (2009) hanno rilevato che gli incontri realizzati in luoghi non pensati precisamente per mantenere e curare la relazione tra genitori e figli non conviventi, potrebbero non promuovere esperienze di incontro qualitativamente «buone» né rispondere adeguatamente alle esigenze dei bambini e dei ragazzi.

La potenziale assenza in tali luoghi di spazi fisici adeguati, di ambienti pensati per essere confortevoli e per ricreare l'ambiente casalingo, insieme al rischio di non essere attrezzati a rispondere alle eterogenee esigenze delle famiglie, potrebbero non mettere a proprio agio le persone, creare tensione nelle interazioni, così come innescare sentimenti di angoscia e di disinteresse da parte dei bambini e ragazzi.

Un risultato interessante riguarda la numerosità (il 75%) dei Servizi che organizza e realizza incontri presso l'abitazione della figura parentale non collocataria. Questo risultato è in controtendenza rispetto a quanto emerge dalla

letteratura presente sul tema che li descriveva come poco comuni (Leathers, 2002). Lo stesso autore collega la realizzazione degli incontri presso le abitazioni dei genitori non collocatari come preludio di un obiettivo, a breve, medio o lungo termine di rientro in famiglia del bambino o ragazzo o della liberalizzazione degli incontri.

Il dato rilevato in Regione Lombardia e l'elevata tendenza dei Servizi a organizzare incontri presso le abitazioni delle figure parentali, proseguendo il ragionamento sopra esposto e tenendone a mente gli elementi salienti, potrebbe essere letto alla luce della motivazione prevalente di conclusione dei percorsi.

L'analisi dei dati pone in evidenza, infatti, che la motivazione prevalente nei SMR lombardi di conclusione dei percorsi presso tali contesti coincida proprio con la liberalizzazione degli incontri e con la ripresa della relazione in assenza di un operatore e al di fuori di un Servizio dedicato.

Riprendendo, dunque, quanto emerge dalle letteratura e riflettendo intorno ai dati della ricerca, si potrebbe affermare che i percorsi regionali presso i Servizi per il Mantenimento della Relazione si concludano principalmente con la liberalizzazione degli incontri, dunque con una ripresa e un funzionamento liberi delle relazioni, e che la maggior parte dei SMR organizza incontri presso le abitazioni dei genitori non collocatari, modalità descritta come facilitante per la transizione verso il rientro a casa dei bambini e ragazzi se collocati fuori famiglia e per la ripresa «libera» delle visite.

La ricerca ha fornito anche un ulteriore elemento conoscitivo dei Servizi lombardi: la maggior parte di questi non possiede gli specchi unidirezionali e, dunque, non li utilizza per osservare gli incontri tra genitori e figli non conviventi. Questo elemento caratterizzante i Servizi lombardi non è in linea con i suggerimenti che la letteratura descrive (Humphreys e Kiraly, 2009) come elemento facilitante e positivo per il funzionamento degli incontri tra genitori e figli non conviventi. Lo specchio unidirezionale è uno strumento largamente utilizzato in psicologia e psicoterapia e consente di osservare le dinamiche e di ascoltare le interazioni senza essere visti da coloro che le stanno vivendo. Il suo utilizzo appare ancora inusuale all'interno dei Servizi per il Mantenimento della Relazione, poiché l'osservazione, la protezione o la facilitazione degli incontri, nella maggior parte dei casi, vengono messi in campo da un operatore fisicamente presente nella stanza in cui si sta verificando l'incontro.

Uno degli scopi per cui tale strumento è largamente utilizzato è per osservare e registrare gli interrogatori, tanto da venire denominato anche «specchio spia». Se si assume questa posizione, appare evidente il diverso posizionamento e la differente finalità che viene perseguita dai Servizi che si occupano di mantenere e curare il legame, ben lontani da logiche investigative. Nei SMR questo elemento è però considerato utile per osservare, al di fuori della stanza ma con un occhio attento e sempre presente, ciò che si sta verificando all'interno senza perturbare i dinamismi e gli equilibri a causa della presenza fisica dell'operatore. L'utilizzo dello specchio unidirezionale potrebbe promuovere l'osservazione degli incontri al di fuori degli spazi in cui questi avvengono rispondendo alle esigenze dei genitori (Schofield & Ward, 2011) e dei bambini e dei ragazzi (Delgado et al., 2018) che potrebbero sentirsi maggiormente liberi di vivere il tempo della relazione senza che la presenza di un «terzo» possa sconvolgerne o influenzarne i contenuti, i vissuti e le percezioni.

## 6.5 La cura delle relazioni «da remoto»

Risulta preminente condurre la riflessione intorno all'utilizzo di strumenti digitali come mezzi di facilitazione per il raggiungimento della *mission* di tali Servizi: mantenere, curare, sostenere e accompagnare le relazioni sospese o interrotte tra genitori e figli non conviventi.

Emerge una prevalenza nell'utilizzo di strumenti digitali e le due tipologie di strumenti maggiormente utilizzati dai Servizi lombardi risultano essere le videochiamate e le chiamate telefoniche

Un dato di ricerca particolarmente interessante è quello che restituisce il quadro dei Servizi lombardi che fanno uso di strumenti digitali in relazione alla passata pandemia da Covid-19. La letteratura internazionale presente sul tema (Mishna et al., 2020; Pink et al., 2022; Taylor-Beswick, 2023) evidenzia un collegamento tra l'utilizzo degli strumenti digitali nel mondo dei Servizi e la pandemia da Covid-19.

Il panorama regionale presenta una realtà che conferma tale riferimento, con un elemento che se ne distingue: la gran parte di SMR che fanno uso di strumenti digitali per mantenere e curare la relazione tra genitori e figli non conviventi ha dato avvio a tale modalità di relazione «da lontano» per adeguarsi alle esigenze

imposte dal necessario distanziamento durante il periodo pandemico, una parte residuale di Servizi, invece, era solita fruire di strumenti tecnologici anche prima del Covid-19.

Ragionando criticamente, il mantenimento e la cura dei legami sono temi e sfide operative intrise di eticità, di delicatezza e che richiedono costante attenzione. Ci si chiede, dunque, se e come gli incontri «da lontano» possano rispondere al diritto dei bambini e dei ragazzi a curare il legame con le loro figure genitoriali e, viceversa, se questa lontananza fisica non abbia delle ripercussioni sul diritto delle figure genitoriali di agire consapevolmente e positivamente la propria responsabilità genitoriale. Provando ad assumere un doppio posizionamento, si potrebbe affermare che gli incontri organizzati e realizzati a distanza rispondano alla finalità di mantenere la relazione tra i genitori e i figli non conviventi. Se, però, si assume come punto di partenza la garanzia di un incontro, classicamente inteso, permangono i quesiti intorno alla modalità adottata nel rispondere allo scopo.

Pensando al periodo pandemico che tutto il mondo ha vissuto e le restrizioni a carattere nazionale e regionale imposte ai Servizi, si può giungere alla conclusione che non ci fosse scelta se non quella di trovare delle strategie alternative per proseguire il lavoro con le famiglie.

Sen sottolineava già nell'anno 2010: l'importanza che i professionisti adottassero un approccio proattivo nella gestione degli incontri e dei contatti tra genitori e figli non conviventi in un mondo in costante cambiamento, in particolare per quanto riguarda le ICT, a cui i bambini e i ragazzi accedono sempre più frequentemente. Benché questa fosse la conclusione di un ragionamento situato e lungimirante, si pongono altresì in luce le ombre e i rischi sottesi all'utilizzo della tecnologia quando si parla di persone di minore età. Principalmente, si evidenzia il ruolo dell'operatore presente durante un incontro a distanza, in riferimento al suo posizionamento durante le interazioni e alla possibilità di proteggere, se necessario, e di supportare e accompagnare o di osservare ciò che sta accadendo.

Per quanto riguarda, invece, i Servizi che a prescindere dal Covid-19 e dalle distanze «imposte», utilizzavano già in precedenza strumenti tecnologici si può ragionare partendo dalla necessità che i bambini e i ragazzi, ma anche i genitori desiderino che i Servizi per il Mantenimento della Relazione possano essere flessibili nell'organizzazione, nel funzionamento e nelle modalità. L'utilizzo della tecnologia potrebbe infatti facilitare i genitori che abitano lontani e che faticano a

raggiungere i Servizi (Gibbs et al., 2004; Salveron, et al, 2009; Iannos, 2013; Attar-Schwartz, 2019), così come risultare le modalità migliori per rispondere alle esigenze di vita dei bambini e dei ragazzi evitando di «perturbare» la loro *routine* e quotidianità (Morrison et al., 2011).

I dati non sono sufficienti per comprendere se tali Servizi utilizzassero e utilizzino tuttora gli strumenti tecnologici come mezzi in situazioni eccezionali e valutate *ad hoc* o come prassi consolidate in affiancamento e/o in completa sostituzione agli incontri cosiddetti «faccia a faccia».

## 6.6 La partecipazione dei bambini, dei ragazzi e delle famiglie

La ricerca effettuata ha restituito dei dati importanti per quanto riguarda la partecipazione delle persone (bambini o ragazzi, genitori, affidatari) all'organizzazione, alla pianificazione, alla realizzazione, al monitoraggio e alla verifica degli incontri.

Emerge una situazione regionale in cui la maggior parte dei Servizi per il Mantenimento della Relazione si premura di comunicare il calendario degli incontri alle famiglie, a fronte di una parte residuale di realtà in cui questa scelta risulta discrezionale. Relativamente alla modalità utilizzata per l'elaborazione del calendario, si osserva la prevalente tendenza dei SMR lombardi a definirlo insieme alle famiglie. Leggendo, però, i dati di ricerca successivamente inseriti e analizzati, ci si trova di fronte ad un panorama regionale in cui i Servizi tendono a coinvolgere le famiglie, intese come le figure adulte, ma risulta parziale la partecipazione dei più piccoli al processo decisionale che culmina con la definizione del calendario degli incontri con i genitori. La modalità diffusa dei Servizi lombardi di scegliere se coinvolgere o meno i bambini e i ragazzi nella fase preliminare di organizzazione e definizione del calendario degli incontri non è rispondente e in linea con ciò che emerge dagli studi e dalle ricerche. È preminente, infatti, il desiderio unanime dei più piccoli di sentirsi e di essere effettivamente partecipi durante i processi riflessivi che esitano con la programmazione degli incontri che loro, in prima persona, sono chiamati a vivere insieme alle proprie figure parentali (Mackaskill, 2002; Atwool, 2013).

Un altro dato di ricerca altrettanto rilevante e interessante è il seguente: la scelta, da parte dei Servizi, di chi si occupa di comunicare alle famiglie il calendario

degli incontri, la loro frequenza e durata, assume un valore da un punto di vista metodologico e restituisce alle persone dei precisi messaggi di apertura o di chiusura, ma anche di fiducia o di sfiducia. La situazione dei Servizi lombardi risulta maggiormente orientata a promuovere le comunicazioni alle famiglie direttamente da parte degli operatori interni ai SMR e che seguiranno le situazioni, coloro con cui bambini e ragazzi e genitori affronteranno i percorsi finalizzati alla cura e al mantenimento della relazione sospesa con la/e figura/e genitoriale/i.

Una buona parte di Servizi, anche se inferiore rispetto alla modalità sopra descritta, delega le comunicazioni relative al calendario degli incontri agli assistenti sociali dei Servizi di Tutela Minori. Non si hanno sufficienti elementi per comprendere se sia una scelta metodologica dettata dalla relazione di fiducia, già eventualmente esistente e precedentemente creata dalla famiglia con l'assistente sociale che potrebbe conoscere la storia da più tempo o se, invece, sia una decisione orientata in questa direzione perché l'operatore di riferimento del SMR viene scelto in seguito alla definizione e alla comunicazione del calendario.

Ritornando alla riflessione sulle possibilità di partecipare alla definizione e degli incontri da parte dei bambini e dei ragazzi e delle loro figure adulte di riferimento, sono focali i dati emersi grazie all'area VIII (*Le finalità e l'organizzazione degli incontri tra la figura parentale incontrante e bambini e ragazzi*).

Lo studio di ricerca mette in luce una carenza di partecipazione delle famiglie e dei bambini e dei ragazzi rispetto alla possibilità di portare la loro voce intorno alla definizione della numerosità, alla frequenza e alla durata degli incontri.

La poca partecipazione e, dunque, il mancato ascolto delle istanze dei bambini e dei ragazzi e, parimenti, delle famiglie, alle scelte intorno a quanti incontri effettuare e alla loro durata, porta la riflessione nella direzione di affermare che i Servizi potrebbero non risultare sufficientemente flessibili né aderenti alle richieste e alle esigenze delle persone a cui sono unicamente destinati gli interventi.

Anche nelle ricerche internazionali condotte su questo tema emerge l'esigenza di una maggiore partecipazione dei genitori e degli affidatari, nonché dei bambini e dei ragazzi fin dalla prime fasi di pianificazione degli incontri. Infatti, la possibilità di esprimersi e la partecipazione effettiva, sono considerati elementi di facilitazione sia per i genitori che partecipano agli incontri, ma anche per gli affidatari a cui sono demandati il sostegno e l'accompagnamento dei minori prima e dopo le visite (HÖjer, 2009; Morrison *et al.*, 2011; Atwool, 2013).

Per quanto riguarda la partecipazione delle famiglie, dei bambini e dei ragazzi ai momenti di monitoraggio organizzati durante il percorso, l'analisi dei dati restituisce la situazione di seguito criticamente discussa.

La quasi totalità dei Servizi lombardi organizza ed effettua incontri di monitoraggio e di verifica, incontri di ambientamento, momenti preparatori *ex ante*, come anche momenti finalizzati alla restituzione *ex post*. Si rileva, dunque, una buona omogeneità a livello lombardo relativamente all'organizzazione e alla realizzazione di tali momenti. Rilevata la loro esistenza, si evidenzia una prevalenza di coinvolgimento delle figure genitoriali (o genitoriale) incontranti, tranne per quanto riguarda gli incontri di ambientamento in cui si nota una maggioranza di Servizi che organizza tali momenti prevalentemente alla presenza dei bambini e dei ragazzi.

I momenti di ambientamento, a differenza degli altri, si prevedono in una fase iniziale per consentire al bambino o al ragazzo di familiarizzare con gli spazi e i luoghi in cui si realizzeranno gli incontri, per conoscere e facilitare una relazione di fiducia con l'operatore di riferimento che sarà presente durante gli incontri con gli adulti, per condividere e leggere insieme il regolamento del Servizi, se presente.

Si comprende, dunque, che l'ambientamento non preveda il confronto intorno a ciò che non si è ancora realizzato (il percorso); pertanto, ci si chiede se il maggior coinvolgimento dei bambini e dei ragazzi durante una fase preparatoria sia sufficiente per considerare bastevole la loro partecipazione durante il percorso che si svilupperà. I bambini e i ragazzi, infatti, sentono di voler partecipare all'intero processo, la letteratura (Atwool, 2013; Ferndandez, 2007; Sen e Broadhurst, 2011; Kiraly & Humphreys, 2013b; Delgado et al., 2018) ci mette di fronte ad evidenze che conducono a riflettere rispetto al sentimento dei più piccoli di non essere coinvolti né informati di quanto sta accadendo durante gli incontri con i propri genitori, dei limiti e dei progressi che gli operatori osservano, di quali possano essere le prospettive future. Inoltre, la richiesta che viene avanzata a gran voce è quella di poter contare sull'accompagnamento, sul supporto e sulla comprensione, da parte degli operatori, dei propri sentimenti, esigenze, preferenze e istanze. Le richieste sono precise e fanno riferimento a ciò che loro percepiscono prima, durante e dopo gli incontri con i loro genitori (Morrison et al., 2011; Delgado et al., 2018).

È interessante, altresì, mettere in luce un altro dato regionale: gli affidatari, così come le figure genitoriali collocatarie (se presenti), risultano meno coinvolte in tutti questi momenti e, dunque, la loro partecipazione è scarsamente sostenuta. Come per i bambini e i ragazzi, anche per loro, il coinvolgimento risulta preminente durante i momenti di ambientamento, ma diminuisce in tutti i momenti e gli spazi dialogici previsti durante il percorso.

La scarsa partecipazione sia dei bambini e dei ragazzi che dei loro adulti collocatari di riferimento, consente di avanzare una riflessione critica che ben si collega con il paragrafo successivo e i seguenti dati che verranno discussi: rifocalizzando la *mission* dei Servizi che si occupano di mantenere e curare le relazioni «a rischio», ci si chiede quale sia la finalità e verso chi sia orientato l'intervento e, in più, ci si domanda se gli interventi che hanno come oggetto principale le relazioni si possano parcellizzare. Questa domanda provocatoria crea le condizioni adeguate per interrogarsi intorno alla finalità di tali Servizi, ci si domanda se tali realtà operative mettano in dubbio la valorizzazione delle conoscenze esperienziali delle persone, portando a credere che quella delle figure genitoriali incontranti siano maggiormente poste al centro e, dunque, valorizzate.

Di fronte a ciò, però, vale a che la pena chiedersi se gli interventi che fluidificano, facilitano e curano le relazioni tra genitori e figli non conviventi rispondano realmente ad un diritto di cui più persone sono portatrici.

Ragionando a partire dal punto di origine dei Servizi che si occupano in prima battuta dei bambini e dei ragazzi, ovvero di indirizzare gli interventi e le relazioni di aiuto verso la promozione di un loro benessere, si potrebbe affermare che una carenza di partecipazione da parte loro non possa coincidere davvero con una loro piena tutela. La metodologia relazionale ci orienta ad affermare e a concretizzare ciò che segue: il professionista può davvero essere promotore di tutela per il minore solo se trova il modo di far sì che il minore, in qualche grado, tuteli il professionista mentre lo sta tutelando (Donati, Folgheraiter, Raineri, 2011).

Tutti i Servizi che si trovino di fronte al compito di «tenere a bada le famiglie» (Ibidem) perché richiesto e imposto loro da parte di un'Autorità Giudiziaria, si trovano di fronte a questa sfida. Per affrontarla efficacemente, evitando che si cristallizzi e produca solo effetti negativi e distruttivi, i Servizi devono trovare il modo di aprire dei canali affinché le famiglie possano essere benefiche per quegli stessi Servizi, così come quei Servizi dovrebbero essere benefici per quelle famiglie.

Questo è possibile sono nella misura in cui bambini e famiglia possono a pieno titolo contribuire al processo riflessivo e alla definizione degli interventi insieme agli operatori.

Inoltre, la partecipazione, intesa come il diritto dei bambini e dei ragazzi a esprimere le proprie opinioni intorno a tutte le questioni che li riguardano, è una caratteristica che rende le persone minori di età soggetti attivi di diritti.

I diritti di partecipazione dei bambini e dei ragazzi sono enunciati negli artt. 12, 13, 14, 15 e 17 della Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza (CRC) delle Nazioni Unite, sancendo il loro diritto alla libertà di pensiero, di coscienza e religione, il diritto ad essere informati, il diritto che deve essere loro riconosciuto in relazione all'espressione libera dei loro punti di vista in tutte le questioni che li riguardano, nonché il diritto alla libertà di potersi esprimere. Parimenti importanti risultano gli artt. 9, 16 e 29, principalmente nelle aree che riguardano il diritto di ascoltare i punti di vista dei bambini e dei ragazzi relativamente alle decisioni che potrebbero confluire in una scelta di separarli dalle loro famiglie.

Il concetto di «partecipazione» è molto ampio e potrebbe trovare molteplici declinazioni operative, così come organizzata all'interno dei SMR in maniere differenti. Non solo a livello normativo, ma anche metodologicamente parlando, promuovere la partecipazione delle persone alla costruzione e definizione degli interventi produce maggiore efficacia e benefici.

Hart (1992) definisce la partecipazione come segue: un processo condiviso di presa di decisioni che ha un impatto sulla vita o sulla comunità in cui vive quella persona. Ciò che caratterizza maggiormente il concetto si ritrova nella possibilità che le persone non solo possano partecipare, ma possano soprattutto incidere sulle decisioni da prendere: quanto più riescono ad orientare le scelte, quanto più incidono, tanto più si troveranno nella posizione di co-costruire il processo che sarà considerato partecipativo.

Sembra chiaro che, per i dati rilevati dalla ricerca condotta, la partecipazione, intesa come possibilità di incidere sulle scelte relative ai percorsi, sia carente per ciò che riguarda le decisioni relative alla frequenza e alla durata degli incontri, tanto per i bambini e per i ragazzi quanto per gli adulti (sia incontranti che collocatari). Relativamente agli incontri *ex ante*, *ex post* e di monitoraggio e di verifica, è stato evidenziato un maggior coinvolgimento degli adulti incontranti

mentre è minore quello dei bambini e dei ragazzi. In tali circostanze, però, i dati di ricerca non sono sufficienti per comprendere se e come gli operatori dei SMR promuovano la partecipazione delle persone durante tali momenti, poiché non si sono raccolti elementi sufficienti per esplorare in che modo vengano utilizzate le informazioni raccolte né quali siano le azioni che risultano dal confronto durante tali spazi comunicativi.

Tenendo a mente la scala della partecipazione proposta da Hart (1992), pare che Regione Lombardia, per il tramite dei suoi SMR, tenda a collocare gli interventi tesi alla promozione e al mantenimento delle relazioni sospese o interrotte in equilibrio tra i gradini della «consultazione» e quello delle «decisioni degli adulti condivise con i minori». Risultano assenti Servizi in cui le decisioni vengono assunte primariamente dai bambini e dai ragazzi e, dunque, si evidenzia che la Lombardia e i contesti operativi qui studiati non sono promotori del gradino massimo di ascolto, coinvolgimento e partecipazione dei più piccoli.

Proseguendo con le riflessioni mediante quanto teorizzato da Shier (2001), la carenza di partecipazione dei bambini e dei ragazzi non è meramente imputabile ad una scelta assunta dagli operatori. La caratura del pensiero dovrebbe elevarsi verso le scelte organizzative e i sistemi entro cui tali scelte vengono prese. Sembra, quindi, che la Lombardia dovrebbe orientare i propri Servizi per il Mantenimento della Relazione verso cambiamenti e aggiustamenti di sistema che possano impegnare i Servizi a promuovere reali garanzie di partecipazione al fine di raggiungere l'esito di condividere il potere decisionale delle scelte che riguardano i bambini e ragazzi tra questi ultimi e gli adulti (genitori, famiglie affidatarie, operatori genericamente afferenti a Servizi che si occupano di loro).

## 6.7 Le modalità di attivazione, le finalità perseguite e i tempi degli interventi

La ricerca ha restituito degli elementi conoscitivi innovativi anche rispetto alle prevalenti modalità di attivazione dei Servizi, alle finalità che gli incontri intendono perseguire, nonché ai tempi medi dei percorsi.

Sono la maggioranza i Servizi che iniziano a seguire le situazioni in presenza di uno specifico mandato dell'Autorità Giudiziaria, ma risulta consistente anche il numero di realtà operative che prendono avvio anche in assenza di questo.

La ragione principale per promuovere gli incontri viene rintracciata nel sostegno, nel mantenimento, nella cura e nel miglioramento delle relazioni tra i genitori e i loro figli non più conviventi (Hess & Proch, 1988; Haight et al., 2005; Scott et al., 2005) che hanno subito una battuta d'arresto, che si sono incrinare o che risultano rischiose o pregiudizievoli per i bambini e i ragazzi. La finalità indicata dalla maggior parte dei Servizi lombardi risulta quella di garantire ai bambini e ai ragazzi il diritto di visita e di relazione con le figure genitoriali/parentali. Lo scopo ultimo indicato dai Servizi regionali, rispetto a quanto emerge dalla letteratura, sembra maggiormente teso a orientare gli interventi per rispondere al diritto delle persone di minore età, senza precisare il posizionamento dell'operatore (sostegno, mantenimento, cura, miglioramento).

La gran parte delle storie che vengono incontrate dagli operatori dei Servizi lombardi, è traghettata dall'Autorità Giudiziaria che ne fissa i confini, spesso per il tramite dei Servizi di Tutela Minori, nonché «Servizi inviati», per l'appunto.

Benché il perimetro fissato dall'Autorità Giudiziaria risulti centrale nella maggior parte delle situazioni che conoscono i Servizi per il mantenimento della relazione, la realtà operativa ci pone di fronte ad un altro livello di intervento sociale: la prevenzione. In questi casi ci troviamo incardinati in un alveo differente da quello della riparazione, vengono qui comprese *tutte le azioni che tendono a proteggere uno stato ancora soddisfacente di benessere, ma minacciato dal rischio* (Folgheraiter, p. 147, 2012).

Emerge, infatti, una situazione eterogenea relativamente alle modalità di attivazione dei SMR lombardi che non prevedono unicamente un mandato della magistratura. La maggior parte viene attivata mediante una specifica richiesta da parte del Servizio di Tutela Minori che, in queste circostanze potrebbe essere definito «Servizio inviante», affinché gli operatori delle équipes interne ai SMR forniscano sostegno alle situazioni di difficoltà familiare. Ci si chiede, in queste specifiche situazioni, se siano richieste che rientrano nell'alveo della prevenzione o se, invece, siamo ci si trovi già di fronte alla necessità che l'intervento sia riparativo, ma in attesa che l'Autorità Giudiziaria assuma una decisione. Nel novero dei SMR

lombardi, come pongono in luce i dati della ricerca, alcuni di questi prendono avvio anche su richiesta dei consultori familiari territoriali.

Tali dati ben si collegano a quelli che evidenziano i Servizi con cui maggiormente collaborano le realtà operative qui studiate. Non stupisce, infatti, che i Servizi per il Mantenimento della Relazione avviino una prevalente collaborazione con i Servizi di Tutela Minori e con i consultori familiari.

Provando a ragionare intorno alla collaborazione tra i SMR e i consultori familiari, questa potrebbe essere letta alla luce degli ambiti di intervento dei secondi, istituiti con la Legge 405 del 1975 che li definisce Servizi di assistenza alla famiglia e alla maternità. Tra i principali ambiti di intervento, quelli che risultano maggiormente in linea con le finalità e gli scopi dei SMR sono:

1. problematiche legate alla vita di coppia;
2. diritto di famiglia.

Con la L. 40/2004 si aggiunge, tra le altre, anche la funzione di informazione sulle procedure per l'adozione e l'affidamento familiare (Raineri & Corradini, 2022).

Si può presumere, quindi, che la collaborazione tra i due Servizi (consultori familiari e SMR) ruoti intorno alle problematiche legate alla vita familiare che potrebbero portare all'attivazione di un Servizio dedicato alla cura e al mantenimento delle relazioni tra le figure parentali e i bambini e ragazzi non più conviventi.

Parimenti, si potrebbe altresì ipotizzare che la collaborazione tra i due si costruisca al termine dell'attivazione del SMR, presumendo una liberalizzazione degli incontri, con la necessità di promuovere un percorso di sostegno presso il consultorio familiare che sostenga e supporti le persone nel mantenimento del livello di benessere relazionale raggiunto.

La collaborazione tra i Servizi e i consultori familiari, però, non è importante solo nella fase iniziale e/o conclusiva, ma dovrebbe essere mantenuta costante per tutta la durata del progetto di aiuto che vede coinvolto il SMR, negli incontri di monitoraggio e verifica e anche nella fase conclusiva dell'intervento che ha promosso, o meno, il raggiungimento di un livello sufficientemente buono di benessere della relazione tra la figura incontrante e il bambino o ragazzo.

Vale altresì la pena riflettere intorno ai SMR che si attivano anche attraverso le spontanee richieste delle famiglie con l'obiettivo di meglio ragionare intorno alle

possibili finalità che tali interventi potrebbero perseguire. Tali interventi, infatti, partendo dal desiderio e dalle richieste spontanee delle famiglie non si configurano come «coatti», «controllanti» o «imposti», bensì come consensuali, desiderati e scelti da coloro che saranno chiamati a viverli.

In queste situazioni, seppur la ricerca effettuata ne abbia evidenziato la residualità, non possiamo considerare come finalità ultima quella di protezione e di controllo della relazione, piuttosto di supporto, accompagnamento e promozione della positività del legame.

Le professioni di aiuto hanno una connotazione di soccorso, che vuol dire non solo di azione *ex post* (re-azione) rispetto a problemi già insorti bensì anche di protezione rispetto a rischi di futura insorgenza degli stessi (Folgheraiter, 2012, p. 64).

Esistono tuttavia una serie di ragioni e scopi secondari che gli incontri tra genitori e figli non conviventi possono raggiungere e che potrebbero portare ad aspettative contraddittorie tra gli attori primariamente coinvolti (Bullen et al., 2015).

Le plurime e molteplici finalità potrebbero infatti creare confusione, nel senso che si potrebbe configurare il rischio di perdere l'orientamento circa gli obiettivi da raggiungere, tale confusività incrementerebbe conseguentemente il rischio che gli incontri si traducano in esperienze negative, tanto per i bambini e ragazzi quanto per i genitori naturali e quelli affidatari.

Un dato emerso dalla ricerca che vale la pena discutere è quello relativo al tempo medio dei percorsi delle famiglie all'interno dei Servizi per il Mantenimento della Relazione. Si evidenziano percorsi mediamente lunghi: il tempo medio minimo è di sei mesi, quello massimo di due anni. Si potrebbe, quindi, affermare che da questa prospettiva i percorsi delle famiglie all'interno di tali contesti siano mediamente lunghi, ma se si osservano gli stessi tempi paragonandoli ai percorsi globali che le famiglie costruiscono con i Servizi invianti (Servizi di Tutela Minori), si può affermare con quasi certezza che durino molto meno.

Si può dunque desumere che i percorsi attivati entro i Servizi per il Mantenimento della Relazione potrebbero coincidere con dei sotto-obiettivi dei progetti globali costruiti con la Tutela Minori e che, quindi, il tempo medio per raggiungere il sotto-obiettivo potrebbe durare mediamente dai sei mesi ai due anni.

## 6.8 Le denominazioni dei Servizi e degli incontri

La maggior parte dei Servizi lombardi per il mantenimento e la cura dei legami tra genitori e figli non conviventi utilizza la denominazione di «Spazio Neutro» (l'81%, fig. 4.10). Sono pochi, infatti, i Servizi che impiegano denominazioni differenti, benché risulti interessante ricordare che una buona percentuale (il 9%, fig. 5.11) di questi faccia uso dell'accezione «Spazio incontri protetti». Per una piccola parte dei Servizi lombardi, quindi, la denominazione di queste realtà ne include la finalità: promuovere, organizzare e realizzare incontri tesi e orientati alla protezione della relazione tra le figure incontranti e i bambini e ragazzi. Per la gran parte, invece, il Servizio è uno spazio fisico considerato «neutro». Partendo da ciò che è presente in letteratura e tenendo a mente i contenuti delle Linee Guida della Città Metropolitana di Milano del 2015, quando si parla di «Spazio Neutro» si intende un luogo neutrale, uno spazio scevro dalla conflittualità, dal pregiudizio e dal rischio.

Un luogo che in un dato momento della vita di una famiglia è l'unico mezzo per mantenere e curare le relazioni che la compongono e i legami che la creano, ci si chiede se possa davvero essere denominato e, dunque, considerato «neutro».

Si potrebbe pensare e credere che, per evitare che diventi un contesto in cui si replicano le dinamiche che hanno causato la sua attivazione possa essere neutrale negli scopi, assumendo la prospettiva che gli operatori non si posizionino e, allora, si concretizza il «né con l'uno né con l'altro» intorno a cui hanno riflettuto Bertotti e Covini (2001). Però, provando a ragionare dalla posizione dei bambini e dei ragazzi, delle figure incontranti, di quelle collocatarie, i Servizi e gli spazi in cui gli incontri avvengono sono densi di significati, di parole, di gesti e definendoli «neutri» verrebbero appiatti operando un riduzionismo.

Rileggendo e riportando in questa sede gli specifici dati emersi intorno alle plurime ed eterogenee denominazioni degli incontri, si evidenzia una prevalenza di Servizi (il 70%, fig. 5.18) che li qualifica come «protetti».

La realtà regionale, pertanto, sembra orientare gli interventi dei Servizi al mantenimento della relazione in un'ottica protettiva. Non si hanno sufficienti dati per comprendere se la finalità protettiva sia unicamente tesa a garanzia del benessere del bambino o del ragazzo durante il tempo dell'incontro, se si includa

la protezione della relazione e del legame al fine di promuoverne le risorse e le potenzialità o se, ancora, gli incontri siano protettivi per tutte le persone coinvolte nella progettualità, compresi eventuali affidatari e operatori.

La denominazione degli incontri non fornisce indicazioni solo intorno alle finalità degli incontri organizzati dentro ai Servizi: finalità protettive, osservative, di supervisione della relazione o di facilitazione di quest'ultima, ma influisce anche sul posizionamento dell'operatore o degli operatori presenti durante gli incontri.

Inoltre, adottando uno sguardo critico, le etichette apposte agli incontri, ovvero gli aggettivi che li qualificano, possono connotare o anche suscitare delle reazioni emotive nelle persone che sono chiamate a vivere uno spazio definito in una specifica maniera. Tali etichette potrebbero, altresì, portare con sé delle gerarchie implicite e delle sottese relazioni di potere che potrebbero apparire sbilanciate. Definire gli incontri «protetti», dunque, non è solo una scelta terminologica fine a sé stessa, ma potrebbe essere letta dalle famiglie come una volontà dei Servizi di mostrare il proprio potere (Fook, 2016).

Non si conosce, ad oggi, la percezione delle famiglie che vivono incontri definiti «protetti», né risulta chiara l'azione professionale tesa alla protezione, se non quella specificamente agita in ottica tutelante per il bambino e il ragazzo.

Rimane fumosa la definizione di che cosa sia tutelante, chi definisca la tutela, in più, in che modo e con quali criteri venga definito il tempo della protezione e, allargando il ragionamento, quali siano gli indicatori che promuovono la possibilità che la protezione possa trasformarsi in altro con il tempo dell'intervento e l'emersione di rinnovate risorse.

Entro i confini della provocazione fino a qui portata, sarebbe necessario elevarne la caratura per chiarire se la protezione verso cui gli incontri organizzati dalla maggior parte dei Servizi lombardi venga chiarita ai genitori e ai bambini e ai ragazzi e, in più, se sia una protezione *tout court* o se sia una protezione ponderata, situata e valutata ad ogni incontro.

Ci si chiede, inoltre, di fronte all'evidenza che gli incontri vengano primariamente qualificati come «protetti» se l'assessment che precede la loro attivazione rilevi e metta in luce unicamente i rischi connessi alla relazione tra genitori e figli e a quelli potenzialmente connessi alla cura di quel legame sospeso e mantenuto mediante gli incontri. Tale scenario sembra riflettere una realtà in cui i Servizi di Tutela Minori effettuano principalmente un assessment orientato

all'individuazione dei rischi appiattendolo la contemperazione, la considerazione e l'esplorazione delle motivazioni e delle risorse presenti nelle famiglie (Raineri e Corradini, 2023).

Quindi, la riflessione critica porta ad interrogarsi intorno alla finalità dell'assessment che, dentro ai dati rilevati, appare maggiormente diretta alla rilevazione dei rischi lasciando ai margini di questa fase le motivazioni delle famiglie e le eventuali risorse presenti o potenzialmente attivabili.

Tale quesito nasce dall'esperienza professionale di chi scrive e trova conferma nei dati della ricerca. Non di rado, le valutazioni delle équipes di lavoro dei Servizi di Tutela Minori pongono l'accento sui rischi connessi e i pregiudizi osservati, elementi certamente centrali e rilevanti nel lavoro con le famiglie, ma non bastevoli.

Se si tiene in considerazione che la gran parte delle situazioni seguite dai Servizi lombardi vede come moto propulsorio un mandato della magistratura che, a sua volta, assume delle decisioni in collaborazione con i Servizi di Tutela Minori, chiedersi che cosa questi osservino e riferiscano è essenziale. Viene da credere che gli incontri effettuati dalla gran parte dei Servizi lombardi siano denominati «protetti» poiché emerge questa esigenza, poiché vengono posti in luce gli elementi rischiosi della relazione che quel Servizio è chiamato a curare e mantenere.

Un ulteriore elemento che segue il ragionamento di cui sopra, riguarda proprio le denominazioni che si trovano inserite nei mandati delle magistrature.

Spesse volte, infatti, utilizzano il termine «neutro» per disporre le attivazioni dei Servizi e «protetti» vengono definiti gli incontri che gli operatori devono attivare presso le realtà dedicate.

Pertanto, risulta facile comprendere la confusione di coloro che accedono al Servizio e sarebbe lecito se si domandassero qual sia realmente lo scopo ultimo che tali contesti cercano di perseguire.

L'utilizzo dei termini «neutro» e «protetto», in riferimento ai Servizi il primo e in riferimento agli incontri il secondo, non rispecchia l'eterogeneità di queste realtà operative né le molteplici, e in costante evoluzione, finalità che i singoli incontri potrebbero perseguire.

Le denominazioni dei Servizi, da una parte, e degli incontri, dall'altra, non sono irrilevanti, ma guidano il ragionamento alla comprensione dei percorsi che confluiscono nella necessità di attivare un Servizio che risponda al duale diritto dei bambini e dei ragazzi e dei loro genitori.

Partendo dall'idea di «discorso» dei pensatori postmoderni e poststrutturali (Fook, 2016) si potrebbe affermare che questo mette enfasi sui contesti nei quali le persone sono collocate, in particolare mediante il linguaggio. Semplificando, i discorsi si riferiscono ai modi in cui diamo un senso e costruiamo il mondo attraverso il linguaggio. Jan Fook (2016) specifica che il termine «linguaggio» si riferisce ai nostri molteplici modi di comunicare le idee, è un «veicolo» per il pensiero, per la comunicazione e, dunque, per l'azione, inoltre canalizza e modella ciò che passa attraverso la comunicazione fornendone i significati.

Procedendo con l'idea di Foucault (1984, in Fook, 2016), si riesce a comprendere l'importanza delle denominazioni dei Servizi e delle qualificazioni degli incontri che in essi si realizzano. Entro il novero dei molteplici significati che transitano attraverso i discorsi, si ritrovano anche le pratiche di aiuto e le relazioni di potere.

Tale *excursus* dirige la riflessione verso la descrizione delle plurime forme di denominazione dei Servizi presenti in Regione Lombardia che sottendono differenti centrature metodologiche e, dunque, differenti pratiche di aiuto, così come le denominazioni e le qualificazioni degli incontri consentono un ragionamento critico intorno alle relazioni, eventualmente anche di potere, che si creano all'interno di tali realtà operative.

Si potrebbe allora cercare di cambiare la prospettiva di ragionamento provando a non nominare gli incontri aprioristicamente, ma qualificandoli nel corso del tempo, la ricerca ha messo in luce che solo l'1% dei Servizi lombardi evita di apporre etichette agli incontri che realizza. Una connotazione linguistica assente porta con sé il significato operativo di evitare di «ingabbiare» e «connotare» gli interventi verso una sola e precisa direzione, promuovendo una possibilità di cambiamento e facilitando una costruzione condivisa del significato di un incontro che potrebbe essere non solo protetto, ma anche facilitato o osservato. Più precisamente, una situazione potrebbe necessitare, in un primo momento, di uno spazio teso alla totale protezione del bambino e del ragazzo, finalità prioritaria come già ampiamente presentato, successivamente, invece, potrebbero mutare gli scopi, le intenzioni, le necessità e i desideri. Alla stessa maniera, ci si potrebbe domandare se un Servizio connotato *ex ante* non possa e non debba essere denominato in maniera più ampia per consentire che quel luogo e quello spazio possano

trasformarsi negli scopi e nelle finalità al modificarsi delle eterogenee e molteplici storie e vicende che accoglie.

Le domande di cui sopra, non hanno ad oggi risposte che possano chiarire i dubbi e gli interrogativi ancora presenti, risulta ancora un pensiero aperto, da costruire o, meglio, co-costruire.

## 6.9 I Servizi per il Mantenimento della Relazione e le teorie psicologiche

Per concludere la fase di discussione dei dati rilevati con quanto emerge dalla letteratura, si tenterà di riflettere le realtà operative di interesse tenendo a mente le teorie psicologiche descritte nel capitolo I.

I Servizi per il Mantenimento della Relazione, come già ampiamente descritto, perseguono l'obiettivo ultimo di promuovere la continuità delle relazioni genitori-figli che, per le più eterogenee motivazioni, si sono interrotte o hanno subito una battuta d'arresto. Essere genitori, così come essere figli, non è unicamente una questione biologica, ma un intricato insieme di elementi da equilibrare e rendere fluidi e funzionali per la relazione specifica che si sta vivendo.

Corchia (2016) paragona la genitorialità a una sfida; un percorso attivo costituito da una molteplicità di fattori che potrebbero incidere positivamente o negativamente sulla strada da percorrere.

Ancorando i pensieri alle tre teorie psicologiche presentate nel capitolo iniziale dell'elaborato, si possono affrontare diverse riflessioni. Secondo la prospettiva biologica dello sviluppo (Bowlby, 1969) è il sistema di accudimento del genitore nei confronti del figlio che sostiene e promuove il benessere di quest'ultimo. Il comportamento di accudimento dei genitori non è avulso da tutto ciò che circonda la famiglia, ma strettamente connesso e legato alle caratteristiche interne dei genitori, ai fattori esterni alla relazione e alle caratteristiche di ogni bambino.

Ciascun figlio, secondo la teoria dell'attaccamento elaborata da Bowlby (1969), è predisposto biologicamente all'attaccamento verso la figura materna, ma anche verso coloro i quali se ne prendono cura (*caregiver*), che contribuisce alla creazione del suo stato di benessere fisico ed emotivo. Quando tale legame cessa di esistere, o si interrompe, o si sospende, il bambino sperimenta uno stato di privazione e di malessere. Entro questi confini, dunque, i Servizi per il

Mantenimento della Relazione con la loro *mission* di sostenere e curare le relazioni sospese o interrotte tra i genitori e figli, incidono fortemente sullo stato di benessere dei bambini mantenendo in essere l'attaccamento con le figure adulte e lavorando affinché gli elementi del comportamento genitoriale di accudimento possano trovare un equilibrio funzionale.

La teoria bio-ecologica di Bronfenbrenner (1986), sostiene lo sviluppo del benessere e della socializzazione del bambino entro legami tra il microsistema, il macrosistema e l'esosistema. Quanto più questi tre sistemi coesistono e funzionano sinergicamente, tanto più la relazione tra genitori e figli sarà positiva. Un elemento di interesse che vale la pena menzionare è l'importanza delle relazioni parentali che lo studioso inserisce nel sistema più macro. I Servizi per il Mantenimento della Relazione lombardi, come emerge dai dati raccolti, non coinvolgono unicamente le figure genitoriali (madre e padre) negli incontri con i bambini e ragazzi. Spesse volte, infatti, come mostrato in fig. 5.13.1, gli adulti incontranti appartengono anche alla rete parentale più allargata (nonni e zii). Stando nei confini della teoria, dunque, si può riflettere intorno alle scelte operative dei SMR lombardi nella direzione di promuovere il microsistema dei bambini e dei ragazzi mediante la cura e il sostegno delle relazioni tra genitori e figli non conviventi, ma lo sguardo si allarga verso il macrosistema, caratterizzato e composto anche dalle relazioni parentali più allargate.

Garantire la continuità relazionale tra i bambini e i ragazzi con le reti parentali di entrambi i rami genitoriali, entro la teoria bio-ecologica, sviluppa la relazione tra genitori e figli (microsistema), ma influisce anche nel miglioramento delle relazioni all'interno del più ampio contesto familiare (macrosistema).

Nell'affrontare la teoria dei sistemi familiari elaborata da Bowen (1978), ritorna il richiamo verso le cause di attivazione dei Servizi per il Mantenimento della Relazione in Regione Lombardia, ponendo un *focus* intorno alle separazioni conflittuali. La teoria di Bowen aiuta a orientarsi nella dimensione della conflittualità che potrebbe nascere dalle circostanze di separazione, unitamente al pregiudizio per i figli: la triangolazione. Questo processo si rende visibile nelle situazioni in cui la tensione relazionale tra le figure genitoriali coinvolge i figli che entrano nel conflitto e ne diventano parte. Nella gran parte delle separazioni conflittuali che richiedono l'attivazione di un Servizio che promuove e cura le relazioni accade che le risorse emotive del figlio vengano utilizzate e

strumentalizzate per regolare il conflitto dei propri genitori. In questa dinamica triangolare, in più, il funzionamento del figlio condiziona il suo modo di pensare, di agire, modellando e inficiando il suo senso di identità e di appartenenza. È dentro questi confini che assume un significato importante la denominazione «neutro» del Servizio che si posiziona in un terreno neutrale, sostenendo il figlio a non posizionarsi «né con l'uno né con l'altro» genitore (Bertotti e Covini, 2001), ma riacquisendo il proprio e imprescindibile ruolo di figlio.

## 6.10 Conclusioni e sviluppi futuri

L'elaborato di tesi ha posto in evidenza le sfide giuridiche e concettuali, metodologiche e operative a cui i SMR sono chiamati a rispondere giornalmente, soprattutto in relazione alla complessa e delicata situazione in cui i Servizi che si occupano di famiglie e di bambini e ragazzi sono immersi.

Le équipe di lavoro risultano omogeneamente multiprofessionali e gli operatori tendono ad essere stabili mediante i loro contratti di lavoro. Il bisogno formativo e di supervisione sembrano essere soddisfatti, ma permangono gli interrogativi intorno al ruolo professionale dei formatori e dei supervisori.

Si coglie una tendenza regionale dei SMR alla cura di attrezzare i propri spazi con luoghi specificamente dedicati al mantenimento delle relazioni, unitamente alla disponibilità di adeguarli alle età dei bambini e dei ragazzi che ne fruiscono.

La ricerca ha permesso di raccogliere dati innovativi in merito al mantenimento delle relazioni «a distanza», evidenziando una crescita dell'utilizzo degli strumenti digitali in seguito al periodo pandemico vissuto a partire dall'anno 2020.

I risultati maggiormente significativi rilevano una carenza di partecipazione dei bambini e dei ragazzi durante il processo decisionale che culmina con gli incontri con le loro figure genitoriali. Nei Servizi qui studiati, il controllo è spesso elevato, la protezione viene ritenuta centrale e, spesse volte, l'attivazione dello stesso percorso di aiuto all'interno di tali realtà si configura come un'azione di natura coatta.

Quindi, partendo dal presupposto che è giusto e doveroso battersi per la promozione e la difesa dei diritti dei bambini ad essere figli e a crescere in una

famiglia, meglio se la propria, altrettanto giusto e doveroso sarebbe battersi per la promozione e la difesa dei diritti della famiglia, poiché nessuna famiglia può essere realmente indifferente alle sue mancanze, al suo soffrire e a sé stessa (Donati, Folgheraiter, Raineri, 2011). Affinché i diritti delle famiglie possano trovare una risposta concreta all'interno dei Servizi che si occupano di loro, il primo passo è promuoverne la partecipazione.

Sarebbe inoltre utile procedere nella riflessione che interessa le denominazioni di tali contesti operativi, poiché i termini che vengono utilizzati celano significati profondi per gli operatori e così per le famiglie e i bambini e i ragazzi.

Sebbene si siano esplorati e descritti i Servizi che si occupano di mantenere e curare le relazioni sospese o interrotte tra genitori e figli non conviventi, è convinzione di chi scrive che questo possa rappresentare l'inizio per una serie di studi al fine di pensare, o ripensare, a tali realtà operative. Si è infatti posto l'accento intorno ai temi che si sono ritenuti più rilevanti, interessanti e preziosi affinché si ponessero le basi per procedere con lo studio di queste realtà con finalità trasformative e migliorative.

Insieme al desiderio e alla necessità di proseguire gli studi, si evidenzia altresì la necessità di ampliare i metodi di ricerca attraverso cui promuoverli e realizzarli.

La letteratura internazionale, unitamente al desiderio di ascoltare attivamente chi potrebbe arricchirne i ragionamenti e le riflessioni, conducono alla necessità di procedere tenendo a mente che l'approccio quantitativo qui utilizzato e lo studio realizzato possano essere unicamente un trampolino di lancio e non rappresentare il punto di arrivo.

Nel corso dell'analisi dei dati e delle loro discussioni, emergono degli elementi preziosi che meriterebbero di approfondimenti ulteriori attraverso strumenti di ricerca che rientrano entro i confini di una metodologia qualitativa. Immaginando di sviluppare ulteriormente la ricerca in questo ambito, sono i risultati ottenuti dal presente lavoro a porre l'attenzione sulle aree che sarebbe opportuno investigare con maggiore specificità. Con l'apporto di strumenti di ricerca qualitativi sarebbe infatti possibile esplorare le tematiche con un maggiore livello di profondità, portando all'emersione di aspetti di interesse che possono essere stati lasciati a margine dal solo utilizzo di una metodologia quantitativa.

Possibili future linee di ricerca potrebbero essere tracciate con l'obiettivo di esplorarle più in profondità e con l'ausilio, ad esempio, di tecniche di ricerca etnografica, di interviste e di *focus group*. Ci si immagina di poter rivolgere, in un primo momento, una prossima linea di ricerca ai principali attori dei Servizi per il Mantenimento della Relazione: bambini e ragazzi, genitori incontranti, genitori collocatari e famiglie affidatarie mediante interviste e, successivamente, *focus group*. In seconda battuta, si potrebbe ampliare lo sguardo rivolgendo la ricerca agli operatori che lavorano all'interno di tali realtà, per poi pensare di coinvolgere coloro che sono immersi nei Servizi invariants (Servizi di Tutela Minori), nonché i formatori e i supervisori che lavorano con le équipes di tali realtà operative, ma anche i responsabili e i decisori.

Primariamente, sarebbe interessante esplorare il punto di vista dei bambini e dei ragazzi che usufruiscono di tali Servizi entro il contesto regionale lombardo; comprendere come stanno e cosa pensano. Solo partendo dal presupposto che la loro voce può orientare la postura dei Servizi, è possibile riflettere in ottica migliorativa o trasformativa. Parimenti, arricchente e innovativo a livello nazionale sarebbe raccogliere i vissuti dei genitori, collocatari e incontranti, e delle famiglie affidatarie all'interno dei percorsi che mantengono e curano le relazioni.

In più, partendo dalle riflessioni sopra proposte intorno alle plurime e diversificate denominazioni di tali contesti in Regione Lombardia, sarebbe interessante e prezioso esplorare se queste limitano, orientano, influenzano le pratiche professionali degli operatori che vi lavorano.

Si dovrebbe, altresì, ragionare intorno alla complessità che caratterizza i Servizi che si occupano di benessere dei più piccoli, orientando i futuri studi nella direzione di non disgiungere il mondo della *Child Protection* da quello maggiormente focalizzato al mantenimento delle relazioni sospese o interrotte. Entro tale riflessione, si potrebbero sviluppare ricerche orientate a investigare maggiormente il tema dei rientri in famiglia, come possibile esito dei percorsi nei SMR e, parimenti, come questo risultato potrebbe essere facilitato/ostacolato dalla collaborazione con i Servizi di Tutela Minori. I possibili risultati di tale linea di ricerca porrebbero le basi per sviluppare una base conoscitiva utile ai Servizi e alle famiglie intorno al ricongiungimento familiare.

Mantenendo, invece, una linea di ricerca quantitativa si potrebbe utilizzare la presente ricerca come l'origine di uno studio comparativo in altre Regioni della

penisola. Tale comparazione consentirebbe di meglio comprendere e conoscere gli elementi di eterogeneità, sia relativi ai plurimi contesti normativi regionali sia le plurali scelte organizzative dei Servizi per il Mantenimento della Relazione nazionali.

## Bibliografia

Aglietta, E., Bonaga, S. e Ferrone, D., (2010), «Eravamo come un'isola sperduta...»: *l'affidamento narrato in prima persona*. In A.R. Favretto e C. Bernardini (a cura di), *Mi presti la tua famiglia? Per una cultura dell'affidamento eterofamiliare per minori*, Milano, FrancoAngeli, pp.91-155.

Ainsworth, F. & Hansen, P. (2017), *Understanding the behavior of children in care before and after parental contact*, «Children Australia», vol. 42, n. 1, pp. 5-8.

Aris, R., Harrison, C., & Humphreys, C. (2002), *Safety and child contact: An analysis of the role of child contact centres in the context of domestic violence and child welfare concerns*, London: Lord Chancellors Department.

Attar-Schwartz, S. (2008), *Emotional, behavioral and social problems among Israeli children in residential care: A multi-level analysis*, «Children and Youth Services Review», vol. 30, n. 2, pp. 229–248.

Attar-Schwartz, S. (2009), *School functioning of children in residential care: The contributions of multilevel correlates*, «Child Abuse & Neglect», vol. 33, n. 7, pp. 429–440.

Attar-Schwartz, S., & Fridman-Teutsch, A. (2017), *Father support and adjustment difficulties among youth in residential care: The moderating role of peer victimization and gender*, «American Journal of Orthopsychiatry».

Attar-Schwartz, S. (2019), *Parental availability of support and frequency of contact: The reports of youth in educational residential care*, «Children and Youth Services Review», vol. 101, pp. 317–328.

Atwool, N. (2006), *Attachment and Resilience: Implications for Children in Care*, «Child Care in Practice», vol. 12, n. 4, pp. 315-330.

Atwool, N. R. (2010), *Children in Care*, Wellington: Office of the Children's Commissioner.

Atwool, N. (2013), *Birth family contact for children in care. How much? How often? Who with?*, «Child Care in Practice», vol. 19, n. 2, pp. 181-198.

Aubrey, C. e Dahl, S. (2006), *Children's Voices: The Views of Vulnerable Children on Their Service Providers and the Relevance of Services They Receive*, «British Journal of Social Work», n. 36, pp. 21-39.

Austerberry, H., Stanley, N., Larkins, C., Ridley, J., Farrelly, N., Manthorpe, J., & Hussein, S. (2013), *Foster carers and family contact: foster carers' views of social work support*, «Adoption and fostering», vol. 37, n. 2, pp. 116-129.

Autorità Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza, CISMAI e Fondazione Terre des Hommes Italia (2021), *Indagine nazionale sul maltrattamento dei bambini e degli adolescenti in Italia*.

Bailey K.D. (1995), *Metodi della ricerca sociale*, Bologna, Il Mulino.

Banks, S. (1995), *Ethics and Values in Social Work*. London, Macmillan, Trad. It.(1999), *Etica e valori nel servizio sociale*, Trento, Erickson.

Balsells, A., Amoros, P., Fuentes-Pelaez, N., & Mateos, A. (2011), *Needs Analysis for a Parental Guidance Program for Biological Family: Spain's Current Situation*, «Revista de cercetare si interventie sociala», vol. 34, pp. 21-37.

Belotti, V., Milani, P., Ius, M., Satta, C. e Serbati, S., (2012), *Crescere fuori famiglia*, Venezia, Osservatorio Regionale Politiche Sociali della Regione Veneto.

Benedict, M. I., e White, R. B. (1987), *Factors associated with foster care length of stay*, *Child Welfare*, vol. 70, pp. 45-58.

Beyer, M. (2004). *Visit coaching*. New York: Administration for Children's Services.

Beyer, M. (2008), *Visit Coaching: Building on Family Strengths to Meet Children's Needs*, «Juvenile and Family Court Journal», vol. 59, n. 1, pp. 47-60.

Bertotti, T, Covini, P. (2001), *Spazio neutro o Spazio protetti? Riflessioni attorno al diritto di visita per bambini maltrattati*, «Minori e Giustizia», n. 1, pp. 123-130.

Biehal, N., Wade, J., Farrelly, N., & Sinclair, I., (2011), *Caring for abused and neglected children: making the right decisions for reunification or long-term care*, London: Jessica Kingsley Publishers.

Birnbaum, R., & Aleggia, R. (2006), *Supervised Visitation: a call for a second-generation research*, «Family Court Review», vol. 44, n. 1, pp. 119-134.

Bondioli, R. e Molinari, L. (2005), *Minori in affido: perché?*, «Prospettive Sociali e Sanitarie», n. 7, pp. 10-14.

Boss, P., & Greenberg, J. (1984), *Family boundary ambiguity: A new variable in family stress theory*, «Family process», 23(4), 535-546.

Bullen, T., Taplin, S., Kertesz, M., Humphreys, C. & McArthur M. (2015), *Literature review on supervised contact between children in out-of-home and their parents*. Canberra: Australian Catholic University, Institute of Child Protection Studies.

Bullen, T., Taplin, S., McArthur, M., Humphreys, C. & Kertesz, M. (2016), *Interventions to improve supervised contact visits between children in out of home care and their parents: a systematic review*, «Child and Family Social Work», vol. 22, pp. 822-833.

Bowen, M. (1978), *Family Therapy in Clinical Practice*, Jason Aronson Publishers.

Bowen, M. (1979), *Dalla famiglia all'individuo*, Astrolabio, Roma.

Bowlby, J. (1956), *The growth of independence in the young child*. Blackpool, UK: Royal Society of Health.

Bowlby, J. (1982), *Attachment and loss: Volume 1: Attachment*, New York: Basic Books. (Originally published in 1969).

Boylan, J. e Dalrymple J. (2009), *Understanding advocacy for children and young people*, Open University Press, UK.

Bronfenbrenner, U. (1979), *The Ecology of Human Development*, Harvard University Press.

Bronfenbrenner, U. (1985), *Extrafamilial factors in child abuse and neglect and their prevention*, Paper presented at the State Conference on Child Abuse and Neglect, Albany, NY.

Bronfenbrenner, U. (1986). *Recent Advances in Research on the Ecology of Human Development*. In: Silbereisen, R.K., Eyferth, K., Rudinger, G. (eds) *Development as Action in Context*, Springer, Berlin, pp. 287-309.

Cabiati, E. (2015), *Gli assistenti sociali in Child Protection. Cosa pensano, cosa fanno, come stanno. Un'indagine in Lombardia*, Trento, Erickson.

Cabiati, E. (2020), *Intercultura e Social Work – Teoria e metodo per le relazioni di aiuto*, Trento, Erickson.

Cabiati, E. (2021), *Il coordinamento d'équipe passo dopo passo. Metodologia e strumenti per i servizi di welfare*, Trento, Erickson.

Caffrey, L. (2013), *Hearing the voice of the child: the role of child contact centres in the family justice system*, «Child and Family Law Quarterly», 25(4), 357-379.

Caffrey, L. (2020), *How everyone's business can become no one's business: A systems study of interprofessional referral to child contact centers*, «Children and Youth Services Review», vol. 109, pp. 1-8.

Calcaterra, V. (2013), *Il Centro di Ascolto. Analisi relazionale dell'esperienza di Caritas Ambrosiana*, Trento, Erickson.

Calcaterra, V. (2014), *L'affido partecipato. Come coinvolgere la famiglia di origine*, Trento, Erickson.

Calcaterra, V. (2014), *Il portavoce del minore*, Trento, Erickson.

Canali C., Colombo D.A., Maluccio A.N., Milani P., Pine B.A. & Warsh R. (2001), *Figli e genitori di nuovo insieme: la riunificazione familiare*, Padova, Fondazione Zancan.

Cappelli, T., Crisanti, P., Donatiello, G., Magrini, F., Mariani, N. e Propersi, G. (2019), *Intervenire sui figli, lavorare con le famiglie*, «Quaderni della Rivista di Psicologia Clinica», vol. 7, n. 1, pp. 36-50.

Caselli M. (2005), *Indagare col questionario. Introduzione alla ricerca sociale di tipo standard*, Milano, Vita e Pensiero.

Cashmore, L. (2002), *Promoting the participation of children and young people in care*, «Child Abuse & Neglect», vol. 26, n. 8, pp. 837-847.

Cemerini, G.B. e Sergio, G. (2013), *Servizi sociosanitari e giustizia: Protezione e cura dei soggetti deboli e tutela dei diritti della persona*, Santarcangelo di Romagna (RN), Maggioli.

Chan C. (2016), *ICT-supported social work interventions with youth: A critical review*, «Journal of Social Work», 0(0), pp. 1-21.

Chateauneuf, D., Turcotte, D. & Drapeau, S. (2018), *The relationship between foster care families and birth families in a child welfare context: The determining factors*, «Child and Family Social Work», vol. 23, pp. 71-79.

Cheung, C., Lu, O., Goodman, D. & Lwin, K. (2012), *Evaluation of Access for Children in Short-term, Out-of-Home Care by Type of Access at CAS-Toronto*, Toronto: Children's Aid Society of Toronto.

Chistolini M. (2014), *Il diritto del figlio di crescere nella propria famiglia e i compiti di sostegno attivati dal tribunale per i minorenni*, «Minorigiustizia», n. 2, pp. 58-71.

Cirillo S. (2005), *Cattivi genitori*, Milano, Raffaello Cortina Editore.

Clare, B. (2012), *Best Practice in Delivering Family Contact for Children in Care in Western Australia: A Preliminary Study of Issues and Themes*, Perth, WA: Children, Youth and Families Agencies Association.

Coakley, T. M. (2013), *The influence of father involvement on child welfare permanency outcomes: A secondary data analysis*, «Children and Youth Services Review», 35(1), 174-182.

Corbetta, P. (2014), *Metodologie e tecniche della ricerca sociale*, Bologna, Il Mulino.

Corchia, L. (2016), *Le competenze e le disfunzioni genitoriali. Un quadro introduttivo dei concetti sociologici sensibilizzanti*, The Lab's Quarterly – Il Trimestrale del Laboratorio, n. 3, pp. 144-171.

Crook, W.P., & Oehme, K. (2007), *Characteristics of Supervised Visitation Programs Serving Child Maltreatment and Other Cases*, «Brief Treatment and Crisis Intervention», vol. 7, n. 4, pp. 291-304.

Delfabbro, P.H., Barber, J.G., & Cooper, L. (2002), *The Role of Parental Contact in Substitute Care*, «Journal of Social Service Research», vol. 28, n. 3, pp. 19-39.

Dallanegra, P. (2005), *Le radici nel futuro*, Milano, FrancoAngeli.

Davies, S. e Artaraz, K. (2009), *Towards an understanding of factors influencing early years professionals' practice of consultation with young children*, «Children and Society», n. 23, pp. 57-69.

Delgado, P. & Carvalho, J.M.S. (2014), *Contact in foster care: Bridge or Collision between Two Worlds?*, «Journal of Applied Research on Children: Informing Policy for Children at Risk», vol. 5, n. 1.

Delgado, P., Pinto, V.S., Carvalho, J.M.S. & Gilligan, R. (2018), *Family contact in foster care in Portugal. The views of children in foster care and other key actors*, «Child & Family Social Work» vol. 24, n. 1, pp. 98-105.

Department of Families, Housing, Community Services and Indigenous Affairs together with the National Framework Implementation Working Group. (2011), *An outline of National Standards for Out-of-home-Care: A Priority Project under the National Framework for Protecting Australia's Children 2009 – 2020*, Canberra: FACHSIA.

Dickens, J. (1999), *International and UK perspectives on Child Contact Centers*, «Journal of Social Welfare and Family Law», vol. 21, n.2, pp. 180-186.

Draghelli, F., Ricci, S. e Soraci, E. (2022), *Spazi in movimento: L'intervento psicoanalitico nei servizi di spazio neutro*, «Quaderni di Psicologia Clinica», vol. 10, n. 1, pp. 89-105.

Donati, P. (1986). *La famiglia nella società relazionale. Nuove reti e nuove regole*, Milano, FrancoAngeli, (ristampa 1989).

Donati, P. e Di Nicola, P. (2002), *Lineamenti di sociologia della famiglia*, Roma, Carocci editore.

- Donati, P. (2009), *Teoria relazionale della società: i concetti base*, Milano, Angeli.
- Donati, P. (2010), *I beni relazionali*, «Lavoro Sociale», vol. 10, n. 3, pp. 315-329.
- Donati P., Folgheraiter F., Raineri M.L. (2011), *La tutela dei minori. Nuovi scenari relazionali*, Trento, Erickson.
- Donati, P. (2012), *La politica della famiglia*, Milano, Hoepli.
- Donati, P. (2015), *L'enigma della relazione*, Sesto San Giovanni, Mimesis Edizioni
- Dozier, M., Stoval, K. C., Albus, K. E., & Bates, B. (2001), *Attachment for infants in foster care: The role of caregiver state of mind*, «Child development», 72(5), 1467-1477.
- Emery, R. (1988), *Marriage, divorce and children's adjustment*, Newbury Park, Calif., Sage.
- Fanshel, D. (1982), *On the ad to permanency: An expanded data base for service to children in foster care*, «Child Welfare League of America», New York.
- Farmer, E., & Moyers, S. (2008), *Kinship Care: Fostering Effective Family and Friends Placements*, London, Jessica Kingsley Publishers.
- Farmer, E. (2010), *What factors relate to good placement outcomes in kinship care?*, «British Journal of Social Work», 40(2), 426-444.
- Fein, E., Maluccio, A. N., e Kluger, M. P. (1990), *No more partings: An examination of long-term foster family care*, «Child Welfare League of America» Washington, DC.
- Ferdandez, E. (2007), *How children experience fostering outcomes: Participatory research with children*, «Child and Family Social Work», vol. 12, pp. 349-359.
- Fernandez, E. (2013), *Accomplishing permanency: Reunification pathways and outcomes for foster children*, New York: Springer Science and Business Media.

- Fernandez, E. & Atwool, N. (2013), *Child protection and out of home care: Policy, practice, and research connections Australia and New Zealand*, «Psychosocial Intervention/Intervencion Psicosocial», 22(3).
- Fernandez, E. & Lee, J. S. (2013), *Accomplishing family reunification for children in care: An Australian study*, «Children and Youth Services Review», 35(9), 1374-1384.
- Fitzgerald, R. & Graham, A. (2011), «*Something Amazing I Guess!*»: *Children's Views on Having A Say About Supervised Contact*, «Australian Social Work», vol. 64, n. 4, pp. 487-501.
- Folgheraiter, F. (1998), *Teoria e metodologia del servizio sociale*, Milano, FrancoAngeli.
- Folgheraiter, F. (2003b), *Voce: 'Fronteggiamento'*, *Lavoro sociale*, vol. 3, n. 1, pp. 127-133.
- Folgheraiter, F. (2004), *Relational Social Work: Towards networking and societal practices*, London, Jessica Kingsley.
- Folgheraiter, F. (2005), *Voce: 'Servizi relazionali'*, *Lavoro Sociale*, vol. 5, n. 1, pp. 131-140.
- Folgheraiter, F. (2006), *La cura delle reti. Nel welfare delle relazioni (oltre i piani di zona)*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter, F. (2007), *La logica sociale dell'aiuto. Fondamenti per una teoria relazionale del welfare*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter, F. (2011), *Fondamenti di metodologia relazionale: la logica sociale dell'aiuto*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter, F. (2017), *Manifesto del metodo Relational Social Work*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter, F. (2022), *Parole sociali. Dizionario minimo di Social work*, Trento, Erickson.
- Fridman-Teutsch, A., & Attar-Schwartz, S. (2018), *Commitment to school and learning among youth in residential care: The role of mother and father support and parents' divorce*, «American Journal of Orthopsychiatry».

Goerge, R. M. (1990), *The reunification process in substitute care*, «Social Service Review», vol. 64, pp. 422-457.

Gibbs, I., Sinclair, I., & Wilson, K. (2004), *Foster placements: Why they succeed and why they fail*, London: Jessica Kingsley Publishers.

Gibbs, A., McKenzie, M., & Families Commission Wellington. (2006), *Supervised Contact: The Views of Parents and Staff at Three Barnados Contact Centres in the Southern Region of New Zealand*, New Zealand: Families Commission Wellington.

Gibbs, A., McKenzie, M., & Dempster, C. (2007), «*It's a bonus, without it I wouldn't even have a visit*». *Parents' views of supervised contact centres in New Zealand*, «Practice», vol. 19, n. 4, pp. 285-297.

Gibson, T.L., Tracy, G. S., e DeBord, M. S. (1984), *An analysis of the variables affecting length of stay in foster care*, «Children and Youth Services Review», vol. 6, pp. 135-145.

Giovagnoli, F. (2012), *Alcune riflessioni sul concetto di famiglia*, «Rivista di Psicologia Clinica», n. 1, pp. 111-120.

Gobind, T. (2013), *Birth family contact and placement outcomes for children in kinship and foster care*, Canterbury NZ: Canterbury University, School of Health Sciences.

Guasco L. e Nocilla L. (2010), *Costruire relazioni nell'affido: l'esperienza delle famiglie affidatarie*, in A.R. Favretto e C. Bernardini (a cura di), *Mi presti la tua famiglia? Per una cultura dell'affidamento eterofamiliare per minori*, Milano, FrancoAngeli, pp. 175-184.

Gui, L. (2009), *Organizzazione e servizio sociale*, Roma, Carocci.

Haight, W. L., Black, J. E., Mangelsdorf, S., Giorgio, G., Tata, L., Schoppe, S. J., & Szewczyk, M. (2002). *Making visits better: The perspectives of parents, foster parents, and child welfare workers*, «Child Welfare: Journal of Policy, Practice, and Program», vol. 81, n. 2, pp. 173-202.

Haight, W. L., Kagle, J. D., & Black, J. E. (2003), *Understanding and Supporting Parent-Child Relationships during Foster Care Visits: Attachment Theory and Research*, «Social Work», vol. 48, n. 2, pp. 195-207.

- Haight, W.L., Mangelsdorf, S., Black, J., Szewczyk, M., Schoppe, S., Giorgio, G., Madrigal, K., & Tata, L. (2005), *Enhancing Parent-Child Interaction during Foster Care Visits: Experimental Assessment of an Intervention*, «Child Welfare», vol. 84, n. 4, pp. 459.
- Hall, C., & Slembrouck, S. (2007), *Professional categorization, risk management and inter-agency communication in public inquiries into disastrous outcomes*, «British Journal of Social Work», vol. 39, n. 2, pp. 280–298.
- Hart, R. (1992), *Children's participation. From tokenism to citizenship*, Firenze, Unicef.
- Hart, R. (1997), *Children's Participation: The Theory and Practice of Involving Young Citizens in Community Development and Environmental Care*, London, Earthscan Publications Ltd.
- Hashim, S. (2009), *Contact Between Children in Care and their Birth Families: Literature Review*, Sydney: NSW Department of Community Services.
- Healy, K. (1998), *Participation and Child Protection: The Importance of Context*, «British Journal of Social Work», n. 28, pp. 897-914.
- Hedin, L. (2015), *Good relations between foster parents and birth parents: A Swedish study of practices promoting successful cooperation in everyday life*, «Child Care in Practice», vol 21, n. 2, pp. 177–191.
- Helm, D. (2016), *Sense-making in a social work office: An ethnographic study of safeguarding judgements*, «Child & Family Social Work», 21(1), 26–35.
- Hess, P. M., & Proch, K. O. (1988), *Family visiting in out-of-home care: A guide to practice*, Washington DC: Child Welfare League of America.
- Hetherington, R. e Cooper, A. (2001), *Child protection: lessons from abroad*. In L. Cull e J. Roche (a cura di), *The Law and Social Work: Contemporary Theory, Policy and Practice*, Basingstoke, Palgrave, pp. 97-104.
- Hetherington, E. M., & Stanley-Hagan, M. M. (2002), *Parenting in divorced and remarried families*, In M. Bornstein (Ed.), *Handbook of parenting: Being and becoming a parent*, Mahwah, NJ: Erlbaum, pp. 287–316.

- Höjer, I. (2011), *Parents with children in foster care – How do they perceive their contact with social workers?*, «Practice: Social Work in Action», vol. 23, n. 2, pp. 111-123.
- Holcomb, R. (2004), *Innovative practice in foster child visitation: A review of the literature for family alternatives Inc. Minneapolis, MN: University of Minnesota.*
- Holland, S. (2000), *The assessment relationship: interactions between social workers and parents in child protection assessments*, «British Journal of Social Work», vol. 30, n. 2, pp. 149-163.
- Holland, S. (2001), *Representing children in child protection assessments*, «Childhood», vol. 8, n. 3, pp. 322-339.
- Humphreys, C. & Harrison, C. (2003), *Focusing on Safety- Domestic Violence and the Role of Child Contact Centres*, «Child and Family Law Quarterly», vol. 15, n. 3, pp. 237-254.
- Humphreys, C., & Kiraly, M. (2009), *Baby on board: report of the Infants in Care and Family Contact Research Project*, Melbourne: University of Melbourne, School of Social Work.
- Humphreys, C. & Kiraly, M. (2011), *High-frequency family contact: A road to nowhere for infants*, »Child and Family Social Work», vol. 16, pp. 1-11.
- Hunt, J., Waterhouse, S. & Lutman, E. (2010), *Parental contact for children placed in kinship care through care proceedings*, «Child and Family Law Quarterly», vol. 22, pp. 71-92.
- Iannos, M., McLean, S., McDougall, S., & Arney, F. (2013), *Maintaining connectedness: family contact for children in statutory residential care in South Australia*, «Communities, Children and Families Australia», vol. 7, n. 1, pp. 63-74.
- Jamal, S. & Tregeagle, S. (2013), *Carer Involvement in Contact: Research Report*, Sydney: Barnardos Australia.
- Jenkins, S., Diamond, B. E., Flanzraich, M., Gibson, J. W., Hendricks, J., e Marshood, N. (1983), *Ethnic differential in foster care placements*, «Social Work Research and Abstracts», vol. 19, pp. 41-45.

Jordan, B. e Jordan, C. (2000), *Social work and the third way, tough love as social policy*, London, Sage.

Kaplan, S. J., Pelcovitz, D., & Labruna, V. (1999), *Child and adolescent abuse and neglect research: A review of the past 10 years. Part I: Physical and emotional abuse and neglect*, «Journal of the American Academy of Child & Adolescent Psychiatry», 38(10), 1214-1222.

Kelly, L., & Mullender, A. (2000), *Complexities and contradictions: Living with domestic violence and the UN Convention on Children's Rights*, «The International Journal of Children's Rights», 8(3), 229-241.

Kenrick, J. (2009), *Concurrent planning: A retrospective study of the continuities and discontinuities of care, and their impact on the development of infants and young children placed for adoption by the Coram Concurrent Planning Project*, «Adoption & Fostering Journal», 33(4), 5-18.

Kenrick, J. (2010), *Concurrent Planning: The Rollercoaster of Uncertainty*, «Adoption & Fostering», vol, 34, n. 2, pp. 38-48.

Kiraly, M., & Humphreys, C. (2012), *'They need that connection': kinship carers and support staff speak about contact between children and their families*, Melbourne: University of Melbourne and the Office of the Child Safety Commissioner, Victoria.

Kiraly, M., & Humphreys, C. (2013a). *A tangled web: parental contact with children in kinship care*, «Child and Family Social Work».

Kiraly, M., & Humphreys, C. (2013b), *Family Contact for Children in Kinship Care: A Literature Review*, «Australian Social Work», vol. 66, n. 3, pp. 358-374.

Kiraly, M. & Humphreys, C. (2014), *'It's about the whole family'. Family contact for children in kinship care*, «Child & Family Social Work».

Landi, C. (2019), *L'affido familiare in Lombardia. Una ricerca quantitativa nel tribunale per i minorenni di Milano*, Trento, Erickson.

Lansdown, G. (1995), *Taking Part: Children's participation in decision making*, London, IPPR.

La Valle, I., Payne, L. e Jelicic, H. (2012), *The voice of child in the child protection system*, London, NCB Research Centre.

Lawder, E., Poulin, J. E., e Andrews, R. (1986), *A study of 185 foster children five years after placement*, «Child Welfare», vol. 65, pp. 241-245.

Leathers, S. J. (2002), *Parental visiting and family reunification: Could inclusive practice make a difference?*, «Child Welfare: Journal of Policy, Practice, and Program», vol. 81, n. 4, pp. 595-616.

Lindsay, M.J. (1995), *Involving young people in decision-making*, «Children Australia», vol. 20, pp. 39-42.

*Linee di indirizzo per l'accoglienza dei servizi residenziali per minorenni* approvate in Conferenza Unificata il 14 dicembre 2017 ad opera del Tavolo di confronto sulle comunità per minori (6 marzo 2015).

Linee Guida (2015), *I servizi per il diritto di visita e relazione*, Città Metropolitana di Milano.

Losana, C. (2014), *Il diritto del figlio di ricevere cura ed essere assistito moralmente*, «Minorigiustizia», n. 2, pp. 39-42.

Lucey, C., Sturge, C., Fellow-Smith, L., & Reder, P. (2003), *What contact arrangements are in a child's best interests*, «Studies in the Assessment of Parenting», 267-286.

Maggian, R. (2001), *I servizi socio-assistenziali*, Roma, Carocci.

Maluccio, A. N., Fein, E., e Olmstead, K. A. (1986), *Permanency planning for children: Concepts and methods*, London and New York: Routledge, Chapman, and Hall.

Maluccio, A. N., Warsh, R., e Pine, B. A. (1993), *Family reunification: An overview*. In B.A. Pine, R. Warsh, e A. N. Maluccio (Eds.), *Together again: Family reunification in foster care*, Child Welfare League of America, Washington, DC pp. 3-19.

Maluccio, A.N., Edith, F., e Inger P.D. (1994), *Family Reunification: Research Findings, Issues, and Directions*, «Child Welfare», vol. 73, n. 5, pp. 489-504.

- Malvestiti, D. (2023), *Il coordinatore nei servizi tutela minori. Una ricerca in Lombardia*. Trento, Erickson.
- Mapp, S. C. (2002), *A framework for family visiting for children in long-term foster care*, «Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services», vol. 83, n. 2, pp. 175-182.
- Marta, E. et al. (a cura di) (2012), *Intrecci di storie, storie di intrecci. Sguardi sugli esiti dell'affido familiare nella provincia di Milano*, Provincia di Milano.
- Mazza Galanti, F. (2022), *Il diritto del minore all'ascolto*, «Minori e Giustizia», n. 2, pp. 71-87.
- Maxwell, M.S., & Oehme, K. (2001), *Strategies to Improve Supervised Visitation Services in Domestic Violence*, «Violence Against Women Online Resources», pp. 1-10.
- McIntosh, J., & Chisholm, R. (2008), *Cautionary notes on the shared care of children in conflicted parental separation*, «Journal of Family Studies», vol. 14, n. 1, pp. 37-52.
- McMurtry, S. e Young Lie, G. (1992), *Differential exit rates of minority children in foster care*, «Social Work Research and Abstracts», vol. 28, pp. 42-48.
- McWey, L. M., & Mullis, A. K. (2004), *Improving the Lives of Children in Foster Care: The Impact of Supervised Visitation*, «Family Relations», vol. 53, n. 3, pp. 293-300.
- McWey, L. M., Acock, A., & Porter, B. E. (2010), *The impact of continued contact with biological parents upon the mental health of children in foster care*, «Children and Youth Services Review», vol. 32, n. 10, pp. 1338-1345.
- Mennen, F.E., & O'Keefe, M. (2005), *Informed decisions in child welfare*, «Children and Youth Services Review», vol. 27, pp. 577-593.
- Milani P., Ius M., Serbati S., Zanon O., Di Masi D., Tuggia M., & Colombini S. (2018), *Il Quaderno di P.I.P.P.I: teorie, metodi e strumenti per l'implementazione del programma*, Università degli Studi di Padova, LABRIEF.
- Milner, J. (1987), *An ecological perspective on duration of foster care*, «Child Welfare», vol. 66, pp. 113-123.

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, (2017), *Linee di indirizzo nazionali. L'intervento con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità: promozione della genitorialità positiva*.

Malet M. F., Mcsherry D., Larkin E., Kelly G., Robinson C., & Schubotz D. (2010), *Young children returning home from care: the birth parents' perspective*, «Child & Family Social Work», vol. 15, n. 1, pp. 77-86.

Marzotto, M., Dallanegra, P. (1998), *Continuità genitoriale e servizi per il diritto di visita*, Milano, Vita e Pensiero.

Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali (2012), *Linee di indirizzo per l'affidamento familiare*, [www.minori.it](http://www.minori.it) (consultato il 15 novembre 2023).

Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, LabRIEF, Laboratorio di Ricerca e Intervento in Educazione Familiare dell'Università degli Studi di Padova (2014), *Parole nuove per l'affidamento familiare. Sussidiario per operatori e famiglie*, Napoli, Le Penseur.

Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali (2017), *Linee di Indirizzo Nazionali. L'intervento con bambini e famiglie in situazioni di vulnerabilità. Promozione della genitorialità positiva*.

Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali (2021), *Piano Nazionale degli Interventi e dei Servizi Sociali*.

Miron, D., Bisailon, C., Jordan, B., Bryce, G., Gauthier, Y., St-Andre, M., & Minnis, H. (2013), *Whose rights count? Negotiating practice, policy, and legal dilemmas regarding infant-parent contact when infants are in out-of-home care*, «Infant Mental Health Journal», vol. 34, n. 2, pp. 177-188.

Mishna, F., Milne, E., Bogo, M. & Pereira, L.F. (2020), *Responding To Covid-19: New Trends In Social Workers' Use Of Information And Communication Technology*, *Clinical Social Work Journal*, vol. 1, pp. 1-11.

Mitchell M. B., Kuczynski L., Tubbs C. Y. e Ross C. (2010), *We care about care. Advice by children in care for children in care, foster parents, and child welfare workers about the transition into foster care*, «Child & Family Social Work», vol. 15, n. 2, pp. 176-185.

Morrison, J., Mishna, F., Cook, C. & Aitken G. (2011), *Access visits: perceptions of child protection workers, foster parents and children who are crown wards*, «Children and Youth Services Review», vol. 33, pp. 1476-1482.

Morrison, F., & Wasoff, F. (2012), *Child Contact Centers and Domestic Abuse: Victim Safety and the Challenge to Neutrality*, «Violence Against Women», vol. 18, n 6, pp. 711-720.

Mourikis, M. (2002), *Information Packet: Family & Child Visiting*. New York: The National Resource Center for Foster Care & Permanency Planning, Hunter College School of Social Work, City University of New York. Retrieved from: [http://www.hunter.cuny.edu/socwork/nrcfcpp/downloads/information\\_packets/family\\_and\\_child\\_visiting-pkt.pdf](http://www.hunter.cuny.edu/socwork/nrcfcpp/downloads/information_packets/family_and_child_visiting-pkt.pdf)

Moyers, S., Farmer, E. & Lipscombe, J. (2006), *Contact with family members and its impact on adolescents and their foster placements*, «British Journal of Social Work», vol. 36, pp. 541-559.

Munro, E. (1998), *Improving social workers' knowledge base in child protection work*, «British Journal of Social Work», vol. 28, n. 1, pp. 89-105.

Neil, E., Beek, M., & Schofield, G. (2003), *Thinking about and managing contact in permanent placements: The differences and similarities between adoptive parents and foster carers*, «Clinical Child Psychology and Psychiatry», vol. 8, n. 3, pp. 401-418.

Neil, E. C., & Howe, D. (2004), *Contact in adoption and permanent foster care: Research, theory and practice*, London: British Association for Adoption & Fostering.

Nesmith, A. (2013), *Parent-Child Visits in Foster Care: Reaching Shared Goals and Expectations to Better Prepare Children and Parents for Visits*, «Child & Adolescent Social Work Journal», vol. 30, pp. 237-255.

Oliver, C. (2010), *Children's views and experiences of their contact with social workers: A focused review of the evidence*, Children's Workforce Development Council.

Olsen, L. (1982), *Services for minority children in out-of-home care*, «Social Service Review», vol. 56, pp. 572-585.

Ongari, B. (2006), «*Ad ogni bambino...Quale famiglia?*», «Minori e giustizia», n. 4, pp. 101-113.

Osborn, A. L., & Delfabbro, P. H. (2009), *Foster carer's perceptions of the effects of psychosocial wellbeing in long-term foster care*, «Communities, Children and Families Australia», vol. 4, n. 2, pp. 18-33.

Osmond, J., & Tilbury, C. (2012), *Permanency Planning Concepts*, «Children Australia», vol. 37, n. 3, 100-107.

Park, N. W., Peterson-Badali, M. & Jenkins, J. M. (1997), *An evaluation of supervised access*, «Family Court Review», vol. 35, n. 1, pp. 37-50.

Patt, S. (2011), *L'ascolto dell'esperienza di chi è stato affidato*, «Prospettive assistenziali», n. 175, pp. 16-20.

Perry, A. & Rainey, B. (2007), *Supervised Supported and Indirect Contact Orders: Research Findings*, «International Journal of Law, Policy and the Family», vol. 21, n. 1, pp. 21-47.

Pink, S., Ferguson, H., & Kelly, L. (2022), *Digital Social Work: Conceptualising A Hybrid Anticipatory Practice*, «Qualitative Social Work», vol. 21, n. 2, pp. 413-430.

Poulin, J. E. (1992), *Kin visiting and the biological attachment of long-term foster children*, «Journal of Social Service Research», vol. 15, n. 3, pp. 65-79.

Prasad, N. (2011), *Decision making principles around contact visits: A literature review*, «Young People and Families», NSW.

Quinton, D., Rushton, A., Dance, C. & Mayes, D. (1997), *Contact between Children Placed away from Home and their Birth Parents: Research Issues and Evidence*, «Clinical Child Psychology and Psychiatry», vol. 2, n. 3, pp. 393-413.

Raineri, M.L. (2010), *Comunità per minori e famiglie d'origine. Chi pensa ai genitori?*, «Lavoro Sociale», vol. 10, n. 2, pp. 249-265.

Raineri, M.L. (2011), *Il valore delle conoscenze esperienziali*, in Donati, P., Folgheraiter, F. & Raineri, M.L. (2011), *La tutela dei minori. Nuovi scenari relazionali*. Trento, Erickson, pp. 87-101.

Raineri M.L. & Calcaterra V. (2017), *L’Affido Partecipato nelle voci dei protagonisti. Una ricerca valutativa*. Trento, Erickson.

Raineri, M. L. & Corradini, F. (2022), *Linee guida e procedure di servizio sociale. Manuale ragionato per lo studio e la consultazione. Quarta edizione aggiornata*, Trento, Erickson.

Reder, P. & Duncan, S. (2003), *Understanding communication in child protection networks*, «Child Abuse Review», vol. 12, n. 2, pp. 82–100.

Ricco, C. (2014), *Il diritto del figlio e di ogni minore di ascolto nelle procedure e la funzione riparativa di un buon ascolto*, «Minorigiustizia», n. 2, pp. 51-57.

Robinson, E. & Moloney, L. (2010), *Family violence: Towards a holistic approach to screening and risk assessment in family support services*, Melbourne: Australian Institute of Family Studies.

Rosnati, R.R., Scabini, E., & Tamanza, G. (2012), *Da coppia a famiglia: il legame genitoriale tra biologia e cultura*. In Scabini, E. & Cigoli V. (2012), *Alla ricerca del familiare. Il modello relazionale simbolico*, Milano, Raffaello Cortina Editore.

Rosnati, R.R. & Iafrate, R. (2023), *Psicologia dell’adozione e dell’affido familiare*, Milano, Vita e Pensiero.

Rossi, P. (2015), *L’organizzazione dei servizi socioassistenziali. Istruzioni, professionisti e assetti di regolazione*, Roma, Carocci.

Saini, M., Van Wert, M. & Gofman, J. (2012), *Parent-child supervised visitation within child welfare and custody dispute contexts. An exploratory comparison of two distinct models of practice*, «Children and Youth Services Review», vol. 34, n. 1, pp. 163-168.

Salveron, M., Lewig, K., & Arney, F. (2009), *Parenting groups for parents whose children are in care*, «Child Abuse Review», vol. 18, n. 4, pp. 267-288.

Salveron, M., Lewig, K., & Arney, F. (2009), *Parenting groups for parents whose children are in care*, «Child Abuse Review», vol. 18, n. 4, pp. 267-288.

Sanchirico, A., & Jablonka, K. (2000), *Keeping foster children connected to their biological parents: The impact of foster parent training and support*, «Child and Adolescent Social Work Journal», vol 17, n. 3, pp. 185- 203.

Saraceno, C. (2017), *L'Equivoco Della Famiglia*, Bari, Laterza.

Scabini, E., & Iafrate, R. (2019), *Psicologia dei legami familiari*, Bologna, il Mulino.

Scabini, E., & Cigoli, V. (2012), *Alla ricerca del familiare*. Milano, Raffaello Cortina Editore.

Schofield, G. & Beek, M. (2005), *Risk and resilience in long-term foster care*, «British Journal of Social Work», vol. 35, n. 8, 1283–1301.

Schofield, G., & Ward, E. (2011), *Understanding and working with parents of children in long-term foster care*, London: Jessica Kingsley Publishers.

Schofield, G., Larsson, B. & Ward, E. (2017), *Risk, resilience and identity construction in the life narratives of young people leaving residential care*, «Child & Family Social Work», vol. 22, n. 2, 782-791.

Scott, D., O'Neil, C., & Minge, A. (2005), *Contact between children in out-of-home care and their birth families*, Ashfield, NSW: NSW Centre for Parenting Research, Department of Community Services.

Scott. T., & Honner, J. (2003), «*The Most Enduring of Relationships*», Presentation at «Knowledge into Action» Session #20, Victoria, Australia.

Seaberg, J. R., e Tolley, E. S. (1986), Predictors of length of stay in foster care, «Social Work Research and Abstracts», vol. 22, pp. 11-17.

Selwyn, J. (2004), *Placing older children in new families: changing patterns of contact*, in E. Neil and D. Howe (Eds.), *Contact in adoption and permanent foster care: Research, theory and practice*, London: BAAF.

Sen, R. (2010), *Managing contact in Scotland for children in non-permanent out-of-home placement*, «Child Abuse Review», vol. 19, n. 6, pp. 423-437.

Sen, R. & Broadhurst, K. (2011), *Contact between children in out-of-home placements and their family and friends' networks: a research review*, «Child and Family Social Work», vol. 16, pp. 298-309.

Sen, R. & McCormack, J. (2011). *Foster Careers' Involvement in Contact: Other Professionals' Views*, Practice (UK), vol. 23, n. 5, pp. 279-292.

Serbati S. & Milani P. (2013), *La tutela dei bambini. Teorie e strumenti di intervento con le famiglie vulnerabili*, Roma, Carocci.

Shalem, N., & Attar-Schwartz, S. (2023), *Good enough residential care setting: Child-parent contact and youth adjustment in the context of staff attitudes towards parent involvement*, «Children and Youth Service Review», vol. 143, pp. 1-10.

Sheehan, G., Carson, R., Fehlberg, B., Hunter, R., Tomison, A., & Regin Ip, J. D. (2005), *Children's contact services: expectation and experience*, Australian Government Publication, Australia.

Sheehan, G., Carson, R., Fehlberg, B., Hunter, R., Tomison, A., Regin, I. P., & Dewar, J. (2007), *Divergent Expectations and Experience: An Empirical Study of the Use Children's Contact Services in Australia*, «International Journal of Law, Policy and the Family», vol. 21, n. 3, pp. 275-309.

Shier, H. (2001), *Pathways to participation: openings, opportunities, and obligations*, «Children and Society», vol. 15, pp. 107-117.

Sinclair, R. (2004), *Participation in practice: making it meaningful, effective and sustainable*, «Children and Society», vol. 18, pp. 106-118.

Sinclair, I., Wilson, K. & Gibbs, I. (2005), *Foster Placements: Why They Succeed and Why They Fail*, London, Jessica Kingsley Publishers.

Smith, G. T., Shapiro, V. B., Sperry, R. W. & LeBuffe, P. A. (2014), *A Strengths-based Approach to Supervised Visitation in Child Welfare*, «Child Care in Practice», vol. 20, n. 1, pp. 98-119.

Smith, C., Fluke, J.D., Fallon, B., Mishna, F. & Decker Pierce, B. (2017), *Role specialization and service integration in child welfare: Does organizational structure influence the decision to refer to supportive services?*, «Children and Youth Services Review», vol. 82, pp.139-148.

Smyth, B. (2004). *'Little or no contact'*, in Bruce Smyth (ed.), *Parent-child contact and post-separation parenting arrangements* (Research report no. 9), Australian Institute of Family Studies, Melbourne, pp. 31-50.

Spielfogel, J. E., Leathers, S. J., Christian, E., & McMeel, L. S. (2011). *Parent management training, relationships with agency staff, and child mental health: Urban foster parents' perspectives*, «Children and Youth Services Review», vol. 33, n. 11, pp. 2366-2374.

Spitz, R.A. (2002), *Il primo anno di vita. Studio psicoanalitico sullo sviluppo delle relazioni oggettuali*, Armando Editore, Roma.

Spratt, T. (2001), *The Influence of Child Protection Orientation on Child Welfare Practice*, «British Journal of Social Work», vol. 31, pp. 933-954.

Stanley, N., Miller, P. & Richardson Foster, H. (2012), *Engaging with children's and parents' perspectives on domestic violence*, «Child & Family Social Work», vol. 17, n. 2, pp. 192–201.

Taylor-Beswick, A. M. L. (2023), *Digitalizing social work education: preparing students to engage with twenty-first century practice need*, «Social Work Education», vol. 42, n. 1, pp. 44-64.

Taplin, S. (2005), *Is all contact between children in care and their birth parents 'good' contact?*, Ashfield, NSW: NSW Department of Community Service.

Taplin, S. & Mattick, R.P. (2014), *Supervised contact visits: results from a study of women in drug treatment with children in care*, «Children and Youth Services Review», vol. 39, pp. 65-72.

Thoburn, J. (2003), *Risks and Rewards of Adoption for Children in the Public Care*, «Child & Family Law Quarterly», vol. 15, n. 4, 391-401.

Thoburn, J. (2004), *Post-placement contact between birth parents and older children: The evidence from a longitudinal study of minority ethnic children. Contact in Adoption and Permanent Foster Care: Research, Theory and Practice*, London: British Association for Adoption and Fostering.

Thomson, J. & Thorpe, R. (2003), *The importance of parents in the lives of children in the care system*, «Children Australia», vol. 28, pp. 25-31.

Tilbury, C., & Osmond, J. (2006), *Permanency planning in foster care: A research review and guidelines for practitioners*, «Australian Social Work», vol. 59, n. 3, pp. 265-280.

Triggiano, A. (2018), *La responsabilità genitoriale*, Commentario micro manuali, Key editore.

Trinder, L., Bryson, C., Coleman, L., Houlston, C., Purdon, S., Reibstein, J. & Smith, L. (2011), *Building bridges? An evaluation of the costs and effectiveness of the Separated Parents Information Programme (PIP)*, London: Department for Education.

Triseliotis, J.P. (2010), *Contact between looked after children and their parents. A level playing field?*, «Adoption & Fostering», vol. 34, pp. 59-66.

Vanschoonlandt, F., Vanderfaeillie, J., Van Holen, F., De Maeyer, S., & Andries, C. (2012), *Kinship and non-kinship foster care: Differences in contact with parents and foster child's mental health problem*, «Children and Youth Services Review», vol. 34, n. 8, pp. 1533-1539.

Vis, S.A., Strandbu, A., Holtan, A. e Thomas, N. (2011), *Participation and health – a research of child participation in planning and decision making*, «Child and Family Social Work», n. 16, pp. 325-335.

Walton, E., Fraser, M. W., Lewis, R. E., Pecora, P. J., e Walton, W. K. (1993), *In-home family-focused reunification: An experimental study*, «Child Welfare», vol. 72, pp. 473-488.

Wattenberg, E., Troy, K. & Beuch, A. (2011), *Protective supervision: An inquiry into the relationship between child welfare and the court system*, «Children and Youth Services Review», vol. 33, n. 2, pp. 346-350.

Weisz, V., Wingrove, T., Bea, S.J. e Faith-Slake, A. (2011), *Children's participation in foster care hearings*, «Child Abuse and Neglect», vol. 35, n. 4, pp. 267-272.

White, S. & Featherstone, B. (2005), *Communicating misunderstandings: Multi-agency work as social practice*, «Child & Family Social Work», vol. 10, n. 3, pp. 207-216.

Willow, C. (2002), *Participation in practice. Children and young people as partners in change*, The Children Society.

Wilson, K. & Sinclair, I. (2004), *Contact in foster care: Some dilemmas and opportunities*, in E. Neil and D. Howe (Eds.), *Contact in adoption and permanent foster care: Research, theory and Practice*, London: BAAF.

Winokur, M., Holtan, A., & Batchelder, K. E. (2014), *Kinship care for the safety, permanency, and well-being of children removed from the home for maltreatment*, Campbell Systematic Reviews, n. 2.

## Appendice metodologica

Appendice n. 1 - Lettera d'invito rivolta ai responsabili degli Uffici di Piano lombardi.

Gentile Responsabile dell'Ufficio di Piano,  
siamo Giulia Berardi, assistente sociale e dottoranda di ricerca in *Social Work and Personal Social Services* presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano.  
La contatto per chiedere la Sua preziosa collaborazione rispetto alla mia ricerca di dottorato relativa ai Servizi per il Mantenimento della Relazione tra genitori e figli non più conviventi (Spazio Neutro, Spazio Incontro, Spazio Protetto, ecc). La finalità della ricerca è di tipo esplorativo e mira, in una prima fase, all'individuazione, collocazione e quantificazione dei Servizi per il Mantenimento della Relazione tra genitori e figli non conviventi sul territorio lombardo.

Lo studio rappresenta un importante tema per la ricerca scientifica di Lavoro Sociale ed intende promuovere lo sviluppo e la promozione di una maggiore consapevolezza dei Servizi lombardi che si intendono esplorare.

**Le chiedo, dunque, in qualità di Responsabile dell'Ufficio di Piano, di compilare un brevissimo questionario (il tempo stimato di compilazione è di dieci minuti), finalizzato a raccogliere alcuni dati sui Servizi di cui sopra, utili per le fasi successive della ricerca.**

La modalità più rapida per rispondere al questionario è *on - line*, cliccando direttamente su questo link <https://it.surveymonkey.com/r/BR6RL38> che La collegherà alla pagina delle domande e risposte.

In alternativa, si può utilizzare il *file* «questionario» che trova in allegato, compilarlo e farlo pervenire a mezzo mail all'indirizzo: [giulia.berardi@unicatt.it](mailto:giulia.berardi@unicatt.it).

Le chiedo gentilmente di trasmettere il questionario compilato **entro il 22 marzo 2022.**

In allegato troverà anche una lettera di presentazione da parte della prof.ssa Maria Luisa Raineri, coordinatrice del nostro corso di dottorato.

In questo e in qualsiasi momento successivo non esiti a contattarmi personalmente per richiedere ulteriori informazioni, chiarimenti o per condividere pensieri in merito ai progetti di ricerca. Trova tutti i miei recapiti in fondo alla *mail*.

Nella consapevolezza che questo lavoro richiede una preziosa sinergia tra il mondo accademico e quello dei Servizi e nella speranza che i risultati delle ricerche possano essere utilizzati per il miglioramento delle pratiche professionali degli operatori che lavorano nell'ambito della tutela dei minori, conto sulla Sua collaborazione e La ringrazio sentitamente.

Cordialmente,  
Giulia Berardi

**Giulia Berardi**

*PhD student in Social Work and Personal Social Services*

*Facoltà di Scienze Politiche e Sociali*

@: [giulia.berardi@unicatt.it](mailto:giulia.berardi@unicatt.it)

Tel: +39 3384765179

## **MAPPATURA DEI SERVIZI PER IL MANTENIMENTO DELLA RELAZIONE GENITORI-FIGLI NON CONVIVENTI**

---

### **Informativa relativa al trattamento dei dati personali**

#### **Premessa**

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 sulla “protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali” (di seguito anche “GDPR”), Le forniamo le informazioni richieste sul trattamento dei dati personali che La riguardano (“Dati”) effettuato dall’Università Cattolica del Sacro Cuore (di seguito, “Università” o “Titolare”).

#### **1. Identità e dati di contatto del Titolare del trattamento**

Titolare del trattamento dei Dati che La riguardano è l’Università Cattolica del Sacro Cuore, con sede legale in Largo Agostino Gemelli 1, 20123 Milano, tel. (+39) 027234.1

#### **2. Categorie di dati personali**

Tra i Dati a Lei riferiti che l’Università tratta rientrano, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Dati comuni: Dati anagrafici, Dati di contatto;

#### **3. Finalità del trattamento e base giuridica**

I dati forniti verranno trattati, previo Suo specifico consenso, per le seguenti finalità:

- a. Realizzazione del progetto di ricerca *I Servizi per il Mantenimento della relazione in Lombardia* organizzate dalla dottoranda di ricerca in Social Work and Personal Social Services (Giulia Berardi), per i correlati scopi di natura scientifica e didattica;
- b. Utilizzo dei Dati acquisiti, a fini scientifici, di ricerca, insegnamento e divulgazione, tutelando adeguatamente i Dati anagrafici a Lei riferiti.

Il conferimento dei Dati non è obbligatorio, ma l’eventuale rifiuto di prestare il consenso al trattamento dei dati impedirà all’Università di utilizzare gli stessi nello svolgimento del progetto di ricerca.

#### **4. Modalità di trattamento**

Il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi in conformità alle norme vigenti.

#### **5. Periodo di conservazione dei dati**

L’Università tratterà i Dati per il tempo strettamente necessario al perseguimento delle finalità di cui sopra, fatti salvi gli eventuali termini di conservazione previsti da norme di legge o regolamenti.

## **6. Categorie di soggetti cui possono essere comunicati i Dati**

I dati potranno essere oggetto di pubblicazione nel pieno rispetto dell'anonimato e della non riconoscibilità del soggetto cui si riferiscono.

I soggetti appartenenti alle categorie alle quali i dati possono essere comunicati, effettueranno il trattamento dei dati medesimi e li utilizzeranno, a seconda dei casi, in qualità di Responsabili del trattamento espressamente nominati da parte del Titolare ai sensi della legge, o piuttosto in qualità di autonomi Titolari.

L'elenco dei Responsabili del trattamento designati è costantemente aggiornato e disponibile presso la sede dell'Università.

## **7. Trasferimento di dati personali extra - UE**

I dati personali potranno essere trasferiti dall'Università in Paesi extra - UE, nel caso di server su cui sono archiviati i dati personali che siano ubicati al di fuori del territorio dell'Unione Europea (ad esempio in caso di *cloud storage*). In tal caso, il Titolare assicura sin d'ora che il trasferimento dei dati extra-UE avverrà in conformità alle disposizioni di legge applicabili.

## **8. Responsabile della protezione dei Dati Personali**

L'Università ha nominato il Responsabile della protezione dei dati (Data Protection Officer, D.P.O.), email [dpo@unicatt.it](mailto:dpo@unicatt.it), il cui nominativo è da Lei agevolmente consultabile al sito Internet alla pagina <http://www.unicatt.it/generic-pages-privacy>.

## **9. Diritti dell'interessato**

Nella Sua qualità di interessato, Lei ha il diritto di:

- a) Chiedere al Titolare l'accesso ai Dati, la loro cancellazione, la rettifica dei Dati inesatti, l'integrazione dei Dati incompleti, nonché la limitazione del trattamento nei casi previsti dall'art. 18 del GDPR;
- b) Opporsi, in qualsiasi momento, in tutto od in parte, al trattamento dei Dati necessario per il perseguimento legittimo dell'interesse del Titolare;
- c) Nel caso in cui siano presenti le condizioni per l'esercizio del diritto alla portabilità di cui all'art. 20 del GDPR, ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i Dati forniti al Titolare, nonché, se tecnicamente fattibile, trasmetterli ad altro Titolare senza impedimenti;
- d) Revocare il consenso prestato in qualsiasi momento;
- e) Proporre reclamo all'Autorità di controllo competente.

Tali diritti possono essere esercitati, a mezzo posta raccomandata, indirizzata a Università Cattolica del Sacro Cuore, Direzione Amministrativa - Privacy, Largo Agostino Gemelli 1, 20123, Milano, o via e - mail all'indirizzo [dpo@unicatt.it](mailto:dpo@unicatt.it).

## GUIDA ALLA COMPILAZIONE

- Per poter scrivere nei riquadri è necessario cliccare due volte al loro interno.
- Apporre una X a fianco delle risposte alle domande in cui viene specificato.
- Se ci sono problemi nella compilazione digitale del questionario è possibile stamparlo e compilarlo manualmente, per poi scansionarlo e inviarlo all'indirizzo e – mail: [giulia.berardi@unicatt.it](mailto:giulia.berardi@unicatt.it).

### AREA I - INFORMAZIONI GENERALI

- Nome e Cognome del/Ila compilante

- Denominazione dell'Ambito Territoriale di riferimento (es. Ambito Territoriale Sud Visconteo di Milano)

- Ruolo ricoperto dal compilante (es. responsabile dell'Ufficio di Piano, funzionaria/o amministrativa/o, ecc.) (METTERE UNA X A FIANCO DELLA RISPOSTA)

- Responsabile/Coordinatore/trice dell'Ufficio di Piano

- Funzionario/a amministrativo/a dell'Ufficio di Piano

- Assistente sociale/Funzionario/a dell'Ufficio di Piano

- Altro

- Numero di Comuni che compongono l'Ambito Territoriale (inserire valore numerico, es: 9)

- Comune Capofila dell'Ambito Territoriale

- Numero di abitanti dell'Ambito Territoriale (METTERE UNA X A FIANCO DELLA RISPOSTA)

- Meno di 50.000 abitanti

- Tra 50.000 e 100.000 abitanti

- Tra 100.000 e 150.000 abitanti

- Più di 150.000 abitanti

**AREA II - I SERVIZI PER IL MANTENIMENTO DELLA RELAZIONE FIGLI – GENITORI NON CONVIVENTI (SMR)**

Servizi denominati anche: Spazio Neutro, Spazio Protetto, Spazio Incontro, ecc.

- Numero dei Servizi per il Mantenimento della Relazione tra figli-genitori non conviventi (SMR) presenti nell’Ambito Territoriale

--

**Di seguito troverete cinque item relativi al/i Servizio/i per il Mantenimento della Relazione figli-genitori non conviventi (SMR). Le chiedo gentilmente di leggerli attentamente e di compilare la tabella in base al numero di Servizi presenti nel vostro Ambito Territoriale.**

**ESEMPIO: Se nel vostro ambito è presente un solo SMR, dovrete compilare solo la prima riga della tabella (1° SMR). Se nel vostro ambito sono presenti 2 SMR dovrete compilare le prime due righe della tabella con le informazioni richieste (1° SMR – 2° SMR).**

- Denominazione dei SMR nell’Ambito Territoriale (COLONNA 1)
  - Spazio Neutro
  - Spazio Incontro
  - Spazio Protetto
  - Servizio per il Mantenimento della Relazione tra figli-genitori non conviventi
  - Altro (specificare)\_\_\_\_\_
- Forma di gestione del/i SMR dell’Ambito Territoriale (COLONNA 2)
  - In economia (Comune Ente gestore)
  - In gestione associata
- Tipologia di strumento utilizzato per la gestione del/i SMR (COLONNA 3 – **DA COMPILARE SOLO ED ESCLUSIVAMENTE SE** la forma di gestione del Servizio è “associata”. Se la forma di gestione del Servizio è “in economia” lasciare la colonna 3 vuota)
  - Azienda speciale consortile
  - Consorzio
  - Fondazione/Fondazione di partecipazione
  - Convenzione
  - Associazione Temporanea D’Impresa (ATI)
  - Società di Servizi
  - Società per azioni
  - Unioni di Comuni
  - Comunità montana
  - Appalto a cooperativa esterna
  - Azienda sociale
  - Altro (specificare)
- Nominativo del/lla coordinatore/trice del/i SMR dell’Ambito Territoriale (COLONNA 4)
- Recapiti del/lla Coordinatore/trice del/i SMR dell’Ambito Territoriale (COLONNA 5)

- Indirizzo e-mail
- Contatto telefonico

	<b>COLONNA 1</b>	<b>COLONNA 2</b>	<b>COLONNA 3</b>	<b>COLONNA 4</b>	<b>COLONNA 5</b>
	<b>DENOMINAZIONE SERVIZIO</b>	<b>FORMA DI GESTIONE</b>	<b>TIPOLOGIA DI STRUMENTO</b>	<b>NOMINATIVO COORDINATORE/T RICE</b>	<b>CONTATTI COORDINATORE/T RICE (MAIL + TELEFONO)</b>
<b>1° SMR</b>					
<b>2° SMR</b>					
<b>3° SMR</b>					
<b>4° SMR</b>					

### **AREA III - FUTURI STEP DI RICERCA**

- È disponibile a facilitare il contatto tra la ricercatrice e la/le figura/e di coordinamento dei Servizi sopra citati? (METTERE UNA X A FIANCO DELLA RISPOSTA)

- Sì
- Se sì, in che modo?

- No

**GRAZIE PER IL TEMPO CHE MI HA DEDICATO!**

---



UNIVERSITÀ  
CATTOLICA  
del Sacro Cuore

UNIVERSITÀ CATTOLICA del Sacro Cuore

**RSW**  
| Centro di Ricerca  
Relational Social Work

Milano, novembre 2022

Gentile dott.ssa...

mi chiamo Giulia Berardi e sono una dottoranda di ricerca in Social Work and Personal Social Services presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano.

Per la mia tesi di dottorato sto portando avanti una ricerca sui Servizi per il Mantenimento della Relazione tra genitori e figli non conviventi ( **SERVIZI di Spazio Neutro – Spazio Protetto – Spazio Incontro – Servizi per il Mantenimento della Relazione** ) in Lombardia.

La prima fase della ricerca ha previsto la rilevazione e la mappatura dei Servizi per il Mantenimento della Relazione (SMR) presenti attualmente sul territorio lombardo e la raccolta di primi dati rispetto alla loro numerosità, denominazione, forma di gestione e figura di coordinamento interna.

Questa prima azione di ricerca ha permesso di recuperare i contatti delle figure di coordinamento, al fine di procedere con il secondo strumento di ricerca: un questionario da sottoporre a tutti i/le coordinatori/trici dei Servizi per il Mantenimento della Relazione tra genitori e figli non conviventi sul territorio lombardo per indagarne l'organizzazione e il funzionamento interni.

La compilazione del questionario non durerà più di 30 minuti e gli *item* in esso contenuti non richiederanno i dati dei minori e delle famiglie, ma saranno orientati maggiormente a meglio comprendere come il Vostro Servizio è organizzato e in che modo gli operatori lavorano al suo interno.

Nel rispetto delle norme sulla privacy, il Suo nome o quello degli operatori non compariranno; i dati che verranno raccolti saranno utilizzati al solo scopo di ricerca.

**Le chiedo pertanto la gentilezza di compilare il questionario che trova al seguente link o, se preferisce, di procedere con la sua compilazione a mezzo file word che trova in allegato con la cortesia che lo rinvii a questo indirizzo ENTRO il 27 Febbraio 2023.**

Nella consapevolezza che questo lavoro richiede una preziosa sinergia tra il mondo accademico e quello dei Servizi e nella speranza che i risultati della ricerca possano essere utilizzati per la conoscenza e l'emersione dell'organizzazione e del funzionamento dei Servizi per il Mantenimento della Relazione genitori-figli non conviventi in Lombardia, conto sulla Sua collaborazione e la ringrazio sentitamente.

Un cordiale saluto,

Giulia Berardi

Appendice n. 4 - Il questionario rivolto alle figure di coordinamento dei Servizi per il Mantenimento della Relazione lombardi.

**L'ORGANIZZAZIONE E IL FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI PER IL MANTENIMENTO  
DELLA RELAZIONE IN LOMBARDIA**

**INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Il/la sottoscritto/a, ricevuta l'Informativa che l'Università Cattolica del Sacro Cuore ha fornito ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 sulla "protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali" (di seguito anche "GDPR") visionabile e consultabile al link <https://www.unicatt.it/privacy> e letta "l'informativa relativa al trattamento dei dati personali" allegata nella mail inviata dalla ricercatrice, conferma di essere stato/a adeguatamente informato/a sul fatto che ogni informazione e dato personale, anche sensibile, che Lo/La riguarda, la cui raccolta ed elaborazione risulti connessa ed indispensabile al conseguimento delle finalità ivi indicate, saranno trattati con modalità idonee a garantirne l'assoluta riservatezza e sicurezza, in conformità alle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati personali. Pertanto:

**ESPRIMO IL CONSENSO** a compilare il questionario relativo "all'organizzazione e al funzionamento dei Servizi per il Mantenimento della Relazione in Lombardia" ed **ESPRIMO IL CONSENSO** all'elaborazione e alla pubblicazione dei dati che saranno analizzati attraverso la raccolta e lo studio dei questionari, si precisa che non sarà citata né l'identità del/la sottoscritto/a, né quella delle persone a cui si fa riferimento.

**NON ESPRIMO IL CONSENSO** a compilare il questionario relativo "all'organizzazione e al funzionamento dei Servizi per il Mantenimento della Relazione in Lombardia" e **NON ESPRIMO IL CONSENSO** all'elaborazione e alla pubblicazione dei dati che saranno analizzati attraverso la raccolta e lo studio dei questionari, si precisa che non sarà citata né l'identità del/la sottoscritto/a, né quella delle persone a cui si fa riferimento.

Nella costruzione del presente questionario si è utilizzato il maschile per indicare gli operatori, i loro ruoli professionali e i bambini e ragazzi poiché la doppia declinazione avrebbe appesantito il testo, ma ci si riferisce parimenti all'uno e all'altro genere.

1) Il vostro Servizio in quale Ambito Territoriale è collocato?

## **AREA I – L'ORGANIZZAZIONE INTERNA DEL SERVIZIO**

2) Il vostro Servizio è organizzato mediante un regolamento o un documento interni?

- Sì
- No

Se sì, che tipologia di documento?

- Regolamento di Ambito
- Linee guida del Servizio
- Altro\_\_\_\_\_

3) Il vostro Servizio è aperto tutti i giorni della settimana?

- Sì
- No

4) In quali giorni e fasce orarie è aperto? (indicare i giorni e le fasce orarie di apertura, è possibile indicare più di un'alternativa di risposta)

- Lunedì
  - Mattina
  - Pomeriggio
- Martedì
  - Mattina
  - Pomeriggio
- Mercoledì
  - Mattina
  - Pomeriggio
- Giovedì
  - Mattina
  - Pomeriggio
- Venerdì
  - Mattina
  - Pomeriggio
- Sabato
  - Mattina
  - Pomeriggio

- Domenica
- Mattina
- Pomeriggio

5) Il vostro Servizio dispone di un contatto telefonico?

- Sì
- No

Se sì, è un numero:

- Fisso
- Di cellulare
- Entrambi

6) Il vostro Servizio dispone di un sito *web*?

- Sì
- No

7) Il vostro Servizio dispone di un indirizzo di posta elettronica?

- Sì
- No

8) Il vostro Servizio utilizza WhatsApp per le comunicazioni con le famiglie?

*Con «comunicazioni» si intendono le chiamate, le videochiamate e i messaggi, scritti e vocali.*

- Sì
- No

9) Nel vostro Servizio è presente una figura amministrativa che si occupa degli aspetti amministrativi, gestionali e burocratici?

- Sì
- No

Se sì, quali attività svolge?

- Rendicontazione
- Comunicazioni con altri Servizi
- Predisposizione di verbali
- Altre attività (specificare)\_\_\_\_\_

Se no, chi svolge le attività amministrative, burocratiche e gestionali? (è possibile indicare più di un'alternativa di risposta)

- Coordinatore del Servizio
- Operatori dell'équipe interna del Servizio
- Operatore di riferimento del vostro Servizio che segue la specifica situazione
- Operatore del Servizio inviante
- Altro (specificare)\_\_\_\_\_

## **AREA II - GLI ORGANIGRAMMI E LE QUALIFICHE PROFESSIONALI DEGLI OPERATORI**

10) L'équipe di lavoro interna al vostro Servizio da quante persone è formata? (indicare il n. preciso)

\_\_\_\_\_

11) Quale qualifica professionale hanno gli operatori che compongono l'équipe interna del vostro Servizio? (indicare di fianco alla professionalità il n. preciso di operatori)

N. Assistenti Sociali \_\_\_\_\_

N. Educatori Professionali \_\_\_\_\_

N. Psicologi \_\_\_\_\_

N. Pedagogisti \_\_\_\_\_

N. Mediatori culturali/linguistici \_\_\_\_\_

N. Mediatori familiari

Altra qualifica professionale (specificare la qualifica e il n. di operatori)

\_\_\_\_\_

12) Quale inquadramento contrattuale hanno gli operatori dell'équipe interna del vostro Servizio? (di fianco alle alternative di risposta indicare il n. di operatori che hanno lo specifico inquadramento contrattuale)

- Assunzione a tempo indeterminato
- Assunzione a tempo determinato
- Collaborazione occasionale
- Contratto per la libera professione (P.IVA)

13) Se la vostra équipe è multiprofessionale, l'assegnazione delle nuove situazioni avviene in maniera mirata e specifica in base alla loro qualifica professionale?

- Le nuove situazioni vengono assegnate a operatori indipendentemente dalle loro qualifiche professionali
- Le nuove situazioni vengono assegnate miratamente a operatori con specifiche qualifiche professionali

### **AREA III – LE MODALITA' DI GESTIONE DEL MANTENIMENTO DEI CONTATTI TRA GENITORI E FIGLI NON CONVIVENTI**

14) Il vostro Servizio utilizza strumenti digitali per svolgere gli incontri tra genitori e figli non conviventi?

- Sì
- No

Se sì, quali strumenti?

- Videochiamate
- Chiamate telefoniche
- Videomessaggi in differita
- Altri strumenti (specificare) \_\_\_\_\_

Questa modalità di mantenimento di contatti è stata inserita post Covid-19?

- Sì
- No

15) Nel vostro Servizio, il calendario degli incontri:

- Non viene sempre comunicato alla famiglia
- Viene sempre comunicato alla famiglia

Come viene elaborato il calendario?

- Il calendario viene definito tra il vostro Servizio e l'Ente inviante
- Il calendario viene definito dal vostro Servizio
- Il calendario viene definito dal vostro Servizio insieme alla famiglia
- Altra modalità (specificare) \_\_\_\_\_

Se si discute la calendarizzazione degli incontri in partnership con la famiglia, viene ascoltato anche il bambino/ragazzo in merito?

- Sì
- No
- Dipende

16) Chi comunica ufficialmente il calendario degli incontri alla famiglia e al bambino/ragazzo?

- L'operatore di riferimento del vostro Servizio che segue quella specifica situazione
- Un operatore della vostra équipe interna
- Il coordinatore del vostro Servizio
- L'assistente sociale del Servizio inviante (Servizio di Tutela Minori – SMF – SFM)
- La segreteria del vostro Servizio/figura amministrativa del Servizio
- Altro (specificare chi) \_\_\_\_\_

#### **AREA IV – LE SITUAZIONI SEGUITE DAL SERVIZIO**

17) Riferendovi alle situazioni seguite nel vostro Servizio, indicativamente come sono distribuiti i bambini/ragazzi?

##### Maschi

- Meno del 25%
- Tra 25% e 50%
- Tra 50% e 75%
- Oltre il 75%

##### Femmine

- Meno del 25%
- Tra 25% e 50%
- Tra 50% e 75%
- Oltre il 75%

18) Riferendovi alle situazioni seguite nel vostro Servizio, indicativamente quali sono le distribuzioni per fascia d'età?

##### 0-5 anni

- Meno del 25%
- Tra 25% e 50%
- Tra 50% e 75%
- Oltre il 75%

#### 6-10 anni

- Meno del 25%
- Tra 25% e 50%
- Tra 50% e 75%
- Oltre il 75%

#### 11-14 anni

- Meno del 25%
- Tra 25% e 50%
- Tra 50% e 75%
- Oltre il 75%

#### 15-18 anni

- Meno del 25%
- Tra 25% e 50%
- Tra 50% e 75%
- Oltre il 75%

#### 19-21 anni

- Meno del 25%
- Tra 25% e 50%
- Tra 50% e 75%
- Oltre il 75%

19) Riferendovi alle situazioni seguite nel vostro Servizio, sono in prevalenza:

- Famiglie con figli unici
- Famiglie con fratrie

In caso di fratrie, se il mandato dell’Autorità Giudiziaria non specifica le modalità di incontro dei fratelli con il/i genitore/i – figure parentali, il vostro Servizio organizza:

- Incontri congiunti per ogni famiglia con fratrie (ogni bambino o ragazzo non convivente incontrano congiuntamente al/ai proprio/i fratello/i il/i genitore/i incontrante/i)
- Incontri individuali per ogni famiglia con fratrie (ogni bambino o ragazzo non convivente incontra individualmente il/i genitore/i incontrante/i)

- Le modalità di incontro si definiscono a seconda della situazione

Se gli incontri vengono organizzati per specificità della situazione, in assenza di indicazioni del mandato dell’Autorità Giudiziaria, indicare di seguito le motivazioni che guidano la personalizzazione degli incontri tra fratelli e il/i genitore/i – figure parentali: (è possibile scegliere più di un’alternativa di risposta)

- Perché i bambini e i ragazzi fratelli hanno differenti età che implicano attività differenti da svolgere con il genitore incontrante
- Perché le finalità degli incontri differenti rendono necessari momenti di incontro diversificati per i bambini e i ragazzi fratelli che incontrano il genitore presso il vostro Servizio
- Per andare incontro alle esigenze dei bambini e ragazzi che hanno orari e tempi di vita differenti
- Perché i bambini e i ragazzi fratelli sono collocati in differenti famiglie affidatarie/strutture comunitarie e la loro relazione è sospesa da lungo periodo

20) Riferendovi alle situazioni seguite dal vostro Servizio, indicativamente bambini e ragazzi sono:

Appartenenti a maggioranza etnica (italiani)

- Meno del 25%
- Tra 25% e 50%
- Tra 50% e 75%
- Oltre il 75%

Appartenenti a minoranza etnica

- Meno del 25%
- Tra 25% e 50%
- Tra 50% e 75%
- Oltre il 75%

21) I bambini/ragazzi di famiglie appartenenti a minoranza etnica, appartengono a:

Famiglie sudamericane

- Meno del 25%
- Tra 25% e 50%
- Tra 50% e 75%
- Oltre il 75%

#### Famiglie africane

- Meno del 25%
- Tra 25% e 50%
- Tra 50% e 75%
- Oltre il 75%

#### Famiglie dell'est Europa

- Meno del 25%
- Tra 25% e 50%
- Tra 50% e 75%
- Oltre il 75%

#### Famiglie asiatiche

- Meno del 25%
- Tra 25% e 50%
- Tra 50% e 75%
- Oltre il 75%

22) Riferendovi alle situazioni seguite nel vostro Servizio, il/i genitore/i – le figure parentali incontranti sono:

#### Padre

- Raramente
- Occasionalmente
- Frequentemente

#### Madre

- Raramente
- Occasionalmente
- Frequentemente

#### Fratelli

- Raramente
- Occasionalmente
- Frequentemente

#### Nonni

- Raramente
- Occasionalmente
- Frequentemente

#### Zii

- Raramente
- Occasionalmente
- Frequentemente

Altre figure incontranti (specificare)\_\_\_\_\_

23) Riferendovi alle situazioni seguite nel vostro Servizio, per gli incontri organizzati alla presenza di più di un incontrante, i genitori – le figure parentali sono:

Padre-madre

- Raramente
- Occasionalmente
- Frequentemente

Padre-nonni

- Raramente
- Occasionalmente
- Frequentemente

Padre-fratelli/o maggiorenni/e

- Raramente
- Occasionalmente
- Frequentemente

Padre-zii

- Raramente
- Occasionalmente
- Frequentemente

Madre-nonni

- Raramente
- Occasionalmente
- Frequentemente

Madre-fratelli/o maggiorenni/e

- Raramente
- Occasionalmente
- Frequentemente

Madre-zii

- Raramente
- Occasionalmente
- Frequentemente

Fratelli/o maggiorenni/e – zii

- Raramente
- Occasionalmente
- Frequentemente

Fratelli/o maggiorenni/e – nonni

- Raramente
- Occasionalmente
- Frequentemente

Zii-nonni

- Raramente
- Occasionalmente
- Frequentemente

Altre figure incontranti \_\_\_\_\_

24) Riferendovi alle situazioni seguite nel vostro Servizio, quali sono i motivi prevalenti per cui viene richiesta l'attivazione degli incontri tra genitori-familiari e figli non conviventi? (è possibile più di un'alternativa di risposta)

- Separazioni conflittuali
- Maltrattamenti in famiglia (ad es. violenza fisica)
- Violenza assistita
- Violenza psicologica
- Trascuratezza
- Altro (specificare) \_\_\_\_\_

25) Riferendovi alle situazioni seguite nel vostro Servizio, indicativamente, terminate di seguirle a seguito di:

Liberalizzazione degli incontri

- Meno del 25%
- Tra 25% e 50%
- Tra 50% e 75%
- Oltre il 75%

Sospensione a tempo indeterminato della relazione tra il/i genitore/i e bambini e ragazzi

- Meno del 25%
- Tra 25% e 50%
- Tra 50% e 75%
- Oltre il 75%

Raggiungimento della maggiore età termine/termine del periodo di prosieguo amministrativo del bambino/ragazzo

- Meno del 25%
- Tra 25% e 50%
- Tra 50% e 75%
- Oltre il 75%

Chiusura della situazione da parte dell'Autorità Giudiziaria competente

- Meno del 25%
- Tra 25% e 50%
- Tra 50% e 75%
- Oltre il 75%

Cambio del Servizio di competenza (es. cambio di residenza del bambino/ragazzo)

- Meno del 25%
- Tra 25% e 50%
- Tra 50% e 75%
- Oltre il 75%

Altro (specificare) \_\_\_\_\_

26) Riferendovi alle situazioni seguite nel vostro Servizio, per quanto tempo, in media, sono seguite:

- Meno di sei mesi
- Tra sei mesi e un anno
- Tra un anno e due anni
- Oltre due anni

## **AREA V - GLI SPAZI FISICI DEL SERVIZIO**

27) Il vostro Servizio dispone di una sala d'aspetto?

- Sì
- No

28) Il vostro Servizio dispone di un doppio ingresso? (ad esempio, il Servizio dispone di due porte di ingresso per evitare che il genitore incontrante e quello collocatario non si incontrino)

- Sì
- No

Se no, come gestite la necessità di non far incontrare i familiari fra loro?

- Vengono previsti orari di arrivo e di uscita differenziati
- L'operatore del vostro Servizio attende l'arrivo del genitore incontrante/collocatario e il bambino/ragazzo all'esterno, evitando l'ingresso nella struttura
- Si organizzano gli accompagnamenti con una persona diversa dal genitore collocatario
- I due genitori – figure parentali e i bambini/ragazzi vengono accolti in luoghi diversi del vostro Servizio da operatori differenti
- Altro (specificare)\_\_\_\_\_

29) Il vostro Servizio possiede delle barriere architettoniche?

- È presente qualche barriera architettonica
- Sono presenti barriere architettoniche
- Sono assenti barriere architettoniche

30) Gli incontri si svolgono in una stanza dedicata?

- Sì
- No

Se no, in quali spazi si svolgono?

- Si è ricavato uno spazio dedicato da altri uffici
- Si svolgono presso il Servizio di Tutela Minori (SFM – SMF)
- Altro luogo (specificare)\_\_\_\_\_

Se sì, quali dei seguenti elementi sono presenti nella stanza? (è possibile più di un'alternativa di risposta)

- Pareti colorate
- Giochi
- Tappeti morbidi per il gioco a terra
- Tavolo/i e sedie
- Colori e fogli da disegno
- Libri
- Televisione/strumentazione digitale per film/cartoni
- Radio

- Materiale per lavoretti manuali
- Altri elementi (specificare)\_\_\_\_\_

31) Nel vostro Servizio, le stanze in cui si svolgono gli incontri sono attrezzate per i bambini e ragazzi di fasce di età differenti?

- Sì
- No
- In parte

32) È presente uno specchio unidirezionale nella stanza?

- Sì
- No
- 

Se sì, chi osserva l'incontro?

- Il genitore collocatario
- La famiglia affidataria
- L'operatore del vostro Servizio che segue la situazione con finalità di osservazione
- L'Assistente Sociale del Servizio inviante
- Tirocinanti
- Presenza di operatori (specificare quali)  
\_\_\_\_\_
- Altre persone (specificare)\_\_\_\_\_
- 

33) Il vostro Servizio dispone di spazi esterni a cui è possibile accedere per effettuare gli incontri tra genitori e figli non conviventi?

- Sì
- No

Se sì, di quali spazi disponete? (è possibile più di un'alternativa di risposta)

- Giardino con giochi esterni
- Giardino senza giochi esterni
- Portico

## **AREA VI – LE MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

34) Il vostro Servizio segue SOLO situazioni con mandati (decreti, verbali di udienza ecc.) emessi dall’Autorità Giudiziaria (Procura presso il Tribunale per i Minorenni, Tribunale per i minorenni, Tribunale Ordinario sez. famiglia)?

- Sì
- No

Se no, da chi altro pervengono le richieste? (è possibile più di un’alternativa di risposta)

- Su richiesta del Servizio di Tutela Minori (SMF – SFM) territoriale per il sostegno alle situazioni di difficoltà familiare
- Su richiesta del consultorio familiare territoriale per il sostegno alle situazioni di difficoltà familiare
- Su richiesta spontanea delle persone/famiglie
- Su richiesta spontanea dei bambini e dei ragazzi
- Altro (specificare) \_\_\_\_\_

## **AREA VII - LE COLLABORAZIONI CON GLI ALTRI SERVIZI**

35) Con quali Servizi collaborate? (è possibile più di un’alternativa di risposta)

- Servizio Tutela Minori (SMF – SFM) territoriale
- Servizio Territoriale di base
- Consultorio
- SerD
- NPI
- CPS

Altro/i Servizio/i (specificare) \_\_\_\_\_

36) Come avviene la segnalazione delle situazioni nuove da parte del Servizio inviante (Servizio di tutela minori – SMF – SFM)? (è possibile più di un’alternativa di risposta)

- Viene inviato il mandato dell’Autorità Giudiziaria
- Il Servizio inviante provvede all’invio di una scheda di segnalazione/attivazione
- L’Assistente Sociale del Servizio inviante prende contatti direttamente con il vostro Servizio

- Sono organizzati periodici momenti di rete con il Servizio inviante ed è previsto un momento dedicato alla presentazione dei nuovi casi
- Altre modalità di segnalazione (specificare)\_\_\_\_\_

37) In fase di presentazione delle situazioni, si organizza un momento di rete con tutti i Servizi coinvolti?

- Sì
- No

Se sì, chi lo promuove?

- Il vostro Servizio richiede al Servizio inviante (Servizio di Tutela Minori – SMF – SFM) di effettuare tale momento
- Il Servizio inviante richiede al vostro Servizio di effettuare tale momento
- Da entrambi, in base alla necessità

38) Quanto tempo trascorre indicativamente dalla presentazione della situazione da parte del Servizio inviante all'attivazione da parte del vostro Servizio degli incontri tra genitore/i – figure parentali e figli non conviventi?

- Una settimana
- Quindici giorni
- Un mese
- Oltre un mese
- Altro (specificare)\_\_\_\_\_

39) Il vostro Servizio prevede una lista d'attesa per la presa in carico delle nuove situazioni?

- Sì
- No

Se sì, al momento della compilazione del questionario, quanto è lunga la lista d'attesa? (indicare il n. di situazioni in lista d'attesa)

---

40) Nel vostro Servizio, qual è la modalità mediante cui vengono assegnati agli operatori le nuove situazioni?

- Riunioni di équipe interne

- Assegnazione diretta della situazione da parte del coordinatore
- Riunioni di équipe tra il vostro Servizio e il Servizio inviante (Servizio di Tutela Minori – SMF – SFM)
- Altre modalità di assegnazione (specificare)\_\_\_\_\_

41) Con che frequenza vengono organizzati gli incontri di rete tra il vostro Servizio e il Servizio inviante (Servizio Tutela Minori)?

- Quindicinale
- Mensile
- Bimestrale
- Trimestrale
- Semestrale
- Al bisogno
- Altra frequenza (specificare)\_\_\_\_\_

42) Ogni quanto il vostro Servizio aggiorna il Servizio inviante (Servizio di Tutela Minori – SMF – SFM)?

- Dopo ogni incontro
- Durante gli incontri di rete programmati
- Prima di aggiornare l’Autorità Giudiziaria competente
- Quando emergono elementi rilevanti durante gli incontri
- Altro (specificare)\_\_\_\_\_

43) Qual è la modalità attraverso cui il vostro Servizio aggiorna il Servizio inviante dell’andamento degli incontri tra Il/i genitore/i – figure parentali e figli non conviventi? (è possibile più di un’alternativa di risposta)

- Elaborazione di report periodici
- Comunicazioni via e-mail
- Comunicazioni telefoniche
- Incontri di rete periodici
- Non viene inviato nessun aggiornamento

## **AREA VIII - LE FINALITÀ E L'ORGANIZZAZIONE DEGLI INCONTRI TRA LA FIGURA PARENTALE INCONTRANTE E I BAMBINI E RAGAZZI**

44) Riferendovi alle situazioni seguite dal vostro Servizio, indicare le finalità che vengono prevalentemente perseguite mediante gli incontri tra il/i genitore/i - figure parentali e figli non conviventi (è possibile più di un'alternativa di risposta):

- Sostegno all'esercizio della responsabilità genitoriale (in situazioni spontanee, senza mandato dell'Autorità Giudiziaria)
- Finalità di prevenzione di un'eventuale segnalazione all'Autorità Giudiziaria per le situazioni SPONTANEE seguite dal Servizio di Tutela Minori (o SFM o SMF) territoriale
- Garantire ai bambini e ai ragazzi e dei genitori/figure parentali il diritto di visita e di relazione con le figure genitoriali/parentali
- Concorrere insieme agli altri Servizi del territorio alla fase di valutazione delle risorse/fatiche genitoriali
- Operare per un ripristino o mantenimento della relazione tra genitori e figli che vivono in situazioni di grave conflitto o crisi familiare
- Facilitare il ripristino di una relazione tra genitore/i-figure parentali e figli interrotta da lungo tempo
- Sostenere i genitori nel mantenimento della loro responsabilità genitoriale facilitando l'emersione e la costruzione di elementi di consapevolezza educativa
- Sostenere i bambini e i ragazzi nel mantenimento della relazione con le proprie figure genitori/parentali

45) Se nei mandati dell'Autorità Giudiziaria non è specificata la **frequenza** degli incontri, questa viene definita in base a:

- Una scelta del vostro Servizio che la definisce insieme al Servizio inviante (Servizio di Tutela Minori – SMF – SFM)
- Una scelta del vostro Servizio che la definisce in base al carico di lavoro complessivo
- Una scelta del vostro Servizio in partnership con il bambino/ragazzo e il/i genitore/i – figure parentali
- Una scelta del Servizio inviante (Servizio di Tutela Minori – SMF – SFM)
- Altre modalità di definizione della frequenza (specificare) \_\_\_\_\_

46) Se nei mandati dell'Autorità Giudiziaria non è specificata la **durata** degli incontri, questa viene definita in base a:

- Una scelta del vostro Servizio che la definisce insieme al Servizio inviante (Servizio di Tutela Minori – SMF – SFM)
- Una scelta del vostro Servizio che la definisce in base al carico di lavoro complessivo
- Una scelta del vostro Servizio in partnership con il bambino/ragazzo e il/i genitore/i – figure parentali
- Una scelta del Servizio inviante (Servizio di Tutela Minori – SMF – SFM)
- Altre modalità di definizione della durata (specificare)\_\_\_\_\_

47) Nel vostro Servizio sono previsti incontri di monitoraggio in itinere per ragionare intorno all'evoluzione delle situazioni?

*Con «incontri di monitoraggio» si intendono gli incontri DURANTE IL PERCORSO finalizzati al monitoraggio dell'andamento degli incontri tra il/i genitore/i – figure parentali e bambini/ragazzi.*

- Sì
- No

Se sì, con chi vengono effettuati? (è possibile più di un'alternativa di risposta)

- Con il bambino/ragazzo
- Con il genitore incontrante
- Con il genitore collocatario
- Con la famiglia affidataria
- Con il genitore incontrante – il genitore collocatario e il bambino/ragazzo
- Con la famiglia affidataria – il/i genitore/i incontrante/i e il bambino/ragazzo

48) Se tali momenti sono previsti, chi li svolge?

- Operatore di riferimento del vostro Servizio
- Assistente sociale del Servizio inviante (Servizio di Tutela Minori – SMF – SFM)
- Coordinatore del vostro Servizio
- Compresenza di operatori (coordinatore del vostro Servizio – operatore di riferimento del vostro Servizio)

- Compresenza di operatori (operatore di riferimento del vostro Servizio – assistente sociale del Servizio inviante)
- Compresenza di operatori (coordinatore del vostro Servizio – operatore di riferimento del vostro Servizio – assistente sociale del Servizio inviante)

49) Nel vostro Servizio sono previsti momenti di ambientamento prima che gli incontri tra il genitore e il figlio non convivente prendano avvio?

*Con «momenti di ambientamento» si intende il tempo dedicato ai minori e/o ai genitori PRIMA DELL'AVVIO DEGLI INCONTRI al fine di presentare l'operatore del Servizio che sarà presente durante gli incontri, per l'esplorazione degli spazi, per la presentazione del funzionamento e dell'organizzazione interni del Servizio.*

- Sì
- No

Se sì, con chi vengono effettuati? (è possibile più di un'alternativa di risposta)

- Con il bambino/ragazzo
- Con il genitore incontrante
- Con il genitore collocatario
- Con la famiglia affidataria
- Con il genitore incontrante – il genitore collocatario e il bambino/ragazzo
- Con la famiglia affidataria – il/i genitore/i incontrante/i e il bambino/ragazzo

50) Se tali momenti sono previsti, chi li svolge?

- Operatore di riferimento del vostro Servizio
- Assistente sociale del Servizio inviante (Servizio di Tutela Minori – SMF – SFM)
- Coordinatore del vostro Servizio
- Compresenza di operatori (coordinatore del vostro Servizio – operatore di riferimento del vostro Servizio)
- Compresenza di operatori (operatore di riferimento del vostro Servizio – assistente sociale del Servizio inviante)
- Compresenza di operatori (coordinatore del vostro Servizio – operatore di riferimento del vostro Servizio – assistente sociale del Servizio inviante)

51) Nel vostro Servizio sono previsti momenti di preparazione prima dell'inizio di ogni incontro?

*Con «momenti di preparazione» si intende il tempo dedicato PRIMA DELL'INIZIO DI OGNI INCONTRO al bambino/ragazzo e/o al/i genitore/i – figure parentali al fine di preparare l'incontro che si realizzerà da lì a poco.*

- Sì
- No

Se sì, con chi? (è possibile più di un'alternativa di risposta)

- Con il bambino/ragazzo
- Con il genitore incontrante
- Con il genitore collocatario
- Con la famiglia affidataria
- Con il genitore incontrante – il genitore collocatario e il bambino/ragazzo
- Con la famiglia affidataria – il/i genitore/i incontrante/i e il bambino/ragazzo

52) Se tali momenti sono previsti, chi li svolge?

- Operatore di riferimento del vostro Servizio
- Assistente sociale del Servizio inviante (Servizio di Tutela Minori – SMF – SFM)
- Coordinatore del vostro Servizio
- Compresenza di operatori (coordinatore del vostro Servizio – operatore di riferimento del vostro Servizio)
- Compresenza di operatori (operatore di riferimento del vostro Servizio – assistente sociale del Servizio inviante)
- Compresenza di operatori (coordinatore del vostro Servizio – operatore di riferimento del vostro Servizio – assistente sociale del Servizio inviante)

53) Sono previsti dei momenti post incontro per la restituzione dell'andamento?

*Con «momenti post incontro» si intende il tempo dedicato, AL TERMINE DI OGNI INCONTRO, all'esplorazione degli elementi emersi durante l'incontro e alla restituzione/condivisione dell'andamento.*

- Sì
- No

Se sì, con chi? (è possibile più di un'alternativa di risposta)

- Con il bambino/ragazzo
- Con il genitore incontrante
- Con il genitore collocatario
- Con la famiglia affidataria
- Con il genitore incontrante – il genitore collocatario e il bambino/ragazzo
- Con la famiglia affidataria – il/i genitore/i incontrante/i e il bambino/ragazzo

54) Se tali momenti sono previsti, chi li svolge?

- Operatore di riferimento del vostro Servizio
- Assistente sociale del Servizio inviante (Servizio di Tutela Minori – SMF – SFM)
- Coordinatore del vostro Servizio
- Compresenza di operatori (coordinatore del vostro Servizio – operatore di riferimento del vostro Servizio)
- Compresenza di operatori (operatore di riferimento del vostro Servizio – assistente sociale del Servizio inviante)
- Compresenza di operatori (coordinatore del vostro Servizio – operatore di riferimento del vostro Servizio – assistente sociale del Servizio inviante)

55) Nel vostro Servizio sono previsti incontri tra il/i genitore/i – figure parentali e figli in compresenza di più operatori? (ad esempio, alla presenza dell'assistente sociale e dell'operatore di riferimento del vostro Servizio che segue la specifica situazione)

- Sì
- No

Se sì, per quali situazioni? (è possibile più di un'alternativa di risposta)

- In situazioni in cui è necessario garantire un'alta protezione
- In situazioni in cui è necessaria l'osservazione di più professionisti
- Per il tutoraggio/affiancamento di giovani operatori

56) Nel vostro Servizio è possibile organizzare uscite sul territorio e utilizzare luoghi pubblici per svolgere gli incontri tra il/i genitore/i – figure parentali e bambini/ragazzi sul territorio?

- Sì
- No

Se sì, in quale luogo/hi? (è possibile indicare più di un'alternativa di risposta)

- Al parco
- In biblioteca
- Piazza
- Oratorio
- Cinema
- Teatro
- Ludoteca
- Altri luoghi (specificare)\_\_\_\_\_

57) Il vostro Servizio prevede, in alcune situazioni, che l'operatore del vostro Servizio possa effettuare l'incontro presso l'abitazione del genitore non collocatario?

- Sì
- No

58) Il vostro Servizio si occupa anche dell'accompagnamento e dell'incontro dei figli non conviventi con il genitore – figura parentale detenuto/a in carcere?

- Sì
- No

59) Nell'arco degli ultimi due anni, è accaduto di dover interrompere gli incontri in corso?

- Sì
- No

Se sì, per quali motivi? (indicarli di seguito – box aperta)

---

60) Nel vostro Servizio sono previsti incontri tra il/i genitore/i – figure parentali e bambini/ragazzi in casi di emergenza?

*Con «emergenza» si intendono le situazioni di allontanamento d'emergenza (ex art. 403 c.c.).*

- Sì
- No

Se sì, il tempo di attivazione del vostro Servizio, in queste situazioni, si riduce?

- Sì
- No

Se il tempo si riduce, perché? (è possibile più di un'alternativa di risposta)

- Il Servizio dispone di un "pronto intervento" dedicato
- Ci sono operatori che lavorano solo in queste situazioni
- Il Servizio prevede delle ore da dedicare e da utilizzare per queste situazioni
- Il Servizio viene riorganizzato per far fronte alla situazione di emergenza
- Altro (specificare)\_\_\_\_\_

61) Come vengono denominati nel vostro Servizio gli incontri tra il/i genitore/i – figure parentali e figli non conviventi? (è possibile più di un'alternativa di risposta)

- Incontri protetti
- Incontri supervisionati
- Incontri osservati
- Incontri facilitanti
- Non hanno nessuna denominazione
- Altra denominazione (specificare)\_\_\_\_\_

## **AREA IX - GLI STRUMENTI PROFESSIONALI**

62) Gli operatori del vostro Servizio utilizzano degli strumenti per l'osservazione degli incontri?

- Sì
- No

Se sì, quali strumenti? (è possibile più di un'alternativa di risposta)

- Griglia di osservazione
- Diario
- Videoregistrazione
- Altri strumenti (specificare)\_\_\_\_\_

63) Gli operatori del vostro Servizio utilizzano strumenti creativi per gli incontri tra il/i genitore/i – figure parentali e bambini/ragazzi?

- Sì
- No

Se sì, quali?

- Linea della vita
- Eco mappa
- Triangolo P.I.P.P.I
- Altri strumenti (specificare)\_\_\_\_\_

## **AREA X - LE ÉQUIPE, LE SUPERVISIONI E LE FORMAZIONI PROFESSIONALI**

64) Nel vostro Servizio sono previsti dei momenti di équipe interni?

- Sì
- No

Se sì, con quale cadenza vengono organizzate?

- Settimanale
- Quindicinale
- Mensile
- Altra cadenza (specificare)\_\_\_\_\_

65) Il vostro Servizio prevede incontri di supervisione?

- Sì
- No

Se sì, con quale cadenza vengono organizzate le supervisioni?

- Settimanale
- Quindicinale
- Mensile
- Bimestrale
- Semestrale
- Annuale
- Altra cadenza (specificare)\_\_\_\_\_

Se sì, da quale professionista vengono svolte? (è possibile più di un'alternativa di risposta)

- Assistente Sociale
- Psicologo
- Educatore professionale

- Pedagogista
- Mediatore culturale/linguistico
- Mediatore familiare
- Altri professionisti (specificare)\_\_\_\_\_

66) Gli operatori che lavorano nel vostro Servizio seguono formazione specifiche per la pratica quotidiana con il/i genitore/i – figure parentali e figli non conviventi?

- Sì
- No

Se sì, da quale professionista vengono svolte? (è possibile più di un'alternativa di risposta)

- Assistente Sociale
- Psicologo
- Educatore professionale
- Pedagogista
- Mediatore culturale/linguistico
- Mediatore familiare
- Altri professionisti (specificare)\_\_\_\_\_

LE CHIEDIAMO UN'ULTIMA COSA: SE IL VOSTRO SERVIZIO FOSSE UN OGGETTO, CHE OGGETTO SAREBBE? (box aperta)

---

GRAZIE PER AVER PARTECIPATO ALLA RICERCA!

Gentile coordinatore/trice, la ringrazio per il tempo che ha dedicato alla compilazione di questo questionario, il Suo contributo è prezioso per approfondire gli studi intorno ai Servizi per il Mantenimento della Relazione in regione Lombardia.