



Linee guida

I servizi per il diritto di visita e di relazione

Direzione centrale
cultura e affari sociali
Servizio osservatorio
per le politiche sociali
Spazio Neutro

I edizione marzo 2007
II edizione febbraio 2008

Le linee guida sono state promosse e realizzate nell'ambito delle attività del coordinamento dei servizi per il *Diritto di visita e di relazione della Provincia di Milano*. Alcuni servizi presenti sul territorio nazionale ne condividono i contenuti.

In appendice:
indirizzi e recapiti di tutti i servizi

Si rivolge un particolare ringraziamento alla dott.ssa Costanza Marzotto, dell'Università Cattolica di Milano per l'incoraggiamento dato e per aver letto con cura le bozze e aver fornito preziosi suggerimenti.

Hanno curato la stesura: Mariangela Baldi, Teresa Bertotti, Giusi Cazzaniga,
Paola Dallanegra, Alessandra Govi, Irene Lozar,
Pia Marchesi

Progetto grafico: Roberto Aprigliano, Barbara Forti, Settore comunicazione

Disegni a cura di: Tommaso



Per informazioni o contatti rivolgersi a:

Spazio Neutro

Via Pusiano 22, 20132 Milano

tel. 02 2630301

fax 02 26305158

spazio_neutro@provincia.milano.it

<http://www.provincia.milano.it/sociale>

Indice

1. Premessa	7
2. Riferimenti legislativi e quadro istituzionale	8
3. Diritto – relazione	11
4. Gli ambiti e le gradazioni dell'intervento	11
5. La dimensione della coazione	12
6. La funzione di sostegno alla genitorialità	13
7. Luogo	14
8. Tempo	14
9. Spazio	15
10. Neutro e terzo	15
11. Protetto	16
12. La rete dei servizi e delle collaborazioni	17
13. La realizzazione dell'intervento	18
14. L'operatore e la sua funzione – l'equipe interna	21
15. Coordinamento dei servizi per l'esercizio del diritto di visita e di relazione della Provincia di Milano	22

Appendice

1. Elenco servizi	24
-------------------	----

*“... ma io prima, prima di prima,
dove sono stata?”*

Marta , 5 anni

1 ● Premessa

L’incremento, nell’ambito dei servizi sociali alla famiglia, delle attività per il mantenimento o la ricostruzione della relazione tra figlio e genitori¹, in seguito a separazione, divorzio conflittuale, affido, o gravi e profonde crisi familiari, suggeriscono la necessità di cominciare a definire, l’ambito di intervento, le funzioni e gli aspetti teorici e metodologici a cui questo tipo di trattamento deve riferirsi. Attualmente vengono utilizzati in modo sostanzialmente indistinto denominazioni come:

- spazio neutro
- spazio protetto
- incontri protetti
- visita protetta
- luogo neutro
- diritto di visita
- visite vigilate
- visite facilitanti

Tutto ciò per riferirsi ad una modalità di attuazione di contatto tra un genitore e un figlio nella quale è prevista una figura terza, estranea, generalmente un operatore², che assume una funzione di controllo e di sostegno. L’indicazione di questo tipo di intervento proviene in genere da una decisione della magistratura.

(1) Non ci si riferisce solo alle relazioni tra genitori e figli, ma a quelle relazioni familiari ritenute significative nell’evoluzione di un bambino, come per esempio può essere il rapporto con i nonni, con i fratelli.

(2) Per operatore si intende un professionista dell’area psicosocio-educativa.

In realtà ad un esame più attento ognuna delle denominazioni sopra riportate pone l'accento su elementi e caratteristiche diverse. Per queste osservazioni è nata l'esigenza, all'interno del coordinamento dei servizi / progetti che nella Provincia di Milano si occupano di questo ambito, di individuare e condividere le finalità, le peculiarità dell'intervento, tratteggiando una cornice flessibile, ma chiara e precisa, entro la quale i trattamenti possano svolgersi e svilupparsi. Questo lavoro si rivolge ai responsabili e agli operatori degli enti pubblici e privati che gestiscono o desiderano avviare un progetto/servizio per il diritto di visita e di relazione.

2 ● Riferimenti legislativi e quadro istituzionale

Si richiamano qui gli aspetti normativi inerenti a due parametri: le competenze e gli assetti istituzionali dei servizi e i riferimenti ai diritti dei minori, attingendo sia dalla normativa nazionale sia da quella internazionale.

La costituzione italiana, come A.C. Moro³ ha più volte sottolineato nei suoi scritti, ha dato un fortissimo impulso ad una reale attenzione al minore, ai suoi bisogni, al sostegno del suo nucleo familiare, allo sviluppo di un sistema di protezione e promozione della personalità in formazione e la nostra legislazione appare una delle più avanzate in merito alla tutela dei minori.

In particolare l'art. 30 della Costituzione sancisce che: 'È dovere e diritto dei genitori mantenere, istruire ed educare i figli, anche se nati fuori dal matrimonio e che nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti'. Gli articoli 330, 333, 334 del codice civile indicano specificatamente quali interventi possono essere attivati nel caso di un non corretto esercizio della potestà da parte dei genitori.

La legge 184/83, modificata successivamente dalla L.476/98 e dalla L.149/01, stabilisce il diritto del minore a crescere ed essere educato nell'ambito della propria famiglia e che le istituzioni (stato, regioni, enti locali), nell'ambito delle proprie competenze, sostengano i nuclei familiari a rischio.

Inoltre individua i diversi ruoli istituzionali, le procedure per l'accertamento della situazione di abbandono di un minore e i conseguenti interventi a suo favore attraverso le prescrizioni ai familiari, che possono essere obbligazioni positive o limitative, gli istituti dell'affidamento e dell'adozione.

Gli articoli 317, 317 bis e 155 C.C. (modificato recentemente dalla L.54/06 'Di-

(3) A.C. Moro, Manuale di diritto minorile, Zanichelli, 2002, Bologna.

sposizioni in materia di separazione dei genitori e affidamento condiviso dei figli'), stabiliscono la competenza dell'autorità giudiziaria in caso di conflitto tra i genitori nelle situazioni di separazioni di fatto, legali e divorzio.

Gli articoli 342bis e 342ter C.C. normano la disposizione di ordini di protezione contro gli abusi familiari, e possono prevedere, oltre all'allontanamento dalla casa familiare del genitore o convivente che ha tenuto una condotta pregiudizievole, anche l'intervento dei servizi sociali del territorio o di un centro di mediazione familiare.

Prescrizioni regolative dei rapporti genitori-figli possono essere individuate anche nell'ambito di un provvedimento amministrativo previsto ai sensi dell'art.25 e seguenti del R.D. n. 1404/34, relativo alle misure applicabili ai minorenni irregolari per condotta o carattere.

Il ruolo degli enti locali è normato dal DPR 616/77, che in ottemperanza ai dettami costituzionali ha trasferito alle regioni le funzioni amministrative in materia di assistenza e beneficenza pubblica ed ha attribuito ai comuni le funzioni relative all'organizzazione e all'erogazione di interventi socio-assistenziali, esplicitando tra questi le funzioni in favore di minorenni soggetti a provvedimenti dell'autorità giudiziaria nell'ambito della competenza amministrativa e civile. I compiti dei comuni sono ridefiniti dalla successiva legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, la L. 328/00 e per quanto riguarda la Lombardia dalla L.R.34/00, relativa alle politiche regionali per i minori.

Rispetto al diritto del minore vanno richiamate: la 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 legge dello stato (rispettivamente L.176/91 e L.77/03).

In particolare l'art 3,§1 della prima sancisce che 'In tutte le decisioni relative ai fanciulli, di competenza sia delle istituzioni pubbliche o private di assistenza sociale, dei tribunali, delle autorità amministrative o degli organi legislativi, l'interesse superiore del fanciullo deve essere una considerazione preminente' ed il successivo art. 9 invita gli stati a rispettare 'il diritto del fanciullo separato da entrambi i genitori o da uno di essi, di intrattenere regolarmente personali rapporti e contatti diretti con entrambi i suoi genitori, a meno che ciò non sia contrario al suo preminente interesse'.

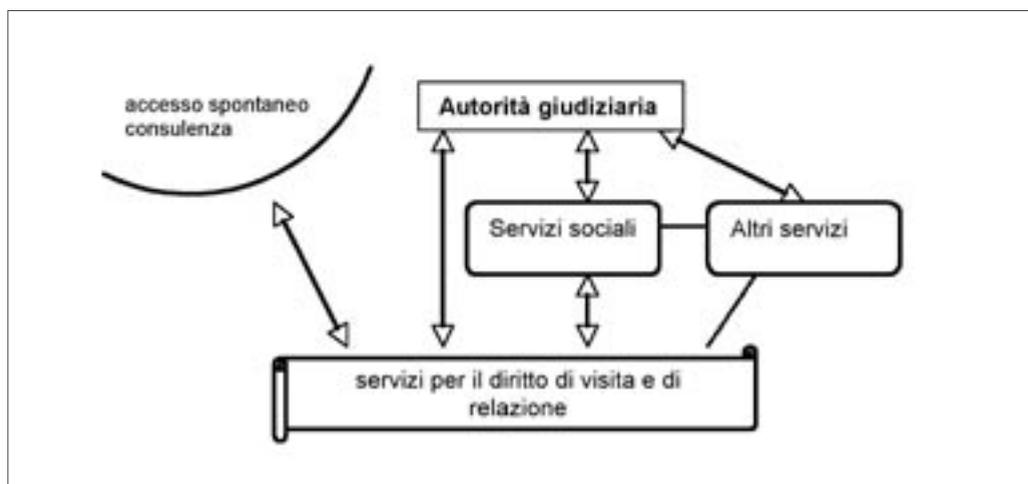
L'art 3 della Convenzione Europea stabilisce il diritto del fanciullo ad essere informato e il diritto di esprimere la propria opinione, che deve essere tenuta in debita considerazione, nelle procedure dinanzi ad un'autorità giudiziaria che lo riguardano, ivi comprese (art.1,§3) quelle in materia familiare, in particolare relative all'esercizio delle responsabilità del genitore, soprattutto per quanto riguarda la residenza ed il diritto di visita.

Va infine richiamata la Convenzione Europea dei Diritti dell'Uomo che all'art. 8 afferma che ogni persona ha il diritto al rispetto della sua vita privata e familiare (...) e che le autorità pubbliche degli stati contraenti non possono ingerirsi nell'esercizio di tale diritto.

La giurisprudenza della Corte Europea, accanto a obbligazioni negative, individua obbligazioni positive, che comportano per gli stati l'obbligo di attivarsi per garantire all'individuo il rispetto effettivo della vita privata e familiare, individuando in questo concetto anche il consentire il normale sviluppo dei legami familiari.

Per quanto attiene in particolare ai rapporti tra genitori e figli, la Corte ha più volte ribadito che 'il reciproco godimento da parte del genitore e del figlio della reciproca compagnia costituisce un elemento fondante della vita familiare' e che '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'.

L'esercizio del diritto di mantenere i legami con entrambi i genitori si iscrive quindi nelle funzioni di sostegno ai minori e alle famiglie, proprie delle istituzioni. Nell'attuale assetto del sistema dei servizi questo compito deve essere svolto dall'ente locale anche utilizzando le diverse forme giuridiche di collaborazione con il terzo settore. Si colloca inoltre, per la maggioranza dei casi, nell'ambito dei rapporti di collaborazione tra l'Autorità Giudiziaria e l'Ente Locale, come il seguente schema evidenzia:



3 ● Diritto - relazione

Diritto in questo ambito richiama due elementi, da un lato la cornice dell'intervento che nella maggioranza dei casi è di natura coatta, cioè prende avvio da un atto di costrizione posto in essere dall'Autorità Giudiziaria. Dall'altro richiama il diritto di visita e di relazione del bambino nei confronti dei propri genitori da esercitare a seguito di una interruzione di rapporti, come esplicitato nel paragrafo precedente.

Infatti, quando si affronta una riflessione teorica sull'importanza che la relazione parentale e la sua continuità svolgono nella costruzione dell'identità personale, il concetto di 'diritto di visita e di relazione' assume, per il figlio, la valenza di bisogno evolutivo. Accanto al bisogno – diritto del figlio, c'è il c'è il diritto del genitore ad esercitare la potestà genitoriale.

I principi teorici su cui si fondano questi servizi si riferiscono quindi 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 intrafamiliari.

4 ● Gli ambiti e le gradazioni dell'intervento

Per iniziare a definire il contenitore di questo tipo di interventi, appare necessario approfondire le due gradazioni di contesto, che sono entrambe sempre presenti, ma con valenze che possono assumere rilevanza anche profondamente diversa. Ovviamente i confini tra un termine e l'altro non sono netti e possono variare nel corso dell'intervento. Il riferimento che sembra poter aiutare a marcare l'aspetto prevalente è quello del "problema principale" che si manifesta all'origine dell'intervento.

● **Sostegno, mantenimento, ricostruzione**

L'accento è posto sulla relazione o sul suo recupero tra un figlio e un genitore, in questo ambito è il conflitto tra le figure genitoriali o tra le famiglie allargate a costituire il principale ostacolo alla continuità della relazione stessa.

● **Controllo, tutela, protezione**

L'accento è posto sulla necessità, sulla preoccupazione di salvaguardare il bambino da possibili atti lesivi, proteggendo la sua integrità fisica o psichica, il rimando quindi è ad una relazione non sufficientemente buona, ma che ha in sé dei margini di recuperabilità.

All'interno di queste due aree si possono provare ad individuare alcuni filoni principali in cui l'intervento si sviluppa e prende forma, associandoli alla tipologia del problema, ogni 'filone' presenta caratteristiche e problemi specifici.

↓	<i>incontri facilitanti</i>	* <i>conflitto coniugale</i>	↑
		* <i>conflitto intrafamiliare</i>	
		* <i>adulto-genitore in grave difficoltà</i>	
		* <i>adozioni a rischio rientro in famiglia d'origine</i>	
		* <i>affidi sine die- adozione mite</i>	
	<i>incontri protetti</i>	* <i>adulto-genitore maltrattante o abusante</i>	

5 ● La dimensione della coazione

Per coazione si intende l'obbligatorietà del rispetto delle prescrizioni fissate dall'Autorità Giudiziaria prescrizioni che si fondano sulla legittimità del Tribunale per i Minori o del Tribunale Ordinario ad interpersi nella relazione tra genitori e figli laddove risulta necessario tutelare *il supremo interesse del minore* (Convenzione dei diritti del fanciullo art.3, § 1) o viene rilevata una esigenza di protezione a fronte di *comportamenti che arrecano grave pregiudizio* (C.C. art 147, 330 e seg). La dimensione della coazione riveste una particolare importanza in quanto rappresenta il primo passaggio che determina l'invio ad un servizio per il diritto di visita e di relazione.

Bambini e adulti giungono a questo tipo di servizi perché un atto coattivo del giudice (decreto o ingiunzione) prescrive che si realizzino degli incontri tra il genitore 'lontano' e il figlio e che questi incontri: *avvengano in un luogo 'protetto' alla presenza dell'operatore.*

Con questo atto il giudice, nella sua funzione terza, attraverso provvedimenti normativi, ripristina un ordine in una situazione che si era precedentemente destrutturata, in cui i ruoli erano divenuti confusi e i legami risultavano a rischio di compromissione.

Con questo intervento si pongono dei limiti, si delineano i confini di un campo all'interno del quale ogni persona in gioco può riacquistare una propria posizione, un proprio ruolo e sperimentarsi rispetto a funzioni da esercitare in un nuovo

assetto e in una nuova organizzazione familiare.

All'interno dei diversi provvedimenti della Autorità Giudiziaria, sono presenti differenti livelli di ingiunzione: da un invio esclusivamente motivato dalla opportunità della ripresa della relazione con uno dei due genitori, interrotta a causa di una separazione particolarmente conflittuale, a provvedimenti che limitano la potestà parentale in misura più o meno incisiva.

A seconda della cornice che viene definita dai provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria l'intervento dei servizi si declina su un asse che va dalla facilitazione alla protezione.

Da un punto di vista relazionale, la coazione si fonda e fa leva sul valore attribuito dal genitore al legame con il figlio e al desiderio di mantenere o costruire una relazione con lui-lei.

Infine la dimensione dell'obbligatorietà si connette alla funzione di controllo, tutela e protezione attribuita ai servizi ai quali è demandato il compito di accompagnare l'intero processo di intervento, che prende le mosse dall'ingiunzione per arrivare al ripristino delle condizioni di sufficiente benessere dei figli, al punto di rendere, col passare del tempo, superflua la funzione di vigilanza.

L'assetto dell'intervento all'interno del servizio viene gestito quindi con modalità diverse, e con modalità diverse il rapporto e la restituzione alla magistratura. Nell'ambito delle separazioni gravemente conflittuali l'ordinanza di invio può essere letta come segnale autorevole della necessità di recedere da comportamenti genitoriali non del tutto adeguati, in quanto non promuovono una crescita equilibrata dei figli. Il servizio investito da questo tipo di mandato, si pone nei confronti dei due genitori, a sua volta, come figura esterna, ed opera per dare avvio ad un cambiamento delle dinamiche tra gli adulti, sollecitando e favorendo il riemergere delle potenzialità di accudimento e cura.

6 ● La funzione di sostegno alla genitorialità

Pur non costituendosi come la finalità e l'obiettivo del servizio, nello svolgersi del trattamento, gli operatori necessariamente entrano in contatto con gli stili relazionali esistenti tra genitori e bambini, le modalità di cura e accudimento.

Il sostegno alla genitorialità si colloca quindi tra le funzioni svolte dall'operatore nell'accompagnare, da una parte la relazione a ricostituirsi e, dall'altra nell'accompagnare e rendere possibile 'la separazione' della diade bambino genitore collocatario.

In questo senso uno dei compiti fondamentali in una famiglia divenuta bi-nucleare appare la capacità di mantenere per entrambi i genitori l'accessibilità del figlio all'altro genitore. Nel caso invece di situazioni familiari in cui la funzione genitoriale era fragile o carente precedentemente alla crisi (vedi provvedimenti gravemente limitativi), la funzione dell'operatore diviene anche quella di sostenere l'emergere delle potenzialità residue.

7 ● Luogo

Un ulteriore elemento fondamentale appare la questione dell'individuazione di un luogo dedicato e predisposto a questo tipo di funzione. Rispetto alla definizione del setting, aiuta ad evidenziare:

- *La continuità* del trattamento: il susseguirsi degli incontri e dei colloqui in uno spazio che diventa conosciuto, aiuta il costruirsi di una familiarità che contiene le ansie dei bambini e degli adulti favorendo la comprensione e l'accettazione del trattamento stesso.
- *La funzione*: l'esistenza di un luogo dove viene praticata la funzione genitoriale aiuta la comprensione della necessità di continuità nella relazione parentale che poi potrà essere esercitata altrove. Questo elemento assume maggior rilevanza nei genitori che presentano elevate fragilità personali.
- *Il riconoscimento*: l'esistenza di un luogo dedicato permette il riconoscimento da parte dell'utente di una funzione propria del servizio distinguibile da quella del Servizio Sociale o degli altri servizi coinvolti nella gestione del caso.

8 ● Tempo

Il concetto del tempo dell'intervento è di nuovo strettamente connesso alle caratteristiche delle persone coinvolte e al mandato della magistratura.

È possibile comunque ipotizzare, nella maggior parte dei casi una conclusione dell'intervento stesso. Diversi sono i tempi da considerare all'interno dell'arco dell'intervento rispetto all'utente e al servizio.

- *Durata dell'intervento*: l'esperienza acquisita ci dimostra che la conclusione dell'intervento è un obiettivo di medio –lungo periodo, che si colloca tra l'anno e i due anni.

- *Apertura del servizio:* gli orari di apertura e di chiusura devono tener conto delle esigenze lavorative dei genitori e degli impegni dei bambini nella consapevolezza che il mantenimento, la ricostruzione della relazione con il genitore lontano deve essere possibile nei normali ritmi della quotidianità.
- *Durata degli incontri:* è variabile ma non arbitraria. Ogni sua modifica deve essere pensata e motivata sia al bambino, sia agli adulti.
- *Ritmo degli incontri:* la regolarità del ritmo è uno dei cardini essenziali dell'intervento. Infatti la continuità nelle esperienze di accudimento primario e la regolarità nel ritmo delle cure rappresentano una delle condizioni fondamentali per una base sicura nello sviluppo dell'individuo.
- *Frequenza degli incontri:* è necessario garantire una gradualità della frequenza degli incontri, improntata alla cautela, questo infatti favorisce e facilita il costituirsi di uno spazio e di un tempo nel quale le emozioni si sedimentano e trovano una elaborazione che permette la preparazione dell'incontro successivo.

Può essere modificata nel tempo, in entrambe le direzioni, cioè aumentandola o diminuendola, ma tali variazioni sono costantemente pensate e proposte in relazione a ciò che all'operatore appare meno ansiogeno, più tollerabile o più rispondente al benessere del bambino soprattutto e, poi, a quello dei genitori.

9 ● Spazio

Spazio: non solo luogo, 'spazio' è un concetto con una valenza anche intrapsichica. Spazio come concetto che richiama sia il luogo, sia il tempo.

Quindi oltre a quanto già detto rispetto al luogo e al tempo, una sorta di intervallo che prefiguri un ambito esterno al conflitto, un intervallo cioè un tempo sospeso un ambito dove sia possibile cercare connessioni tra azioni, pensieri e parole. Ciò che in questi servizi accade deve poter essere tradotto e nominato.

10 ● Neutro e terzo

Neutro significa letteralmente 'né con l'uno né con l'altro' quindi con nessuno dei due opposti o in contrasto, questa definizione richiama la necessità di non prendere parte e di non prendere le parti 'di nessuno dei due'.

Questo assetto non esclude per l'operatore la necessità di avvicinarsi e cercare la comprensione delle ragioni, dei bisogni di ognuno dei protagonisti, rinunciando all'impulso di attribuire colpe e ragioni, e abbandonando la ricerca della verità storica. La sospensione del giudizio, e l'identificazione empatica, non devono impedire all'operatore di mantenere aperta la mente alle diverse sollecitazioni, senza che questo movimento, di avvicinamento e di allontanamento si trasformi in risposte immediate o in azioni.

In questo senso, un luogo, un contesto 'neutro' esterno al conflitto familiare permette all'operatore, terzo nei confronti dei genitori, di richiamare in scena il figlio. Quel figlio, spesso confuso e lacerato dal conflitto, a sua volta soggetto terzo, rispetto alla mamma e al papà.

Nei servizi per il diritto di visita e di relazione affinché il bambino possa riprendere il suo posto è necessario quindi che un giudice, terzo, disponga l'invio e che un operatore, a sua volta terzo, sostenga il ristabilirsi della relazione.

11 ● Protetto

Il concetto della protezione si chiarisce analizzando da un lato le separazioni conflittuali e dall'altro le situazioni di grave pregiudizio o maltrattamento dei minori. Nelle prime 'il diritto di visita' si basa sul presupposto che la relazione tra il genitore e il bambino sia resa difficile dal conflitto pervadente tra i due genitori e che quindi vada protetta dal conflitto stesso.

Nei casi più complessi, caratterizzati da vicende di incuria, maltrattamento, trascuratezza, o abuso il bambino si trova al centro (e oggetto diretto) di una relazione esplicitamente qualificata come a rischio o 'dannosa', a seguito dell'istruttoria compiuta presso il Tribunale per i Minori, che esita in un decreto limitativo con indicazioni trattamentali, in queste vicende la protezione assume un diverso significato.

Il servizio per il diritto di visita e di relazione si connota come protetto in quanto deve garantire al bambino la possibilità di un incontro 'sicuro' con un genitore che volontariamente o involontariamente ha agito comportamenti dannosi nei suoi confronti. La protezione si sostanzia nella messa in atto di interventi volti a prevenire e a contenere tali comportamenti, arrivando se necessario anche ad interrompere l'incontro e/o a riferire all'Autorità Giudiziaria gli elementi necessari per l'assunzione dei provvedimenti ritenuti opportuni.

In particolare va data molta attenzione alle situazioni in cui i bambini hanno subito direttamente aggressioni e maltrattamenti di tipo psicologico e o fisico, o sono stati coinvolti in gravi episodi di violenza agita tra gli adulti.

Inoltre vanno considerate con cautela le situazioni in cui sono in corso procedimenti penali nei confronti degli adulti che vedono il coinvolgimento dei figli come testimoni o vittime. In queste ultime situazioni va valutata con estrema attenzione l'opportunità di attuare degli incontri anche se in forma protetta. Va inoltre sconsigliata la loro attuazione in prossimità delle azioni giudiziarie che li vedono coinvolti (audizioni protette).

12 ● La rete dei servizi e delle collaborazioni

Quando è presente un provvedimento limitativo la potestà parentale, l'intervento dei servizi per il diritto di visita e di relazione deve necessariamente connettersi agli altri interventi attuati dalla rete dei servizi.

Salvaguardando la titolarità dell'intervento in capo ai servizi della tutela minori, la rete ha lo scopo di costruire e concertare in modo il più possibile condiviso un progetto comune di intervento, e di mantenere una buona connessione tra gli interventi specifici di ciascun servizio: è cruciale, infatti, che non vengano fornite comunicazioni contraddittorie agli utenti.

Inoltre la rete stabilisce le gerarchie delle decisioni sia in merito alla regolamentazione sia in merito alla gestione delle eventuali emergenze.

In particolare l'incontro di rete permette di:

- chiarificare i compiti e la posizione occupata da ciascuno nel progetto complessivo di intervento, declinando l'andamento dei flussi comunicativi, in particolare tra gli adulti che si occupano direttamente del minore (sia in qualità di familiari, sia come operatori);
- focalizzare meglio eventuali esigenze di protezione, confrontando i diversi punti di vista raccolti dagli operatori;
- definire i tempi;
- individuare tempi e modi delle verifiche e delle necessarie ritarature.

In particolare è importante che ciò che avviene negli incontri sia trasmesso e reso utilizzabile da parte degli altri operatori, specialmente di coloro i quali seguono il bambino e, o i genitori.

Organizzare un incontro con tutti gli operatori che intervengono con la famiglia, permette di mettere a fuoco e chiarire qual è il significato che ogni attore attribuisce agli incontri.

In particolare, al servizio per il diritto di visita e di relazione, va evitata l'at-

tribuzione di una funzione diagnostico – valutativa. Quando vengono attivate delle CTU, va segnalato che la sede del servizio per il diritto di visita e di relazione non è luogo utilizzabile dai periti per lo svolgimento delle funzioni peritali. Contemporaneamente va prevista una modalità di comunicazione tra CTU e operatori. L'eventuale rapporto con gli avvocati dei genitori, che legittimamente rappresentano le istanze e gli interessi di una parte, va iscritto nella cornice di neutralità del servizio, nella sua posizione di equidistanza e nella sua funzione di sostegno al valore dei legami.

Può quindi essere opportuno, fatto salvo l'assenso del genitore, accogliere la richiesta di un contatto volto a chiarire obiettivi del servizio e metodologia del trattamento.

13 ● La realizzazione dell'intervento

Avvio dell'intervento

L'équipe del servizio individua al suo interno l'operatore responsabile al quale compete l'assunzione di tutti gli elementi già noti e la definizione dell'intervento del Servizio per il diritto di visita e di relazione, in linea con il più complessivo progetto che riguarda il nucleo del minore e che coinvolge la rete dei servizi. Il progetto di avvio dell'intervento deve a questo punto stabilire:

- gli obiettivi specifici;
- le modalità di avvio;
- il calendario dei colloqui preliminari tra l'operatore e gli adulti coinvolti;
- l'ipotesi della data in cui l'operatore conoscerà il minore/i.

Tutta la fase di prosieguo dell'intervento verrà progettata solo a seguito degli elementi direttamente raccolti dall'operatore durante i colloqui preliminari, sempre in accordo con la assistente sociale di riferimento.

Nel caso in cui l'attivazione dell'intervento dovesse avvenire senza l'invio da parte dei servizi sociali territoriali, l'operatore curerà direttamente la raccolta dei dati preliminari indispensabili e predisporrà il progetto con il solo supporto del gruppo di lavoro interno. Si tratta solitamente di situazioni inviate direttamente dalla Autorità Giudiziaria, per la realizzazione di incontri facilitanti in situazione di separazione conflittuale.

I colloqui preliminari

Rappresentano una fase molto delicata, in quanto è in questa sede che l'operatore, oltre che conoscere direttamente dalle parti coinvolte il loro punto di vista circa gli eventi che hanno determinato l'avvio dell'intervento, dovrà tentare di stabilire con loro un primo livello di contatto.

La prima riflessione dell'operatore riguarda la scelta su quale degli adulti conoscere per primo (l'incontrante o l'accompagnante).

Se gli elementi raccolti non sono sufficienti per operare tale scelta, può essere opportuno conoscere innanzitutto l'adulto incontrante, per verificare anche la sua reale motivazione, prima di coinvolgere il bambino.

Durante i colloqui è importante che gli adulti riescano a percepire un sentimento di ascolto nei loro confronti e nei confronti della loro storia. E' altrettanto importante che l'operatore sia disponibile a presentare se stesso, il servizio, e il senso del percorso ipotizzato.

Nella fase conclusiva dei colloqui preliminari, verranno prospettati gli aspetti organizzativi e le regole fondamentali da osservare durante gli incontri.

La conoscenza dei bambini: gli ambientamenti

Dopo aver conosciuto gli adulti, l'operatore conosce il bambino, che viene al servizio solitamente accompagnato dall'adulto con cui vive, che a seconda della situazione e dell'età del bambino può partecipare o meno, o solo in parte ai 'colloqui'.

È fondamentale per l'operatore riuscire ad entrare in contatto con il bambino, con il suo mondo, il suo stato d'animo e il suo vissuto all'interno della storia in cui è coinvolto. È questa l'occasione in cui anche il bambino può esplorare e prendere confidenza con l'operatore e con l'ambiente in cui avverranno gli incontri con il genitore o l'adulto lontano.

Il numero degli incontri (da uno a tre o quattro) varia a seconda della posizione assunta dal bambino riguardo al progetto di riavvicinamento.

L'ultimo colloquio preliminare con gli adulti

A seguito degli incontri di conoscenza tra operatore e bambino, avviene un colloquio di restituzione con gli adulti coinvolti, ed in particolare con l'incontrante. In questo colloquio di restituzione, un importante passaggio è rappresentato dalla 'prefigurazione' dell'incontro: per immaginare come l'incontro potrà svolgersi, offrendo suggerimenti e sostegno emotivo.

Il primo e gli altri incontri

In vista del primo incontro l'operatore deve avere cura sia di aspetti organizzativi, sia di quelli più tecnici, che sempre si intersecano.

L'operatore deve inoltre avere previsto l'eventuale utilizzo di porte diverse di ingresso e di orari differenti di arrivo e di uscita dal servizio, nel caso incontrante ed accompagnante non desiderino incontrarsi, o l'operatore non lo ritenga opportuno. Particolare attenzione andrà posta nei casi in cui madre e bambino, o bambino, vivano in una situazione segretata, su disposizione della magistratura.

Il ruolo dell'operatore all'interno dell'incontro potrà variare da situazione a situazione ed anche all'interno dello stesso incontro. Deve essere un osservatore, un facilitatore delle relazioni, ma talvolta anche colui che fa rispettare gli accordi presi con le parti, colui che distoglie l'attenzione, che fa interventi di alleggerimento, che sdrammatizza o drammatizza. L'attenzione comunque è sempre rivolta soprattutto ai segnali forniti dal bambino.

Sulla cadenza degli incontri, la durata, e l'utilizzo o meno degli spazi esterni, rinviamo a quanto già detto.

I successivi incontri, in uno sviluppo, sia pur lento e graduale della relazione, possono assumere caratteristiche differenti a seconda delle situazioni di partenza ed anche agli obiettivi ipotizzati e realizzabili.

Nel tempo possono modificarsi, tra genitori e figli, le modalità relazionali, i toni affettivi, i contenuti delle conversazioni, le motivazioni personali a proseguire in quello che può connotarsi come un nuovo rapporto adulto minore.

Il ruolo dell'operatore deve modularsi rispetto allo sviluppo della relazione, con l'obiettivo divenire via via sempre meno necessario e sempre più di sfondo.

Può arrivare il momento, sempre se consentito dal decreto, in cui l'operatore è autorizzato a lasciare da soli, nella stanza, il genitore e il bambino, riservandosi il compito di accogliere e concludere l'incontro, verificando nel tempo con le parti l'andamento dell'intervento.

In una fase ancora più avanzata dell'intervento si può prevedere che all'interno del servizio e alla presenza dell'operatore venga effettuato unicamente uno 'scambio' del bambino tra accompagnante e incontrante.

Colloqui in itinere

Nel corso del trattamento, è spesso opportuno che l'operatore reincontri, sia l'incontrante, sia il collocatario, sia il bambino per momenti di confronto scambio e verifica. Ogni cambiamento organizzativo o di contesto, va introdotto e preparato adeguatamente, anche con colloqui individuali, per evitare che mutamenti eccessivi o poco elaborati, risultino incomprensibili, o troppo prematuri suscitando pesanti resistenze.

Colloqui di restituzione

Avvengono sempre, con tutte le parti coinvolte, adulti e bambini, sia in caso di interruzione, sia nel caso di conclusione dell'intervento.

Tali colloqui hanno come obiettivo quello di ripercorrere i passaggi dell'intervento rivisitando i punti di partenza e cercando di fare in modo che quanto successivamente accaduto, di positivo o negativo, si fissi nella memoria, assumendo valore di esperienza, cogliendone meglio i diversi aspetti e il significato.

Il colloquio di restituzione può rappresentare inoltre l'ambito all'interno del quale l'operatore può ragionare insieme agli adulti circa nuovi possibili sviluppi della loro vicenda.

In fase di chiusura dell'intervento il colloquio conclusivo tra l'operatore e il bambino offre al bambino stesso l'opportunità di accomiarsi da una persona con la quale ha comunque condiviso un percorso di crescita e delle esperienze, a volte anche molto significative.

Restituzione alla Autorità Giudiziaria

La maggioranza dei casi vengono inviati con decreto od ordinanze della Autorità Giudiziaria, che rimane uno degli interlocutori dell'intervento. Tra i doveri dei servizi vi è quindi anche quello di restituire elementi alla Autorità Giudiziaria.

Questo rapporto tra magistratura e servizi condiziona, rendendo più complesso e sfaccettato, il contesto di lavoro con gli utenti. Inoltre si connota come elemento di estrema delicatezza perché ciò che viene riportato contribuirà allo sviluppo dell'istruttoria.

I contenuti di quanto viene riferito devono tener conto del tipo di mandato della Autorità Giudiziaria e degli obiettivi complessivi dell'intervento, lungo quella scala (c.f.r. par.4) che va dalla facilitazione alla protezione.

14 ● L'operatore e la sua funzione, l'équipe interna

L'esperienza suggerisce che la funzione di operatore per il diritto di visita e di relazione sia esercitata da un operatore dedicato e non dall'assistente sociale referente del caso che svolge il compito istituzionale della tutela, e di responsabile del progetto complessivo, oppure da altri operatori che a vario titolo intervengono con altri ruoli. La scelta del termine, operatore, volutamente generica nasce dall'opportunità di poter utilizzare professionalità diverse e di poter avere a disposizione operatori di entrambi i generi.

L'operatore, in questo tipo di servizio, così prossimo al mondo intimo degli in-

dividui e così immerso nei conflitti e nelle ambivalenze delle persone, si trova a svolgere una funzione di filtro. Questa funzione richiede la capacità di identificarsi con ciascuno degli attori, accettando di provare a vedere le vicende familiari dal punto di vista di ognuno di loro, trovando poi per ognuno uno spazio nella propria mente.

Gli aspetti riguardanti tutto ciò che entra in relazione con le proprie emozioni e vissuti, sollecitato dalle emozioni e dai vissuti dell'altro vengono affrontati nell'ambito della supervisione.

Nei servizi per il diritto di visita e di relazione, il lavoro di scambio e confronto con gli altri operatori è un elemento cardine, sia che avvenga nell'ambito dell'équipe interna sia che avvenga con l'insieme degli operatori che a vario titolo si occupano dello stesso gruppo familiare.

In particolare *l'équipe interna* è il luogo e il soggetto privilegiato di organizzazione degli interventi, l'ambito primo di riflessione, accrescimento individuale degli operatori che, orientati sul compito del servizio, devono mantenere la condivisione degli aspetti teorici e metodologici.

Il gruppo di lavoro assume come obiettivo lo sviluppo ed il potenziamento della capacità di lavorare con stili e obiettivi condivisi, da la possibilità a ciascun operatore di mantenersi aggiornato su ogni caso in carico, partecipe e coinvolto nelle circostanze particolarmente critiche, a garanzia della possibilità di superamento di momenti difficili e di emergenza che si dovessero presentare.

15 ● Il coordinamento dei servizi per l'esercizio del diritto di visita e di relazione della Provincia di Milano

La legge 328/2000 e la legge regionale per i minori (regione Lombardia 34/2005) delineano e articolano le funzioni delle Province. Tale riordino è stata occasione per un attento ripensamento e rilancio di attività nell'ordine di un sostegno e supporto a tutta l'area che riguarda la Tutela Minorile e il sostegno alle famiglie. Infatti, attualmente nel territorio, emerge una situazione disomogenea sia dal punto di vista degli assetti organizzativi, sia sul piano dell'esperienza.

Questo rende evidente la necessità che l'ente Provincia si assuma il ruolo, di sostegno e raccordo, per costruire utili e proficue sinergie sul piano formativo e su quello del supporto alle professionalità.

In questo modo è possibile garantire il confronto tra modelli e metodologie di intervento anche in ordine alla qualità dei servizi offerti e alla loro efficacia nel tempo.

Il Coordinamento dei “Servizi per il diritto di visita e di relazione” nasce in quest’ottica come forma stabile di confronto nel 2004.

Vi prendono parte i servizi sorti nell’area provincia di Milano anche con il supporto formativo dello Spazio Neutro di Milano che, attraverso il percorso tracciato dalla 285/97, aveva risposto alla richiesta emergente dai comuni singoli e associati di realizzare servizi analoghi, dislocati nei diversi ambiti distrettuali della provincia.

Il lavoro di formazione e accompagnamento alla realizzazione di progetti-servizi per la continuità genitoriale e per l’esercizio del diritto di visita e di relazione ha visto l’iniziale coinvolgimento di otto progetti che, nel corso delle prime due triennali della 285/97 avevano avviato questo percorso ed erano giunti alla costituzione del servizio.

Il Coordinamento nasce come esigenza di confronto e scambio tra le diverse e peculiari esperienze, superando il modello di confronto e accompagnamento tra Milano ed i singoli interlocutori locali, con l’ambizione di costruire una rete di collegamento tra le varie realtà per consolidare quello spazio di riflessione comune che già tanti frutti aveva dato nelle formazioni congiunte e continua a dare nei gruppi di supervisione offerti agli operatori, e nelle altre attività che si sviluppano via via.

Definiti con le Linee Guida alcuni imprescindibili riferimenti condivisi, il lavoro è proseguito con la pubblicazione di un altro quaderno **GIOCOGIOCARE**: il gioco e il giocare come strumento di relazione nei servizi per il diritto di visita e di relazione.

In via di pubblicazione è ora la ricerca sugli esiti di 1301 interventi effettuati, che ha visto la collaborazione di 11 diversi servizi.

Al coordinamento partecipano anche servizi esterni al territorio provinciale.

Al coordinamento per i servizi di visita e di relazione della Provincia di Milano partecipano:

nome del servizio	telefono/fax	indirizzo	e-mail	territorio
Arino	t 02 93562057 f 02 93568789	Via Cascina Croce, 224 Cornaredo - MI	piano.zona@comune.sdonatomilanese.mi.it	Distretto di Rho
Incontriamoci qui	t 02 52772517 f 02 52772646	1° sede Peschiera B - MI 2° sede Melegnano - MI	nuovogiardino@coopdiapason.it	Distretto di Paullo Distretto Sud Est Milano
Un nuovo Giardino	t 333 3992104 t 0362 96404	Via Riverio, 3 Carate Brianza - MI	planetafamiglia@libero.it	Comuni del Distretto di Carate Brianza
Planeta Famiglia	t 02 6181512	Via L. da Vinci, 16 Cinisello - MI	planetafamiglia@libero.it	Distretto di Cinisello Balsamo
Planeta Famiglia	t 02 6181512	Via Lurani, 17 Bresso - MI	planetafamiglia@libero.it	Distretto di Cinisello Balsamo (Sede di Bresso)
RE.TE. relazioni nel tempo	t 0362 513502 t 340 7877706	Via Confalonieri, 25 Muggio - MI	valentina.biscardo@comune.cesano-maderno.it	Distretto di Desio
Spazio Incontri	t 02 95305244 f 02 95305244	Via Di Vittorio, 34 Goronzola - MI	pianodizona4@comune.goronzola.mi.it	Distretto di Goronzola Distretto di Mezzo
Spazio Neutro Zenobia	t 02 9940251 f 02 9940251	Via Donzetti Cesate - MI	direzione@comuni.insiememil.it	Ambito territ. di Garbagnate. Mil - Az. Comuni Insieme per lo sviluppo sociale. Bollate
Spazio Neutro	t 039 6180551 f 039 6430013	Via 24 maggio, 73 Arcore - MI	spazioneutro@asc.offertasociale.it	Distretto di Vimercate Azienda Offerta Sociale
Spazio Neutro	t 02 90987279 f	Via Dei Mille, 4 Trezzo - MI	scresata@comune.operami.it	Distretto di Vimercate Azienda Offerta Sociale
Spazio Neutro	t 02 53007347 f 02 53007337	Via Dante, 12 Opera - MI	spazioneutro@comune.operami.it	ASL prov MI 2 - Distretto 7
Spazio Neutro	t 02 82456116 f 02 82262335	Via Glicini, 1 Rozzano - MI	spazioneutro@comune.operami.it	ASL prov MI 2 - Distretto 7
Spazio Neutro Protetto CDM	t 02 66201076 f 02 45470728	Via Calatafimi, 10 20122 Milano	info@cdm-milano.it	Milano - Distretto di Corsico
Spazio Neutro	t 02 2630301 f 02 26305158	Via Pusiano, 22 Milano	spazio_neutro@provincia.milano.it	Comune di Milano
Spazio Neutro	t 0381 299865 f 0381 299871	Prza Calzolaio d'Italia, 1 Vigevano - PV	mbaldini@comune.vigevano.pv.it	Distretto Vigevano
Spazio Neutro	t 0372 433176 f 0372 597619	Via Brescia, 94 Cremona	rossella.labadini@tele2.it	Distretto di Cremona
Tangram Sp. Neutro Viceversa	t 0331776079 f 0331776079	Viale Milano, 75 Gallarate - VA	viceversacoop@libero.it	Busto Arsizio / Somma Lombarda / Gallarate

Aderiscono alle linee guida:

nome del servizio	telefono/fax	indirizzo	e-mail	territorio di riferimento
Spazio d'incontro <i>Centro famiglie Villa Lais</i>	t 06 7802615 f 06 78391925	Piazza Cagliero, 20 Roma	villalais@comune.roma.it	Municipio IX Comune di Roma
Spazio Neutro	t 0471 917276 f 0471 917276	Via Mendola, 121/1 Bolzano	lara.battelini@aziendasociale.bz.it	Comune di Bolzano
Spazio Neutro	t 079 279503 f 079 279508	Via Zara, 2 Sassari	spazioneutro@comune.sassari.it	Comune di Sassari
Spazio Neutro	t 091 6257404 f 091 347618	Via Libertà, 58 Palermo	spazioneutropa@libero.it	Comune di Palermo
Spazio Neutro	t 0923 711084 f 0923 714648	Via Trapani, 17 Marsala	adamo.rosa@tiscali.it	Distretto socio sanitario 52 Marsala Petrosino
Spazio Incontro <i>genitori e figli</i>	t 030 2977621 f 030 2977675	Via Raffaello, 167 Brescia		Comune di Brescia
IFOS - Spazio Neutro	t 070 883557 f 070 880235	Via Efisio Piria, 6 Quartucciu - CA	segreteriaiacagliari@ifos-sardegna.com	Area Cagliaritana
Servizio per il diritto di visita e di relazione	t 010 355335 f 010 5220786	Salita Sup. della Noce, 39 B Genova	dmedlev@comune.genova.it	Ambito territoriale soc n° 43 - Divisione terri. VIII medio levante Comune di Genova
Servizio per il diritto di visita e di relazione	t 0521 031272 f 0521 031263	Via Campioni, 9/a Parma	dirttodivisa@comune.parma.it	Comune di Parma
La casa verde <i>Associazione Mater Vitae</i>	t. 039 9205451	Villa Cjoia - Via Oberdan, 2 Missaglia - LC	mater_vitae@tiscali.it	Distretto di Merate (Lecco)
Centro Davide Onlus	t. 0331 323000 f. 0331 679182	Via Espinasse, 18 Busto Arsizio	centrodavide.minori@libero.it	Provincia di Varese - territori limitrofi

Aderiscono inoltre: Associazione Nazionale di Mediazione e di Solidarietà per la Famiglia e la Comunità. Camera Minorie (Cammino) Milano