

*Analisi metodologica di un intervento
di advocacy di caso*

Lucia e il lavoro con il portavoce

Valentina Calcaterra
Università Cattolica di Milano

Ascoltare i bambini e i ragazzi e promuovere la loro partecipazione ai processi decisionali che li riguardano è un compito fondamentale per definire efficaci interventi di aiuto, ma non sempre di facile attuazione per gli operatori dei servizi di tutela minorile. L'advocacy professionale è una pratica di lavoro con i bambini e i ragazzi che prevede l'intervento di un operatore di advocacy indipendente il cui scopo è assicurare che i minori possano esprimere le loro opinioni quando gli adulti devono prendere delle decisioni che incidono sulla loro vita. Nel contesto dei servizi di tutela minorile italiani l'operatore che svolge funzioni di advocacy è definito con il termine portavoce. L'articolo presenta un intervento di advocacy di caso analizzando i passaggi metodologici e i principi che guidano il lavoro di un portavoce negli interventi a sostegno e in rappresentanza della voce dei minori.

Parole chiave:

Advocacy professionale indipendente – Ascolto – Partecipazione – Tutela minorile.

Gli operatori dei Servizi sociali, impegnati nella definizione di progetti a tutela dei bambini e dei ragazzi, si confrontano con la complessità della definizione di quali interventi effettivamente tutelino le persone minorenni di cui sono chiamati a occuparsi. Nei procedimenti che riguardano la vita dei bambini e dei ragazzi, l'interesse superiore dei minori deve guidare tali processi decisionali e gli adulti hanno il dovere

di ascoltare il punto di vista dei più piccoli tenendone debitamente conto nella presa delle decisioni che andranno a incidere sulla vita di questi ultimi.

L'ascolto dei bambini e dei ragazzi e l'advocacy nella tutela minorile

L'ascolto delle persone minorenni è disciplinato dalla normativa internazionale e dalla legislazione nazionale. La Convenzione internazionale sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza del 1989, ratificata in Italia nel 1991, definisce all'articolo 12 il diritto dei bambini e dei ragazzi di esprimere le proprie opinioni e di essere ascoltati ogni volta che si debba prendere una decisione che incide sulla loro vita. Lo stesso diritto di ascolto delle persone minorenni è disciplinato nella Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea del 2000 all'art. 24. Va ricordata, inoltre, la Convenzione europea sull'esercizio dei diritti dei minori, adottata dal Consiglio d'Europa a Strasburgo nel 1996, che riconosce al minore capace di discernimento i seguenti diritti (art. 3):

- a) ricevere ogni informazione pertinente;
- b) essere consultato ed esprimere la propria opinione;
- c) essere informato delle eventuali conseguenze che tale opinione comporterebbe nella pratica e delle eventuali conseguenze di qualunque decisione.

In coerenza con la normativa internazionale, anche nella legislazione italiana è riconosciuto il diritto dei bambini e dei ragazzi a essere ascoltati, diritto normato già dalla legge che disciplina l'adozione e l'affidamento dei minori (Legge 184/83 e s.m.i.). Così la Legge 219/2012 in tema di filiazione ribadisce la centralità dell'ascolto del minore nei procedimenti che lo riguardano.

L'ascolto dei bambini e dei ragazzi non è solo un loro diritto, ma è anche un intervento etico e utile agli operatori tenuti a definire efficaci strategie di fronteggiamento dei problemi di vita che questi e le loro famiglie stanno vivendo (Raineri, 2004; Folgheraiter, 2005; 2011).

Se i bambini e i ragazzi vengono aiutati a concettualizzare le loro preoccupazioni e desideri, possono contribuire in maniera significativa al processo decisionale, fornendo utili indicazioni agli operatori dei servizi tenuti a decidere nel loro interesse (Cashmore, 2002; Sinclair, 2004; Aubrey e Dahl, 2006; Boylan e Dalrymple, 2009; Oliver, 2010; Weisz et al., 2011). Diverse ricerche mostrano che quando i bambini e i ragazzi vengono ascoltati e si tiene conto della loro opinione nei processi decisionali, i progetti che ne conseguono corrispondono maggiormente ai loro bisogni e per questo sono ritenuti più efficaci (Lindsay, 1995; Hetherington e Cooper, 2001, Holland, 2001; Holland et al., 2003; Dalrymple, 2011).

Sostenere e facilitare la partecipazione dei bambini e dei ragazzi ai processi decisionali che li riguardano significa in estrema sintesi:

- *Comunicare*: stabilire un dialogo con i bambini, rispondere alle loro domande, spiegare loro la situazione e le varie possibilità.

- *Consultare*: comprendere il punto di vista dei bambini in relazione alle differenti possibilità di intervento.
- *Partecipare*: promuovere il coinvolgimento (nel senso anche della presenza fisica quando necessario) dei bambini e dei ragazzi nei processi decisionali.
- *Reindirizzare*: tenere conto del punto di vista dei bambini, prevedere la possibilità di portare eventuali modifiche al progetto pensato inizialmente dagli operatori, nel rispetto di quanto previsto dall’Autorità giudiziaria, accogliere le eventuali «rimostranze» dei bambini e riaprire il dialogo.

Permettere ai bambini di partecipare pienamente alle decisioni che li riguardano non è un processo rapido, facile o sempre una alternativa valida al prendere le decisioni al posto loro, ma aiuta i bambini a diventare più maturi, responsabili e resilienti. Ed è anche più probabile che in questo modo i bambini si sentano realmente ascoltati. (McLeod, 2006, p. 51)

Ascoltare i bambini e i ragazzi e promuovere la loro partecipazione ai processi decisionali che li riguardano non è cosa semplice e la posizione istituzionale che ricoprono gli operatori dei Servizi sociali potrebbe essere paradossalmente di ostacolo a un dialogo autentico tra adulti e minori (Boylan e Dalrymple, 2009; Dalrymple e Boylan, 2013). I bambini potrebbero non volere parlare con gli operatori per il timore di come questi valuteranno la loro situazione familiare e del giudizio che daranno sulla capacità dei loro genitori anche grazie al loro racconto. Ancora, nelle situazioni in cui le famiglie sono oggetto d’indagine psicosociale può essere che quegli stessi operatori siano considerati dalle famiglie come persone da cui doversi difendere e che questa opinione venga espressa chiaramente ai bambini e ragazzi coinvolti (Kroll e Taylor, 2003). Non ultimo, va ricordata la paura che i bambini e i ragazzi potrebbero avere delle conseguenze del proprio parlare con operatori che hanno il potere di prendere delle decisioni sulla loro vita, ad esempio il timore di essere sottoposti a interventi di controllo, di vedersi imposta la presenza di un educatore a casa o, nei casi peggiori, di essere allontanati dalla propria famiglia.

Come è possibile, dunque, conciliare la responsabilità degli operatori di dover decidere per la tutela dei minori tenendo conto delle loro considerazioni con la fatica che i bambini e i ragazzi sperimentano quando devono essere ascoltati da questi stessi operatori?

L’advocacy è una pratica professionale che risponde a tali difficoltà e il cui scopo è assicurare che i bambini e i ragazzi possano esprimere le loro opinioni quando gli adulti devono prendere delle decisioni che incidono sulla loro vita (Boylan e Dalrymple, 2009). Nella tutela dei minori l’advocacy è una pratica di lavoro antioppressiva (Dominelli, 2002), è un modo per sostenere i più piccoli nel rappresentare i propri desideri e sentimenti e, quando non sono in grado di farlo da sé, avere chi può parlare in loro vece. Nel contesto dei servizi di tutela minorile italiani, l’operatore che svolge funzioni di advocacy è definito con il termine portavoce. Il caso riportato offre un esempio della sua azione.

Lucia e il lavoro con il portavoce

Lucia è una bambina di otto anni. Vive con la nonna paterna come previsto da un decreto del Tribunale per i Minorenni che la affida ai Servizi sociali del Comune di residenza dei genitori affinché venga mantenuta presso i nonni.

Il collocamento parentale è il risultato della grossa conflittualità tra la nonna paterna e la mamma di Lucia, una donna di origini brasiliane arrivata in Italia dopo il matrimonio con il padre della bambina.

La mamma di Lucia ha avuto fin dall'inizio grosse difficoltà d'integrazione che hanno compromesso la sua salute psichica, tanto da rendere necessario l'intervento del Servizio Psichiatrico territoriale che, a tutt'oggi, garantisce alla signora un sostegno.

La nonna e la mamma di Lucia sviluppano fin dall'inizio un pesante conflitto che sfocia in accuse e denunce reciproche. Il papà di Lucia vive con la nuova compagna e non interviene per sedare i conflitti tra le due donne.

Lucia, fin da quando è nata, vive al centro di questo conflitto; da quando ha circa due anni vive con la nonna, che si occupa adeguatamente delle sue cure primarie, ma non riesce a tutelare la bambina dalla difficile situazione relazionale tra gli adulti.

L'intervento del Tribunale, tra le altre funzioni, dà mandato agli operatori dei Servizi sociali di regolamentare nella maniera più opportuna gli incontri tra Lucia e la mamma. Al momento della definizione del lavoro con il portavoce, Lucia incontra la mamma ogni tre settimane in un luogo neutro e alla presenza di un operatore dei Servizi sociali comunali che vigila sull'incontro.

Gli operatori incontrano con una certa regolarità la nonna e la mamma per tentare una conciliazione per il bene della bambina senza però grossi risultati. Il papà non partecipa agli incontri, sostenendo di non poter lasciare il lavoro per raggiungere i Servizi.

Intanto Lucia sente le continue lamentele e critiche della nonna sulla mamma, aderendovi quando qualche operatore le chiede qualcosa o la nonna stessa la coinvolge nel discorso. Lucia però in diverse situazioni prende le difese della mamma e, quando la incontra, sostiene le sue idee dandole ragione.

Gli operatori sono convinti che la bambina abbia imparato a non scontrarsi né con la nonna né con la mamma, evitando di esprimere qualsiasi considerazione personale sia alle due donne, sia agli operatori dei Servizi che ben conoscono la situazione.

L'assistente sociale di Lucia decide, quindi, che l'intervento di un portavoce indipendente potrebbe aiutare Lucia a pensare ai propri desideri e aiutare gli operatori a comprendere come meglio organizzare gli incontri tra lei e la sua mamma.

L'intervento di un portavoce professionale indipendente a livello di caso consiste nell'aiutare i bambini e i ragazzi a partecipare alle decisioni che gli operatori dei Servizi devono prendere a loro tutela (Dalrymple, 2004; Calcaterra, 2014). Un portavoce lavora con i minori per aiutarli a comprendere le preoccupazioni che gli adulti esprimono sulla loro situazione, concettualizzare le proprie preoccupazioni ed esprimere le proprie considerazioni in merito, così che se ne possa tenere conto nella definizione degli interventi di aiuto.

Nell'attuale organizzazione degli interventi di tutela minorile la segnalazione rispetto alla necessità di lavorare con un portavoce proviene necessariamente da un operatore di un Servizio di welfare, in alcuni casi potrebbe essere l'insegnante della scuola o un medico, in ogni caso si tratta di un operatore che è a conoscenza

del lavoro di un portavoce. È questo un approccio proattivo all'advocacy (Dalrymple, 2005) che vede l'azione di un adulto che offre a un minore la possibilità di avere un proprio portavoce. Nei Paesi invece dove l'advocacy a tutela dei minori ha avuto uno sviluppo storico, vi sono servizi di advocacy indipendenti che hanno, tra gli altri, il compito di diffondere la conoscenza dell'advocacy tra i bambini e i ragazzi così che, in caso di necessità, siano gli stessi minori a chiedere l'intervento di un portavoce (Calcaterra, 2013).

In ogni caso è necessario che il portavoce sia in una posizione di indipendenza rispetto al Servizio richiedente o perché appartiene a un Servizio appositamente dedicato, o perché libero professionista, o ancora in quanto volontario.

Nel caso preso in esame l'assistente sociale del Comune si è rivolta a una Cooperativa sociale che da poco aveva dato avvio a un servizio di advocacy indipendente mettendo a disposizione operatori specificamente formati.

L'attivazione dell'intervento e l'incontro di conoscenza con l'operatore

L'assistente sociale referente del caso compila la scheda di attivazione dell'intervento di advocacy e incontra il portavoce presso il suo ufficio per spiegare le motivazioni della richiesta d'intervento. Il portavoce, contestualmente, illustra le modalità del suo lavoro e le regole di ingaggio con il minore e gli altri operatori dei Servizi coinvolti.

La richiesta di avvio di un intervento generalmente avviene tramite la compilazione di un'apposita scheda cui può seguire — ma non è indispensabile — un incontro tra segnalante e portavoce per chiarificare quanto riportato nel modulo e accordarsi su come organizzare il primo incontro con il bambino o ragazzo a favore del quale si pensa l'intervento.

La scheda di attivazione dell'intervento di advocacy riporta le informazioni necessarie per avviare il lavoro del portavoce prima che questi incontri il bambino o ragazzo. Tali informazioni in estrema sintesi riguardano:

Dati anagrafici del minore ed eventuali indicazioni da parte dell'Autorità giudiziaria. Per il portavoce è importante avere informazioni innanzitutto sull'età del minore con cui andrà a lavorare così da organizzarsi rispetto alle modalità di comunicazioni da proporre. Un conto, infatti, è lavorare con un ragazzo di dodici anni, un altro è incontrare un bambino di cinque anni, nel qual caso potrebbe essere opportuno, ad esempio, portare con sé giochi o altro materiale per comunicare non solo attraverso il linguaggio verbale. È importante, inoltre, sapere se il bambino o ragazzo con cui si lavorerà ha particolari difficoltà comunicative, ad esempio connesse a disturbi del linguaggio o disabilità cognitive, o se vi sono impegni dei minori che vanno tutelati e quali sono i momenti più opportuni per fissare il primo incontro o, ancora, se vi sono particolari restrizioni definite dall'Autorità giudiziaria che vanno rispettate. Per il portavoce serve sapere anticipatamente dove vive il bambino o ragazzo. Nelle situazioni di tutela minorile, infatti, non è scontato che i bambini vivano con i loro genitori, potrebbero essere accolti presso una comunità educativa o una famiglia affidataria.

Nella scheda di attivazione, inoltre, è indicata la persona da contattare in prima istanza per poter incontrare o telefonare al bambino o ragazzo o, se è l'operatore ad avere tali informazioni, quali sono le modalità per fissare il primo appuntamento con il minore. È possibile, infatti, che sia l'operatore che richiede l'attivazione a fare da tramite tra il portavoce e il bambino o ragazzo, ad esempio fissando un incontro presso il proprio ufficio. In altri casi, invece, il portavoce può incontrare direttamente il ragazzo senza la mediazione iniziale di un operatore, accordandosi con il minore sul luogo e orario del primo appuntamento.

Preoccupazioni del servizio e questioni da affrontare con il bambino o ragazzo. L'attivazione di un intervento di advocacy di caso è conseguente alla definizione di una o più preoccupazioni contingenti sulla situazione di un minore per fronteggiare le quali gli operatori ritengono importante conoscere anche il parere del bambino o ragazzo coinvolto. Nella scheda di attivazione sono riportati i motivi della richiesta del lavoro del portavoce e quali questioni concretamente andranno discusse con il minore che si incontrerà. Il portavoce avvierà il lavoro con il bambino o ragazzo ragionando sulle preoccupazioni espresse dagli adulti ma concentrandosi poi sulle preoccupazioni sentite dal minore come proprie.

Modalità e tempi previsti per la restituzione dell'intervento. Un'ulteriore informazione necessaria per l'attivazione del lavoro del portavoce riguarda le modalità e i tempi di ascolto del minore eventualmente previsti da parte dell'operatore che propone l'intervento. È importante, infatti, sapere fin dall'avvio del lavoro se vi sarà un incontro decisionale formale cui il bambino o ragazzo dovrà partecipare o se il minore può definire volontariamente le modalità di comunicazione con gli adulti.

Il colloquio con l'operatore che richiede l'intervento è occasione per il portavoce di ridefinire i concetti d'indipendenza, centratura sul minore e riservatezza che guideranno il suo lavoro con il bambino o ragazzo.

In questo quadro s'inserisce l'utilizzo che il portavoce farà delle informazioni sulla situazione del minore di cui verrà a conoscenza in sede di colloquio o tramite documenti scritti. L'operatore di advocacy risponde a un solo referente, che è il minore stesso, e lavora affinché il minore possa esprimere le proprie considerazioni in relazione a un evento o alla propria condizione di vita così che gli adulti che devono decidere a tale riguardo possano tenerne conto.

Per farsi un'opinione ed esprimere un parere è importante che i bambini e i ragazzi siano messi al corrente della situazione e di ciò che potrebbe accadere, così che possano vagliare, con l'aiuto del proprio operatore di advocacy, i vari corsi di azione e manifestare un'opinione in maniera consapevole. L'operatore di advocacy lavora con il minore in maniera trasparente, il che significa che condividerà con il bambino o ragazzo con cui sta lavorando le informazioni di cui viene a conoscenza. Tale principio metodologico deve essere chiaramente esplicitato agli operatori che chiedono l'intervento di un operatore di advocacy così che sappiano che tutte le informazioni

riferite verranno condivise con il minore: in questo modo essi potranno decidere cosa riferire e cosa non riferire al portavoce.

In linea generale va detto che al portavoce non servono molte informazioni, non è necessario che sia a conoscenza dello storico degli interventi e delle motivazioni che hanno portato al crearsi di una determinata situazione. Il portavoce lavora a partire dalla definizione del problema data dal bambino o ragazzo con cui sta lavorando.

In sintesi, il colloquio di attivazione tra operatore richiedente e portavoce potrebbe essere utile a due livelli:

- Per il portavoce, per comprendere chiaramente la preoccupazione dei servizi e le questioni di cui discutere con il minore. In questo caso la questione su cui ragionare con Lucia riguardava come meglio gli operatori potevano organizzare per lei gli incontri con la sua mamma.
- Per l'operatore richiedente, per comprendere meglio le modalità operative dell'intervento e organizzare il primo incontro tra portavoce e minore. Nella situazione di Lucia si è stabilito che il portavoce potesse incontrare la bambina nella sala dello spazio neutro dove si svolgevano le visite con la mamma in un giorno concordato dall'assistente sociale con la nonna. L'assistente sociale avrebbe inoltre spiegato a Lucia la proposta di lavoro, lasciando al portavoce il chiarimento sulle sue funzioni e modalità di lavoro.

Nel primo colloquio di segnalazione, sia esso *vis à vis* o telefonico, è importante che l'operatore di advocacy definisca le modalità di contatto con il minore per cui sta pensando il sostegno. È questo un passaggio che va necessariamente condiviso con l'operatore referente del caso, che conosce il minore e la sua famiglia.

Nel caso preso in esame, per l'attivazione dell'intervento di advocacy non si è ritenuto necessario chiedere l'autorizzazione dei genitori della bambina, in quanto Lucia era affidata al Comune di residenza con una significativa limitazione della responsabilità genitoriale. L'intervento di advocacy si è quindi inserito nelle funzioni di sostegno e controllo che il Servizio sociale era chiamato a svolgere. Quando invece i genitori mantengono a pieno la loro responsabilità genitoriale, è necessario che l'intervento di advocacy sia da questi autorizzato. Sarebbe opportuno, in tali situazioni, che l'autorizzazione fosse richiesta dagli operatori che già conoscono la famiglia.

Il primo incontro con Lucia

Il portavoce incontra Lucia secondo gli accordi presi con l'assistente sociale. Lucia arriva presso lo spazio neutro accompagnata dalla nonna; sia la signora che la bambina erano informate di chi avrebbero incontrato. Dopo le prime presentazioni, Lucia rimane sola con il portavoce nella stanza, il portavoce spiega a Lucia ciò che sa della sua storia e chiarisce che ha bene in mente che in quella stanza di solito incontra la mamma; chiede quindi a Lucia se vuole giocare un po' o preferisce parlare. Lucia sceglie un gioco che è solita fare con la mamma, e mentre giocano l'adulto e la bambina iniziano a parlarsi. Lucia spiega al portavoce cosa ha capito della proposta di lavoro e l'opera-

tore di advocacy conferma e chiarisce quanto la bambina ha compreso, ribadisce cosa significa lavorare in maniera indipendente e come terrà fede alla riservatezza tra loro. Verifica quindi che Lucia abbia intenzione di lavorare assieme e racconta alla bambina quali sono le questioni su cui l'assistente sociale vorrebbe sapere la sua opinione. La bambina conferma la sua intenzione di farsi aiutare dal portavoce, spiega da subito quanto sia difficile parlare con la nonna e con la mamma che litigano spesso, racconta di essere preoccupata quando parla con l'assistente sociale perché non sa cosa deve dire, ha paura che si arrabbino sia la nonna che la mamma. Dopo oltre mezz'ora di tempo, il portavoce e Lucia decidono di chiudere l'incontro e di darsi un nuovo appuntamento concordando assieme luogo e orario dell'incontro.

Nel primo incontro con un bambino o ragazzo è molto importante che il portavoce si accerti che il minore comprenda i principi d'indipendenza e riservatezza che guidano il suo lavoro. Deve quindi verificare la volontarietà del minore di lavorare assieme al portavoce. È questa una situazione insolita per i bambini e i ragazzi che, negli interventi di tutela minorile, generalmente non possono scegliere di incontrare o meno gli operatori, i quali entrano nella loro vita su precisa indicazione dell'Autorità giudiziaria, a loro tutela e senza il loro permesso. Diverso è il lavoro con il portavoce che, avendo l'unica funzione di rappresentare i bambini e i ragazzi, può lavorare autenticamente con loro solo se questi acconsentono e lo mettono nelle condizioni di rappresentarli parlandogli e dandogli precise indicazioni su cosa riferire, a chi e in quale maniera. Un portavoce deve prestare molta attenzione nel lavorare con i bambini per verificare che il loro interesse sia autentico: proprio perché i minori non sono abituati alla possibilità di rifiutare di incontrare un professionista, potrebbero dichiarare il loro consenso al lavoro più per timore delle conseguenze che per effettiva volontà. Per questo il portavoce deve costantemente ricordare ai bambini e ai ragazzi con cui lavora che non sono obbligati a incontrarsi, che se pensano di essere in grado di rappresentare da soli le loro opinioni agli adulti sono liberi di farlo così come di decidere di non voler riferire nulla a chi dovrà decidere sulla loro situazione, consapevoli del fatto che una decisione verrà presa in ogni caso, con o senza il loro contributo.

Le prime esperienze di lavoro del portavoce in Italia (Calcaterra, 2015) mostrano che i bambini e i ragazzi comprendono da subito la differente posizione del portavoce rispetto agli altri operatori, proprio perché chiede loro indicazioni, lascia che siano loro a guidare il suo lavoro, non pensa a ciò che sarebbe meglio fare dando consigli, ma si assicura che i bambini con cui lavora si chiariscano le idee su cosa secondo loro sarebbe meglio fare, per poi aiutarli a spiegare questo specifico e unico punto di vista agli altri adulti con responsabilità decisionale. Si assicura, quindi, che questi adulti considerino seriamente la possibilità di seguire la strada indicata dal minore, totalmente o in parte e, qualora non fosse possibile, spieghino le motivazioni di tale scelta ai bambini e ragazzi coinvolti.

Anche nella situazione con Lucia, la bambina ha facilmente compreso in cosa il portavoce l'avrebbe potuta aiutare e ha acconsentito senza difficoltà alla possibilità di lavorare assieme. La condivisione delle riflessioni sulle difficoltà nella relazione con gli adulti di riferimento avvenuta fin dal primo incontro ha posto le basi per ragionare sulle preoccupazioni espresse dagli adulti, trovare assonanza con quando preoccupava

la bambina e decidere di darsi un ulteriore spazio di ragionamento «ad alta voce» per capire se e cosa fosse importante riferire agli operatori.

Proseguendo nel ragionamento ad alta voce...

Il secondo incontro avviene a distanza di tre giorni. Come concordato, il portavoce si reca da Lucia nella casa dove vive con la nonna. Assieme valutano se parlare a casa o uscire, la bambina decide di uscire con il portavoce per andare al parco vicino a casa. Giunti al parco Lucia e il portavoce prendono un gelato e si siedono sull'altalena per iniziare a parlare. Lucia si ricorda bene cosa fa il portavoce e le cose su cui avevano già iniziato a ragionare assieme. In questo secondo incontro la bambina racconta al portavoce di quanto il conflitto tra la nonna e la mamma la faccia stare male; spiega che sa bene che la mamma non sarebbe in grado di occuparsi di lei perché si ricorda di quando stava male. Per questo dice di voler continuare a vivere con la nonna, ma ha paura che la mamma si offenda. Spiega anche che vuole vedere di più la sua mamma, ma anche questo pensiero la preoccupa perché teme che la nonna non sia d'accordo. Con il portavoce ragiona su cosa potrebbe accadere se dovesse riferire queste cose agli adulti e a chi. Il portavoce ricorda a Lucia che il giudice dei bambini ha deciso che è importante che stia con la nonna e che però ha lasciato all'assistente sociale il compito di decidere come organizzare gli incontri con la mamma. Prima di decidere come fare, l'assistente sociale è interessata a conoscere il punto di vista di tutti; il portavoce prosegue spiegando alla bambina che la decisione sarà presa dall'assistente sociale e che sarà lei a comunicarla alla sua famiglia. Questo chiarimento rassicura Lucia, che decide che dirà all'assistente sociale di voler continuare a vivere con la nonna, il che secondo lei rassicurerà la nonna stessa, ma anche di voler passare più tempo con la mamma, preferirebbe da sola ma potrebbe andare bene anche alla presenza dell'educatrice, altra condizione che secondo la bambina dovrebbe rassicurare ulteriormente la nonna. Decide però di chiedere all'assistente sociale di poter incontrare la mamma a casa dei genitori, dove la mamma le racconta di aver tenuto la sua camera con i suoi giochi.

Lucia e il portavoce si accordano infine su come parlare con l'assistente sociale e la bambina chiede al portavoce di invitare a suo nome l'assistente sociale al parco. Prima di salutarsi Lucia confida al portavoce un'altra preoccupazione; spiega che è molto arrabbiata con il papà, che al mattino la dovrebbe accompagnare a scuola, ma è sempre in ritardo, così lei è l'ultima a entrare in aula e questa situazione la imbarazza molto nei confronti dei suoi compagni. Il portavoce aiuta Lucia a capire cosa potrebbe fare per affrontare questa preoccupazione. Tra le varie ipotesi, Lucia ragiona sulla possibilità di chiedere direttamente al papà di arrivare in orario, parlarne con la nonna, spiegare all'assistente sociale la cosa e chiedere che sia lei a parlarne con il papà o ancora chiedere alla maestra di parlare con i suoi compagni per spiegare loro la situazione. Tuttavia, secondo Lucia, nessuna delle ipotesi fatte è percorribile per paura che il papà di arrabbi o che venga sgridato dalla nonna o dall'assistente sociale. La bambina decide quindi di non raccontare a nessuno di questa sua difficoltà e chiede al portavoce di mantenere la riservatezza su questo aspetto. Non essendo una situazione pericolosa per la vita di Lucia, il portavoce garantisce alla bambina che non parlerà a nessuno di questa sua preoccupazione.

In questo secondo incontro il portavoce aiuta la bambina a esplorare le preoccupazioni degli adulti, comprendere cosa potrebbe accadere e focalizzare i suoi desideri di cambiamento. Emerge chiaramente la preoccupazione della bambina rispetto alla reazione degli adulti alla comunicazione dei suoi desideri. Di fondamentale importanza nel lavoro del portavoce è spiegare ai bambini e ai ragazzi che contribuire al processo decisionale non significa assumersi la responsabilità di decidere, quanto piuttosto dare preziose indicazioni a chi ha il dovere di decidere sulla loro vita. Invitare un bambino a partecipare non comporta delegargli il potere decisionale, quanto piuttosto fornirgli tutte le informazioni necessarie per comprendere la situazione e i possibili corsi di azione e poter esprimere conseguentemente la propria opinione in maniera consapevole, così che gli adulti che devono valutare il da farsi e decidere di conseguenza ne tengano conto seriamente (Willow, 2002; Vis et al., 2011).

In coerenza con le sue funzioni, il portavoce deve chiarire al minore con cui lavora che non potrà garantirgli che gli adulti decideranno secondo le indicazioni date, ma piuttosto che si assicurerà che le ascoltino e, nel caso, gli spieghino perché non si possa seguirle. Nella situazione descritta, inoltre, emerge un tema delicato del lavoro del portavoce, che accade quando i bambini o i ragazzi ragionano apertamente su alcune loro preoccupazioni e decidono poi di non riferirle agli operatori coinvolti. È proprio la possibilità di parlare ad alta voce con un adulto che permette ai minori di focalizzare meglio le proprie preoccupazioni, certi del fatto che potranno mantenere il controllo della situazione e che le riflessioni condivise non attiveranno in automatico la «macchina» degli interventi di tutela. La decisione di non riferire alcune delle cose di cui si discute è responsabilità del bambino o ragazzo con cui si lavora, concretizza il principio di autodeterminazione che, nella misura della loro sicurezza, appartiene anche ai minori. Il portavoce ha l'unica responsabilità di verificare che tale decisione sia presa in maniera consapevole, avendo vagliato le varie possibilità di azione. Mantenere la riservatezza comporta per il portavoce un atto di fiducia nel ragionamento riflessivo dei bambini e nel lavoro degli operatori impegnati a comprendere e valutare la situazione e i possibili pregiudizi che il minore vive.

In questa specifica situazione, per Lucia la preoccupazione delle conseguenze per il padre di una sua comunicazione era più elevata del disagio provato nel dover arrivare in ritardo a scuola; inoltre non si prefigurava una situazione di reato perseguibile d'ufficio e quindi è stato possibile per il portavoce garantire il patto di riservatezza. Se invece Lucia avesse ragionato con il portavoce in merito a una situazione pericolosa per sé o per altre persone, il portavoce avrebbe dovuto spiegare alla bambina il suo dovere di comunicare tale pericolo agli altri adulti coinvolti. Anche in questo caso, tuttavia, le modalità di comunicazione si sarebbero dovute concordare con la bambina.

L'incontro di restituzione con l'assistente sociale

Il portavoce fissa l'appuntamento per Lucia con l'assistente sociale, che accetta la proposta di incontrarsi al parco. Nel viaggio verso il parco il portavoce ricorda a Lucia gli accordi presi e verifica che la bambina abbia ancora intenzione di riferire quanto concordato all'assistente sociale. Arrivati al parco Lucia e il portavoce trovano ad aspettarle

l'assistente sociale. Lucia chiede se possono prendere un gelato e si siedono poi assieme su una panchina. Come da accordi il portavoce spiega all'assistente sociale per conto di Lucia che la bambina vuole continuare a vivere con la nonna, ma che vorrebbe vedere più spesso la mamma. Non ha richieste da fare rispetto a una precisa frequenza delle visite, ma chiede di poterle fare a casa della mamma, nella sua stanza, da sola, ma se proprio non fosse possibile anche in presenza dell'educatrice che vigila sugli incontri. La bambina prende la parola e spiega a modo suo il desiderio di giocare con i suoi giochi nella sua stanza con la sua mamma.

L'assistente sociale ringrazia Lucia, le spiega che non può darle in quel momento una risposta, che ne avrebbe dovuto parlare con la sua collega psicologa e che le avrebbe fatto sapere. Il portavoce chiede quando e come avrebbe dato la risposta a Lucia e come sarebbe avvenuta la comunicazione alla mamma e alla nonna. L'assistente sociale spiega a Lucia che il lunedì seguente ne avrebbe parlato con la psicologa e che nel pomeriggio l'avrebbe chiamata a casa della nonna per riferirle la decisione. Le spiega anche che prima di quel momento avrebbe incontrato la mamma e la nonna nel suo ufficio individualmente e che avrebbe discusso con loro delle varie possibilità di organizzazione delle visite. Anche a loro avrebbe riferito poi la decisione il lunedì pomeriggio seguente. Il portavoce concorda con Lucia che lunedì sera l'avrebbe chiamata per verificare che avesse ottenuto la sua risposta. Lucia si dice tranquilla e si chiude l'incontro con l'assistente sociale. Il lunedì seguente il portavoce telefona a Lucia: l'assistente sociale aveva già chiamato la bambina e le aveva comunicato che dal prossimo incontro avrebbe potuto vedere la mamma nella sua casa, tuttavia in presenza dell'educatrice, che si sarebbe occupata anche di accompagnarla.

L'intervento di advocacy ridefinisce in parte i rapporti di potere tra adulti e bambini (Boylan e Dalrymple, 2009; Dalrymple e Boylan, 2013) e l'esempio descritto mostra chiaramente questo concetto — se non altro perché la bambina, diversamente dal solito, ha potuto decidere il *setting* dell'incontro e le modalità con cui sarebbe avvenuto, invitando lei l'operatore all'incontro e non rispondendo a una convocazione.

Nell'incontro di restituzione, se i bambini sono in grado di parlare da soli con gli adulti, il portavoce si assicura che questi ultimi li ascoltino; quando invece i bambini hanno difficoltà a esprimersi, il portavoce interviene a differenti livelli, aiutandoli a parlare con gli operatori o parlando al posto loro (Herbert, 1989). In questa situazione il portavoce ha sostenuto Lucia parlando in prima istanza al suo posto, lasciando poi che la bambina integrasse la comunicazione personalmente. Rispetto ai contenuti della comunicazione, il desiderio di Lucia di continuare a vivere con la nonna era già noto agli operatori, essendo stato oggetto di riflessione in differenti colloqui individuali con la bambina. In cosa allora si differenzia questa comunicazione? Lavorando con il portavoce Lucia ha potuto concettualizzare i propri desideri senza il timore di offendere nessuno, rispondendo alle proprie istanze e non preoccupandosi di dover corrispondere alle aspettative degli adulti. Riducendo questa preoccupazione, la bambina ha poi potuto ragionare su come corrispondere ai propri desideri indicando una modalità di incontro con la madre cui gli operatori non avevano pensato. Lucia ha potuto chiarire concretamente cosa significa per lei mantenere la relazione con la mamma, giocare nella stanza di cui la mamma le racconta, potendo spiegare l'importanza emotiva di concretizzare questo desiderio. Gli operatori sono stati sollecitati

dalla presenza del portavoce nel ragionare a fondo su questa richiesta e nel chiedersi se veramente sarebbe stato impossibile o non tutelante modificare in tale direzione le modalità di incontro tra la bambina e la madre.

Il lavoro del portavoce negli interventi di caso si conclude con la verifica che i bambini ricevano le risposte che aspettano dagli operatori. Anche in questo la funzione di advocacy riequilibra i rapporti di potere tra adulti e bambini perché nel caso in cui, a differenza di quanto è accaduto in questa situazione, non vengano rispettati gli accordi presi, il portavoce concorda con il minore come poter ottenere le risposte e agisce con l'autorevolezza di un adulto nel chiedere conto del lavoro fatto e delle decisioni prese agli altri adulti coinvolti.

Conclusioni

L'intervento di advocacy di caso in tutela minorile si concretizza nella relazione a breve termine tra un portavoce professionale indipendente e un bambino o ragazzo per ragionare su preoccupazioni e questioni segnalate dagli operatori che si occupano della tutela dei minori. Il portavoce lavora con i minori affinché possano comprendere la situazione, ragionare sulle proprie preoccupazioni e decidere cosa riferire agli adulti che hanno il potere di intervenire per il loro benessere. Il fatto di poter ragionare in maniera indipendente e riservata con un professionista adulto a conoscenza delle procedure di tutela minorile e del linguaggio degli operatori permette ai bambini di partecipare attivamente ai processi decisionali che riguardano la loro vita concettualizzando non solo le proprie preoccupazioni, ma anche i propri desideri di cambiamento e dando agli operatori preziose indicazioni su come, dal loro punto di vista, potrebbero essere aiutati a stare meglio.

Abstract

In the child protection decision making process it is really important to hear children and to promote their participation in order to define effective paths of aid. However child protection social workers are not in a good position to hear children. Advocacy is a professional practice useful to promote children's participation in decisions affecting their lives. In the Italian child protection system the advocate is named «portavoce» (someone who brings voice). The paper presents an issued based advocacy process discussing the methodological phases of the process and the principles inspiring the advocate's work in representing children's voices.

Keywords:

Independent professional advocacy – Hearing – Participation – Child protection.

Bibliografia

- 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.
- Boylan J. e Dalrymple J. (2009), *Understanding advocacy for children and young people*, London, Open University Press, ed. it. *Cos'è l'advocacy nella tutela minorile*, Trento, Erickson, 2011.
- Calcaterra V. (2013), *Advocacy e tutela dei minori. Il caso inglese*, «Studi di Sociologia», vol. 2, pp. 163-184.
- Calcaterra V. (2014), *Il portavoce del minore: Manuale operativo per l'advocacy professionale di caso*, Trento, Erickson.
- Calcaterra V. (2015), *Il visiting advocacy in comunità di accoglienza. La voce dei bambini e dei ragazzi*, «Lavoro Sociale», vol. 15, suppl. al n. 4, pp. 55-79.
- Cashmore L. (2002), *Promoting the participation of children and young people in care*, «Child Abuse & Neglect», vol. 26, n. 8, pp. 837-847.
- Dalrymple J. (2004), *Developing the Concept of Professional Advocacy*, «Journal of Social Work», vol. 4, n. 2, pp. 179-197.
- Dalrymple J. (2005), *Constructions of Child and Youth Advocacy: Emerging Issues in Advocacy Practice*, «Children & Society», vol. 19, pp. 3-15.
- Dalrymple J. (2011), *La voce dei minori: partecipazione e interventi di tutela*. In P. Donati, F. Folgheraiter e M.L. Raineri (a cura di), *La tutela dei minori: Nuovi scenari relazionali*, Trento, Erickson, pp. 129-139.
- Dalrymple J. e Boylan J. (2013), *Effective advocacy in social work*, London, Sage.
- Dominelli L. (2002), *Anti-oppressive social work: Theory and practice*, London, Palgrave MacMillan.
- Folgheraiter F. (2005), *Interventi di controllo e lavoro di rete*, «Lavoro Sociale», vol. 5 n. 2, pp. 161-173.
- Folgheraiter F. (2011), *Fondamenti di metodologia relazionale: La logica sociale dell'aiuto*, Trento, Erickson.
- Herbert M.D. (1989), *Standing Up for Kids: Case Advocacy for Children and Youth, Strategies and Techniques*, Alberta, Office of the Children's Advocacy.
- 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.
- Holland S. (2001), *Representing children in child protection assessments*, «Childhood», vol. 8, n. 3, pp. 322-339.
- Holland S., Scourfield J. O'Neill S. e Pithouse A. (2003), *Outcomes in family group conference for children on the brink of care: A study of child and family participation*, Cardiff, University School of Sciences.
- Kroll B. e Taylor A. (2003), *Parental substance misuse and child welfare*, London, Jessica Kingsley.
- Lindsay M.J. (1995), *Involving young people in decision-making*, «Children Australia», vol. 20, pp. 39-42.
- McLeod A. (2006), *Respect or Empowerment? Alternative Understandings of «Listening» in Childcare Social Work*, «Adoption & Fostering», vol. 30, n. 4, pp. 43-52.
- 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.
- Raineri M.L. (2004), *Il metodo di rete in pratica: Studi di caso nel servizio sociale*, Trento, Erickson.
- Sinclair R. (2004), *Participation in practice: making it meaningful, effective and sustainable*, «Children and Society», vol. 18, pp. 106-118.

- 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», vol. 16, pp. 325-335.
- Weisz V., Wingrove T., Bea S.J. e Faith-Slake A. (2011), *Children's participation in foster care hearings*, «Child Abuse & Neglect», vol. 35, n. 4, pp. 267-272.
- Willow C. (2002), *Participation in practice: Children and young people as partners in change*, The Children Society.

Calcaterra V. (2015), *Lucia e il lavoro con il portavoce. Analisi metodologica di un intervento di advocacy di caso*, «Lavoro Sociale», vol. 15, suppl. al n. 6, pp. 99-112, doi: 10.14605/LS25.