

# Il visiting advocacy in comunità di accoglienza

Valentina Calcaterra  
Università Cattolica di Milano

*L'articolo presenta l'esperienza della costituzione in Italia del primo servizio di visiting advocacy per minori in comunità di accoglienza. L'advocacy indipendente professionale è una pratica di lavoro con i minori innovativa per il contesto dei servizi di tutela minori in Italia. La ricerca-azione ha permesso di sperimentare l'advocacy professionale come forma di ascolto e di promozione della partecipazione dei minori che vivono in comunità di accoglienza. Nell'ambito di questa iniziativa, è stata promossa e studiata l'introduzione della figura di un portavoce indipendente presso due comunità di accoglienza per minori di età compresa tra i 6 e i 18 anni. Nell'articolo si descrive il processo di preparazione per l'introduzione del servizio di visiting advocacy, le attività svolte dal portavoce con i bambini e i ragazzi e i risultati della valutazione del progetto dal punto di vista dei minori e degli educatori delle due comunità di accoglienza.*

**Parole chiave:**

Advocacy professionale indipendente – Comunità di accoglienza – Tutela minori – Ascolto – Partecipazione.

L'ascolto dei bambini e dei ragazzi e la loro partecipazione ai processi decisionali che li riguardano sono sempre più riconosciuti come temi cruciali nella definizione degli interventi sia a livello micro nelle singole situazioni, sia a livello macro nella definizione delle politiche sociali per la protezione dell'infanzia (Cashmor, 2002; Department for Education and Skills, 2003; Healy e Darlington, 2009; Gallagher et al., 2012).

## L'ascolto e la partecipazione dei minori ai processi decisionali

La convenzione internazionale sui Diritti dell'Infanzia del 1989, ratificata in Italia nel 1991, all'articolo 12 sancisce il diritto per i minori, in base alla loro capacità di discernimento, di esprimere le proprie opinioni liberamente ogni volta che si debba prendere una decisione che li riguarda. Lo stesso articolo prevede il corrispondente dovere degli adulti che hanno responsabilità decisionali sulla vita dei minori di ascoltare l'opinione dei diretti interessati e di tenerne debitamente conto.

La normativa internazionale non prevede dei limiti di età per l'esercizio del diritto di ascolto da parte dei minori, così come ricordato dal *Committee on the Right of the Child* nel 2009 nelle indicazioni per l'attuazione dell'articolo 12 della Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia.

Anche la Convenzione Europea sull'Esercizio dei Diritti dei Minori interviene in materia e all'articolo 3 disciplina il diritto dei minori di «essere informati ed esprimere la propria opinione nei procedimenti». Nello specifico i minori hanno il diritto di ricevere ogni informazione pertinente alla situazione che li riguarda, di essere consultati ed esprimere la propria opinione, di essere informati delle eventuali conseguenze che tale opinione comporterebbe nella pratica.

La possibilità di ricevere le informazioni opportune sulla situazione permette ai bambini e ai ragazzi di formarsi un'opinione consapevole, condizione preliminare per poi poterla esprimere ed esercitare conseguentemente il proprio diritto di essere ascoltati.

---

### Diritto di essere ascoltati

Anche la legislazione italiana prevede l'ascolto dei minori nei procedimenti che li riguardano, attività disciplinata in primo luogo dalla legge sull'adozione e l'affidamento dei minori n. 149/2001 che ha modificato la legge 184/83. In tale normativa si disciplina l'ascolto dei minori che abbiano compiuto i 12 anni, e si dichiara necessario il consenso all'adozione del minore al di sopra dei 14 anni, senza il quale il Tribunale per i minorenni non può procedere con il provvedimento adottivo.

A seguire, con la legge del 10 dicembre 2012 n. 219 e il successivo decreto legislativo del 28 dicembre 2013 n. 154, l'ascolto è riconosciuto come un diritto anche in famiglia, in conformità con la normativa internazionale e con le *Linee guida del Comitato dei ministri del Consiglio d'Europa per una giustizia a misura di minore*, adottate il 17 novembre 2010, che dichiarano che «l'essere ascoltato è un diritto del minore, non un dovere da imporgli» (p. 28).

Va ricordato, tuttavia, che la responsabilità decisionale ultima sulla tutela dei minori rimane in capo agli adulti chiamati a decidere «nell'interesse superiore del fanciullo», così come disposto nell'art. 3 della Convenzione sui Diritti dell'Infanzia.

Il fondamento della partecipazione dei minori ai processi decisionali sta nel riconoscimento che i bambini e i ragazzi sono competenti e hanno delle cose importanti da dire sulla propria vita, sui rischi che corrono, sulle possibilità di cambiamento positive, sugli interventi che vengono pensati per loro, sugli aiuti che ricevono (Hart, 1997; Aubrey e Dahl, 2006). I dati di ricerca indicano che i

bambini e i ragazzi vogliono dire la loro quando gli operatori devono prendere delle decisioni che incidono in maniera significativa sulla loro vita, chiedono di essere coinvolti nella ricerca delle strategie per affrontare i problemi che vivono e vogliono essere informati sulle decisioni che vengono prese per loro conto e sulle motivazioni che le fondano (Cashmore, 2002; Sinclair, 2004; Oliver, 2010; Weisz et al., 2011). Quando i minori possono partecipare, vengono ascoltati e si tiene conto della loro opinione nel definire gli interventi necessari, i progetti che si realizzano sono migliori, molto probabilmente perché più rispondenti ai loro bisogni e maggiormente accettati da parte dei bambini e dei ragazzi stessi (Lindsay, 1995; Holland, 2000; 2001; Hetherington e Cooper, 2001; Holland et al., 2003).

Tuttavia, nonostante la previsione normativa e le indicazioni che emergono dalle ricerche, i minori continuano a sentirsi emarginati ed esclusi dai processi decisionali, non ascoltati e non rappresentati (Boylan e Ing, 2005; Dalrymple, 2011; La Valle et al., 2012).

Le poche ricerche che a livello nazionale rilevano il punto di vista dei minori allontanati dalle loro famiglie presentano purtroppo un quadro comune a quanto fino a ora discusso (Bondioli e Molinari, 2005; Aglietta, Bonaga e Ferrone, 2010; Patt, 2011; Belotti et al., 2012).

## **Le difficoltà dell'ascolto dei bambini e dei ragazzi**

L'ascolto e la partecipazione dei minori non sempre trova facile applicazione nella pratica del lavoro degli operatori anche per la fatica dei minori stessi nel partecipare ai processi decisionali formali.

I bambini e i ragazzi non sono sempre in grado di parlare autenticamente e liberamente con gli operatori tenuti a decidere per la loro vita anche in presenza in una relazione di fiducia con gli adulti cui devono riferirsi (Ulvik, 2014). Non è raro che trovino difficoltà nel riferire situazioni di maltrattamento potenziali o reali in cui sono coinvolti (Roche e Tucker, 2003; Tucker, 2011). Questa difficoltà, in molte situazioni, è dovuta proprio alla consapevolezza dei minori del ruolo decisionale degli adulti con cui dovrebbero parlare.

Proprio questa responsabilità decisionale e di tutela pone dei vincoli alla relazione di ascolto tra il minore e gli operatori.

Gli operatori dei servizi sono innanzitutto vincolati a una responsabilità valutativa dello stato di pregiudizio del minore e della capacità dei suoi genitori e familiari di prendersene cura. I bambini e i ragazzi potrebbero preoccuparsi di come verranno utilizzate le informazioni date, a chi verranno riferite e che tipo di valutazione faranno gli operatori sulle competenze dei familiari proprio a partire dalle loro dichiarazioni. In molti casi, inoltre, i bambini e i ragazzi non hanno tutti gli elementi necessari per comprendere cosa potrebbe accadere dopo aver confidato le proprie preoccupazioni (Dalrymple, 2003; Boylan e Ing, 2005; Barnes, 2007; Tucker, 2011). Anche quando gli operatori vogliono informare e coinvolgere i

bambini e i ragazzi, parlare con loro è complesso (Ulvik, 2014) e, quando il colloquio ha finalità di indagine in relazione alla vita quotidiana dei bambini e dei ragazzi, i minori tendono a difendersi o a rispondere alle aspettative degli operatori senza permettere loro di comprendere autenticamente ciò che vivono.

Inoltre gli operatori sono tenuti a decidere avendo come preminente l'interesse dei minori. Tuttavia non sempre ciò che è nell'interesse della tutela dei minori coincide con ciò che i bambini e i ragazzi coinvolti vorrebbero per sé (Willow, 2013; Wood e Selwyn, 2013). È il caso ad esempio in cui si rende necessario allontanare un minore dalla sua famiglia, evento sempre traumatico e non desiderato. Le ricerche ci dicono che quando gli operatori decidono nell'interesse superiore dei minori senza consultarli e tenere conto delle loro opinioni, i bambini e i ragazzi si sentono frustrati, non ascoltati né presi seriamente (Boylan e Ing, 2005; Oliver, Knight e Candappa, 2006; Boylan e Dalrymple, 2011).

## L'advocacy e la tutela dei minori

I bambini e i ragazzi dichiarano che si sentono più sicuri quando sono accompagnati nel parlare con gli operatori da qualcuno che sia presente solamente per loro e che possa parlare in loro nome, in particolare nei momenti decisionali formali (Boylan e Ing, 2005), specificando il fatto che possa essere qualcuno al di fuori della propria famiglia.

L'advocacy professionale indipendente è un intervento finalizzato ad aiutare i bambini e i ragazzi a partecipare ai processi decisionali, a esprimere le loro opinioni e ad assicurarsi che vengano tenute in considerazione (Campbell, 1997; Munro, 2001; Vis et al., 2011; Calcaterra, 2014), oltre che a promuovere cambiamenti che consentano una maggiore centratura sui bisogni dei minori da parte del sistema dei servizi (Willow, 2002).

L'advocacy è descritta come l'azione del parlare a sostegno delle preoccupazioni dei bambini e dei ragazzi (Herbert, 1989; Oliver, Knight e Candappa, 2006). È una pratica relazionale e non oppressiva (Dominelli, 2002; Dalrymple e Burke, 2006; Folgheraiter, 2012; Folgheraiter e Raineri, 2012) finalizzata a sostenere le persone che vivono situazioni di difficoltà a far ascoltare la propria voce.

I valori che ispirano gli interventi di advocacy sono l'impegno per la giustizia civile, il rispetto e il sostegno dei minori, la valorizzazione delle differenze e dell'unicità, la lotta contro la discriminazione e le ingiustizie (Boylan e Dalrymple, 2009), tutti valori che richiamano i principi delle pratiche di lavoro antioppressive e che promuovono un approccio professionale che rispetti il diritto di autodeterminazione delle persone.

Gli interventi di advocacy a sostegno dei minori sono riconosciuti come utili e attivati in diversi Paesi; si ricorda in particolare l'esperienza della Gran Bretagna, che ha normato tale intervento e ha sviluppato servizi di advocacy indipendenti (Boylan e Dalrymple, 2009; Calcaterra, 2013).

Il ruolo dell'operatore di advocacy, che in italiano è stato tradotto con il termine «portavoce», si distingue da quello degli altri operatori in quanto agisce in maniera indipendente (Scottish Executive, 2001; Department of Health, 2002; Department for Education and Skills, 2003; Dalrymple, 2005; Pona e Hounsell, 2012) sia dagli altri adulti in relazione con il minore, sia dalle responsabilità valutative e decisionali, il che significa che il portavoce rappresenta unicamente il punto di vista del minori con cui lavora (Action for Advocacy, 2006; Oliver, Knight e Candappa, 2006; Dalrymple e Horan, 2008; Boylan e Dalrymple, 2009; Dalrymple, 2011).

Un ulteriore principio che guida il lavoro di un portavoce, che ha un'importante conseguenza a livello operativo, è il principio di riservatezza (Department of Health, 2002; Welsh Assembly Government, 2003; Action for Advocacy, 2006). L'operatore di advocacy riferisce unicamente ciò che il minore autorizza a riferire e a chi indica.

Queste caratteristiche del lavoro di un portavoce non qualificano maggiormente il suo intervento rispetto a quello di altri operatori, piuttosto lo pongono in una posizione differente che gli permette di ascoltare il minore senza conflitti di interesse, aiutandolo a comprendere le proprie preoccupazioni e le possibili conseguenze delle cose riferite agli operatori, così da poter decidere più consapevolmente quali pensieri esprimere (Dalrymple, 2003; Dalrymple e Boylan, 2013).

## Finalità e metodologia della ricerca

La ricerca-intervento si è realizzata all'interno di due comunità di accoglienza per bambini da 6 a 13 anni e ragazzi di età compresa tra i 14 e i 18 anni gestite da una Cooperativa Sociale con sede nel nord d'Italia che da oltre trent'anni lavora a sostegno dei bambini e dei ragazzi e delle loro famiglie.

Finalità della ricerca è stata sperimentare e successivamente valutare l'implementazione di forme professionali di ascolto dei minori che, da un lato, promuovessero la partecipazione dei bambini e dei ragazzi al contesto di vita comunitario alla definizione del proprio progetto di vita e, dall'altro, permettessero agli educatori di comprendere appieno il punto di vista dei bambini e dei ragazzi relativamente alle decisioni che li riguardano.

Prendendo spunto dai risultati delle ricerche già realizzate nel contesto anglosassone (Boylan e Ing, 2005; Dalrymple, 2005; Dalrymple e Horan, 2008; Boylan e Dalrymple, 2009; Children's Commissioner for England, 2011; Children's Commissioner for Wales, 2012), l'ipotesi della ricerca è partita dalla considerazione che, in molti casi, i bambini e i ragazzi, seppur in difficoltà, sappiano cosa sia bene per loro e cosa li possa aiutare a stare meglio, ma non sempre siano in grado di esprimere le proprie considerazioni o abbiano l'autorevolezza per far sentire la propria voce e sostenere le proprie opinioni in merito alla loro vita.

Comprendere il punto di vista dei minori è però un passaggio fondamentale per definire progetti di aiuto e educativi che siano realmente efficaci.



La ricerca si è proposta di indagare tali ipotesi sperimentando concretamente interventi di *visiting advocacy* nelle comunità di accoglienza, il che significa garantire la presenza regolare di un portavoce professionale indipendente che, qualora richiesto, potesse aiutare i minori a parlare con gli adulti di riferimento.

Un operatore di advocacy può intervenire chiamato direttamente dal singolo ragazzo (approccio reattivo) o partecipando a momenti strutturati di incontro con i ragazzi e gli educatori (approccio proattivo) (Calcaterra, 2014).

Dato l'avvio sperimentale dell'intervento, è stato necessario dapprima adottare un approccio proattivo, garantendo la presenza di un operatore di advocacy con continuità presso le due comunità di accoglienza. È stato in seguito garantito l'intervento dell'operatore di advocacy in maniera reattiva nel momento in cui i bambini e i ragazzi ne avessero compreso le finalità e fatto quindi direttamente richiesta di intervento.

La ricerca, di stampo qualitativo, si è realizzata nell'arco di sei mesi a partire da febbraio 2013 ed è inquadrabile nell'alveo delle ricerche-azioni.

Al fine di garantire l'indipendenza dell'operatore di advocacy, caratteristica essenziale del suo operato, la Cooperativa Sociale ha sottoscritto una convenzione con l'Università Cattolica di Milano che ha garantito la definizione del disegno di ricerca e la sua realizzazione nei termini della valutazione degli interventi, nonché la messa in opera degli interventi di advocacy attraverso proprio personale.

## La preparazione

L'advocacy professionale indipendente nella tutela minorile è una pratica professionale nuova per il contesto italiano dei servizi di welfare. Prima dell'inserimento dell'operatore di advocacy nelle due comunità di accoglienza, è stato necessario realizzare un percorso di preparazione differente a seconda dei destinatari: gli educatori delle due comunità, i bambini e i ragazzi accolti, i genitori dei minori, gli operatori dei servizi sociali referenti per i singoli bambini e ragazzi, nonché il portavoce stesso.

### *Gli operatori delle comunità*

L'intervento di advocacy per i bambini/ragazzi sarebbe stato presentato in primo luogo dagli educatori che lavorano nelle due comunità di accoglienza e solo in seguito dall'operatore di advocacy stesso. La loro preparazione al progetto è stata di fondamentale importanza anche perché avrebbero dovuto relazionarsi con il portavoce comprendendone le modalità di lavoro.

Durante gli incontri di presentazione del progetto con gli educatori sono emerse le prime perplessità e domande di chiarimento in relazione alle funzioni dell'operatore di advocacy. La preoccupazione inizialmente espressa dagli operatori

era relativa alla reale necessità di un operatore «altro» che ascoltasse e parlasse con i minori, valutando positivamente il loro rapporto con i bambini/ragazzi accolti e quindi considerando ridondante la presenza di una terza persona. Tale considerazione è strettamente connessa alle caratteristiche di indipendenza e di centratura a partire dal punto di vista del minore, principi di riferimento del lavoro di un operatore di advocacy.

La chiarificazione di tali concetti che guidano il lavoro di un operatore di advocacy ha permesso non solo di presentare la figura e sciogliere queste preoccupazioni, ma anche di chiedere la collaborazione degli educatori nella fase successiva di introduzione dell'operatore di advocacy presso i bambini e i ragazzi accolti.

È stato importante, inoltre, chiarire che l'operatore di advocacy avrebbe mantenuto un rapporto diretto con i bambini e ragazzi presenti e non avrebbe parlato con gli educatori se non con l'autorizzazione dei minori stessi, in modo da dare ulteriore compimento al concetto di indipendenza.

### *I bambini e ragazzi accolti*

Per presentare il progetto ai bambini e ai ragazzi accolti presso le due comunità sono state preparate due differenti lettere, una per i bambini più piccoli, fino circa ai dodici anni, una per i ragazzi preadolescenti e adolescenti. Entrambe le lettere sono state firmate dal presidente della Cooperativa Sociale, persona conosciuta dai bambini e dai ragazzi. Le lettere richiamavano la fatica di vivere in comunità, lontano dalla propria famiglia, e l'importanza di poter parlare con qualcuno che non fosse coinvolto nella loro storia e che non fosse dipendente dagli operatori dei Servizi. Si presentava quindi il fatto che un operatore di advocacy avrebbe fatto loro visita settimanalmente e che i bambini e i ragazzi avrebbero potuto parlare con l'operatore in maniera riservata se ne avessero avuto bisogno. La lettera introduceva in estrema sintesi le caratteristiche di indipendenza, riservatezza e volontarietà dell'intervento.

Le due lettere sono state presentate e consegnate a ciascun bambino/ragazzo accolto dagli educatori che ne hanno discusso con loro, lasciando poi il compito al portavoce stesso di esplicitare meglio le sue funzioni nel corso dei primi incontri.

Tale modalità di presentazione è stata funzionale dato che, all'arrivo del portavoce in comunità, i bambini e i ragazzi erano informati e incuriositi.

### *I genitori*

I bambini e i ragazzi accolti presso le due comunità di accoglienza erano collocati su indicazione del Tribunale per i minorenni, quindi non vi era un obbligo formale a chiedere l'autorizzazione ai genitori dei minori. L'intervento del portavoce è stato inquadrato come un ulteriore intervento a sostegno dei minori accolti che le due comunità mettono a disposizione nella quotidianità dei bambini

e dei ragazzi per il loro benessere. Tuttavia si è ritenuto necessario che i genitori fossero a conoscenza della presenza del portavoce. L'informazione sul progetto è stata data ai genitori dagli educatori delle due équipe in momenti differenti d'incontro con i genitori e nelle modalità da loro ritenute opportune.

### *Gli operatori dei servizi sociali*

Gli operatori dei servizi sociali, enti tutori dei minori accolti, sono stati informati del progetto tramite comunicazione scritta da parte della Cooperativa e invitati a un incontro di presentazione del progetto presso la sede della Cooperativa Sociale alla presenza del personale della Cooperativa e dei ricercatori.

A tale incontro non ha aderito alcun operatore. La mancata partecipazione degli operatori, se da un lato non ha inficiato la possibilità di realizzare il progetto, essendo una scelta che la Cooperativa ha potuto prendere in autonomia, dall'altro è stato un segnale della necessità di un loro maggiore coinvolgimento.

In alcune situazioni il portavoce ha svolto interventi di caso accompagnando e rappresentando i minori in incontri di rete (Raineri, 2004) con gli operatori dei servizi sociali. Questi ultimi, precedentemente informati, non si sono opposti alla presenza del portavoce, ma non è stato possibile valutare se una maggiore preparazione sul tema avrebbe potuto aiutarli a partecipare diversamente a tali incontri.

### *La preparazione del portavoce*

Il portavoce è stato individuato nella persona di una donna, con una formazione di base di assistente sociale, specificamente formata sul tema dell'*advocacy* nella tutela dei minori, in particolare nel *visiting advocacy*.

Il portavoce ha potuto incontrare i referenti della Cooperativa, con i quali si è individuato il giorno di presenza nelle due comunità di accoglienza e sono state date le indicazioni essenziali per il primo incontro con i minori.

Le informazioni iniziali date al portavoce sono state relative solamente al numero dei bambini e ragazzi accolti presso ciascuna delle due Comunità di accoglienza, ai loro nomi e alla presenza di particolari disturbi del comportamento di cui tenere conto nel primo incontro.

Nel suo lavoro è di significativa importanza che il portavoce non sia a conoscenza di molte informazioni relative alla storia pregressa dei minori, al fine di permettere ai minori stessi di decidere cosa riferire della propria storia e di valutare quali siano le informazioni importanti di cui discutere con il portavoce (Calcatera, 2014). Tale organizzazione permette di rispettare il principio di centratura del lavoro sui bambini e ragazzi, nonostante sia una situazione complessa da gestire, soprattutto in fase di conoscenza iniziale dei minori. La non conoscenza diretta della storia dei minori non ha inciso sulla possibilità di instaurare un rapporto di fiducia, ma ha rappresentato un'importante occasione per i bambini e i ragazzi



di mostrarsi come ritenevano meglio, senza doversi confrontare con il timore di eventuali pregiudizi derivanti dalla loro storia o sentirsi etichettati nella categoria di minori allontanati, sofferenti, in difficoltà, ecc.

Il portavoce segue le indicazioni dei minori che conducono il processo. È questa una situazione insolita per un operatore che permette di definire in maniera chiara ed evidente la sua posizione, evidenziando le differenze con gli altri attori: il portavoce non è un altro operatore chiamato a comprendere, valutare, decidere per il benessere del minore, ma è un rappresentante del punto di vista del minore a partire da ciò che quello specifico bambino o ragazzo considera problematico o importante per sé e quindi a partire da ciò che il minore vuole dire di sé.

## Il lavoro del portavoce nelle due comunità di accoglienza

Il lavoro svolto dal portavoce nelle due comunità di accoglienza è stato ricostruito e analizzato attraverso la lettura del diario degli incontri settimanali, dei documenti di monitoraggio del progetto e dei verbali degli incontri di supervisione tra il portavoce e un operatore di advocacy esperto, referente del progetto sperimentale.

### *Le attività realizzate e i temi trattati*

Il portavoce si è recato con continuità a far visita ai ragazzi rimanendo per circa un'ora ogni settimana presso ciascuna delle due comunità di accoglienza nel periodo compreso tra febbraio e luglio 2013. Inoltre è stato dato ai bambini e ai ragazzi un numero di cellulare per potersi mettere in contatto direttamente con il portavoce.

Garantendo la presenza settimanale, il portavoce ha avuto modo di incontrare tutti i bambini e i ragazzi accolti, con la maggior parte di loro ha instaurato una relazione dialogica, mentre alcuni ragazzi prossimi alla maggiore età non hanno ritenuto necessario avvalersi di una relazione con il portavoce.

I bambini e i ragazzi erano informati dell'arrivo del portavoce e delle sue funzioni e avevano compreso la lettera inviata loro. Diversi di loro si sono mostrati incuriositi e nei primi incontri hanno chiesto spiegazioni sulla sua presenza, nonché chiarimenti sul lavoro che svolge un portavoce in comunità. I primi incontri sono stati sicuramente importanti per chiarire tali funzioni, tuttavia è subito parso evidente come i bambini e i ragazzi avessero compreso intuitivamente e in maniera corretta per cosa avrebbero potuto utilizzare il portavoce. È stato comunque importante ribadire le caratteristiche di indipendenza e di riservatezza del suo lavoro ed esemplificarle, in modo tale che divenissero più concrete e quindi comprensibili per i bambini e i ragazzi.

Il portavoce si è introdotto nei momenti di vita quotidiana dei ragazzi in comunità: la merenda, la visione di un film, i momenti di relax in salotto. I ragazzi

presenti e disponibili hanno sfruttato queste occasioni per parlare con il portavoce, approfittando in particolare dei momenti in cui si trovavano soli; va riportato, a questo proposito, come l'ingresso nella stanza di un'altra persona, in prevalenza un educatore, causasse un'interruzione del racconto, anche se già erano presenti altri ragazzi.

Alcuni dei bambini e ragazzi hanno da subito «usato» il portavoce chiedendone l'intervento in maniera coerente; altri hanno fatto «delle prove», quasi come a verificare che effettivamente si trattasse di una figura differente dagli operatori.

Relativamente agli argomenti trattati con il portavoce è necessario fare una distinzione tra i bambini e i ragazzi più grandi.

Nel caso dei ragazzi più grandi, gli argomenti portati all'attenzione del portavoce non hanno riguardato la vita in comunità con gli altri ragazzi o gli educatori. I ragazzi hanno riferito in proposito di essere in grado di parlare per sé e di voler continuare a comunicare in maniera autonoma con i loro educatori, non avendo nei loro confronti nessun timore nel riferire eventuali richieste o preoccupazioni.

Le tematiche portate dai ragazzi all'attenzione del portavoce hanno invece riguardato le motivazioni del loro collocamento in comunità, il loro progetto futuro o il loro desiderio di apportare dei cambiamenti alle modalità di visita con i genitori. I ragazzi si sono mostrati consapevoli della loro storia e a conoscenza delle decisioni dei Servizi. Le preoccupazioni espresse hanno riguardato proprio alcune decisioni, prese dagli operatori dei servizi sociali o di tutela minorile, sulle quali non erano d'accordo o che non avevano compreso.

---

### Ragazzi consapevoli

Il portavoce ha ascoltato i ragazzi nei loro racconti e ha ragionato con loro sulla possibilità di fare qualcosa in merito alle loro preoccupazioni. In diverse situazioni questo lavoro di concettualizzazione ha permesso di comprendere che gli educatori della comunità si stavano già in parte facendo portavoce delle preoccupazioni dei minori su esplicita loro richiesta. Nel complesso, quindi, i ragazzi più grandi accolti in una delle due comunità non hanno chiesto il supporto del portavoce per interventi di caso su specifiche preoccupazioni, se non nella misura in cui hanno usufruito del dialogo con il portavoce per chiarirsi le idee laddove necessario e scegliere di non fare richieste differenti.

Per quanto riguarda invece le tipologie di attività svolte con i bambini più piccoli, è possibile individuare cinque macrocategorie.

1. I bambini hanno chiesto l'intervento del portavoce per gestire alcune difficoltà relazionali con i pari nella quotidianità della vita in comunità, con la relativa richiesta al portavoce di portare all'attenzione dell'educatore la situazione di criticità espressa dai bambini. In queste situazioni l'intervento del portavoce è stato richiesto in particolar modo dai bambini più piccoli e con maggiori difficoltà relazionali.
2. Il portavoce è intervenuto anche per chiedere agli educatori della comunità un «appuntamento» con i bambini per discutere delle loro difficoltà e della vita

sociale al di fuori della comunità di accoglienza. In questi casi i bambini avevano già chiari i propri desideri e preoccupazioni e hanno usufruito dell'intervento del portavoce unicamente per chiedere un'attenzione individualizzata da parte dell'educatore da loro indicato riguardo alle loro preoccupazioni.

3. Gran parte del lavoro del portavoce con i bambini e i ragazzi è consistito nell'ascolto attivo per la chiarificazione dei possibili corsi di azione al fine di decidere come comportarsi di conseguenza. In questa tipologia è possibile inquadrare i differenti momenti di ascolto dei bambini in relazione alle loro preoccupazioni senza che poi si siano realizzati ulteriori interventi che abbiano coinvolto attivamente altri operatori. In tali situazioni il lavoro del portavoce si è esaurito nell'aiutare i bambini a ipotizzare il ventaglio delle differenti possibilità, comprendere le conseguenze delle differenti scelte e infine decidere come agire. Potrebbe sembrare che in questo il lavoro del portavoce rischi di invadere lo spazio di lavoro degli altri operatori, mentre è proprio la specificità del ruolo di indipendenza e di riservatezza che consente al minore di relazionarsi con un adulto non in una relazione di cura, direzionata dall'interesse superiore del proprio bene, ma in un rapporto unicamente direzionato dai propri pensieri.
4. Ancora, i bambini hanno sfruttato la presenza del portavoce per giocare assieme. Il portavoce nell'attività di visiting advocacy partecipa alla vita dei ragazzi attraverso le proposte che i bambini e i ragazzi fanno. In differenti fasi della sperimentazione i bambini hanno chiesto la vicinanza del portavoce per accompagnare ciò che già stavano facendo al momento del suo arrivo: giocare, ascoltare della musica, guardare delle fotografie. Questi momenti sono stati funzionali sia perché hanno permesso una maggiore conoscenza reciproca tra minori e portavoce, sia in quanto hanno rappresentato occasioni di apertura e di racconto della propria storia.
5. Un'ultima importante tipologia di interventi realizzati dal portavoce ha riguardato l'aiuto ai bambini nel richiedere agli operatori di riferimento una ridefinizione o una maggiore comprensione del proprio progetto. Si è trattato in questi casi di situazioni in cui i bambini non dividevano o non avevano chiare le motivazioni di alcune scelte progettuali fatte dagli adulti e che incidevano sulla loro vita, in merito, in particolare, alle modalità di visita con i genitori e alla loro permanenza in comunità. In tali situazioni i bambini hanno espresso al portavoce i loro dubbi e preoccupazioni, chiedendo poi di poter avere spiegazioni dagli educatori di riferimento.

#### *Gli interventi di advocacy di caso*

Nel corso della sperimentazione sono stati realizzati alcuni interventi di advocacy di caso. Per advocacy indipendente di caso si intende l'attivazione del portavoce a sostegno di un singolo bambino o ragazzo in relazione a una specifica preoccupazione individuata dai bambini o ragazzi o dagli operatori, o in vista di un momento decisionale sul progetto di vita del minore (Dalrymple, 2004; Calcaterra, 2014).

Nel lavoro del portavoce in comunità di accoglienza si sono realizzati a ogni visita interventi su specifiche preoccupazioni portate dai bambini che potrebbero essere intesi come interventi di advocacy di caso. È possibile però rintracciare in maniera più evidente almeno tre situazioni in cui il portavoce ha lavorato con tre ragazzi seguendo un processo di caso. In due situazioni l'intervento del portavoce è stato sollecitato in primis dagli educatori ed è stato in seguito accolto dai minori.

Nel primo caso gli educatori avevano sollecitato tale intervento in vista di un incontro con gli operatori dei servizi sociali e di tutela dei minori a cui avrebbe partecipato anche il bambino interessato. A seguito della richiesta di intervento, il portavoce ha accertato la volontà del bambino di farsi accompagnare dal portavoce all'incontro. Il bambino ha deciso di lavorare con il portavoce sulle sue preoccupazioni e di prepararsi assieme all'incontro.

Si sono realizzati due incontri di preparazione alla riunione con gli operatori alla quale il bambino ha poi deciso di farsi accompagnare dal portavoce e un incontro di valutazione del lavoro del portavoce.

L'intervento del portavoce in tale situazione di caso è consistito nell'aiutare il bambino a focalizzare i suoi desideri e le sue preoccupazioni, a comprendere se e quali richieste portare agli operatori dei servizi che avrebbe incontrato, a definire attraverso quali modalità sarebbero state espresse le proprie opinioni e avanzate le richieste; il portavoce inoltre aveva il compito di sostenere il bambino durante l'incontro nell'espressione dei propri desideri, di parlare in sua vece secondo quanto concordato e di assicurarsi che il minore ottenesse le risposte al seguito dell'incontro e secondo gli accordi presi.

---

**Focalizzare desideri  
e preoccupazioni**

Oltre a dare voce ai desideri e alle preoccupazioni del minore in maniera indipendente, l'intervento del portavoce ha portato nella gestione dell'incontro con gli operatori dei Servizi alcuni cambiamenti, che hanno promosso una maggiore partecipazione del bambino e che sono degni di considerazione.

Ad esempio, il minore ha potuto assegnare i posti a sedere per sé e per gli altri operatori. È noto come raramente i bambini e i ragazzi siano nelle condizioni di poter incidere sulla gestione del *setting* di un incontro, nonostante sia un elemento di rilevante importanza per favorire una buona partecipazione dei più piccoli ai processi decisionali formali.

In questa situazione, inoltre, l'intervento del portavoce ha permesso al minore di ridefinire anche i tempi dell'incontro. Gli operatori avevano, infatti, deciso, come di consueto, di iniziare l'incontro tra adulti per poi chiamare il bambino in fase conclusiva. Il bambino ha potuto esprimere al portavoce il proprio disappunto in relazione a questa modalità di gestione dell'incontro, considerando «ingiusto» dover aspettare. Il portavoce ha chiesto per conto del minore di iniziare l'incontro fin dall'inizio con la loro partecipazione. Tale richiesta ha stupito gli operatori dei Servizi ma è stata accolta. Anche questa è stata una esperienza di empowerment per il bambino.

Durante l'incontro, infine, l'intervento del portavoce ha sollecitato l'utilizzo di un linguaggio maggiormente comprensibile al bambino e ha mantenuto l'attenzione degli operatori sulle domande poste dal bambino.

Al termine dell'incontro il portavoce ha raccolto la soddisfazione del bambino sul lavoro svolto assieme. Lo stesso bambino ha chiesto in seguito un nuovo intervento del portavoce, in questo caso in maniera proattiva, per affrontare una nuova preoccupazione. È questo un ulteriore elemento che permette di fare una valutazione positiva del lavoro fatto dal portavoce, quantomeno con questo specifico minore.

Anche la valutazione da parte degli operatori coinvolti nell'incontro ha dato un rimando della presenza del portavoce come utile e significativa nella promozione di una maggiore partecipazione del minore alla definizione delle decisioni che riguardano la sua vita.

Dopo l'esperienza dell'incontro con i servizi sociali ho osservato come il portavoce possa essere una risorsa negli incontri di rete per ribaltarne il punto di vista: il ragazzo può aver voce allo stesso livello degli adulti, essere ascoltato e le sue richieste venire prese in carico. Anche il minore diventa partecipe del suo progetto in comunità. (L'educatore che ha partecipato all'incontro)

Anche nel secondo caso l'intervento del portavoce è stato richiesto dagli educatori. Gli operatori avevano la necessità di comprendere il punto di vista del minore in previsione dell'incontro di ridefinizione del progetto.

Il portavoce ha verificato anche in questo caso l'intenzione del ragazzo di avvalersi del suo intervento, ha quindi aiutato il ragazzo a ragionare sui propri desideri e individuare le risposte da dare agli educatori. In seguito il ragazzo ha chiesto al portavoce di rappresentare il suo punto di vista, senza la sua presenza, individuando una specifica persona dell'équipe della comunità di accoglienza a cui riferire la propria opinione.

Infine è possibile descrivere un intervento di caso la cui attivazione è avvenuta in maniera reattiva, a partire cioè dalla richiesta del minore. In questa situazione il ragazzo ha utilizzato il portavoce per «raccontarsi e chiarificarsi» la propria situazione decidendo poi di incontrare con il portavoce gli operatori dei servizi sociali al fine di ottenere dei chiarimenti in relazione al proprio progetto di collocamento comunitario e portare le proprie considerazioni in merito.

## La valutazione del progetto

### *Il punto di vista dei bambini e dei ragazzi*

Il punto di vista dei ragazzi è stato ascoltato attraverso la realizzazione di due focus group rispettivamente con i ragazzi più grandi con i bambini della comunità dei piccoli. Tutti i bambini e ragazzi accolti hanno partecipato. Entrambi i focus



group sono stati condotti da due ricercatori esperti in ricerca qualitativa e nel campo del lavoro sociale. La partecipazione dei ragazzi era volontaria. Ciascun focus group è durato circa un'ora, la discussione è stata audioregistrata e interamente sbobinata letteralmente. Le tematiche oggetto di discussione sono state:

- Cosa fa un portavoce in comunità secondo la tua esperienza.
- Punti di forza nell'aver un portavoce in comunità.
- Criticità nell'aver un portavoce in comunità.
- I cambiamenti che vorresti per proseguire il progetto.

Tutti i bambini e i ragazzi presenti hanno parlato partecipando attivamente alla discussione.

La partecipazione ai due focus group ha permesso ai bambini e ai ragazzi di condividere i propri pensieri rispetto alla nuova figura del portavoce, di ragionare sulle differenze nella relazione con il portavoce e quella con i propri educatori e sui cambiamenti che avrebbero desiderato per l'eventuale prosecuzione del progetto.

Rispetto al lavoro del portavoce, quanto emerso dal focus group permette di affermare che sia i ragazzi più grandi sia i bambini più piccoli hanno compreso appieno le funzioni del portavoce e hanno una buona consapevolezza di come potrebbe essere loro d'aiuto.

[Il portavoce] ti aiuta a parlare con gli educatori o la tua assistente sociale se hai bisogno e dice solo quello che vuoi. (Ragazza 1)

Viene tutte le settimane così sai che è lì se ti serve. (Ragazzo 2)

I ragazzi grandi hanno espresso di non sentire il bisogno di essere rappresentati da un portavoce in quanto in grado di parlare per sé.

Noi siamo qua da tanto tempo e sappiamo parlare da soli, conosciamo gli educatori e sappiamo come prenderli. Ci ascoltano. (Ragazza 3)

Hanno poi sostenuto che le funzioni di un portavoce sarebbero state maggiormente necessarie ai bambini più piccoli perché, secondo loro, in maggiore difficoltà nel parlare con gli adulti.

L'unica voce fuori dal coro è stata quella di un ragazzo da poco tempo inserito presso la comunità che ha dichiarato, invece, di voler avere garantita la possibilità di accedere facilmente al portavoce:

Sono nuovo della comunità e magari ho bisogno del portavoce, non so come funzionano le cose qua. (Ragazzo 4)

Questa testimonianza richiama l'importanza di garantire tale spazio di ascolto e rappresentanza indipendente all'interno dei contesti di accoglienza residenziale per minori, laddove i bambini e i ragazzi da soli non si sentano in grado di parlare per sé, al di là delle buone capacità relazionali degli educatori della struttura.

L'analisi degli aspetti individuati dai bambini e ragazzi come negativi ha permesso di comprendere che non vi sono state rilevanti difficoltà o effetti non



tutelanti per i minori. La discussione che ne è seguita ha permesso di chiarire che gli aspetti ritenuti negativi erano relativi al fattore tempo per due motivi:

- nel giorno di visita stabilito non sempre erano presenti tutti i ragazzi che invece avrebbero voluto parlare con il portavoce;
- il tempo di permanenza del portavoce nelle sue visite settimanali è stato considerato non sufficiente dai bambini, che avrebbero voluto più tempo per poter parlare.

Quest'ultimo aspetto è stato poi correlato a una valutazione positiva del lavoro del portavoce che, nonostante il tempo limitato di permanenza, a parere dei bambini «riusciva ad avere tempo per tutti».

La riflessione sugli aspetti positivi dell'avere un portavoce in comunità fa emergere due importanti considerazioni:

- L'esclusività della relazione. I minori hanno compreso e valutato molto positivamente il fatto che il portavoce fosse presente solamente per loro e che s'interessasse a loro, tanto che «non si stancava perché era felice di parlare con noi». La diversità dell'approccio del lavoro del portavoce, data dalla centratura sul minore e non sull'interesse superiore del minore, lo porta a essere visto dai bambini non tanto come un ulteriore operatore, quanto come una figura interessata a loro naturalmente; i bambini hanno dichiarato di considerare il portavoce come «una parente che viene a trovarci in comunità e a cui si può dire tutto».
- L'aiuto dato nella comunicazione con gli operatori dei servizi sociali, rilevato dai due bambini che ne hanno fatto esperienza.

I bambini e i ragazzi hanno poi individuato in maniera chiara le diversità della proposta fatta rispetto al lavoro con gli altri operatori, diversità dovute anche alle caratteristiche d'indipendenza e riservatezza tipiche del lavoro del portavoce, considerate come aspetti positivi dell'esperienza. I minori, infatti, hanno affermato che il portavoce era diverso dagli altri operatori perché «veniva da fuori», intendendo con questo che non era coinvolto nella comunità di accoglienza o nel lavoro dei servizi sociali, e perché «teneva i segreti», aspetto che rimanda chiaramente alla caratteristica di riservatezza della comunicazione tra portavoce e minori.

### *Il punto di vista degli educatori delle comunità*

Il punto di vista degli educatori delle due comunità è stato raccolto tramite questionari di valutazione del progetto. Si è scelto di proporre un questionario anonimo in modo tale che ciascun educatore potesse esprimere liberamente la propria valutazione sul progetto senza timori o condizionamenti legati al fatto che il progetto era stato proposto in maniera direttiva dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Sociale. Il questionario era composto da sette domande a risposta aperta e ha indagato le aree relative alla presentazione e preparazione

della sperimentazione, accessibilità del portavoce, percezione dell'utilizzo del progetto e dei cambiamenti avvenuti.

Dall'analisi delle risposte emerge una buona e corretta comprensione delle finalità dell'intervento di advocacy, considerato buono per la possibilità che garantisce ai bambini e ai ragazzi di essere sostenuti nell'esprimere le loro opinioni. Gli educatori hanno compreso chiaramente le caratteristiche di riservatezza e indipendenza della figura del portavoce, definito come «canale comunicativo terzo» (Questionario 5).

Nonostante ciò la presenza del portavoce non è stata sempre semplice per gli educatori che, in alcuni momenti, hanno avuto «la sensazione di essere l'obiettivo di una "osservazione" dissimulata e talvolta giudicante» (Questionario 5).

[Il portavoce è] una figura che «ti gira intorno» e ti osserva ti mette sempre in discussione. (Questionario 1)

Come ben esplicitato da questa affermazione, è possibile ricondurre la sensazione di giudizio al fatto che il lavoro del portavoce interroga continuamente, anche solo tramite la sua presenza in comunità, gli educatori rispetto a quanto stanno facendo a tutela dei bambini e dei ragazzi accolti. Il portavoce è un operatore che raccoglie unicamente il pensiero dei bambini e dei ragazzi e che lo porta avanti con una voce autorevole, proprio perché adulta, a cui gli educatori sono chiamati a rispondere dando motivazioni delle loro scelte ai bambini/ragazzi per il tramite del portavoce.

La presenza del portavoce ha permesso anche all'équipe degli educatori di approfondire la riflessione nella presa delle decisioni rispetto alla quotidianità della vita dei minori dovendo in una certa misura «rendere conto» al minore per il tramite di un altro adulto che riveste un ruolo professionale. (Intervista 1)

Inoltre, proprio per garantire la sua caratteristica d'indipendenza e renderla visibile ai bambini e ai ragazzi, il portavoce in comunità non si è relazionato con gli educatori presenti se non dietro specifica richiesta dei minori, il che significa che non ha parlato con gli educatori in assenza dei minori e della loro autorizzazione, non ha avuto momenti di condivisione fra pari con gli educatori (dal bere il caffè assieme a fermarsi a condividere pensieri, a chiacchierare sulla porta), ha mantenuto un atteggiamento di cordiale distanza con gli adulti.

Anche questo elemento non è stato facile da vivere per gli educatori tanto da portare a definire il portavoce come «una presenza inquietante» (Questionario 9) o ancora a dover gestire momenti di «imbarazzo con una figura molto sfuggente e difficile da vivere nella quotidianità della vita in comunità» (Questionario 2).

Tuttavia, gli educatori hanno compreso la necessità di questa posizione del portavoce, cogliendo l'utilità della sua presenza anche per il loro lavoro educativo con i bambini e i ragazzi.

Nel momento in cui agli operatori è stato detto di alcune difficoltà di una minore, ciò è stato oggetto di riflessione in équipe portando a dei pensieri e a delle risposte operative. (Questionario 4)

[Il portavoce ha portato] un punto di vista diverso sul minore, utile per conoscerlo meglio e rispondere meglio ai suoi bisogni. (Questionario 6)

Inoltre, chi ha avuto modo di sperimentare direttamente il lavoro di advocacy, in quanto coinvolto in un incontro decisionale che ha visto la partecipazione del minore con il suo portavoce, ha potuto comprendere anche in pratica l'utilità e l'importanza delle caratteristiche di indipendenza, riservatezza e centratura sul minore tipiche del lavoro di advocacy.

È stata evidente l'importanza, per il ragazzo, di vivere il portavoce totalmente a sua disposizione e comprendo che la distanza con gli educatori della comunità agevola questo processo. (Questionario 8)

Rispetto alle modalità di presentazione del progetto, tra gli educatori è emersa la sensazione che i bambini e i ragazzi, all'avvio del progetto, non avessero compreso a sufficienza le funzioni del portavoce. Questo dato contrasta con quanto rilevato sul campo e raccolto dalle testimonianze dei ragazzi. Fin dalla prima visita il portavoce ha incontrato dei bambini e dei ragazzi che avevano compreso chi fosse, tanto che erano incuriositi. I minori hanno fatto domande coerenti con le informazioni ricevute in fase di presentazione, hanno chiesto informazioni aggiuntive dimostrando di comprendere come e in quali occasioni avrebbero potuto usare il portavoce.

A fronte della differenza tra la lettura degli educatori e quanto constatato dal portavoce è possibile ipotizzare che, almeno in fase iniziale del progetto, vi sia stata una preoccupazione di protezione dei minori da parte degli educatori nei confronti dell'arrivo di una figura esterna ed estranea, per quanto abbia il mandato di giocare a tutto campo nella relazione con i minori.

La presenza settimanale è stata considerata da tutti come efficace nel garantire l'accessibilità del portavoce ai bambini e ai ragazzi.

Rispetto all'utilizzo del portavoce, è opinione comune tra gli educatori che questa prima sperimentazione abbia innanzitutto permesso ai bambini e ai ragazzi di comprendere chi è e cosa fa un operatore di advocacy, come se si fossero fatte le «prove generali» per poi proseguire.

Gli educatori riconoscono l'utilità degli interventi che hanno riguardato in particolare il progetto di vita dei bambini/ragazzi accolti, le richieste di cambiamento e chiarimento sul loro progetto di permanenza in comunità o sulla regolamentazione delle visite con i genitori.

Il portavoce è stato «usato» da alcuni per far ascoltare ai servizi di tutela il proprio punto di vista e per fare delle richieste concrete. (Questionario 4)

Un'altra considerazione comune è che dopo aver visto in pratica questi interventi, più riconducibili a interventi di advocacy di caso, i bambini e i ragazzi accolti

che ancora non avevano usufruito del sostegno del portavoce hanno compreso meglio le sue funzioni e deciso di avvalersene.

Negli ultimi incontri la figura del portavoce è stata sfruttata al meglio per passaparola; uno dei ragazzi infatti, ha «utilizzato il portavoce» per alcune richieste e altri hanno seguito il suo esempio. (Questionario 7)

Nella sperimentazione attuata si ha avuto evidenza del passaggio da un approccio proattivo a un approccio reattivo che pone le basi per la prosecuzione del lavoro del portavoce nelle comunità.

### *Il punto di vista del management della Cooperativa Sociale*

Il punto di vista del management della Cooperativa Sociale è stato raccolto attraverso una intervista con il referente del progetto per la Cooperativa e la partecipazione a un incontro del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa che aveva come oggetto il progetto di visiting advocacy e la sua eventuale prosecuzione.

L'introduzione in una comunità di accoglienza di un operatore di advocacy indipendente è sicuramente per gli *stakeholders* una garanzia del lavoro degli operatori della struttura e segnale di apertura a una possibile riflessione sul loro operato.

È questa una delle finalità che ha spinto la Cooperativa Sociale ad attuare tale sperimentazione, come sottolinea il referente per la Cooperativa nella sua intervista.

Abbiamo voluto mettere questa figura perché può raccogliere un punto di vista assolutamente differente rispetto a quello che possono raccogliere gli educatori [...] Per cui da una parte vi sono ragioni etiche che hanno portato la cooperativa a questo progetto, il riconoscere il diritto dei bambini e dei ragazzi di essere ascoltati, dall'altra ragioni operative perché si facilita la possibilità di creare progetti condivisi anche dai bambini e dai ragazzi per cui forse più funzionali. (Intervista 1)

Dall'analisi degli interventi realizzati abbiamo visto come nella maggior parte dei casi l'intervento del portavoce sia stato richiesto dai minori per affrontare problematiche relative alla relazione tra pari o per chiedere chiarimenti e cambiamenti in relazione al proprio progetto quadro. Non sono emerse, invece, molte indicazioni utili da parte dei bambini e dei ragazzi in relazione al lavoro che gli educatori stanno portando avanti per il loro benessere nella quotidianità della vita in comunità. Questo dato potrebbe avere un duplice significato: o i progetti educativi sono a oggi adeguati anche dal punto di vista dei bambini/ragazzi, o i minori hanno bisogno ancora di tempo per sentirsi sicuri di poter esprimere una opinione contrastante con quanto invece i propri educatori considerino adeguato.

Rimangono tanti aspetti su cui ragionare ancora. I ragazzi non sono abituati a essere ascoltati, nel mondo dei servizi nella tutela dei minori è più facile che gli operatori diano consigli, spieghino cosa si deve fare più che chiedere ai ragazzi che cosa secondo loro è bene per loro. (Intervista 1)

In relazione ai cambiamenti che la sperimentazione ha portato, si possono individuare diversi elementi interessanti. In primo luogo un cambiamento per i bambini e i ragazzi accolti, che hanno potuto usufruire dell'intervento del portavoce per riflettere sulla loro situazione e partecipare in maniera più attiva alla definizione degli interventi a loro tutela.

Il portavoce ha dato ai minori uno spazio istituzionalmente riconosciuto dove poter riaprire le scelte degli adulti, in una dimensione non conflittuale, ma di totale ascolto da parte del mondo adulto che rappresenta l'istituzione [...] permette ai minori di tornare sulle decisioni prese dagli adulti ma questa volta essendo al centro, non come oggetto di tutela ma come soggetto a cui rispondere e dotato di un proprio pensiero. (Intervista 1)

È questo un esito di grande empowerment dei minori che ricade necessariamente sul lavoro degli operatori, tanto che «la partecipazione attiva del minore cambia il suo posto, il bambino è competente, bisogna fargli spazio» (Incontro con il CdA).

Il dover «fare spazio ai minori» può essere indicato come il secondo elemento di cambiamento introdotto dalla presenza del portavoce nelle comunità di accoglienza.

Sia nell'intervista al referente della Cooperativa, sia dalla sintesi dell'incontro con i membri del CdA emerge chiaramente la consapevolezza che la presenza del portavoce in comunità di accoglienza ha portato gli educatori a doversi confrontare con una figura professionale esterna alla quotidianità della vita in comunità, ma ugualmente interessata al benessere dei minori accolti, garantendo loro una voce paritaria nei processi decisionali.

L'intervento del portavoce sollecita un ascolto «permanente» da parte delle figure adulte individuate dai minori come responsabili o investite delle responsabilità decisionali e conseguentemente un maggiore grado di relazionalità. (Intervista 1)

Infine, una maggiore consapevolezza dei minori della possibilità di partecipare alle decisioni che li riguardano e la presenza di un adulto che garantisce loro una voce autorevole comportano un ulteriore cambiamento in relazione alla posizione degli operatori che si confrontano con la presenza del portavoce. Posizione che in prima istanza viene messa in crisi, generando dubbi rispetto alla propria capacità di ascolto dei minori e la sensazione di essere controllati.

Per gli operatori della comunità le prime emozioni sono state di ostilità, si sono chiesti: «Perché è qui? Perché non siamo abbastanza bravi?». Hanno vissuto emozioni di persecuzione e controllo. (Incontro con il CdA)

Tuttavia, dopo il primo periodo di titubanza e la realizzazione dei primi interventi di caso, è stato possibile per gli operatori ragionare su queste emozioni e comprendere più chiaramente le funzioni del portavoce. Quando si realizza questo passaggio dalla diffidenza all'apertura, la presenza del portavoce aiuta gli operatori a essere maggiormente competenti e riflessivi sul proprio lavoro comprendendo

che il portavoce non si sostituisce alle loro funzioni di cura, ma garantisce una maggiore tutela dei minori promuovendo la loro voce.

Con il tempo la presenza del portavoce accresce la sicurezza degli operatori, aiuta a essere più competenti. (Incontro con il CdA)

## Discussione

In sintesi è possibile riferire di un esito positivo della sperimentazione, seppur debba essere tenuto conto che le attività di advocacy sono state inserite in un'Organizzazione di privato sociale già molto sensibile e attiva nella promozione dell'ascolto dei minori e della loro partecipazione. Questo elemento da un lato pone dei limiti alla valutazione delle eventuali criticità che si potrebbero incontrare nell'introduzione della figura del portavoce indipendente in comunità di accoglienza, dall'altro è stato necessario per avviare un'attività tanto innovativa per il nostro contesto di tutela minorile.

Tenendo conto di ciò, quanto emerso dalla valutazione del progetto ha permesso di comprendere la capacità dei minori di cogliere la specificità del lavoro del portavoce molto più semplicemente di quanto abbiano fatto gli adulti. Infatti si sono rilevate delle discordanze di percezione in relazione alla comprensione del progetto e alla valutazione di pieno utilizzo della funzione del portavoce tra ciò che hanno dichiarato gli educatori e ciò che invece hanno riportato i bambini e i ragazzi nei focus group. Tali discordanze confermano come il portavoce abbia lavorato unicamente a partire dal punto di vista dei bambini e dei ragazzi, senza contaminazioni con il mondo degli operatori.

A questo, oltre che alla natura del lavoro di advocacy nella tutela dei minori, si devono anche la diffidenza e la fatica iniziale degli operatori, ricordando che il loro coinvolgimento attivo negli interventi del portavoce ha permesso un chiarimento di funzioni.

In relazione all'utilizzo che è stato fatto del progetto, a un primo sguardo sembra che non sia stato sfruttato appieno. A un'analisi più attenta delle attività riportate è però possibile comprendere che i bambini e i ragazzi hanno sfruttato la presenza del portavoce per quanto hanno potuto, sia rispetto ai tempi di permanenza in comunità, sia rispetto ai loro bisogni.

Gli interventi del portavoce che hanno coinvolto attivamente gli educatori come destinatari delle richieste dei bambini o ragazzi hanno riguardato, nella quasi totalità delle situazioni, preoccupazioni o desideri dei bambini o ragazzi noti agli educatori stessi e per i quali erano già in corso riflessioni da parte degli adulti o erano già state date delle risposte e spiegazioni. Il fatto che i bambini e ragazzi abbiano usato l'intervento del portavoce per portare nuovamente all'attenzione degli educatori le loro opinioni denota da un lato il bisogno dei minori di esplicitare ciò che pensano e desiderano nonostante le risposte ottenute o le rassicurazioni in merito al fatto che ci sarebbe stato un riscontro a quanto richiesto, dall'altro



la necessità che gli adulti di riferimento dei bambini e dei ragazzi mantengano un ascolto attivo e non diano per assodate e comprese le risposte date. A titolo esemplificativo, molti dei bambini e ragazzi che hanno parlato con il portavoce hanno dichiarato di sapere perché si trovassero in comunità di accoglienza proprio perché gli educatori o gli operatori dei servizi sociali l'avevano comunicato loro. Tuttavia, hanno esplicitato al portavoce il desiderio/bisogno di comprendere meglio tale motivazione, che non sentivano come sufficiente a giustificare un loro allontanamento dalla famiglia.

È questo un elemento di grande interesse, che mostra come i bambini e i ragazzi, quando focalizzano le loro preoccupazioni, se accompagnati nel loro ragionamento e nel parlare con gli operatori, chiedano di poterne discutere, di essere messi nelle condizioni di comprendere meglio quelle scelte degli adulti fatte nel loro interesse superiore, ma non coincidenti con i loro desideri.

Le valutazioni dei ragazzi più grandi sollecitano un'attenzione alle funzioni del portavoce e una comprensione più approfondita su come e perché i ragazzi potrebbero avere bisogno dell'intervento di un operatore di advocacy.

Dal racconto dei ragazzi traspare che la permanenza di lungo periodo, insieme alla buona relazione instaurata con gli educatori in questo contesto di accoglienza comunitaria, aiuta a farli sentire sicuri, in grado di parlare per sé. Quando i minori trovano un canale di comunicazione con gli educatori che risulta essere efficace anche se ci sono delle questioni da discutere relative alla loro quotidiana relazione, l'intervento di advocacy sembra risultare maggiormente opportuno laddove i ragazzi vogliono discutere del proprio progetto di inserimento in comunità e del raccordo con la propria famiglia di origine con gli operatori dei servizi sociali o di tutela referenti. Tuttavia, quando il minore è da poco inserito nell'esperienza di vita comunitaria, il portavoce appare utilizzabile in tutte le sue potenzialità, come una persona indipendente che può aiutare anche nella vita quotidiana in una comunità di cui non si ha ancora esperienza.

Si deve infine sollecitare una riflessione sulle modalità di attivazione del portavoce: in una prima fase della sperimentazione sono state inizialmente proattive, in seguito anche in risposta alle richieste fatte direttamente dai minori.

L'esperienza ci dice che i bambini e i ragazzi, quando decidono di usare il portavoce, hanno ben chiaro a cosa serve, tanto che poi ne chiedono l'intervento autonomamente. Nel progetto, infatti, si è sperimentato un importante passaggio dall'approccio reattivo all'approccio proattivo nel momento in cui i bambini e ragazzi che hanno fatto esperienza di advocacy di caso hanno poi chiesto nuovamente l'intervento del portavoce per affrontare ulteriori preoccupazioni. Questo passaggio fa intravedere una potenzialità d'impiego del portavoce in comunità sempre maggiore.

---

### Advocacy anche per i ragazzi più grandi

## Conclusioni

L'advocacy professionale è una pratica per l'ascolto e la partecipazione dei minori ai processi decisionali validata e riconosciuta legislativamente nei Paesi anglosassoni. Il progetto di cui si è riportata l'esperienza nel presente articolo permette di intravedere un potenziale sviluppo del lavoro del portavoce con i bambini e i ragazzi allontanati dalle loro famiglie e collocati presso comunità di accoglienza educative o familiari anche in Italia.

Essendo l'advocacy professionale indipendente in Italia una funzione del tutto innovativa, deve essere avviata necessariamente in maniera proattiva, garantendo cioè ai minori la presenza costante del portavoce, fornendo l'informazione e chiarificazioni sulle sue funzioni, sollecitandone l'intervento anche da parte degli adulti responsabili della tutela dei minori. I bambini e i ragazzi faranno una richiesta diretta di intervento da parte del portavoce solo dopo averne sperimentato in concreto le caratteristiche e i vantaggi.

È di grande importanza infine proseguire nel lavoro di sensibilizzazione e informazione con gli operatori dei servizi sociali, sia perché possono essere coinvolti anch'essi nel lavoro del portavoce, sia perché possano a loro volta sensibilizzare e informare i bambini e i ragazzi sul loro diritto di essere ascoltati.

Promuovere una cultura dell'advocacy comporta lavorare con gli adulti responsabili del benessere dei bambini e dei ragazzi, sensibilizzare grandi e piccoli al tema dei diritti dei minori, riflettere su come le pratiche professionali di tutela dei minori, il lavoro degli operatori e le procedure dei servizi rispettano tali diritti e ne sollecitano l'esercizio da parte dei bambini e dei ragazzi.

## Abstract

*This paper presents the implementation of the first Italian visiting advocacy project. For the Italian child protection services, professional independent advocacy is an innovative practice. This action-research aimed to develop professional advocacy as a way to give voice to looked after children and young people, and to promote their participation. The research studies the introduction of an independent advocate working at two residential care for children aged between 6 and 18 years. The paper reports the process to set up the visiting advocacy project, the activities worked out by the advocate with children and young people and a final evaluation taking account of the children's and care social workers' point of views.*

Keywords:

Professional advocacy – Children's Home – Child protection – Hearing – Participation.

## Bibliografia

- Action for Advocacy (2006), *A Code of Practice for Advocates*, London, A4A.
- 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.
- 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.
- Barnes V. (2007), *Young people's views of children's rights and advocacy services: a case for caring advocacy?*. «Child Abuse Review», vol. 16, pp. 140-152, <http://dx.doi.org/10.1002/car.977>.
- Belotti V., Milani P., Ius M., Satta C. e Serbati S. (2012), *Crescere fuori famiglia*, Venezia, Osservatorio Regionale Politiche Sociali della Regione Veneto.
- Bondioli R. e Molinari L. (2005), *Minori in affidamento: perché?*, «Prospettive Sociali e Sanitarie», n. 7, pp. 10-14.
- Boylan J. e Dalrymple J. (2009), *Understanding advocacy for children and young people*, Maidenhead, Open University Press.
- Boylan J. e Dalrymple J. (2011), *Advocacy, Social Justice and Children's Rights*, «Practice: Social Work in Action», vol. 23, n. 1, pp. 19-30.
- Boylan J. e Ing P. (2005), «Seen but not heard»: *Young people's experience of advocacy*, «International Journal of Social Welfare», vol. 14, n. 1, pp. 2-12, <http://dx.doi.org/10.1111/j.1468-2397.2005.00334.x>.
- Calcaterra V. (2013), *Advocacy e tutela dei minori. Il caso inglese*, «Studi di Sociologia», n. 2, pp. 163-184.
- Calcaterra V. (2014), *Il portavoce del minore: Manuale operativo per l'advocacy professionale di caso*, Trento, Erickson.
- Campbell L. (1997), *Family involvement in decision making in child protection and care: four types of case conference*, «Child and Family Social Work», n. 2, pp. 1-11, <http://dx.doi.org/10.1046/j.1365-2206.1997.00038.x>.
- Cashmor L. (2002), *Promoting the participation of children and young people in care*, «Child Abuse & Neglect», vol. 26, n. 8, pp. 837-847, [http://dx.doi.org/10.1016/S0145-2134\(02\)00353-8](http://dx.doi.org/10.1016/S0145-2134(02)00353-8).
- Children's Commissioner for England (2011), *Where is my advocate? A scoping report on advocacy services for children and young people in England*, Voice and Children's Commissioner Publication.
- Children's Commissioner for Wales (2012), *Missing Voices: A review of independent professional advocacy services for looked after children and young people, care leavers and children in need in Wales*, Children's Commissioner for Wales.
- Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa (2010), *Linee guida del Comitato dei ministri del Consiglio d'Europa per una giustizia a misura di minore*, Strasburgo, Council of Europe Publishing.
- Committee on the Right of the Child (2009), *General comment no. 12. The right of the child to be heard*, United Nations, paragrafo 21.
- Dalrymple J. (2003), *Professional Advocacy as a Force for Resistance in Child Welfare*, «British Journal of Social Work», vol. 33, pp. 1043-1062, <http://dx.doi.org/10.1093/bjsw/33.8.1043>.
- Dalrymple J. (2004), *Developing the Concept of Professional Advocacy*, «Journal of Social Work», vol. 4, n. 2, pp. 179-197, <http://dx.doi.org/10.1177/1468017304044861>.
- Dalrymple J. (2005), *Constructions of Child and Youth Advocacy: Emerging Issues in Advocacy Practice*, «Children & Society», vol. 19, pp. 3-15, <http://dx.doi.org/10.1002/chi.828>.
- 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.
- Dalrymple J. e Burke B. (2006), *Anti-oppressive Practice: Social Care and the Law*, New York, Open University Press.
- Dalrymple J. e Horan H. (2008), *Advocacy in child protection case conferences*. In C.M. Oliver e J. Dalrymple (a cura di), *Developing advocacy for children and young people*, London/Philadelphia, Jessica Kingsley.
- Dalrymple J. e Horan H. (2009), *Lui lo dirà per te. Un intervento di advocacy ben riuscito*. In K. Jones, B. Cooper e H. Ferguson (a cura di), *Lavoro per bene: Buone pratiche nel servizio sociale*, Trento, Erickson, pp. 183-200.

- Dalrymple J. e Oliver C. (2008), *Developing Advocacy for Children and Young People*, London/Philadelphia, Jessica Kingsley.
- Department for Education and Skills (2003), *Get it sorted: Providing Effective Advocacy Services for Children and Young People Making a Complaint Under the Children Act 1989*, Nottingham, DfES Publications.
- Department of Health (2002), *National Standards for the Provision of Children's Advocacy Services*, London, DH Publications.
- Dominelli L. (2002), *Anti-oppressive social work: Theory and practice*, London, Palgrave MacMillan.
- Folgheraiter F. (2012), *The Mystery of social work*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter F. e Raineri M.L. (2012), *A critical analysis of the social work definition according to the relational paradigm*, «International Social Work», vol. 55, n. 4, pp. 473-487, <http://dx.doi.org/10.1177/0020872812440588>.
- Gallagher M., Smith M., Hardy M. e Wilkinson H. (2012), *Children and Families' Involvement in Social Work Decision Making*, «Children & Society», vol. 26, pp. 74-85, <http://dx.doi.org/10.1111/j.1099-0860.2011.00409.x>.
- Hart R. (1997), *Children's Participation: The Theory and Practice of Involving Young Citizens in Community Development and Environmental Care*, London, Earthscan.
- Healy K. e Darlington Y. (2009), *Service user participation in diverse child protection context: principles for practice*, «Child & Family Social Work», n. 14, pp. 420-430.
- 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. (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.
- 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.
- La Valle I., Payne L. e Jelcic H. (2012), *The voice of child in the child protection system*, London, NCB Research Centre.
- Lindsay M.J. (1995), *Involving young people in decision-making*, «Children Australia», vol. 20, pp. 39-42.
- Munro E. (2001), *Empowering looked-after children*, «Child and Family Social Work», vol. 6, pp. 129-137, <http://dx.doi.org/10.1046/j.1365-2206.2001.00192.x>.
- 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.
- Oliver C., Knight A. e Candappa M. (2006), *Advocacy for Looked After Children and Children in need: Achievements and Challenges*, London, Tomas Coram Research Unit.
- ONU (1989), *Convenzione ONU sui Diritti dei Fanciulli*, approvata dall'Assemblea Generale della Nazioni Unite il 20 novembre del 1989.
- Patt S. (2011), *L'ascolto dell'esperienza di chi è stato affidato*, «Prospettive Assistenziali», n. 175, pp. 16-20.
- Pona I. e Hounsell D. (2012), *The value of independent advocacy for looked after children and young people*, The Children's Society.
- Raineri M.L. (2004), *Il metodo di rete in pratica: Studi di caso nel servizio sociale*, Trento, Erickson.
- Roche J. e Tucker S. (2003), *Extending the social exclusion debate: an exploration of the family lives of young carers and young people with ME*, «Childhood», vol. 10, pp. 439-456.
- Scottish Executive (2001), *Independent advocacy: A Guide for commissioners: supplement*, Edinburgh, The Stationery Office.
- Sinclair R. (2004), *Participation in practice: making it meaningful, effective and sustainable*, «Children and Society», vol. 18, pp. 106-118, <http://dx.doi.org/10.1002/chi.817>.
- Tucker S. (2011), *Listening and Believing: an examination of young people's Perceptions of why they are not believed by professionals when they report abuse and neglect*, «Children & Society», vol. 25, pp. 458-469, <http://dx.doi.org/10.1111/j.1099-0860.2010.00291.x>.

- Ulvik O.S. (2014), *Talking with children: professional conversations in participation perspective*, «Qualitative Social Work», pp. 1-16, doi: 10.1177/1473325014526923.
- 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, <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2206.2010.00743.x>.
- 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.
- Welsh Assembly Government (2003), *National Standards for the Provision of Children's Advocacy Services*, Cardiff, Welsh Assembly Government.
- Willow C. (2002), *Participation in practice: Children and young people as partners in change*, The Children Society.
- Willow C. (2013), *Independent Advocacy in Child Protection: Guidance for Policy Makers*, London, NCB.
- Wood M. e Selwyn J. (2013), *The Characteristics of young people using independent advocacy services*, Bristol, University of Bristol.

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, doi: 10.14605/LS18.