

## Accettare la sfida dell'advocacy

# Il lavoro del portavoce in un Centro diurno per bambini e ragazzi

**Alessandra Lanzi**  
Università Cattolica del Sacro  
Cuore

**Valentina Calcaterra**  
Università Cattolica del Sacro  
Cuore

*Il lavoro del portavoce professionale indipendente, che si concretizza in interventi di advocacy definiti di caso, è finalizzato ad aiutare bambini e ragazzi seguiti dai servizi di tutela minorile a esprimere le proprie considerazioni agli operatori di riferimento. L'articolo presenta l'introduzione del portavoce professionale indipendente in un Centro diurno per bambini e ragazzi la cui équipe di educatori ha accettato la sfida di ascoltare quanto i ragazzi frequentanti il Centro avessero da dire in merito ai loro progetti educativi. Il contributo presenta in maniera chiara le fasi di preparazione dell'équipe educativa all'introduzione del lavoro del portavoce e come questi ha lavorato in due situazioni. Gli esiti trasformativi del lavoro per i ragazzi coinvolti e per l'équipe di educatori sono evidenziati nelle conclusioni.*

### Parole chiave

Advocacy – Portavoce professionale indipendente – Centro diurno minori – Partecipazione – Educatore professionale.

## L'intervento di advocacy in tutela minorile

L'advocacy con i bambini e i ragazzi trae le sue origini dalla necessità di garantire a ciascun ragazzo<sup>1</sup> il diritto di essere ascoltato in relazione alle questioni che lo riguardano, diritto sancito dall'articolo 12 della Convenzione ONU sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza. In particolare, l'advocacy con i bambini seguiti dai servizi di tutela si sviluppa con il preciso scopo di offrire a questi ultimi l'opportunità di riflettere sulle

<sup>1</sup> Per motivi di sintesi si utilizzeranno i termini bambino/i e/o ragazzo/i per riferirsi anche a persone minorenni di genere femminile.

proprie preoccupazioni e aspettative e di decidere come comunicarle ai professionisti tenuti a definire gli interventi necessari nel loro interesse superiore (Dalrymple, 2004). L'intervento di advocacy professionale indipendente garantisce ai bambini di partecipare ai processi decisionali formali, permettendo non solo che la loro voce emerga chiaramente, ma anche che gli operatori che si occupano della loro tutela la ascoltino e ne tengano conto (Boylan e Ing, 2005; Calcaterra, 2016; Dalrymple, 2003; La Valle, Payne e Jelacic, 2012; Martin e Franklin, 2010).

L'agire professionale dell'operatore che svolge in maniera esclusiva tale funzione, che prende il nome di *portavoce*, è guidato da alcuni principi: l'indipendenza, la centratura del lavoro sui bambini e ragazzi, la riservatezza, l'empowerment (Boylan e Dalrymple, 2009; Calcaterra, 2014). Ciò significa che il portavoce dipende esclusivamente dai bambini che rappresenta, si preoccupa unicamente di quanto da loro portato; mantiene riservate le informazioni che gli vengono comunicate, preoccupandosi di riferire agli operatori soltanto ciò che viene concordato con i bambini, nei tempi e nei modi che questi ritengono più opportuni; opera allo scopo di aiutare i bambini a parlare per sé, sostenendoli nell'aver maggiore influenza sulle decisioni che gli operatori prendono per il loro bene.

Dati di ricerca affermano che i bambini desiderano partecipare quando gli operatori dei servizi di tutela minorile sono chiamati a decidere per il loro benessere perché hanno delle cose importanti da dire sulla loro vita (Calcaterra, 2014; McAuley, Pecora e Rose, 2006; Mitchell et al., 2010). Ciononostante, moltissimi bambini dichiarano di avere limitate opportunità di essere coinvolti quando vengono prese decisioni significative per loro (Cashmore, 2002). Alcuni bambini riportano di essere ascoltati dagli operatori soltanto nelle decisioni di minore importanza e di non avere invece il permesso di partecipare agli incontri decisionali quando si discute di questioni rilevanti (van Bijleveld, Dedding e Bunders-Aelen, 2015). I bambini percepiscono di non avere sufficiente potere per influire sulle scelte che riguardano la loro vita, si sentono messi da parte, trascurati, ignorati e a causa della mancanza di spazi di partecipazione provano tristezza, rabbia, delusione (van Bijleveld, Dedding e Bunders-Aelen, 2015). Gli incontri decisionali tenuti dai professionisti della tutela minorile sono generalmente contesti formali gestiti dagli adulti che rendono faticosa la partecipazione di bambini e ragazzi anche quando vi è attenzione a coinvolgerli (Calcaterra, 2014).

Diversi sono i fattori che hanno il potere di inibire la capacità dei bambini di prendere parte attivamente a tali occasioni di discussione, anche quando sono invitati a parteciparvi (Boylan e Dalrymple, 2009; Cashmore, 2002; Oliver, Knight e Candappa, 2006; Pithouse et al., 2005; Wood e Selwyn, 2013). L'alto numero di adulti presenti durante gli incontri è un primo elemento che potrebbe contribuire a farli sentire impauriti e indurli a non partecipare. Allo stesso tempo, i bambini potrebbero essere intimoriti dalla presenza di alcune persone a loro sconosciute, preoccupandosi del fatto che vengano a conoscere dettagli sensibili della loro storia di vita. Durante gli incontri formali i bambini potrebbero inoltre percepire di non avere accesso alle stesse informazioni possedute dagli adulti presenti e per questo motivo sentirsi in difetto e non sicuri di esprimersi. I bambini potrebbero provare anche un senso di inadeguatezza di fronte

agli operatori a causa della scarsità di conoscenze e competenze necessarie per comprendere i discorsi degli adulti e prendervi parte. Ancora, la mancanza di preparazione potrebbe incidere sul fatto che i bambini si sentano realmente in grado di partecipare agli incontri a cui sono invitati, così come la mancanza di un supporto adeguato. In aggiunta a questi elementi, contribuisce a rendere complessa la partecipazione dei bambini la posizione stessa occupata dagli operatori impegnati nella loro tutela, che non sempre li rende i soggetti più adeguati a garantire che i loro punti di vista siano ascoltati autenticamente (Calcaterra, 2016). Tali operatori, infatti, nonostante abbiano la responsabilità di creare le condizioni affinché i bambini possano esprimere le loro opinioni sulle situazioni che li riguardano, hanno anche il dovere di agire per la loro tutela, prendendo decisioni nel migliore interesse dei bambini che potrebbero entrare in contrasto con i loro desideri.

Il mandato di tutela nei confronti dei minori attribuisce agli operatori responsabilità valutative e decisionali che influenzano negativamente la possibilità che bambini e ragazzi si esprimano con loro liberamente. Proprio per questo motivo i bambini potrebbero decidere di non raccontare apertamente che cosa pensano delle situazioni in cui sono coinvolti, temendo di fornire agli operatori informazioni che potrebbero essere utilizzate per prendere decisioni anche molto invasive e giudicanti nei confronti delle loro famiglie. I bambini potrebbero chiudersi di fronte agli operatori anche perché non sanno quale uso potrebbe essere fatto delle informazioni o quali conseguenze potrebbero comportare le loro dichiarazioni. Infine, potrebbero rappresentare un ostacolo nella comunicazione tra operatori e bambini anche le indicazioni organizzative del servizio di riferimento, i carichi di lavoro o i vincoli in termini di risorse e prassi di lavoro (Calcaterra, 2014).

In tutte queste situazioni, agli operatori dei servizi è richiesto di riconoscere i loro limiti e comprendere quando potrebbe essere utile richiedere, a garanzia del diritto di partecipazione dei bambini, l'intervento di un portavoce professionale indipendente che, trovandosi in una posizione differente, possa parlare con i bambini senza conflitti di interesse e rappresentare unicamente il loro punto di vista (Calcaterra, 2015a). Per fare questo passo è necessario che gli operatori dei servizi intendano il portavoce non come un professionista migliore di loro, ma come qualcuno che riveste un ruolo diverso che lo facilita nell'ascoltare i bambini, nell'aiutarli a comprendere i processi in cui sono inseriti, nel focalizzare i propri pensieri, nel prefigurarsi i possibili scenari futuri, nel decidere consapevolmente che cosa dire agli adulti che hanno la responsabilità decisionale e nell'essere preparati ad affrontare le conseguenze della propria partecipazione. Condizione necessaria per rendere effettivo il coinvolgimento dei bambini nella definizione delle decisioni da prendere a loro tutela, infatti, è conoscere i loro reali bisogni, desideri e sentimenti (La Valle, Jelacic e Gibb, 2013; Littlechild, 2000).

In questo senso, l'ausilio di un portavoce non solo risulta utile per rendere concreto il diritto dei bambini di essere ascoltati autenticamente, ma anche per dare modo agli operatori tenuti a decidere di comprendere meglio gli elementi di criticità e le risorse disponibili che possono orientarli nella costruzione di percorsi di aiuto concreti (Calcaterra, 2013).

## L'advocacy di caso

Il supporto del portavoce può essere attivato in favore dei bambini e ragazzi seguiti dai servizi di tutela secondo due modalità differenti (Dalrymple, 2004).

La modalità *reattiva* prevede che siano direttamente i bambini a contattare il portavoce in prima persona per richiedere il suo intervento allo scopo di discutere assieme di argomenti che li interessano, concettualizzare i propri pensieri e individuare le strategie più efficaci per comunicare con gli operatori dei servizi. In questo caso sono i bambini a fornire al portavoce le informazioni necessarie per avviare il lavoro assieme.

La modalità *proattiva*, invece, prevede che siano gli operatori del servizio di tutela a proporre ad alcuni di loro di lavorare con un portavoce su specifiche questioni riguardo alle quali intendono raccogliere la loro opinione. Gli operatori compilano quindi una scheda di attivazione con le informazioni necessarie al portavoce per mettersi in contatto con i destinatari della proposta e invitarli a riflettere sulle sollecitazioni indicate. In questo caso, il lavoro del portavoce prende avvio a partire dagli stimoli avanzati dai professionisti per poi proseguire esplorando insieme ai bambini che aderiscono all'iniziativa le loro personali preoccupazioni e aspettative.

Il lavoro del portavoce è scandito da diverse fasi che si distinguono in base alla modalità di attivazione dell'intervento di advocacy. Il primo passaggio di ciascun intervento consiste nel prendere contatto con i singoli bambini. Durante il primo incontro il portavoce ha il compito di presentarsi e spiegare dettagliatamente i principi che guidano il suo lavoro, nonché di verificare la disponibilità dei propri interlocutori ad avvalersi del suo aiuto. Nel caso in cui siano i bambini a richiedere l'attivazione dell'intervento, il portavoce cerca di capire in che modo poter essere utile, raccogliendo informazioni riguardo ai temi sui quali desiderano far sentire la propria voce agli operatori. Nel caso in cui invece siano gli operatori a suggerire ai bambini di parlare con il portavoce, l'intervento prende forma a partire dalle informazioni contenute nella scheda di attivazione che descrivono le vicende rispetto alle quali gli operatori desiderano ascoltare il loro punto di vista. Il portavoce leggerà ai suoi interlocutori la scheda di attivazione compilata dagli operatori in cui sono contenute le questioni su cui sono invitati a riflettere. Il lavoro del portavoce prosegue verificando la disponibilità dei bambini a lavorare insieme, nel caso di un'attivazione proattiva, e avviando una riflessione dialogica sulle preoccupazioni espresse dagli operatori e sulle proprie preoccupazioni e desideri personali. Di seguito per i bambini è il momento di decidere che cosa riferire, a chi e come. L'ultimo passaggio del lavoro con il portavoce consiste nell'aiutare i bambini a rappresentare agli operatori il proprio punto di vista. In questa fase il portavoce potrà presenziare o meno all'incontro di restituzione con gli operatori a seconda delle indicazioni che gli verranno fornite dai bambini stessi. Se presenza, il portavoce può parlare per conto dei bambini, qualora decidano di delegargli questo compito ritenendosi in difficoltà nel farlo da soli, può sostenerli nella comunicazione intervenendo quando da loro richiesto, oppure può essere una presenza silenziosa pronta a intervenire solo quando necessario. Infine, una volta realizzato l'incontro di restituzione, il portavoce ha il compito di verificare che i bambini si siano sentiti ascoltati e abbiano ricevuto le risposte che aspettavano dagli operatori.

## Il lavoro del portavoce in un Centro diurno per bambini e ragazzi

Di seguito si presenteranno le fasi di attivazione di due interventi di advocacy di caso in un Centro diurno per ragazzi seguiti dai servizi di tutela minorile.

Le esperienze presentate si inseriscono in una sperimentazione concordata tra il Centro diurno «Giona» di Cremona e una tesista del Corso di laurea magistrale in «Lavoro sociale e servizi per le famiglie in minori e le comunità» dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano. Il progetto di tesi prevedeva l'attivazione e lo studio del processo di alcuni interventi di advocacy di caso presso il Centro diurno sopracitato. La studentessa avrebbe svolto il ruolo di portavoce indipendente. La sperimentazione ha visto la supervisione della docente relattrice di tesi, esperta e studiosa della pratica dell'advocacy professionale indipendente.

La proposta di collaborazione è stata fatta dalla tesista, in collaborazione con la docente relattrice della tesi, alla coordinatrice del Centro diurno presso il quale la studentessa aveva svolto la propria esperienza di stage curricolare. A seguire è stato fissato un incontro con l'équipe di educatori del Centro. Raccolta la disponibilità dell'équipe educativa, è stato predisposto il materiale informativo sul lavoro del portavoce da utilizzare sia con i ragazzi che con i loro genitori/familiari di riferimento, che sono stati informati dagli operatori del Centro. Essendo i ragazzi adolescenti o prossimi alla maggiore età e dovendo trattare di tematiche inerenti unicamente al proprio progetto educativo presso il Centro, non si è ritenuta indispensabile per procedere l'autorizzazione formale dei genitori o dei loro tutori. Il lavoro del portavoce è stato presentato come una delle ulteriori attività che l'équipe educativa proponeva ai ragazzi inseriti presso il Centro.

Al momento dell'avvio della sperimentazione, presso il Centro diurno era inserita una dozzina di ragazzi e ragazze, tra i 14 e i 19 anni, mentre l'équipe era formata dalla responsabile del servizio educativo e da altri quattro educatori.

### *La condivisione dell'idea progettuale con l'équipe del Centro diurno*

Il lavoro del portavoce è ancora in parte poco conosciuto e per introdurlo *ex novo* in un servizio è necessario un lavoro di preparazione degli operatori così che ne possano comprendere le finalità e potenzialità e possano poi supportare i ragazzi nel decidere di avvalersi di tale supporto. Il primo passo necessario, quindi, è consistito nella presentazione della proposta progettuale alla responsabile dell'équipe educativa del Centro diurno in un incontro con la presenza del supervisore del progetto di tesi. In questa fase è stato utile accompagnare la presentazione della pratica dell'advocacy con una breve documentazione, in modo tale che gli operatori potessero avere informazioni più dettagliate per comprendere la proposta avanzata e verificare che fosse inseribile all'interno del contesto di lavoro. A questo punto l'idea progettuale è stata messa al vaglio dell'intera équipe di educatori impiegati presso il Centro diurno in un secondo incontro allargato. Gli educatori dell'équipe, nonostante da subito si siano dimostrati interessati alla proposta, hanno espresso qualche dubbio circa la sua compatibilità

con le peculiarità del servizio. Questi operatori erano principalmente preoccupati che i ragazzi, con l'aiuto del portavoce, avrebbero potuto sollevare delle questioni o fare richieste per affrontare le quali sarebbe poi stato necessario il coinvolgimento degli operatori dei loro servizi sociali o di tutela minorile. Gli educatori del Centro si sono detti piuttosto sicuri del fatto che non vi sarebbe stata una disponibilità a collaborare a tale sperimentazione da parte di questi altri servizi, temevano quindi che l'esperienza potesse risultare frustrante per i ragazzi coinvolti. Con l'aiuto del supervisore si è quindi valutata l'opportunità di finalizzare l'intervento del portavoce, prevedendo di spiegarlo chiaramente ai ragazzi in fase di presentazione del progetto, unicamente alle questioni relative alla partecipazione dei ragazzi al Centro e al loro progetto educativo, così che non fosse necessario l'intervento di altri operatori di altri servizi. Questo ha evidentemente comportato un vincolo per l'azione del portavoce, tuttavia necessario per la sua attivazione. L'équipe ha quindi ritenuto possibile e interessante avviare la sperimentazione del portavoce.

Accettando di introdurre la pratica di advocacy nel Centro diurno, gli educatori hanno dichiarato palesemente la volontà di offrire ai ragazzi di cui si occupano un'occasione preziosa per esprimersi liberamente sulle vicende che li riguardano, usufruendo di uno spazio riservato entro cui affrontare, insieme a un adulto indipendente, tutte le questioni su cui ritenevano importante riflettere. Allo stesso tempo, aderendo all'iniziativa proposta, gli educatori del Centro diurno hanno affermato di volersi mettere professionalmente in gioco e interrogarsi criticamente sul proprio modo di agire, rileggendolo alla luce delle considerazioni che i ragazzi avrebbero potuto portare.

Prima di avviare ufficialmente la sperimentazione è stato indispensabile organizzare un momento formativo attraverso cui gli operatori del Centro diurno hanno potuto comprendere i principi guida del lavoro del portavoce e il suo modello di intervento. Tale occasione si è dimostrata utile per aiutare gli educatori a declinare nella pratica i possibili impieghi del portavoce, immaginando alcune situazioni per le quali avrebbe potuto essere di aiuto. A seguito di tale confronto, l'équipe educativa ha scelto di presentare l'opportunità di fruire del supporto del portavoce all'intero gruppo di ragazzi che frequentavano, non escludendo la possibilità che l'intervento del portavoce potesse essere attivato secondo una logica reattiva, ovvero lasciando che fossero i ragazzi stessi a chiedere di beneficiare dell'intervento di advocacy, oltre che secondo una più tradizionale modalità proattiva, attivando il lavoro del portavoce su proposta degli educatori.

### *La condivisione del progetto con i ragazzi del Centro diurno*

La presentazione della proposta progettuale ai ragazzi è stata un'altra fase delicata cui è stato necessario prestare particolare attenzione. A causa delle restrizioni imposte per contenere la situazione di emergenza sanitaria da Covid-19, non è stato possibile organizzare un incontro in presenza con l'intero gruppo di ragazzi frequentanti il Centro. Il portavoce incaricato ha quindi steso una lettera di presentazione del proprio lavoro e del progetto che è stata presentata ai ragazzi da parte dell'équipe di educatori.

A seguire sono state organizzate delle videochiamate individuali tra il portavoce e tutti i ragazzi del Centro, durante le quali questi ultimi hanno avuto la possibilità di fare domande e chiarire i propri dubbi. I ragazzi hanno dimostrato interesse e non sembra che la modalità di incontro da remoto li abbia limitati nella capacità di portare le loro richieste di chiarimento.

A seguito delle videochiamate si è concordato con l'équipe educativa che il portavoce avrebbe atteso le eventuali richieste dei singoli ragazzi e che solo in seguito gli operatori avrebbero eventualmente fatto le loro attivazioni. Poiché nessun ragazzo ha fatto richiesta dell'intervento del portavoce, l'équipe educativa ha pensato di proporre a due di loro di avvalersi del supporto del portavoce per riflettere su alcune questioni che li interessavano.

## **Il processo seguito per l'attivazione e realizzazione degli interventi di advocacy**

### *L'attivazione*

In occasione della presentazione della sperimentazione, alcune educatrici, entusiaste del progetto loro illustrato, hanno da subito rilevato l'opportunità di proporre il supporto di un portavoce a due dei ragazzi frequentanti il Centro, Majd e Anna (nomi di fantasia). Entrambi i ragazzi risultavano inseriti presso il Centro diurno da alcuni anni e, essendo ormai prossimi alla maggiore età, si dirigevano verso la conclusione del proprio percorso di aiuto, che sarebbe terminato in concomitanza con la conclusione dell'ultimo anno di scuola secondaria di secondo grado appena intrapreso. Sia Majd che Anna si erano mostrati agli educatori nel corso del tempo come due adolescenti riservati e piuttosto taciturni; negli ultimi mesi sembravano aver disinvestito nella relazione con i loro educatori di riferimento, non erano costanti nella frequenza al Centro e non si erano mostrati disponibili a parlare della fatica che stavano esprimendo. L'équipe di educatori ha quindi pensato che potesse essere un'occasione preziosa permettere loro di riflettere sulla situazione con un operatore indipendente, anche al fine di riorientare le proposte educative così che potessero essere maggiormente corrispondenti alle loro esigenze. Oltre a ciò, Majid e Anna avevano mostrato una certa curiosità in occasione della presentazione del progetto da parte del portavoce, dichiarandosi interessati dall'opportunità di parlare con una figura esterna al Centro.

Le educatrici di riferimento dei due ragazzi hanno quindi provveduto a compilare la scheda di attivazione, indicando il nominativo, l'età, il numero di cellulare dei ragazzi e le questioni sulle quali erano interessate a conoscere il loro punto di vista. Relativamente alle modalità di restituzione, a entrambi i ragazzi è stata garantita la possibilità di scegliere liberamente come programmare tale appuntamento. A seguito della compilazione delle schede di attivazione da parte delle educatrici, inviate al portavoce tramite posta elettronica, c'è stato un breve scambio telefonico utile a chiarire più dettagliatamente alcuni termini della richiesta di intervento dell'operatore di advocacy e a definire secondo quali modalità si sarebbe dovuto gestire il



primo contatto con i singoli ragazzi. Tale confronto telefonico, inoltre, ha permesso al portavoce di puntualizzare alle operatrici richiedenti che era necessario che i ragazzi coinvolti venissero informati rispetto alle motivazioni sottese all'invito di lavorare con l'operatore di advocacy e ai contenuti che sarebbero stati chiamati a discutere, in modo da permettere a entrambi di decidere più consapevolmente se aderire o meno alla proposta avanzata. Le educatrici hanno quindi potuto specificare che le questioni da affrontare durante l'intervento di advocacy erano state appositamente formulate in termini generici, dal momento che si riteneva opportuno lasciare ai ragazzi ampio margine di parola sulla loro esperienza di partecipazione alle attività del Centro.

Nel dettaglio, la scheda di attivazione compilata per Majd lo invitava a riflettere sul proprio contributo al buon funzionamento del suo progetto educativo individualizzato, mentre la scheda di attivazione compilata per Anna la invitava a esprimere le proprie considerazioni in merito allo spazio del doposcuola che frequentava presso il Centro diurno.

Su indicazione delle due educatrici di riferimento, il portavoce ha contattato telefonicamente Majd e Anna e, dopo essersi presentato sinteticamente, ha condiviso con loro le informazioni di cui era a conoscenza per il tramite della scheda di attivazione. Sia Majd che Anna hanno espresso il loro interesse a lavorare con il portavoce, si sono quindi concordati gli incontri successivi. Date le restrizioni imposte per contenere il contagio da Coronavirus, gli incontri tra portavoce e ragazzi si sarebbero potuti tenere unicamente presso gli spazi del Centro diurno, garantendo il pieno rispetto della privacy e della normativa in materia di sicurezza. I ragazzi, quindi, hanno potuto orientare il lavoro del portavoce definendo solamente il giorno e l'orario in cui, liberi da altri impegni, avrebbero voluto incontrarlo.

Entrambi i ragazzi si sono resi immediatamente disponibili ad avviare il lavoro insieme, fissando il primo incontro nei giorni infrasettimanali seguenti il primo contatto telefonico, in orario pomeridiano extrascolastico. Tale libertà di scelta ha permesso agli adolescenti coinvolti di sperimentare sin dall'inizio una delle caratteristiche del lavoro con il portavoce professionale indipendente: il fatto che il lavoro sia guidato dai bisogni e dalle preoccupazioni dei bambini e ragazzi coinvolti, anche nella definizione degli appuntamenti.

### *Il primo incontro con il portavoce*

In entrambi i casi, nel primo incontro tra il portavoce e i due ragazzi, è stato indispensabile ribadire chi fosse, cosa facesse, secondo quali principi agisse il portavoce professionale indipendente. In questo modo i ragazzi coinvolti hanno avuto l'occasione di ripercorrere il senso della proposta fatta loro dagli operatori del Centro e chiarire alcuni dubbi in merito al lavoro che avrebbero svolto insieme. Si è specificato, in particolare, che il mandato del lavoro del portavoce era di aiutarli a ragionare sulle questioni indicate dalle loro educatrici nella scheda di attivazione e che avrebbero potuto riflettere insieme su come rappresentare anche altre eventuali preoccupazioni relative alla loro frequentazione del servizio. Tuttavia si è chiarito che il portavoce non



avrebbe potuto aiutarli a presentare le loro eventuali richieste ad altri operatori non afferenti al Centro. Inoltre, il portavoce li avrebbe potuti aiutare a trovare strategie efficaci per comunicare le considerazioni maturate nel contesto dell'intervento di advocacy ai professionisti del Centro diurno con cui avrebbero voluto parlare.

Il primo incontro in entrambe le situazioni ha permesso poi di precisare ai ragazzi che l'intervento del portavoce sarebbe stato indipendente da qualsiasi responsabilità valutativa e decisionale, centrato unicamente sulle loro preoccupazioni, condizionato dalla clausola di riservatezza, finalizzato alla loro capacitazione. Inoltre, nel corso del primo incontro è parso fondamentale che il portavoce chiarisse ai ragazzi che non erano costretti a lavorare insieme, dal momento che l'intervento di advocacy avrebbe preso avvio soltanto se avessero espresso la volontà di collaborare con il professionista, ritenendo che da tale esperienza avrebbero potuto trarne beneficio. Verificata tale disponibilità, il passaggio successivo è stato quello di leggere ai singoli ragazzi la scheda di attivazione, soffermandosi in modo particolare sui temi rispetto ai quali le educatrici di riferimento erano interessate ad ascoltare il loro punto di vista. In entrambi i casi i ragazzi, dopo essere stati stimolati dal portavoce, hanno iniziato a raccontare quali motivazioni, a proprio modo di vedere, avevano spinto le rispettive educatrici a invitarli a lavorare sulle tematiche segnalate. Ciò ha permesso a entrambi gli adolescenti di prendere dimestichezza con gli argomenti da trattare, cominciando a esprimere le proprie considerazioni in merito alle questioni in oggetto.

Successivamente, durante il corso dell'incontro è stato ritagliato anche uno spazio entro cui i ragazzi, dopo aver chiarito la propria posizione riguardo alle sollecitazioni proposte dalle educatrici, hanno riflettuto su altri temi che desideravano affrontare e rappresentare alle operatrici di riferimento. In entrambi gli incontri il portavoce ha dunque accompagnato i ragazzi a ragionare su ciò che li preoccupava, per poi invitarli a focalizzare le rispettive aspettative di cambiamento e a elaborare alcune strategie di fronteggiamento che avrebbero potuto permettere il raggiungimento del miglioramento auspicato. In questa fase i ragazzi sono stati invitati non solo a partecipare alla definizione di che cosa, dal loro punto di vista, non fosse soddisfacente, ma anche all'ideazione di suggerimenti che li avrebbero fatti stare meglio. In questo modo i ragazzi hanno potuto sperimentare l'esperienza innovativa di essere considerati capaci di contribuire a condizionare le scelte relative al proprio benessere, sentendosi protagonisti dei propri percorsi di vita.

Il portavoce ha aiutato Majd e Anna a prevedere i possibili corsi d'azione in vista dei cambiamenti che avrebbero voluto ottenere in modo tale da rendere più chiaro che cosa chiedere. In merito a ciò il portavoce si è preoccupato di specificare a entrambi i ragazzi che quanto avrebbero richiesto agli operatori del Centro diurno non necessariamente si sarebbe potuto ottenere. Lo scopo dell'intervento di advocacy, infatti, è quello di assicurarsi che i ragazzi possano esprimere le proprie opinioni e che queste vengano tenute in considerazione, ricordando, tuttavia, che la responsabilità ultima di decidere per il loro bene rimane in capo agli adulti. In altre parole, non era possibile garantire ai ragazzi che le soluzioni che avrebbero indicato per ottenere un miglioramento della loro situazione di vita sarebbero state adottate dagli operatori del servizio. Una volta affrontati tutti gli argomenti che i ragazzi hanno sentito la

necessità di discutere, questi ultimi hanno richiesto al portavoce di potersi incontrare nuovamente per individuare nel dettaglio le considerazioni che avrebbero voluto riferire durante la restituzione, le modalità attraverso cui comunicarle e organizzare il setting al fine di sentirsi maggiormente a proprio agio.

A conclusione del primo incontro con il portavoce i ragazzi sono stati infine invitati a riflettere su quanto avevano elaborato fino a quel momento e a immaginarsi a chi avrebbero voluto portare le proprie riflessioni. Ciò avrebbe dato modo ai ragazzi di prefigurarsi i propri interlocutori e in base a questa decisione stabilire che cosa condividere e in che modo farlo durante l'incontro finale di restituzione.

### *Il secondo incontro con il portavoce*

Nel corso del secondo incontro il portavoce ha inizialmente accompagnato i ragazzi a passare in rassegna quanto era emerso nell'incontro precedente e in seguito li ha aiutati a scegliere che cosa rappresentare nel momento della restituzione, alla luce dei possibili scenari prefigurati. In questa occasione i ragazzi sono stati informati dal portavoce che avrebbero potuto comunicare alle persone da loro invitate ciò che desideravano e per questo motivo avrebbero potuto scegliere anche di non condividere alcune riflessioni maturate con il supporto dell'operatore di advocacy nel rispetto del vincolo di riservatezza. Ai ragazzi è stato detto, inoltre, che avrebbero potuto scegliere liberamente le persone da invitare all'incontro di restituzione a patto che fossero pertinenti circa l'oggetto di discussione. Le indicazioni fornite a riguardo, infatti, prevedevano di offrire ai ragazzi la possibilità di coinvolgere nel momento della restituzione non solo le singole operatrici richiedenti l'attivazione del portavoce, ma anche altre figure a cui avrebbero voluto destinare le loro riflessioni riguardo alla propria permanenza presso il Centro diurno.

Una volta individuati gli interlocutori a cui avrebbero voluto destinare le loro riflessioni, durante il secondo incontro il portavoce si è preoccupato di aiutare i ragazzi a trovare le parole giuste con cui potersi esprimere in sede di restituzione, avendo cura di far passare efficacemente un messaggio chiaro e completo, prevedendo anche di dover rispondere a eventuali richieste degli operatori finalizzate a comprendere fino in fondo il loro punto di vista. Inoltre, il portavoce ha colto l'occasione per definire la propria posizione, spiegando a entrambi i ragazzi che avrebbero avuto la facoltà di decidere se presentarsi da soli all'incontro di restituzione o se richiedere all'operatore di advocacy di presenziare. Entrambi i ragazzi hanno scelto di invitare anche il portavoce, definendo precisamente quale ruolo dovesse assumere durante il suddetto incontro. Quest'ultimo avrebbe potuto essere una presenza silente, intervenire su richiesta dei ragazzi qualora si fossero trovati in difficoltà a esprimersi, condividere con i ragazzi il compito di riferire agli educatori presenti le loro considerazioni, parlare per conto loro. Entrambi i ragazzi hanno scelto di essere rassicurati dalla presenza del portavoce, a cui hanno deliberatamente affidato la responsabilità di intervenire qualora, durante l'incontro di restituzione, avessero perso le parole o non fossero riusciti a spiegare una determinata questione così come era stato concordato.

Durante il corso del secondo incontro i ragazzi hanno scelto di annotare su un foglio le questioni che avrebbero voluto affrontare al momento della restituzione per poter conservare gli appunti presi e utilizzarli come promemoria in vista dell'appuntamento conclusivo dell'intervento di advocacy. In ultimo il portavoce si è preoccupato di invitare i ragazzi a individuare un momento in cui si sarebbe potuta tenere la restituzione. Per incontrare le eventuali esigenze lavorative degli educatori, il portavoce ha suggerito ai ragazzi di ipotizzare diverse occasioni da proporre loro, in modo tale da lasciare un ampio margine di scelta agli invitati di accogliere la proposta e offrire la propria disponibilità a realizzare la restituzione in tempi brevi. Entrambi i ragazzi hanno ritenuto opportuno contattare personalmente gli educatori da coinvolgere per accordarsi su quando programmare l'incontro di restituzione, rimanendo d'accordo che avrebbero informato in un momento successivo il portavoce. Il luogo di realizzazione dei suddetti incontri invece era già predefinito negli spazi del Centro diurno poiché, a causa delle restrizioni imposte per contenere l'emergenza sanitaria, non è stato possibile lasciare liberi i ragazzi di scegliere una sede dove svolgere l'incontro di restituzione.

## I contenuti del lavoro del portavoce

### *La situazione di Majd*

La scheda di attivazione, compilata dall'educatrice di riferimento, sollecitava Majd a riflettere sul proprio progetto educativo e su come potesse migliorare la situazione che, a parere dell'educatrice, sembrava necessitare di una riprogettazione. Questo invito gli ha permesso innanzitutto di riflettere sul proprio atteggiamento, riconoscendo che negli ultimi tempi il suo impegno nei confronti degli obiettivi concordati era calato, le assenze agli appuntamenti prestabiliti erano aumentate e per questo si era incrinato il rapporto con l'educatrice. Nel corso degli incontri con il portavoce, tali ragionamenti hanno portato il ragazzo a maturare la consapevolezza che l'educatrice di riferimento lo aveva sollecitato a parlare con un adulto indipendente non solo per fermarsi a riflettere su quanto stesse accadendo, ma anche per offrirgli l'opportunità di proporre soluzioni in grado di risolvere il proprio percorso. A tale scopo il ragazzo ha affermato che per rispondere alla richiesta della propria educatrice avrebbe dovuto dimostrare maggiore partecipazione alle attività in cui veniva coinvolto, presenziando in maniera seria e costante e organizzandosi in maniera più efficiente per non rinunciare alle occasioni di crescita offerte dal Centro diurno. In aggiunta il ragazzo ha dichiarato, considerati gli svariati contrasti avuti con l'educatrice di riferimento, di voler riflettere insieme all'educatrice su come poter ristabilire un rapporto di fiducia.

Il lavoro con il portavoce è stato occasione per Majd anche di avanzare delle richieste all'équipe che, dal suo punto di vista, avrebbero potuto incrementare le possibilità di successo del proprio percorso d'aiuto. Tali richieste riguardavano in particolare la possibilità di essere inserito in attività di gruppo che gli avrebbero consentito di socializzare maggiormente con i compagni per sconfiggere la timidezza, nonché

la possibilità di aumentare il sostegno pomeridiano presso il Centro in circostanze saltuarie in favore di alcune specifiche materie.

Dopo aver discusso tali questioni con il portavoce, ipotizzando i percorsi d'azione possibili, il ragazzo ha deciso di restituire all'educatrice di riferimento tutto quanto era stato oggetto di riflessione condivisa con l'operatore indipendente. L'educatrice si è mostrata soddisfatta del lavoro di introspezione che il ragazzo ha affrontato con il portavoce durante l'intervento di advocacy e aperta a discutere delle richieste di cambiamento inoltrate dall'adolescente con l'équipe educativa allo scopo di elaborare risposte concrete nel più breve tempo possibile. Durante il momento di restituzione, l'educatrice di riferimento si è poi soffermata sulle loro difficoltà relazionali, per capire insieme al ragazzo se fosse opportuno provare a reinvestire nella loro relazione educativa o se Majd preferisse potersi confrontare con un altro operatore. Dopo aver riflettuto in merito alla proposta, Majd ha espresso il desiderio di essere affiancato da un'altra educatrice dell'équipe con cui affermava di avere un rapporto più soddisfacente. Anche tale richiesta sarebbe stata messa al vaglio dell'intera équipe che gli avrebbe poi comunicato la propria scelta.

Qualche settimana dopo, l'educatrice di Majd gli ha riferito dell'esito della riflessione congiunta degli educatori del Centro, che hanno accolto sia la richiesta di attivare un supporto scolastico *una tantum* nelle materie in cui il ragazzo aveva più difficoltà, predisponendo l'aiuto di due operatori della struttura in possesso delle competenze adeguate a supportarlo, sia la richiesta di inserirlo nelle attività gruppali richieste. Tuttavia, Majd non ha potuto cambiare operatrice di riferimento ed è stato invitato dall'équipe a investire nuovamente nella relazione con l'educatrice precedentemente assegnata, nella convinzione che entrambi avrebbero saputo trovare nuove modalità comunicative.

### *La situazione di Anna*

L'intervento di advocacy di caso attivato in favore di Anna invitava la ragazza a esprimere il proprio parere in merito al servizio di doposcuola usufruito presso il Centro diurno. Il lavoro svolto con il portavoce le ha permesso di riflettere sulle risorse messe a disposizione dal Centro e di elaborare dei suggerimenti che, a suo parere, avrebbero potuto migliorare il sostegno messo in campo. Anna, pur riconoscendo di aver bisogno del servizio di doposcuola, ha potuto esprimere l'insoddisfazione del sostegno ricevuto dalle persone preposte a questa attività, che riteneva, in alcuni casi, poco preparate o non sempre corrispondenti ai bisogni dei ragazzi affiancati. La possibilità di ragionare di questa insoddisfazione con un operatore che non era direttamente coinvolto nell'organizzazione del servizio le ha consentito di esprimersi liberamente, senza il timore di offendere gli educatori o di non corrispondere alle aspettative delle persone che mettevano a disposizione dei ragazzi il loro tempo.

A parere della ragazza, dunque, il doposcuola avrebbe potuto funzionare meglio solo se gli adolescenti fossero stati affiancati da persone preparate, in grado di agevolarli nello studio delle materie nelle quali riscontravano maggiori difficoltà,

come ad esempio studenti universitari o insegnanti qualificati. Anna ha espresso al portavoce l'aspettativa che gli educatori facessero una nuova verifica con lei delle sue difficoltà in ambito scolastico e potessero trovare volontari maggiormente qualificati nel seguirla.

Dal punto di vista della ragazza questa attività sarebbe stata utile per tutti i ragazzi che frequentavano il doposcuola. Il portavoce ha quindi aiutato Anna a prefigurarsi che cosa sarebbe potuto accadere qualora avesse deciso di comunicare questa sua insoddisfazione e queste richieste operative e, sostenuta da questo ragionamento, la ragazza ha scelto consapevolmente di parlare per la prima volta delle difficoltà riscontrate, nonché delle proprie aspettative a riguardo, con la sua educatrice. Anna ha deciso, inoltre, di chiedere di poter aumentare le ore di frequenza del doposcuola solo a condizione di essere affiancata da nuovi volontari più capaci di aiutarla nelle materie scientifiche nelle quali incontrava maggiori difficoltà. Oltre alle riflessioni sul doposcuola, l'intervento di advocacy ha dato modo alla ragazza di discutere con il portavoce di un'ulteriore questione che Anna avrebbe voluto portare all'attenzione dell'educatrice di riferimento, ovvero la necessità di partecipare ad attività maggiormente stimolanti, dal momento che, molto spesso, le proposte del Centro diurno non le sembravano adeguate alla sua età e ai suoi interessi.

Durante l'incontro di restituzione, dopo aver esposto le riflessioni maturate con il supporto del portavoce, Anna ha ascoltato il punto di vista della sua educatrice, che si è detta interessata alle proposte della ragazza, assicurandole che, insieme all'équipe, ne avrebbe discusso e in seguito le avrebbe comunicato come si sarebbero potuti organizzare.

A distanza di alcune settimane dal momento della restituzione, Anna ha ricevuto le risposte che aspettava dagli educatori della struttura, che si sono mossi per elaborare un piano personalizzato di sostegno scolastico per un quantitativo di ore maggiore rispetto alla frequenza abituale della ragazza al doposcuola. In tale occasione, ad Anna è stato proposto di lavorare insieme agli educatori per verificare settimanalmente le sue esigenze di supporto scolastico, così da programmare in maniera più efficace il lavoro dei volontari. In merito alla richiesta di cambiamento delle attività ludico/socializzanti presso il Centro, gli educatori hanno riferito ad Anna che non appena sarebbe stato possibile organizzare attività di gruppo in linea con la normativa vigente in relazione all'emergenza sanitaria, i ragazzi frequentanti il Centro sarebbero stati coinvolti in un lavoro di verifica dei loro interessi e di riprogettazione delle attività.

## La valutazione conclusiva

A conclusione della sperimentazione del lavoro del portavoce presso il Centro diurno «Giona» è stata condotta una valutazione del percorso svolto. L'impatto che il lavoro del portavoce ha avuto nella situazione dei due ragazzi coinvolti è testimoniato dalla riprogettazione condivisa dei loro progetti educativi presso il Centro. Gli educatori hanno potuto tenere conto di alcune delle loro richieste e sollecitazioni nel ripensare alle attività proposte. I ragazzi sono stati poi coinvolti in un'intervista con il supervisore

del progetto,<sup>2</sup> durante la quale hanno confermato la loro comprensione della finalità dell'intervento di advocacy e delle caratteristiche del lavoro del portavoce, nonché una generale soddisfazione per il lavoro svolto insieme. Oltre a ciò, è stato realizzato un incontro di verifica con il portavoce, il supervisore del progetto, la responsabile del Centro, coinvolta in una delle due situazioni per le quali si è lavorato, e la seconda educatrice che ha partecipato direttamente alla sperimentazione.

I referenti del Centro hanno espresso una generale concordanza rispetto al fatto che il lavoro del portavoce sia stato un'occasione per i ragazzi che ne hanno usufruito, poiché ha permesso loro di riflettere in maniera aperta sulle loro preoccupazioni e sulle questioni rilevate dagli educatori. Confrontarsi con un operatore indipendente ha dato loro modo di esprimere liberamente le proprie preoccupazioni e aspettative riguardo alla loro permanenza presso il Centro diurno, ragionando senza filtri su ciò che era per loro rilevante, su ciò che non li soddisfaceva e avrebbero voluto cambiare e riflettendo sulla possibilità che effettivamente le cose sarebbero potute migliorare con il loro contributo. Entrambi i ragazzi si sono presentati all'incontro con le loro educatrici di riferimento preparati, sicuri di ciò che volevano esprimere e fiduciosi che queste ultime avrebbero tenuto in considerazione quanto avevano da dire. La presenza dell'operatore di advocacy agli incontri di restituzione, richiesta da entrambi i ragazzi, ha permesso loro di sentirsi rassicurati riguardo alla possibilità di parlare apertamente, avendo la garanzia che gli educatori invitati li avrebbero ascoltati attentamente.

Durante tutto il corso del lavoro fatto insieme, infine, i ragazzi sono stati protagonisti dell'intervento, essendo riconosciuti in grado di riflettere sulla loro situazione in maniera seria e competente.

In particolare, nell'esperienza di Majid si è rilevato come il sostegno del portavoce gli abbia permesso di prendere coraggio e condividere con l'operatrice di riferimento alcune considerazioni importanti, maturate da tempo ma che non era mai riuscito a esternare prima, relativamente alle loro fatiche relazionali e al desiderio di potersi confrontare con un'altra figura di riferimento. Indipendentemente dalla scelta operata dall'équipe, l'intervento di advocacy per Majid ha rappresentato un passo avanti verso l'acquisizione di maggiore autonomia nella comunicazione con gli educatori che si occupano della sua tutela. Lavorare con il portavoce ha consentito infatti al ragazzo di sperimentare che è possibile comunicare le proprie preoccupazioni senza il timore di deludere gli operatori.

Per la ragazza, invece, lavorare con il portavoce ha significato conquistare autorevolezza nell'affermare le proprie considerazioni di fronte alla propria educatrice di riferimento. Essere supportata dal portavoce le ha dato modo di confidare maggiormente in se stessa e comunicare con fermezza le proprie opinioni relativamente al proprio progetto, consapevole del fatto che, supportata da un operatore specificamente dedicato a questo, sarebbe stata considerata seriamente. Il lavoro di advocacy portato avanti da Anna, inoltre, ha avuto un significativo impatto anche per gli altri ragazzi frequentanti il Centro, avendo gli educatori accolto la sfida di riprogettare in maniera

---

<sup>2</sup> L'intervista si inseriva in un più ampio progetto di ricerca sull'introduzione dell'advocacy nei Centri educativi diurni.

maggiormente partecipata le attività sia del servizio di doposcuola, sia del lavoro in gruppo tradizionalmente proposto dall'équipe educativa.

## Riflessioni conclusive

L'introduzione del supporto di un portavoce in un Centro diurno per bambini e ragazzi seguiti dai servizi di tutela minorile è stata possibile grazie a un lavoro di preparazione dell'équipe educativa che ha permesso di comprendere quale fosse la specificità di tale funzione e come avrebbe potuto essere di supporto sia ai ragazzi frequentanti il Centro che al lavoro degli educatori stessi.

Come rilevato da altri studi condotti nel contesto italiano dei servizi di tutela minorile (Calcaterra, 2015b; 2016; Calcaterra e Folgheraiter, 2021), i ragazzi comprendono facilmente la differente posizione del portavoce e sono in grado di fruire adeguatamente di tale supporto per rappresentare il proprio punto di vista nel processo decisionale. Il supporto del portavoce promuove un processo di empowerment nei ragazzi (Morgan, 2008), aiutandoli a comprendere gli spazi d'azione possibile e a incidere su un cambiamento positivo nella propria condizione di vita, anche nelle situazioni di tutela minorile. Il supporto di un operatore indipendente permette di superare le difficoltà nei processi dialogici con gli adulti anche quando le difficoltà su cui riflettere riguardano la relazione proprio con gli adulti tenuti ad ascoltare i bambini/ragazzi.

Questo rafforzamento della posizione di potere dei bambini e ragazzi coinvolti non va a discapito del potere degli adulti; piuttosto questi si trovano anch'essi potenziati nella loro capacità di prendersi cura adeguatamente dei più piccoli potendo considerare anche il loro punto di vista. L'esito del lavoro del portavoce sembra andare, quindi, nella direzione di un empowerment relazionale (Bortoli e Folgheraiter, 2002), dove gli adulti imparano dai bambini come meglio poterli aiutare e i bambini fanno esperienza di poter incidere sulle decisioni da prendere che li riguardano in accordo con gli adulti responsabili della loro tutela.

Infine, sembra evidente come l'intervento di advocacy permetta un maggiore rispetto del diritto di partecipazione e autodeterminazione dei ragazzi anche nei contesti decisionali di tutela minorile nel rispetto dei limiti posti dall'Autorità giudiziaria a tutela dei più piccoli.

Tuttavia, va considerata seriamente la necessità di proseguire in un costante lavoro di informazione sul tema dell'ascolto dei bambini e dei ragazzi. Rimane, infatti, nelle mani degli adulti il potere di aprire spazi di partecipazione per i più piccoli. Per questa ragione è fondamentale il lavoro di formazione e sensibilizzazione alla cultura della partecipazione dei bambini, a partire dal lavoro degli operatori nei servizi di welfare e più in generale con il mondo degli adulti in quanto responsabili della crescita delle nuove generazioni.



## Abstract

*The issue-based advocacy aims to promote foster children's and young people's participation in decisions that affect them. Advocate supports children in talking with social workers and representing their voices in the decision-making process. The paper presents a pilot project aimed to introduce independent advocacy in day-care centre. The team of social care workers accepted the challenge of listening to what the children had to say about their care plans. The paper clearly presents the preparation stage with these social workers and the advocate's work at the day-care centre with two young people. Results of this project are discussed at the end of the paper.*

## Keywords

*Advocacy – Independent professional advocate – Day-care centre – Participation – Social worker.*

## Bibliografia

- Bortoli B. e Folgheraiter F. (2002), *Voce «Empowerment»*, «Lavoro Sociale», vol. 2, n. 2, pp. 273-281.
- Boylan J. e Dalrymple J. (2009), *Understanding advocacy for children and young people*, Maidenhead, Open University Press.
- Boylan J. e Ing P. (2005), *I servizi di advocacy per l'utenza minorile*, «Lavoro Sociale», vol. 5, n. 2, pp. 195-208.
- 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*, Trento, Erickson.
- Calcaterra V. (2015a), *Lucia e il lavoro con il portavoce. Analisi metodologica di un intervento di advocacy di caso*, «Lavoro Sociale», vol. 15, n. 6, pp. 99-112.
- Calcaterra V. (2015b), *Il visiting advocacy in comunità di accoglienza. La voce dei bambini e dei ragazzi*, «Lavoro Sociale», vol. 15, n. 4, pp. 55-79.
- Calcaterra V. (2016), *L'advocacy nella tutela minorile. Prime esperienze italiane del lavoro del portavoce professionale*, «Minorigiustizia», n. 2, pp. 155-162.
- Calcaterra V. e Folgheraiter F. (2021), *«Aiutami a dire». Il lavoro del portavoce nella tutela minorile dal punto di vista di operatori e ragazzi*, «Studi di Sociologia», n. 3, pp. 285-302.
- Cashmore L. (2002), *Promoting participation of children and young people in care*, «Child Abuse & Neglect», vol. 26, n. 8, pp. 837-847.
- Dalrymple J. (2003), *Professional advocacy as a force for resistance in child welfare*, «British Journal of Social Work», vol. 33, pp. 1043-1062.
- Dalrymple J. (2004), *Developing the concept of professional advocacy*, «Journal of Social Work», vol. 4, n. 2, pp. 179-197.
- La Valle I., Jelacic H. e Gibb J. (2013), *Le pratiche di advocacy viste dai bambini. La valutazione di un'esperienza*, «Minori e Giustizia», n. 3, pp. 136-144.
- La Valle I., Payne L., e Jelacic H. (2012), *The voice of child in the child protection system*, London, NCB Research Centre.

- Littlechild B. (2000), *Children's rights to be heard in child protection processes. Law, policy and practice in England and Wales*, «Child Abuse Review», vol. 9, pp. 403-415.
- Martin K. e Franklin A. (2010), *Disabled children and participation in the UK: reality or rhetoric?* In B. Percy Smith e N. Thomas (a cura di), *A handbook of children and young people's participation: Perspectives from theory and practice*, Abingdon, Routledge, pp. 97-104.
- Mcauley C., Pecora P. e Rose W. (2006), *Enhancing the well-being of children and families through effective interventions: International evidence for practice*, London, Jessica Kingsley.
- Mitchell M.B., Kuczynski L., Tubbs C.Y. e Ross C. (2010), *We care about care: Advice by children in care for children in care, foster parents and child welfare workers about the transition into foster care*, «Child and Family Social Work», vol. 15, n. 2, pp. 176-185.
- Morgan R. (2008), *Children's views on advocacy. A report by the Children's Rights Director for England*, London, Ofsted.
- 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.
- Pithouse A., Parry O., Crowley A., Payne H., Batchelor C., Anglim C. et al. (2005), *A study for advocacy services for children and young people in Wales: A key messages report*, Cardiff, Cardiff University School of Social Sciences.
- van Bijleveld G.G., Dedding C.W.M. e Bunders-Aelen J.F.G. (2015), *Children's and young people's participation within child welfare and child protection services: A state of the art review*, «Child & Family Social Work», vol. 20, pp. 129-138.
- Wood M. e Selwyn J. (2013), *The characteristics of young people using independent advocacy services*, Bristol, University of Bristol.



[www.erickson.it](http://www.erickson.it)