

*Una survey online nella prima fase  
dell'emergenza sanitaria*

## I servizi di tutela minorile ai tempi del Covid-19: tra sfide e nuovi apprendimenti

**Paola Limongelli**

Università Cattolica di Milano,  
Centro di Ricerca Relational  
Social Work

**Camilla Landi**

Università Cattolica di Milano,  
Centro di Ricerca Relational  
Social Work

**Claudia Zanchetta**

Università Cattolica di Milano,  
Centro di Ricerca Relational  
Social Work

*L'articolo presenta i risultati di una survey online riguardante i servizi di tutela minorile lombardi durante la prima fase della pandemia da Covid-19. L'emergenza sanitaria ha avuto un forte impatto sulle organizzazioni di welfare, sui professionisti che vi operano, sugli utenti dei servizi e sulle loro famiglie. In particolare, i servizi di tutela minorile, a fronte delle restrizioni presenti durante la prima fase della pandemia, si sono dovuti riorganizzare attraverso nuove modalità di lavoro. Questa nuova riorganizzazione non ha fermato l'azione dei servizi a sostegno di minori e famiglie. La ricerca presentata mette in luce le sfide che i servizi di tutela minorile hanno dovuto affrontare, i bisogni emersi e gli apprendimenti acquisiti nel fronteggiare nuove e vecchie difficoltà delle famiglie causate dalla pandemia.*

### **Parole chiave**

Tutela minori – Covid-19 – Lavoro sociale – Minori e famiglie – Empowerment.

## **Introduzione**

La situazione di emergenza sanitaria causata dalla diffusione del Covid-19 ha avuto un forte impatto sulle organizzazioni di welfare sia pubbliche che di privato sociale, sul lavoro degli operatori sociali impegnati nei servizi e sulle condizioni di vita di utenti e familiari (Banks et al., 2020). In particolar modo, le importanti restrizioni imposte dal governo nei diversi ambiti della vita hanno determinato necessarie ridefinizioni a livello sia organizzativo che operativo all'interno dei servizi alla persona. Tali riorganizzazioni sono state maggiormente difficili e sfidanti nei servizi chiamati a promuovere il benessere in situazioni altamente complesse, come ad esempio la

tutela minorile. La situazione pandemica e le conseguenti misure restrittive, che hanno imposto periodi di convivenza forzata e la sospensione in alcuni casi di interventi erogati a sostegno dei nuclei familiari, hanno esacerbato problematiche e conflitti già presenti e nuovi (Sanfelici, Gui e Mordegli, 2020).

Durante l'emergenza sanitaria, gli operatori sociali hanno continuato a svolgere il proprio lavoro a sostegno di minori e famiglie, adattandosi creativamente al nuovo contesto per rispondere a vecchi e nuovi bisogni emergenti e ridefinendo le priorità di lavoro (Biraghi, Gabrieli e Okely, 2020; Tilli, 2020).

A fronte di queste consapevolezza, è nata l'esigenza di condurre la ricerca qui presentata. L'indagine era finalizzata a studiare come i servizi di tutela minori lombardi abbiano fatto fronte alle sfide imposte dall'emergenza sanitaria e come le prassi lavorative si siano modificate durante la prima fase della pandemia (marzo-maggio 2020).

## **Lavorare con bambini e famiglie durante l'emergenza sanitaria**

La pandemia generata dalla diffusione del Covid-19 ha cambiato radicalmente molti aspetti della vita di ciascuno di noi e in particolar modo ha peggiorato notevolmente le condizioni di vita delle persone che già vivevano situazioni di vulnerabilità e precarietà (Banks et al., 2020; Jungmann e Wilken, 2020). Le regole imposte per limitare la diffusione del virus hanno generato importanti conseguenze quali l'incremento della povertà economica ma anche di quella sociale, culturale e educativa, la perdita di posti di lavoro, l'aumento dell'isolamento sociale, delle situazioni di stress e dei conflitti intrafamiliari, nonché il peggioramento della salute mentale di bambini e genitori (Milani et al., 2020; Vicari e Di Vara, 2021). Facendo riferimento alle famiglie con figli di minore età, si pensi alle conseguenze derivanti dalla prolungata chiusura di scuole e servizi educativi, il funzionamento «a intermittenza» dei servizi sociali e socio-sanitari, il mancato accesso a interventi di supporto e così via (Tilli, 2020). Negli ultimi anni, numerosi studi condotti in ambito internazionale (Social Venture Australia, 2020; UVA, 2020; Jiao et al., 2020) hanno messo in luce l'impatto negativo che le esperienze di lockdown hanno avuto sul benessere di bambini e ragazzi. Si è rilevato un incremento di problemi comportamentali (irritabilità, disturbo del sonno e preoccupazione per la scuola e per la propria salute) e di richieste d'aiuto per casi di trascuratezza, violenza intrafamiliare e maltrattamento.

Durante il primo lockdown, agli operatori sociali è stato richiesto non solo di ridefinire le priorità del proprio lavoro, ma anche di riorientare i servizi offerti alla luce delle restrizioni imposte, che inevitabilmente hanno condotto a un importante aumento dell'utilizzo della tecnologia. La gestione di questa situazione inedita per tutti ha richiesto l'acquisizione di nuove competenze, sia dal lato dei professionisti ma anche da parte di famiglie e minori (Jungmann e Wilken, 2020). Tilli (2020) ha messo in luce, a tal proposito, come nel contesto italiano l'utilizzo dei mezzi tecnologici sia stato necessario per assolvere ai classici compiti istituzionali a sostegno di minori e famiglie, come ad esempio l'attivazione di percorsi di sostegno alla genitorialità, interventi in situazioni di conflittualità di coppia, il monitoraggio dei percorsi fuori famiglia

di bambini e ragazzi in affidamento e in comunità. Dall'indagine condotta da Sanfelici, Gui e Mordegli (2020) è stato possibile individuare tre macro-aree di intervento in cui i professionisti dell'aiuto hanno introdotto nuove prassi di lavoro al fine di rispondere ai bisogni sociali generati dalla situazione di confinamento:

1. promozione del dialogo e del confronto con le famiglie su vissuti e frustrazioni, spesso connesse a questioni economiche;
2. maggiore collaborazione con altri servizi e famiglie per sostenere bambini e ragazzi nella didattica a distanza e nella gestione del tempo libero (attività ludico-ricreative, laboratori online, ecc.);
3. maggiore investimento nel sostegno della genitorialità e del rapporto genitore-figlio.

Per contrastare il senso di solitudine gli operatori sociali sono stati al fianco delle famiglie più fragili realizzando videochiamate individuali e/o attività di gruppo online finalizzate a promuovere lo scambio e il confronto tra genitori.

Una ricerca qualitativa condotta in ambito internazionale e che ha visto il coinvolgimento di 607 social workers (Banks et al., 2020) ha messo in luce le innumerevoli sfide etiche a cui gli operatori hanno dovuto far fronte durante i primi mesi dell'emergenza sanitaria. Gli operatori e i manager si sono trovati a lavorare mettendo a rischio la propria salute, con il timore di essere contagiati, a prendere delle decisioni con un alto grado di discrezionalità e a operare gravosi bilanciamenti dei diversi interessi in gioco per l'attivazione o meno di interventi d'aiuto (Banks et al., 2020; O'Leary e Tsui, 2020).

Il sopraggiungere della pandemia ha influenzato negativamente le condizioni di lavoro dei servizi già caratterizzati da stress e ritmi frenetici, i quali incidono significativamente sul benessere dei manager e degli operatori (Cabiati, 2021). Infatti, gli alti livelli di incertezza e di rischio, legati all'emergenza sanitaria, hanno contribuito a peggiorare il benessere all'interno dei servizi. Per fronteggiare sfide così complesse risulta indispensabile migliorare le condizioni lavorative e il benessere dei manager e degli operatori attraverso la promozione di una cultura organizzativa capace di:

1. stimolare la partecipazione e favorire l'empowerment dei membri di tutti i membri dell'équipe e degli utenti del servizio;
2. stimolare riflessioni in merito alle questioni etiche e metodologiche proprie del social work (Biffi, 2016; Thompson, 2016).

Tali elementi consentono di combattere il senso di solitudine e di malessere di coloro che sono impegnati nei servizi di *child protection*. Ne consegue che per superare i momenti di difficoltà è necessario favorire il reciproco sostegno tra i membri dell'équipe. Allo stesso modo, gli operatori dovranno farsi aiutare dalle famiglie per poterle supportare adeguatamente (Folgheraiter, 2011).

Infine, secondo le linee guida di Oxfam (2020), è importante che anche il lavoro con e per le comunità locali venga garantito ugualmente durante le situazioni di emergenza, allo scopo di incoraggiare iniziative di prossimità a favore di tutti i membri delle

comunità coinvolte. Pertanto, i servizi sono chiamati a sviluppare e promuovere progetti e interventi sociali lavorando in partnership con le comunità stesse (Lau et al., 2021).

## Metodologia della ricerca

L'indagine è finalizzata ad analizzare come i servizi di child protection lombardi si sono riorganizzati durante i primi mesi di lockdown, nel periodo compreso tra marzo e maggio 2020. Come è noto, in questi mesi in Lombardia, così come in altre regioni italiane, sono stati disposti il confinamento degli abitanti presso le proprie abitazioni e il divieto di spostamento sul territorio se non per ragioni indifferibili. Date l'inattesa scelta governativa e l'assenza di linee guida nazionali, le organizzazioni di welfare si sono dovute reinventare celermente per dare continuità ai servizi da loro offerti. La presente ricerca ha preso avvio con il lancio di una *survey online* che ha previsto la somministrazione di un questionario composto da 37 item, prevalentemente a domande chiuse, ai manager dei servizi di child protection lombardi. Nella tabella 1 si riportano le aree e le relative variabili, da cui sono state elaborate le domande del questionario.

TABELLA 1  
Aree tematiche e variabili del questionario

Aree	Variabili
Informazioni socio-demografiche dei servizi di child protection lombardi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensioni e struttura del servizio e dell'équipe (ore di coordinamento, composizione équipe, numero di operatori, numero di utenti in carico)</li> </ul>
Gestione delle attività dei servizi di child protection durante la prima fase dell'emergenza sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosecuzione delle attività tipiche del lavoro con minori e famiglie</li> <li>• Prosecuzione di incontri di équipe e di supervisione</li> <li>• Prosecuzione delle attività organizzative interne ed esterne al servizio</li> <li>• Prosecuzione della collaborazione con altri professionisti non appartenenti all'organizzazione, e di attività con famiglie, gruppi e comunità</li> </ul>
Gestione attività sociali connesse all'emergenza sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attivazione e di modalità di lavoro compatibili con le restrizioni (da remoto, in presenza, mista)</li> <li>• Gestione e realizzazione di nuove attività connesse alla gestione dell'emergenza sanitaria</li> <li>• Emersione di nuovi bisogni e acquisizione di nuovi apprendimenti</li> </ul>

La survey ha preso avvio nel mese di giugno 2020 e si è conclusa nelle prime settimane di settembre 2020. La presente ricerca è stata condotta nel rispetto del Codice etico dell'Università Cattolica del Sacro Cuore, approvato con Decreto Rettorale n. 9350 del 2011. I dati sono stati raccolti e trattati in conformità al *Codice di deontologia e di*

*buona condotta per i trattamenti di dati personali per scopi statistici e scientifici, approvato con Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 2 del 2004.*

## I partecipanti alla ricerca

Le informazioni sui servizi sono state rilevate intervistando i manager dei servizi di tutela minorile attivi nelle 12 province lombarde. Su 130 coordinatori invitati a partecipare alla survey, 85 hanno aderito alla proposta. Ciascun coordinatore ha risposto al questionario facendo riferimento al servizio da lui/lei coordinato.

Relativamente al numero di minori seguiti dal servizio, dalla ricerca emerge che la maggioranza dei servizi analizzati al momento della rilevazione seguivano meno di 500 minori (61 casi), i restanti 17 servizi lavoravano con oltre 500 minori, mentre in sette casi i rispondenti hanno dichiarato di non essere in possesso del dato richiesto. I dati, inoltre, mostrano che mediamente le équipes erano composte, al momento dell'indagine, da 11 operatori e la totalità dei servizi prevedeva la figura degli assistenti sociali. Oltre agli assistenti sociali, all'interno dei gruppi di lavoro erano presenti altre figure professionali: in 68 casi gli psicologi, in 42 le figure educative (educatori professionali e/o pedagogisti) e in nove gli esperti di giurisprudenza.

## I servizi di tutela minori lombardi prima e durante l'emergenza sanitaria

In riferimento al primo periodo di emergenza sanitaria, la maggior parte dei servizi si è riorganizzata introducendo lo *smart working*. Nel 55,3% dei casi gli operatori dei servizi hanno lavorato principalmente da remoto, mentre nel 40% dei servizi si è optato per forme miste di lavoro, in cui parte dell'équipe a turno ha lavorato da remoto o in presenza. Solo il 3,5% dei servizi non ha sperimentato lo *smart working* e ha dichiarato di aver quindi proseguito il lavoro in presenza nei primi mesi dell'emergenza sanitaria.

Inoltre, il questionario ha permesso di rilevare quali tra gli interventi tipici svolti nell'ambito della tutela minorile sono proseguiti senza interruzione durante la prima fase della pandemia. In generale, è possibile affermare che la maggioranza degli interventi di aiuto sono stati garantiti, anche se con modalità differenti. Tuttavia, come si può osservare dalla figura 1, gli interventi che hanno maggiormente risentito delle limitazioni sono quelli relativi all'ambito penale minorile (avvio di nuovi progetti e monitoraggio di quelli in corso).

Gli interventi portati avanti *in toto* dai servizi (figura 1), nonostante le difficoltà e restrizioni connesse all'emergenza sanitaria, riguardano le attività di supporto e monitoraggio delle situazioni già seguite dagli operatori del servizio (79%), le attività di monitoraggio e sostegno dei progetti a favore di bambini e ragazzi collocati fuori famiglia, in comunità di accoglienza e/o in affido familiare (74,1%) e i rapporti con l'Autorità giudiziaria, in particolar modo l'invio di relazioni (72,8%).

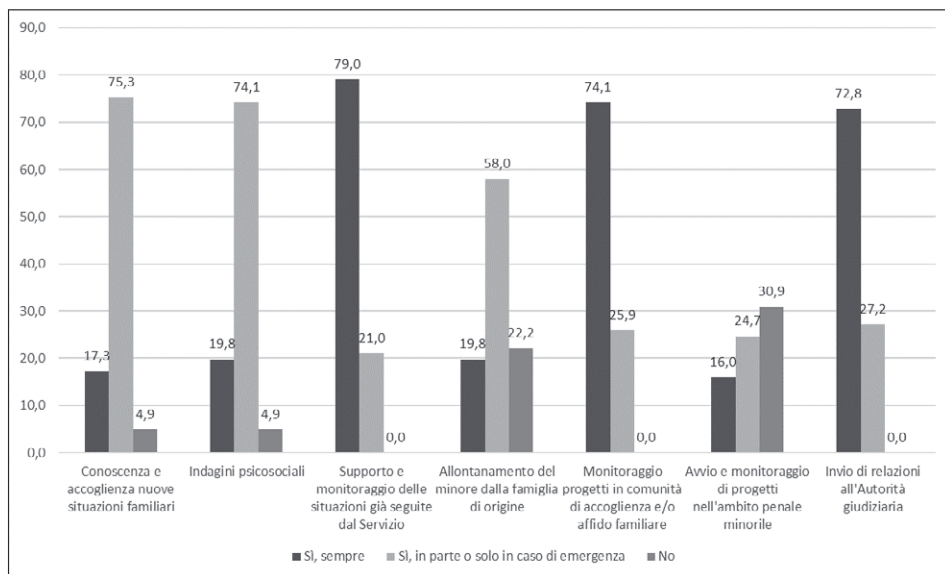


Fig. 1 Continuità degli interventi nella fase 1 dell'emergenza sanitaria (N = 81; valori percentuali).

Le attività connesse alla conoscenza e accoglienza di nuovi nuclei familiari (75,3%) e gli interventi di allontanamento di bambini e ragazzi dalla famiglia di origine (58%) sono stati garantiti in parte o solo nei casi di emergenza.

La ricerca ha messo altresì in luce che gli operatori e i manager dei servizi di child protection (47,6%), nei mesi tra marzo e maggio 2020, hanno svolto attività connesse alla gestione dell'emergenza sanitaria, come ad esempio la partecipazione ai Centri Operativi Comunali (CoC), la distribuzione dei buoni spesa e l'erogazione di altre forme di contributi economici; contatti e accordi con le Aziende sanitarie locali per avviare il supporto alle persone affette da Covid-19. La survey ha rilevato inoltre che nell'11% dei casi gli operatori e manager hanno lavorato alla definizione e alla stesura di protocolli e all'attivazione di interventi sociali rivolti a famiglie con figli di minore età in difficoltà a causa del confinamento a casa. A titolo esemplificativo, gli intervistati hanno riferito di avere lavorato e ragionato con l'équipe sulle possibili forme di supporto alle famiglie per la gestione della didattica a distanza o dei rapporti con i figli.

## Il lavoro di équipe e la supervisione prima e durante l'emergenza sanitaria

Il questionario ha, inoltre, permesso di descrivere eventuali modifiche avvenute nei servizi rispetto alla frequenza con cui si sono svolte le riunioni di équipe e gli incontri di supervisione durante la prima fase dell'emergenza sanitaria.

Precedentemente alla pandemia, la maggioranza dei servizi di tutela minori svolgeva settimanalmente le riunioni di équipe (62,6%) e mensilmente gli incontri di supervisione (57,8%).

A seguito delle restrizioni imposte per limitare la diffusione dei contagi, le riunioni d'équipe si sono mantenute nel tempo per la maggioranza dei servizi con cadenza settimanale (67,5%) e nel 4,8% casi sono stati introdotti *ex novo*, data l'emergenza, incontri di équipe settimanali. Le restanti équipe hanno continuato a riunirsi ogni 15 giorni (16,8%) oppure mensilmente (9,6%). Solo nel 3,4% dei servizi sono state sospese le riunioni di équipe: in un caso il coordinatore non ha presenziato agli incontri, e in un altro, invece, è stato sperimentato il lavoro in sottogruppi.

Se le riunioni di équipe hanno rappresentato un momento importante di confronto alla pari, nonché di aiuto e supporto da parte dei coordinatori, lo stesso non si può dire per l'attività di supervisione che, nella maggior parte dei casi, ha subito un cambiamento sia nella frequenza che nelle modalità. Durante la prima fase dell'emergenza sanitaria, il 42,1% dei servizi ha dichiarato di aver sospeso la supervisione e nel 20,4% dei servizi questa è stata garantita solo in caso di necessità. I restanti servizi non hanno modificato tempi e modalità di erogazione del supporto da parte del supervisore.

## Quali bisogni e quali apprendimenti?

Al fine di cogliere la complessità dei cambiamenti intervenuti nella prima fase di emergenza sanitaria, nel questionario sono state previste delle domande aperte destinate a raccogliere informazioni rispetto ai bisogni e agli apprendimenti conseguiti dai servizi di child protection.

La ricerca ha evidenziato principalmente tre tipi di bisogni emergenti: necessità di ricevere linee guida e priorità nel lavoro a tutela di bambini e ragazzi; tutela della salute e del benessere degli operatori (e non solo); ripresa delle attività e degli interventi. La maggioranza dei servizi ha espresso la necessità di ricevere indicazioni e linee guida (regionali e nazionali) per l'organizzazione del lavoro al fine di garantire la continuità degli interventi (51,3% su 109 risposte).<sup>1</sup> Nello specifico, i servizi necessitavano di maggiore chiarezza rispetto alle modalità da seguire per perseverare nella relazione di aiuto con le famiglie e per mantenere i contatti con l'Autorità giudiziaria e con altre istituzioni (ad esempio, le scuole). Il 34% delle risposte raccolte si riferisce al bisogno degli operatori dei servizi di essere maggiormente tutelati e di tutelare le famiglie rispetto al rischio di contagio. Allo stesso tempo, è emersa anche la necessità di promuovere il benessere professionale e personale, messo a rischio dallo stato di ansia e affaticamento, nonché dagli ingenti carichi di lavoro. Infine, un altro bisogno sentito dai manager intervistati riguarda il rientro al lavoro in presenza (17,7%). Nello specifico, la richiesta pare essere connessa al desiderio e alla necessità di tornare a svolgere in presenza riunioni di équipe (per stimolare il confronto rispetto alle ge-

<sup>1</sup> I rispondenti hanno avuto a disposizione domande aperte. Ciò ha consentito loro di dare più risposte, le quali sono state elaborate e strutturate successivamente dalle autrici.

stioni dei casi), colloqui con gli utenti del servizio, visite domiciliari, incontri protetti e interventi di assistenza educativa domiciliare. Contestualmente all'emergere dei bisogni scaturiti, l'esperienza vissuta ha rappresentato un'importante occasione di apprendimento, su più fronti: la riorganizzazione dei servizi, l'utilizzo di strumenti tecnologici e l'investimento nella relazione con famiglie, minori e altri operatori. Durante il primo lockdown i servizi hanno dovuto modificarsi sperimentando nuove modalità di lavoro in situazione di emergenza. La ricerca ha mostrato come i servizi di child protection lombardi abbiano risposto con creatività, flessibilità e adattamento alle sfide emerse nei primi mesi di pandemia. Ciò è stato accompagnato da una continua riflessione rispetto ai tempi, alle urgenze e alla gestione dell'ansia e dello stress contingente (26% su 119 risposte). Inoltre, l'organizzazione di nuove modalità di lavoro, prevalentemente da remoto, ha richiesto un uso massiccio della tecnologia e di strumenti informatici. L'uso di piattaforme digitali per condurre colloqui, incontri di rete e riunioni di équipe è entrato a far parte della pratica professionale (18,5%). La riorganizzazione dei servizi e le conseguenti sfide del lockdown hanno spinto le équipe a orientare diversamente le loro energie e attenzioni nei confronti delle famiglie. Operatori e manager hanno avuto l'opportunità di osservare le risorse e le competenze delle famiglie per fronteggiare il lockdown (40%). Ciò ha consentito di promuovere una rinnovata fiducia e reciprocità nella relazione d'aiuto. Allo stesso tempo, l'emergenza sanitaria ha permesso di consolidare e/o di avviare nuove relazioni tra operatori della stessa équipe o di altri servizi (16%). Il continuo e proficuo confronto tra i membri dell'équipe ha consolidato il lavoro di gruppo e il senso di appartenenza.

## Messaggi dal campo e implicazioni per la pratica

A partire dai risultati della ricerca, si possono formulare due chiari messaggi (e relative implicazioni per la pratica) derivanti dall'esperienza vissuta dagli operatori impiegati nei servizi di tutela minorile nella prima fase dell'emergenza sanitaria.

### *L'unione fa la forza*

In un momento di complessità come questo, emerge ancora più chiaramente la necessità di ripensare alla cura e alla protezione dei bambini e dei ragazzi come importanti questioni che riguardano l'intera collettività. È difficile pensare di perseguire questa mission in una situazione di solitudine e di isolamento professionale. L'emergenza sanitaria ha richiesto di compiere delle scelte difficili sia nella riorganizzazione dei servizi sia nella definizione degli interventi da svolgere in via prioritaria. Nonostante la maggioranza degli interventi tipici della tutela minorile siano proseguiti (ad esempio, il 72,8% dei servizi ha continuato con l'invio di relazioni all'Autorità giudiziaria), alcuni servizi hanno dovuto decidere di sospendere altri in assenza di indicazioni e di linee guida regionali e nazionali (ad esempio, il 48% dei servizi ha garantito solo in parte o in via emergenziale gli interventi di allontanamento di bambini e ragazzi). Tale ricerca ha



permesso di evidenziare come, nonostante il distanziamento fisico, l'introduzione del lavoro da remoto (svolto dal 55,3% dei servizi) e l'assenza di linee guida (il 51,3% su 109 risposte), non siano mancati momenti di confronto e di riflessività all'interno dei servizi. La maggioranza dei servizi partecipanti alla ricerca ha proseguito con cadenza regolare con le riunioni di équipe (62% a cadenza settimanale). Ciò ha costituito una strategia fondamentale per promuovere riflessività all'interno delle équipe di lavoro, sostenersi reciprocamente e individuare in maniera congiunta strategie di fronteggiamento per rispondere a nuovi e vecchi bisogni generati dalla pandemia.

### *Stare al fianco delle famiglie, nonostante tutto*

La necessaria riorganizzazione dei servizi, i ritmi di lavoro frenetici e la paura del contagio non hanno fermato l'azione di aiuto e di supporto degli operatori sociali e dei manager a sostegno dei bambini, dei ragazzi e delle loro famiglie. I servizi di tutela minori si sono attivati fin dalla prima fase dell'emergenza sanitaria per dare continuità ai percorsi di aiuto già attivi e monitorare i progetti in corso (79%). Questo è stato possibile grazie alla resilienza e alla flessibilità dimostrata dai servizi di child protection in questa situazione di emergenza. Non solo, la rinnovata fiducia verso le famiglie ha permesso di fare affidamento sulle loro competenze e risorse. Nel 40% dei casi, infatti, gli operatori e i manager di servizio hanno dichiarato di aver apprezzato le risorse e le competenze delle famiglie a fronteggiare l'emergenza sanitaria e non solo. Ciò ha permesso ai servizi di proseguire con maggiore agio nel lavoro sapendo di poter contare sulle famiglie stesse. Infine, l'impegno di molti servizi di child protection dedicato alla gestione dell'emergenza conferma la loro dedizione e motivazione a stare accanto a tutte le famiglie e attivarsi in risposta a bisogni differenti (47,6%), non per forza connessi alle difficoltà genitoriali e alla tutela e protezione dei minori.

## Conclusioni

La ricerca mostra come i servizi di tutela minorile lombardi abbiano affrontato importanti sfide di fronte al diffondersi della pandemia da Covid-19 e come si siano riorganizzati durante la prima fase dell'emergenza sanitaria (Biraghi, Gabrieli e Okely, 2020). In questa situazione, i servizi di tutela minorile si sono dimostrati flessibili e generativi, riuscendo a continuare a rispondere ai bisogni delle famiglie, dei bambini e dei ragazzi (Jungmann e Wilken, 2020) attraverso l'attivazione di modalità di lavoro differenti e nuove, nonché cercando strumenti inediti per fronteggiare i problemi di vita assieme alle persone (Sanfelici, Gui e Mordegli, 2020). Tuttavia, è emersa la necessità di sviluppare linee guida regionali e nazionali al fine di garantire un migliore adattamento dei servizi di fronte alle emergenze. Queste potrebbero guidare la riorganizzazione dei servizi tenendo conto dei risvolti etici, delle conseguenze sulle famiglie e i minori, nonché sul benessere degli operatori (Banks et al., 2020; O'Leary e Tsui, 2020). Per accompagnare questo processo, saranno da favorire maggiori mo-

menti dedicati alla riflessività, la quale permetterebbe ai manager e agli operatori di promuovere cambiamenti e di sperimentare nuove forme e modalità organizzative in modo consapevole (Biffi, 2016; Thompson, 2016). Il continuo lavoro di confronto e supporto tra operatori di uno stesso servizio deve essere sempre assicurato e accresciuto sia con le riunioni d'équipe sia con la supervisione professionale. Questi si configurano come strumenti capaci di generare maggiore riflessività e di promuovere benessere soprattutto in momenti faticosi e situazioni di emergenza. Inoltre, le linee guida dovrebbero continuare a valorizzare la tendenza degli operatori e dei manager a ricercare aiuto nelle famiglie e ad affidarsi alle loro competenze per poterle sostenere nei migliori dei modi (Folgheraiter, 2011). I servizi potranno capitalizzare questo apprendimento favorendo sempre di più processi di empowerment e di partecipazione (Biffi, 2016; Thompson, 2016).

Infine, il contributo che può derivare dalle comunità locali non può essere dimenticato e messo da parte durante i periodi di emergenza e crisi. I servizi di child protection possono avviare progettazioni e interventi a valenza collettiva (Lau et al., 2021) per favorire il benessere dei bambini e delle famiglie stesse.

## Abstract

*This paper presents the findings of an online survey on child protection services in Lombardy (Italy) during the COVID-19 pandemic. The current health emergency strongly affected welfare organizations, their professionals, service users and their families. Due to the COVID-19 restrictions in the first pandemic phase, social services, especially those of child protection, have had to reorganize themselves through new ways of working. The new organization, hectic work schedule and fear of infection did not stop child protection services. The research highlights the challenges faced up, the needs and learning of child protection services that arising from the pandemic.*

## Keywords

*Child protection – COVID-19 – Social work – Child and family – Empowerment.*

## Bibliografia

- Banks S., Cai T., De Jonge E., Shears J., Shum M., Sobocan A. M., Strom K., Truell R., Uriz M.J. e Weinberg M. (2020), *Practising ethically during COVID-19: Social work challenges and responses*, «International Social Work», vol. 63, n. 5, pp. 569-583.
- Biffi F. (2016), *Il lavoro manageriale nei servizi alla persona*, Trento, Erickson.
- Biraghi C., Gabrieli A.T. e Okely O. (2020), *Lavorare a distanza: la professione dell'assistente sociale oggi*, «Prospettive Sociali e Sanitarie», vol. 3, pp. 16-19.
- Cabiati E. (2021), *Il Coordinamento d'équipe passo dopo passo*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter, F. (2011), *Fondamenti di metodologia relazionale. La logica sociale dell'aiuto*, Trento, Erickson.
- Jiao W.Y., Wang L.N., Liu J., Fang S.F., Jiao F.Y., Pettoello-Mantovani M. e Somekh E. (2020), *Behavioral and emotional disorders in children during the COVID-19 epidemic*, «The Journal of Pediatrics», vol. 221, pp. 221-264.
- Jungmann N. e Wilken J.P. (2020), *The social impact of Covid-19 in the Netherlands. An explorative study*, «Relational Social Work», vol. 4, n. 2, pp. 11-21.
- Lau S.M., Chan Y.C., Fung K.K., Hung S.L. e Feng J. (2021), *Hong Kong under COVID-19: Roles of community development service*, «International Social Work», vol. 64, n. 2, pp. 270-274.
- Milani P., Serbati S., Petrella A., Ius M., Sità C., Tracchi M., Bolelli K. e Bobbo N. (2020), *L'implementazione di P.I.P.I. nel tempo di emergenza sanitaria. Un impegno ostinato per garantire i diritti dei bambini e delle bambine*, [https://sociale.regione.emilia-romagna.it/infanzia-adolescenza/approfondimenti/progetti-di-ricerca/documenti-pippi/pippineltempodellapandemia\\_agosto2020-1.pdf](https://sociale.regione.emilia-romagna.it/infanzia-adolescenza/approfondimenti/progetti-di-ricerca/documenti-pippi/pippineltempodellapandemia_agosto2020-1.pdf) (consultato il 5 dicembre 2022).
- O'Leary P. e Tsui M.S. (2020), *Ten gentle reminders to social workers in the pandemic*, «International Social Work», vol. 63, n. 3, pp. 273-274.
- Oxfam (2020), *Community engagement during Covid-19. A Guide for community-facing staff*, <https://oxfamilibrary.openrepository.com/bitstream/handle/10546/620977/gd-covid-19-oxfam-community-engagement-guide-270420-en.pdf;jsessionid=2CB9F7F7C6B17394856BF096264AD05C?sequence=1> (consultato il 5 dicembre 2022).
- Sanfelici M., Gui L. e Mordegia S. (a cura di) (2020), *Il servizio sociale nell'emergenza COVID-19*, Milano, FrancoAngeli.
- Social Ventures Australia and the Centre for Social Impact (2020), *Will Australian charities be COVID-19 casualties or partners in recovery? A financial health check*, Social Ventures Australia.
- Thompson N. (2016), *Lavorare con le persone. Far emergere il meglio dalle relazioni*, Trento, Erickson.
- Tilli C. (2020), *Famiglie e minori alla prova del COVID-19*. In M. Sanfelici, L. Gui e S. Mordegia (a cura di), *Il servizio sociale nell'emergenza COVID-19*, Milano, FrancoAngeli.
- Universiteit van Amsterdam – UVA (2020), *De impact van corona op jongeren*, <https://www.uva.nl/shared-content/faculteiten/nl/faculteit-der-maatschappij-en-gedragswetenschappen/nieuws/2020/06/jongeren-en-corona.html?cb/> (consultato il 5 dicembre 2022).
- Vicari S. e Di Vara S. (a cura di) (2021), *Bambini, adolescenti e Covid-19. L'impatto della pandemia dal punto di vista emotivo, psicologico e scolastico*, Trento, Erickson.

Limongelli P., Landi C. e Zanchetta C. (2022), *I servizi di tutela minorile ai tempi del Covid-19: tra sfide e nuovi apprendimenti. Una survey online nella prima fase dell'emergenza sanitaria*, «Lavoro Sociale», vol. 22, suppl. al n. 6, pp. 49-59, doi: 10.14605/LS115

