

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

Area Territorialità e Sistema Integrato di Accesso ai Servizi Sociali

OGGETTO

Approvazione delle "Linee Guida per i Servizi per il Diritto di Visita e di Relazione"
Servizio Spazio Neutro - Gruppo Riflessione Metodologica

Responsabile Procedimento L.241/1990 : *Zandrini Silvia - Area Territorialità e Sistema Integrato di Accesso ai Servizi Sociali*

IL DIRETTORE (Area Territorialità e Sistema Integrato di Accesso ai Servizi Sociali)

PREMESSE

L'Ente Locale è chiamato ad accogliere i bisogni di prevenzione, protezione e tutela dei diritti dei soggetti in età evolutiva, ovvero minori di età, su iniziativa propria e in situazioni di pregiudizio su provvedimento delle diverse Autorità Giudiziarie che prevedono misure di supporto mirato al minore e i suoi genitori (Tribunale per i Minorenni, Tribunale Ordinario nona sez. civ. e Procure). L'obbligo di intervento dell'Ente Locale deriva da specifica norma (in estrema sintesi Codice Civile artt. 316 e 317, 330,333,336 e 403, come novellati dalla riforma Cartabia, Legge 184/1983 e successive modifiche, Legge 149/2001 e sg. oltre che dal DPR 616/1977 art 23 comma c e 25) Tali norme costituiscono la cornice entro cui viene definito l'Ente Locale quale responsabile in materia di *tutela dei diritti* dei minorenni, tramite programmi di sostegno e protezione con progetti sociali e socio-educativi mirati con propria autonomia metodologica e amministrativa;

L'Amministrazione Comunale ha da tempo individuato il Servizio Spazio Neutro - dedicato al diritto di visita e di relazione per soggetti minorenni in situazioni di temporaneo allontanamento da 1 o da entrambi i genitori e fratelli/sorelle - come un importante sostegno socio-educativo a genitori e figli/e in difficoltà nella cura e accompagnamento alla crescita dei propri figli. L'Autorità Giudiziaria competente indicano quindi, sempre più spesso, la necessità di utilizzare interventi specifici per garantire al minore il diritto alla bigenitorialità anche in situazioni di allontanamento, con idonee misure di accompagnamento e protezione del minore stesso;

In tale occasione il Servizio Sociale specialistico denominato a Milano come Spazio Neutro – primo servizio in Italia nato sperimentalmente nel lontano 1995 - si adopera affinché il mandato all'Ente Locale sia occasione per un percorso di consapevolezza e valorizzazione delle risorse genitoriali, familiari e per una promozione e protezione per i minorenni del nucleo stesso in tali situazioni, gestendo con personale adeguato e preparato, in locali adatti ai minorenni, gli incontri tra genitori e figli/e per un determinato periodo di tempo con attenzione primaria allo specifico diritto e all'interesse del minore nell'aver una relazione utile al suo sviluppo con i propri familiari.

CONSIDERATO CHE

L'obiettivo del lavoro del Servizio Spazio Neutro è la progettazione e attuazione di un processo di intervento, inteso come effettivo esercizio del "*diritto di visita e di relazione*" che viene quindi declinato affinché si rispettino sia il mandato dell'Autorità giudiziaria, sia i diritti dei genitori, sia il miglior interesse del minore, in un delicato equilibrio di fasi e azioni preordinate e gestite da equipe professionali specifiche, in rete coi Servizi Sociali Territoriali invianti;

il documento in oggetto rende visibile il metodo, gli strumenti e i percorsi individuati, sperimentati e rivisti a distanza di 10 anni dalla loro ultima stesura e potrà consentire un confronto e una rilettura degli interventi sviluppando ulteriori buone prassi. Gli interventi in campo sociale e socio educativo devono infatti seguire le evoluzioni, normative, metodologiche e soprattutto i bisogni emergenti che motivano gli interventi stessi, orientandosi sempre a risposte mirate ai bisogni dei nuclei familiari incontrati, nella convinzione che ogni bambina/o, ogni ragazza/o ha diritto non solo ad una reale partecipazione alla definizione dei programmi e progetti che lo riguardano ma anche a mantenere il miglior legame possibile con entrambi i suoi genitori anche in situazioni ove rischio e pregiudizio al suo armonico sviluppo costringono Magistratura e servizi sociali e sanitari ad interventi di vera e propria protezione e tutela.

CONSIDERATO INOLTRE CHE

il lavoro di scrittura delle diverse edizioni delle Linee Guida in oggetto (1^ edizione 2007, poi 2009 e 2015) fino alle attuali qui allegate quale parte integrante del presente provvedimento, si è sempre svolto a seguito di confronto e condivisione di esperienze, buone prassi e scambio di metodologie e strumenti con molti Coordinatori e Operatori esperti, in rappresentanza dei servizi per il diritto di visita e di relazione nati dopo il nostro - primo in Italia ad aver documentato e organizzato le diverse pratiche operative già nell'anno 2007;

il Coordinamento informale facilitato e gestito all'interno degli spazi del Servizio Spazio Neutro del Comune di Milano è diventato un prezioso momento di pensiero e rielaborazione di teorie, metodologie e strumenti sempre aggiornati, denominato ora Gruppo Riflessione Metodologica. Tale Gruppo di lavoro informale e temporaneo, ma estremamente ricco di spunti e innovazione, consolidatosi nel tempo, si è dato un'unica regola ovvero di essere riservato alla partecipazione di servizi pubblici o gestiti da incaricati di pubblico servizio appartenenti ai diversi Ambiti Territoriali Sociali responsabili dei servizi per la cosiddetta "tutela minori";

gli Ambiti territoriali Sociali partecipanti sono stati e sono specialmente quelli limitrofi, ovvero della città Metropolitana e/o Lombardia, ma non solo, comunque responsabili della gestione diretta o indiretta dei servizi con esplicita funzione di pubblico servizio – esclude quindi tutti i soggetti che hanno attività a fini di lucro non incaricate di funzioni proprie dell'Ente Locale in merito alla Tutela dei diritti dei minorenni su mandato della A.G.;

il suddetto Gruppo di Riflessione Metodologica per il diritto di visita e di relazione di cui si allega attuale composizione per Ambito – ha quindi partecipato con diversa intensità alla costruzione e redazione collettiva del documento in oggetto e intende proseguire il confronto sulla sua applicazione tramite incontri indicativamente trimestrali per annotare eventuali successive miglie e integrazioni nel prossimo quinquennio;

il Servizio Spazio Neutro di Milano rinnova la propria disponibilità a facilitare, documentare e ospitare nei propri spazi un incontro indicativamente trimestrale al fine di proseguire il confronto tecnico metodologico e scientifico sul documento in oggetto. Ove possibile il Servizio Spazio Neutro curerà una rilevazione, in forma anonima, di dati di esito degli interventi attuati, su parametri condivisi. Si prevede un'eventuale possibile revisione a 5 anni da ora con gli ATS che abbiano partecipato regolarmente allo scambio suddetto e abbiano applicato le medesime Linee Guida o documenti affini approvati dai propri Responsabili.

VISTO

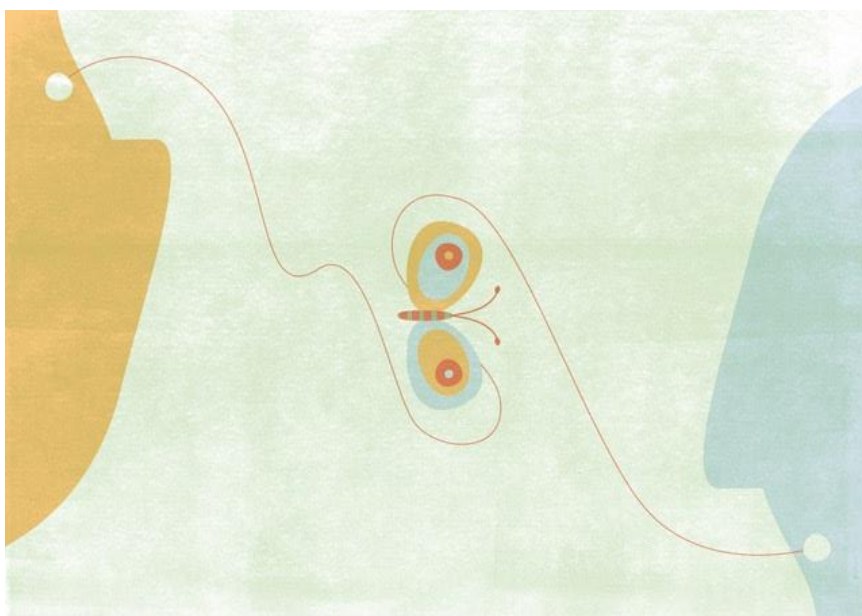
- ✓ Gli articoli 107, 153 c. 5, 183 e 191 del D. Lgs. 18/8/2000 n. 267;
- ✓ Il D. Lgs. 23 giugno 2011 n. 118 e s.m.i.;
- ✓ La Legge 328/2000 Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;
- ✓ Il D.Lgs. 149/2022 primo provvedimento della cosiddetta "Riforma Cartabia";

DETERMINA

1. di approvare il documento "**Linee Guida per i Servizi per il Diritto di Visita e di Relazione**" - Servizio Spazio Neutro - Gruppo Riflessione Metodologica, allegato quale parte integrante del presente provvedimento;
2. di approvare la prosecuzione dei momenti di scambio tecnico metodologico ed esperienziale detto **Gruppo di Riflessione Metodologica**, tra i servizi per il diritto di visita e di relazione, incaricati dai responsabili delle funzioni di tutela dei diritti dei minorenni degli ATS che vorranno partecipare a titolo volontario, senza alcuno scambio di dati coperti da privacy;
3. di disporre la pubblicazione del presente provvedimento all'Albo Pretorio on line

IL DIRETTORE (Area Territorialità e Sistema Integrato di Accesso ai Servizi Sociali)
Cristiana Benetti Alessandrini (Dirigente Adottante)

**Linee Guida
per i Servizi per il Diritto di Visita e di Relazione**



Gruppo Riflessione Metodologica

Milano, settembre 2025

Il presente documento è il risultato di un lavoro di confronto periodico svolto in numerosi incontri del Gruppo di Riflessione Metodologica per i Servizi per il Diritto di Visita tra il 2024 e il 2025

La redazione è stata curata da:

Paola Benedetto, Tiziana Bianchi, Beatrice Cacopardo, Manuela Caprioli, Laura Casiraghi, Anna Costa, Guglielmo Frigo, Cristiano Mariani, Paolo Marzagalli, Edmira Metaji, Alessia Croci, Sandro Mandrini, Benedetta Nicosia, Maria Priori, Silvia Roveda, Arianna Sala, Alessandro Selva, Francesco Viletti, Silvia Zandrini

Hanno fatto parte del Gruppo di Riflessione Metodologica i Servizi per il Diritto di Visita:

- Comune di Milano, con Cooperativa Ghenos, Cooperativa Spazio Aperto Servizi
- Comune di Sesto San Giovanni (MI) con Cooperativa La Grande Casa
- Ambito distrettuale Visconteo Sud Milano (MI) con Cooperativa Pratica Onlus e Cooperativa Arti e Mestieri Sociali
- Ambito del Rhodense - Azienda Sercop. (MI) con Cooperativa Comin
- Ambito territoriale Magentino – Corbetta (MI) con Cooperativa Comin
- Ambito di Carate Brianza (MB) con Cooperativa Diapason e Cooperativa La Grande Casa
- Ambito Vimercate e Trezzo (MB) A.S.C. Offerta Sociale –con Coop. Atipica
- Ambito Distrettuale Lomellina (PV) - Comune di Vigevano
- Ambito Alto e Basso Pavese – (PV) – con Coop. Marta
- Comune di Gallarate (VA) – Azienda Speciale 3SG
- Ambito Sociale Valle Olona (VA) con Coop. La Banda
- Comune di Cremona (CR)
- Comune di Sassari (SS)
- Comune di Genova – Municipio 1 - (GE) Centro Servizi per la Famiglia Genova Est

Si ringrazia Alessandro Selva per l'instancabile lavoro di facilitazione e coordinamento del Gruppo di Riflessione Metodologica oltre alla stesura, correzione e ricomposizione del documento.

Grazie a Marta Carraro - Mab per la realizzazione dell'immagine di copertina.

Milano, 11 settembre 2025

Indice

	pag.
Premessa	1
1. Riferimenti legislativi e quadro istituzionale	3
1.1 Finalità e obiettivi	7
1.2 Mandato dell’Autorità Giudiziaria e intervento dei Servizi	9
1.3 Mandati dell’Autorità Giudiziaria che orientano i Servizi Sociali all’attivazione di un percorso a Spazio Neutro	9
2. Metodologia e realizzazione dell’intervento	11
2.1 Legame familiare e continuità genitoriale	11
2.2 Alleanza operatore – genitori e operatore - figli	12
2.3 Ruolo e competenze dell’operatore	13
2.4 Supervisione	14
3. Fasi dell’intervento	15
3.1 Avvio	15
• Scheda di segnalazione e filtro della documentazione	
• Equipe interna di Spazio Neutro – Coordinamento del Servizio	
• Equipe di avvio con Servizio Sociale inviante, i Servizi Specialistici. Il Progetto di intervento	
• Richieste dei Consulenti Tecnici d’Ufficio	
• Richieste di testimonianze agli operatori	
3.2 Trattamento	17
• Colloqui preliminari con gli adulti	
• Momenti di conoscenza e ambientamento con i minori	
• Eventuale colloquio precedente il primo incontro	
• Prima visita e svolgimento degli incontri	
• Colloqui in itinere	
• Colloqui di restituzione	
• Relazioni all’Autorità Giudiziaria	
• Strumenti pedagogici	

3.3	Chiusure ed esiti dell'intervento	22
	<ul style="list-style-type: none">• Sospensione dell'incontro, del calendario, delle visite• Interruzione dell'intervento per decisione dell'operatore e del Servizio inviante• Rifiuto del minorenne• Rifiuto tra accanimento e diritto di visita. Quale confine?	
4.	Approfondimenti	28
	<ul style="list-style-type: none">• Utilizzo di strumenti digitali• Strumenti pedagogici per dare parola all'altro• Esempio di scheda di segnalazione	
	Bibliografia	34
	<ul style="list-style-type: none">• Pubblicazioni• Protocolli• Strumenti pedagogici	

Premessa

Il sistema dei Servizi Sociali è sempre più sollecitato dall'incremento della conflittualità familiare, dalla necessità di protezione dalla violenza intrafamiliare, e da tutte le forme di pregiudizio che coinvolgono direttamente e/o indirettamente soggetti minori d'età, maltrattamento, incuria, abuso, violenza assistita, risultano fenomeni particolarmente visibili, complessi e non sempre-trattabili.

In contemporanea il sistema di tutela dei diritti dei minorenni e dei loro genitori è sempre più chiamato a valorizzare, ripristinare, mantenere i migliori legami primari possibili, ovvero a perseguire concretamente il diritto del bambino/a e dell'adolescente ad essere accompagnato nei percorsi di "ricomposizione familiare"¹ inteso come accompagnamento di tutti i soggetti, figli e figlie e genitori e reti familiari primarie alla miglior cura possibile, in ogni situazione, anche di allontanamento permanente del minorenne, avendo riconosciuto la necessità anche in situazioni estreme, di preservare il bisogno del minorenne, la propria storia, le proprie radici, anche solo simbolicamente rappresentate, ove non sono possibili rapporti concreti.

In questo quadro in evoluzione i Servizi per il Diritto di Visita e di Relazione sono uno dei presidi più utilizzati per affrontare il bisogno dei minorenni di mantenere i legami primari in contesti molto complessi, nel rispetto del loro miglior interesse.

I Servizi per il Diritto di Visita e di Relazione sono stato designati con diverse denominazioni e assegnati attraverso differenti incarichi dall'Autorità Giudiziaria: spazio neutro, luogo neutro, spazio protetto, incontri protetti, visite protette, diritto di visita, visite facilitanti.

Tutto ciò per riferirsi a una modalità temporanea di attuazione di una relazione tra un figlio e un genitore e altre figure adulte significative, nella quale è previsto l'intervento professionale di una figura terza che assume una funzione di protezione e facilitazione dell'incontro entro uno specifico luogo/setting predisposto.

L'Autorità Giudiziaria dà mandato all'Ente Locale titolare delle funzioni di "tutela dei diritti" dei minorenni e delle loro famiglie di attivare tali percorsi di intervento e i Servizi Sociali di riferimento inviano di norma allo specifico servizio per il Diritto di Visita e di Relazione.

Il Servizio "Spazio Neutro" nasce in Italia nel 1993 come progetto sperimentale voluto dai Settori dei Servizi Sociali dell'Amministrazione del Comune e della Provinciale di Milano, oggi Città Metropolitana. Dal 2008, Spazio Neutro è un Servizio del Comune di Milano che attualmente tratta circa mille minori all'anno, i quali incontrano genitori e adulti di riferimento. Dopo l'esperienza di Spazio Neutro a Milano, sono nati numerosi altri servizi analoghi in Lombardia e in tutta Italia.

Nell'ambito della sinergia tra Comune ed ex Provincia di Milano è stato attivo il Coordinamento dei Servizi per il Diritto di Visita e di Relazione: un luogo di confronto, supporto e di ricerca sul tema del mantenimento dei legami familiari e sulle metodologie di intervento che ha visto l'entrata e l'uscita di diversi servizi pubblici di diversi ambiti sociali territoriali,²

¹Vedasi <https://www.padovauniversitypress.it/system/files/download-count/attachments/2023-09/9788869383403.pdf> pagina 46

² L'ampia produzione di materiali è riportata in appendice del documento "LINEE GUIDA – I Servizi per il Diritto di Visita e di Relazione" – IV edizione <https://www.comune.milano.it/documents/20126/7343730/Linee+Guida+2015.pdf/>

accumunati dalla convinzione che mantenere aperto un dialogo tra diversi ambiti e territori possa sempre arricchire le proprie teorie, metodologie e prassi di lavoro. Ancora oggi quindi il servizio del Comune di Milano si offre come facilitatore e come spazio/luogo di pensiero, confronto partecipato da diversi servizi pubblici per il Diritto di Visita e di Relazione. Servizi pubblici a gestione diretta o più facilmente affidati a soggetti del Terzo Settore.

Nel 2007, sono state pubblicate le prime *Linee Guida* con la finalità di sviluppare un lavoro possibile in una cornice chiara, seguendo modalità metodologiche atte a strutturare gli interventi nei Servizi specifici. Risale invece all'anno 2015 l'ultima revisione delle Linee Guida.

Con il presente documento si propone, a dieci anni di distanza, una sistematizzazione aggiornata di finalità, obiettivi, metodologia e strumenti propri dei Servizi per il Diritto di Visita e di Relazione, tenendo conto delle varie evoluzioni e delle novità legislative in materia di tutela dei diritti dei bambini e dei loro genitori.

Siamo convinti che non ci si possa mai dire *arrivati* ad una definizione di percorsi di intervento ottimali - data la complessità delle variabili in gioco in materia di relazioni familiari, oltre alla fisiologica evoluzione delle conoscenze scientifiche, degli apprendimenti operativi e delle trasformazioni dei bisogni dei bambini/e e adolescenti e dei loro genitori - presentiamo quindi questo lavoro come un "*pista operativa*" utile a orientare, e valorizzare l'attività dei servizi, dei professionisti, dei bambini/e e delle famiglie coinvolte.

La nostra responsabilità e volontà è di continuare ad agire e a riflettere sulla realtà e l'operatività di ogni giorno, per migliorare nel tempo le nostre prassi e soprattutto gli esiti degli interventi sociali ed educativi ovvero il benessere dei nuclei familiari che accompagniamo.

Per la Direzione

Area Territorialità e Sistema Integrato di Accesso ai Servizi Sociali

Direzione Welfare e Salute

Comune di Milano

La Responsabile Unità Coordinamento Milano Welfare Territoriale 2° livello e Specialistici

Dr.ssa Silvia Zandrini

1. Riferimenti legislativi e quadro istituzionale

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

Normativa Internazionale

Rispetto al diritto del minore, vanno richiamate la **Convenzione internazionale sui Diritti del Fanciullo**, siglata a New York il 20 novembre 1989 e la **Convenzione Europea sull'esercizio dei diritti dei fanciulli**, siglata a Strasburgo il 25 gennaio 1996, entrambe ratificate con legge dello stato (rispettivamente **L. 176/91** e **L. 77/03**).

In particolare, l'**Art. 3, §1** della Convenzione internazionale sui Diritti del Fanciullo sancisce che *“In tutte le decisioni relative ai fanciulli, di competenza sia delle istituzioni pubbliche o private di assistenza sociale, dei Tribunali, delle Autorità Amministrative o degli organi legislativi, l'interesse superiore del fanciullo deve essere una considerazione preminente”*. Il successivo Art. 9 comma 3, invita gli stati a rispettare *“il diritto del fanciullo separato da entrambi i genitori o da uno di essi, di intrattenere regolarmente personali rapporti e contatti diretti con entrambi i suoi genitori, a meno che ciò non sia contrario al suo preminente interesse”*.

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

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

La giurisprudenza della Corte Europea, accanto ad obbligazioni negative, individua obbligazioni positive che comportano, per gli Stati, l'obbligo di attivarsi per garantire all'individuo il rispetto effettivo della vita privata e familiare individuando, in questo concetto, anche il consentire il normale sviluppo dei legami familiari. Il 1° gennaio 2013 è inoltre entrata in vigore la nuova **Legge n. 219/2012**, che equipara definitivamente i figli naturali ai figli legittimi.

Pertanto per quanto attiene in particolare ai rapporti tra genitori e figlio, la Corte ha più volte ribadito che *“il reciproco godimento da parte del genitore e del figlio della reciproca compagnia costituisce un elemento fondante della vita familiare”*, e che *“il figlio ed il genitore non affidatario hanno il diritto di mantenere e sviluppare i rapporti di fatto anche dopo la rottura dell'unione tra genitori”*.

L'esercizio del diritto a mantenere i legami con entrambi i genitori, si iscrive quindi nelle funzioni di sostegno ai minori e alle famiglie, proprie delle istituzioni.

Normativa Nazionale

La Costituzione Italiana, come A.C. Moro ha più volte sottolineato nei suoi scritti³, ha dato un fortissimo impulso ad una reale attenzione al minore, ai suoi bisogni, al sostegno del suo nucleo familiare, allo sviluppo di un sistema di protezione e promozione della personalità in formazione. La nostra legislazione appare in questo senso una delle più avanzate in merito alla tutela dei minori.

³ Moro A.C. *“Manuale di diritto minorile”* Zanichelli - Bologna, 2002

In particolare, l'**Art. 30** della Costituzione sancisce che: *“È dovere e diritto dei genitori mantenere, istruire ed educare i figli, anche se nati fuori dal matrimonio e che nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti”*.

L'**Art. 315 bis c.c.** dedica i primi tre commi all'elencazione dei diritti del figlio di essere mantenuto, educato, istruito e assistito moralmente dai genitori, nel rispetto delle sue capacità, delle sue inclinazioni naturali e delle sue aspirazioni, di crescere in famiglia e di mantenere rapporti significativi con i parenti. Il figlio minore che abbia compiuto gli anni dodici e anche di età inferiore ove capace di discernimento, ha diritto di essere ascoltato in tutte le questioni e le procedure che lo riguardano.

Con l'**Art. 316 c.c.** novellato, è stato superato il concetto di *“potestà”* e introdotto quello di *“responsabilità genitoriale”*, denominazione presente da tempo in ambito europeo e che meglio definisce i contenuti dell'impegno genitoriale, non più da considerare come un *“potere”* sul figlio minore, ma come un'assunzione di responsabilità da parte di entrambi i genitori paritariamente nei confronti del figlio, tenendo conto delle sue capacità, inclinazioni naturali e aspirazioni.

Gli **Art. 317, 317 bis e 155 C.C.**, come modificato dalla L. 54/06 *“Disposizioni in materia di separazione dei genitori e affidamento condiviso dei figli”*, stabiliscono la competenza dell'Autorità Giudiziaria in caso di conflitto tra i genitori nelle situazioni di separazioni di fatto, legali e divorzio.

In particolare l'Art. 317 bis c.c. modificato con il D.Lgs n°14 del 2013, regola i rapporti con gli ascendenti: *“Gli ascendenti hanno diritto di mantenere rapporti significativi con i nipoti minorenni. L'ascendente al quale è impedito l'esercizio di tale diritto, può ricorrere al Giudice del luogo di residenza abituale del minore affinché siano adottati i provvedimenti più idonei nell'esclusivo interesse del minore. Si applica l'articolo 336, secondo comma”*.

La **L. 54/2006**, *“Disposizioni in materia di separazione dei genitori e affidamento condiviso del figlio”* modifica l'**Art.155 c.c. comma 1**: *“Anche in caso di separazione personale dei genitori, il figlio minore ha il diritto di mantenere un rapporto equilibrato e continuativo con ciascuno di essi, di ricevere cura, educazione e istruzione da entrambi e di conservare rapporti significativi con gli ascendenti e con i parenti di ciascun ramo genitoriale”*.

Nelle sentenze di separazione e divorzio, i Giudici applicano spesso l'**Art. 709 ter c.p.c.** (introdotto dalla disciplina sull'affido condiviso – **L. n. 54/2006**) per sanzionare inadempienze o atti che possano arrecare pregiudizio al minore od ostacolare il corretto svolgimento delle modalità dell'affidamento. La sanzione può andare dall'ammonizione del genitore inadempiente, al risarcimento del danno nei confronti del figlio minore o dell'altro genitore, a seconda della gravità del comportamento non collaborativo che si trovino ad esaminare. Tale norma serve a far sì che il genitore rispetti i dettami del Giudice, così da non porre in essere, nel prosieguo, altre violazioni.

I contenuti dell'**Art. 155 c.c.** sono stati *“traslati”* nell'**art. 337-ter c.c.**, *“Provvedimenti riguardo ai figli”*, che reintroduce espressamente la facoltà, in capo al Giudice, di procedere all'affidamento intrafamiliare, cioè ad un prossimo congiunto, solitamente nonno o zio del bambini: *“In caso di temporanea impossibilità di affidare il minore ad uno dei genitori”*, nei casi di separazione, scioglimento, cessazione degli effetti civili, annullamento, nullità del matrimonio ovvero all'esito di procedimenti relativi ai figlio nati fuori dal matrimonio.

Gli **Art. 330, 333, 334 c.c.** indicano specificatamente quali interventi possono essere attivati nel caso di un non corretto esercizio della responsabilità genitoriale.

All'interno della responsabilità genitoriale, ai sensi del nuovo **Art. 337 ter c.c.**, vanno inquadrare anche le decisioni di maggior interesse per il figlio relative all'educazione, all'istruzione, alla salute e alla scelta della residenza abituale del minore, che vengono assunte di comune accordo, tenendo conto delle capacità, delle inclinazioni naturali e delle aspirazioni dei figli.

In caso di disaccordo, la decisione è rimessa al Giudice.

Gli **Art. 342 bis e 342 ter C.C.** e la **L.154/2001** "Misure contro la violenza nelle relazioni familiari" normano la disposizione di ordini di protezione contro le violenze intrafamiliari e possono prevedere, oltre all'allontanamento dall'abitazione familiare del genitore o convivente che ha tenuto una condotta pregiudizievole, anche l'intervento dei Servizi Sociali del territorio.

Prescrizioni regolative dei rapporti genitori-figlio possono essere individuate anche nell'ambito di un provvedimento amministrativo del Tribunale per i Minorenni, ai sensi dell'**Art. 25** e seguenti del **R.D. n. 1404/34**, aggiornato da ultimo con L.70 /2024 relativo alle misure applicabili ai minorenni che *“dà manifeste prove di irregolarità della condotta o del carattere ovvero tiene condotte aggressive, anche in gruppo,...*”.La particolarità di detto intervento è che può essere attivato a seguito di segnalazione da parte dei genitori e/o del tutore (di fronte a fattive difficoltà di gestione del minore), ma anche da coloro con i quali il minore interagisce nella sua quotidianità (organismi di educazione, come ad esempio la scuola) o di protezione del minore presenti sul territorio (come ad esempio i Servizi sociali).

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

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

Novità introdotte dalla “Riforma Cartabia”

La più recente normativa di applicazione della **L.N. 206/2021** cosiddetta **“riforma Cartabia”** ovvero il **D.Lgs. 149/2022** ha modificato/integrato le regole del “procedimento” in materia tutela dei diritti dei minorenni intervenendo su numerosi articoli del Codice civile, penale e di procedura civile e penale –in vigore dal giugno 2022 per alcune parti. Con l'articolo 12 del decreto legge 4 luglio 2024 n. 92 si è rinviata di un anno l'entrata in vigore, della parte ordinamentale della riforma (articolo 49.1, del Dlgs 10 ottobre 2022 n. 149) istitutiva del nuovo *Tribunale per le persone, per i minorenni e per le famiglie*.

Nonostante una parziale realizzazione della riforma sono però rilevanti ad oggi le trasformazioni del processo civile inerente la tutela dei diritti dei soggetti minori di età che impattano oggi sul sistema istituzionale dei servizi sociali, sociosanitari e educativi preposti alla prevenzione promozione e protezione di principali diritti dei minorenni.

Si è potenziato il **diritto del minore ad essere parte attiva entro il processo** civile presso il Tribunale per i Minorenni e/o presso il Tribunale Ordinario in sede civile di separazione dei genitori, oltre che in sede penale. Si prevede infatti l'obbligo di nominare un avvocato del minore che ne tuteli i diritti e ne rappresenti gli interessi tramite la nomina del **“curatore speciale”** prevista all'**art 473 bis 7 e 8** con possibilità di attribuirgli **anche poteri sostanziali definiti**.

La riforma ha anche enfatizzato l'obbligo di **ascolto del minore** da parte del Giudice **art 473 bis.4,5** salvo dove sia *“manifestamente superfluo”* o *in contrasto con l'interesse del minore stesso*, anche se questo punto ha suscitato un ampio dibattito in ordine alle competenze necessarie per effettuare una efficace audizione del minore e sul ruolo dei tecnici e dei Giudici Onorari, ancora aperto.

Di particolare importanza viene poi ritenuto il mantenimento del legame con entrambi i genitori per cui all'**art 473 bis 6** si contemplan alcune misure d'urgenza, come l'abbreviazione dei termini processuali, e un ascolto ravvicinato del minore qualora si rilevi un "**rifiuto**" dei figli ad incontrare uno o entrambi i genitori e analogamente quando sia il genitore a tenere comportamenti che ostacolano il mantenimento dei legami genitori e figli.

Un'altra sottolineatura importante per i Servizi di tutela dei diritti dei minorenni è relativa alla introduzione della **Mediazione Familiare** come indicazione del Giudice di fronte al conflitto genitoriale per l'affidamento e gestione dei figli (**art.473 bis 10**), tale norma e le sue applicazioni pur non configurando la "mediazione familiare" come un intervento prescrivibile e quindi eseguibile coattivamente, rivalutano un possibile tempo (indicativamente 3 mesi) concesso alle parti che intendono volontariamente avvalersi di specifici elenchi Mediatori Familiari di cui gli stessi Tribunali Ordinari si devono dotare. Tale sottolineatura sulle potenzialità della mediazione familiare e di coppia, anche breve, valorizza la responsabilizzazione diretta e attiva dei genitori nel tutelare il figlio di fronte al conflitto della coppia stessa per evitare conseguenze dannose per gli stessi e per accompagnare i genitori nel nuovo ruolo di corresponsabilità fuori dalla convivenza e dal legame affettivo tra i due adulti.

Nella stessa ottica e finalità si prevede all'**art 473 bis 26** la "**nomina di un esperto**" su richiesta e istanza congiunta delle parti per poter affrontare il conflitto e superarlo raggiungendo un accordo. Gli obiettivi di tale attività, i cui costi sono a carico dei genitori, sono definiti dal Giudice, e al Giudice il tecnico è tenuto a riferire l'andamento dell'intervento.

Sempre centrato sulla responsabilizzazione dei genitori è poi l'**art 473 bis 39** che prevede - in caso di gravi inadempienze dei genitori nell'attuazione dei provvedimenti del giudice sui figli - la sanzione amministrativa, pecuniaria e la modifica dei provvedimenti con eventuale risarcimento dell'altra parte e anche dei figli per le inadempienze rilevate.

Sia in fase istruttoria (**art 473 bis 3**) che in fase di attuazione di provvedimenti esecutivi (**art 473 bis 27**) i soggetti chiamati a fornire informazioni, atti, accertamenti, e produrre relazioni professionali scritte all'Autorità Giudiziaria sono sia i **servizi sociali, sanitari e assistenziali che le Forze dell'Ordine**. È pertanto una molteplicità di approfondimenti che deve giungere al magistrato per consentirgli decisioni appropriate a fronte di fatti, comportamenti, valutazioni espresse dalle istituzioni in merito alle proprie competenze specifiche. (Si vedano anche **art 473 bis 45, 46**).

Infine è di rilevante impatto sui Servizi la nuova normativa, ove si sottolinea che il Giudice deve indicare in modo specifico sia l'attività demandata ai servizi, che i tempi per relazionare in merito (**art 473 bis 27**) Inoltre, ogni volta che il Giudice limita la responsabilità di uno o entrambi i genitori e affida il minore al servizio sociale, il tribunale specifica gli atti da compiere, indicando i compiti del collocatario, dei genitori, del curatore e dei servizi sociali (come previsto dal **nuovo art. 5 bis della L. N. 184/83**). Viene inoltre sottolineato che, nell'esercizio delle funzioni assegnate ai servizi sociali, si debbano considerare le indicazioni dei genitori non decaduti, del minore e, se nominati, del curatore e del curatore speciale. Tale specifica risulta di particolare importanza per una corretta gestione anche degli interventi di accompagnamento al mantenimento e/o sviluppo del diritto di visita e di relazione spesso prescritto dall'Autorità Giudiziaria.

Si consideri che l'emissione della normativa suddetta ha avuto origine anche dai richiami della Commissione Europea dei Diritti Umani a seguito numerose segnalazioni sia in ordine alla tempistica dei procedimenti civili, penali per la tutela dei diritti dei minorenni, e delle vittime di violenza intrafamiliare, ma anche per l'eccessiva tolleranza di comportamenti dell'uno o dell'altro genitore che di fatto attivamente o passivamente intralciano il diritto del minore al mantenimento della relazione con l'altro e

con gli ascendenti. In tal senso il sistema dei servizi sociali, sanitari, assistenziali e il sistema della giustizia civile e penale dovrebbero ora collaborare con maggior efficacia ed efficienza per individuare e realizzare percorsi di intervento sia dei servizi sociali che nello specifico dei servizi per il diritto di visita e di relazione con tempistiche molto più definite e che contemplino sempre una conclusione dei percorsi stessi da considerarsi sempre effettivamente “temporanei” ovvero da chiudere con un esito definito in tempi definiti e motivati, non procrastinabili qualora vi siano evidenti ostacoli alla relazione, attivi o passivi, attuati dai genitori.

1.1 Finalità e obiettivi del Servizio

Il concetto di Diritto alla relazione richiama i principi teorici e metodologici sui quali si fondano i Servizi⁴ che si riferiscono al valore del legame parentale, al significato delle origini personali, al diritto dell’individuo a tenere vive le proprie radici⁵ biologico-storiche, alla centralità dei bisogni evolutivi dei bambini e delle bambine intesi come soggetti portatori di propri interessi distinti da quelli degli adulti.

Quando si affronta una riflessione teorica sull’importanza che la relazione parentale e la sua continuità svolgono nella costruzione dell’identità personale, il concetto di “*diritto di visita e di relazione*” assume, per il figlio, la valenza di bisogno evolutivo.

Accanto al bisogno-diritto del figlio, c’è ovviamente anche il diritto/dovere del genitore⁶ a esercitare la responsabilità genitoriale e mantenere rapporti con il figlio. Tale responsabilità in particolari situazioni e per periodi di tempo il più possibile definiti viene “limitata” dall’Autorità Giudiziaria e “accompagnata” nel suo svolgersi dal sistema dei Servizi Sociali e Socio-Sanitari, al fine di ripristinare competenze e autonomie, sempre nell’esclusivo interesse dei soggetti in età evolutiva che necessitano di un sistema di “tutela dei loro diritti”.⁷

La finalità generale dei Servizi per il Diritto di Visita e di relazione, da qui in poi denominati “**Spazio Neutro**”, è l’accompagnamento dei/delle minorenni in percorsi di facilitazione e protezione dei propri interessi e di risposta ai propri specifici bisogni, nell’ambito delle relazioni con le figure primarie o particolarmente significative.

Destinatari sono i minorenni e le minorenni e i loro adulti di riferimento inviati dal Servizio Sociale al Servizio “Spazio Neutro”, soggetti a provvedimenti dell’Autorità Giudiziaria, coinvolti in

⁴ Codice deontologico AA SS protezione soggetti deboli – Art.27 e 28 – Titolo IV

⁵ Di seguito i riferimenti dei libri sul legame e continuità genitoriale nati dall’esperienza dello Spazio Neutro del Comune di Milano e dalle attività del Coordinamento dei Servizi per il Diritto di Visita del Comune e della Provincia di Milano

Dallanegra P. (a cura di), *Le radici del futuro. La continuità della relazione genitoriale oltre la crisi familiare*, Franco Angeli, Milano, 2005

Bissacco D. e Dallanegra P., (a cura di) *Difendere i legami familiari. Storie di conflitti e interventi*. Franco Angeli, Milano, 2008.

Dallanegra P. e E. Fava (a cura di) “*Alleanza di lavoro tra operatori e utenti. Dalla valutazione di processo a un metodo di trattamento*”, Franco Angeli, Milano, 2012.

⁶ Il mantenimento della relazione può riguardare anche parenti, ex affidatari, altri adulti di riferimento significativi come nuovi partner di un genitore, etc

⁷ L’Autorità Giudiziaria è tenuta a ad interpersi nella relazione tra genitori e figli, laddove risulti necessario tutelare il supremo interesse del minore (Convenzione dei diritti del fanciullo Art. 3, § 1) o viene rilevata una esigenza di protezione, a fronte di comportamenti che arrecano grave pregiudizio (C.C. Art 147, 330 e seg.).

complesse vicende familiari che vanno dalla conflittualità al maltrattamento, dalla violenza assistita alla grave trascuratezza fino all'abuso, con o senza situazioni di allontanamento da entrambi i genitori.

Obiettivi del Servizio sono prioritariamente facilitare e contestualmente proteggere la relazione preparando, accompagnando e poi risignificando le comunicazioni, lo scambio emozionale, l'incontro concreto tra genitori e figlio. Pertanto l'obiettivo non è la sola realizzazione della visita concreta tra adulti e minori, ma cercare di consentire un incontro tra le parti emotive delle persone.

Nel corso del trattamento, gli operatori interagiscono inevitabilmente con le dinamiche relazionali tra genitori e bambini, nonché con le modalità di cura e accudimento. Questo permette, in molti percorsi, di favorire e accompagnare l'evoluzione delle situazioni.

L'obiettivo generale porta con sé vari **obiettivi operativi** da monitorare costantemente ovvero:

- ✓ la valorizzazione delle competenze genitoriali di ascolto del figlio e concentrazione sui suoi bisogni
- ✓ l'emersione, anche in situazioni estremamente deprivate, delle potenzialità residue. La ripresa di progressive autonomie, fino all'uscita dal Servizio Spazio Neutro;
- ✓ l'apprendimento dei comportamenti e delle posture necessarie a rendere possibile "l'accesso all'altro genitore" da parte del figlio evitando squalifiche, strumentalizzazioni o colpevolizzazioni⁸

In sintesi, l'obiettivo principale dell'intervento dei Servizi per il Diritto di Visita e Relazione è favorire, sostenere, ricostruire (o costruire ex-novo), proteggere la relazione tra minorenni e genitori non conviventi o altri adulti significativi.

L'intervento si conclude idealmente quando la relazione si è ristabilita ed è possibile raggiungere un accordo che consenta la realizzazione in autonomia degli incontri tra genitori e figli.

Nelle situazioni in cui il percorso in Spazio Neutro porta ad una consapevolezza dell'impossibilità della ripresa di una relazione positiva e sicura per il minorenne, il risultato secondario, ma comunque significativo, è poter restituire tale consapevolezza a tutti gli attori coinvolti oltre che all'Autorità Giudiziaria. Questo può così divenire un punto di partenza per eventuali successivi interventi specialistici.

Rispetto al raggiungimento degli obiettivi sopracitati, l'intervento di Spazio Neutro dovrebbe durare, salvo specifiche e giustificate eccezioni non più di due anni. Le altre situazioni "non trattabili" in questi termini, necessitano che venga individuata un'altra modalità di visita e nuovi interventi specifici di sostegno volti a modificare gli snodi che impediscono l'evolversi della situazione.

⁸ La presenza sempre maggiore di situazioni connotate da violenza assistita e da maltrattamento diretto sui minorenni mette in contatto gli operatori con il problema della traumatizzazione delle vittime, la riattivazione del trauma e con la negazione o banalizzazione degli accadimenti e delle conseguenze da parte del maltrattante.

1.2 Mandato dell’Autorità Giudiziaria e intervento dei Servizi

La cornice giuridica determinata dal mandato della Autorità Giudiziaria consente al sistema dei Servizi Sociali e Psico-socio-educativi per la tutela dei diritti dei minorenni, di avvicinare i genitori e i nuclei familiari più vulnerabili, offrendo i propri interventi e percorsi.

Con questo intervento si pongono dei limiti, si delineano i confini di un campo all’interno del quale ogni persona in gioco può riacquistare e riconquistare una propria posizione, un proprio ruolo, all’interno di un contesto protetto dove poter sperimentare nuovi assetti e differenti organizzazioni delle relazioni.

L’oggetto di lavoro del Servizio Spazio Neutro, a partire dai vincoli del mandato dell’Autorità Giudiziaria, è infatti l’accompagnamento alle trasformazioni delle relazioni.

I Servizi sono comunque orientati a instaurare alleanze di lavoro per il sostegno, promozione e protezione dei minorenni coinvolti e sostenere la genitorialità positiva, progettando interventi a carattere temporaneo.

Qualora il sistema dei Servizi valuti che i vincoli posti dal mandato siano diventati di ostacolo alla protezione effettiva del minorenne e/o all’evolversi positivo dell’intervento, hanno il dovere di segnalare e motivare alla Autorità Giudiziaria la necessità di una modifica dei mandati.

Ove si verifichi un totale disaccordo dei soggetti coinvolti con le prescrizioni, o una grave e continua violazione della cornice giuridica e/o delle regole sociali di reciproco rispetto all’interno dell’intervento definite con il Servizio Spazio Neutro, gli operatori ne informeranno l’Autorità Giudiziaria procedente e saranno costretti a interrompere i percorsi in essere.

L’intero percorso di intervento viene periodicamente relazionato all’Autorità Giudiziaria per evidenziare sviluppi, regressi, e le necessarie ridefinizioni di obiettivi operativi sostenibili per i minorenni e per i genitori.

1.3 Mandati dell’Autorità Giudiziaria che orientano i Servizi Sociali all’attivazione di un percorso a Spazio Neutro

Fermo restando la singolarità di ogni situazione, le problematiche ricorrenti sono: il conflitto coniugale e parentale, le forti fragilità genitoriali, la grave deprivazione, dipendenza da sostanze stupefacenti e da alcol, la sofferenza psichiatrica, il maltrattamento e l’abuso sessuale presunto o accertato, la violenza assistita e lo stalking, il mantenimento della relazione con la famiglia di origine di minorenni in affidamento o con procedimenti di adottabilità in corso.

L’intervento assumerà significati e valenze differenti, incidendo sulle scelte organizzative, che saranno determinate sia da questi fattori sia, naturalmente, dal quadro giuridico e dal tipo di incarichi prescritti.

In base ai diversi mandati dell’Autorità Giudiziaria, i Servizi Sociali Territoriali e i Servizi Tutela possono:

- ✓ **regolamentare i rapporti con la modalità più opportuna:** il Servizio Sociale sceglierà in base alle sue valutazioni sulla situazione se procedere ad una regolamentazione libera o se organizzarla con l’ausilio del Servizio Spazio Neutro, o Educativa Domiciliare, previa acquisizione di un consenso scritto dei genitori e informata l’Autorità Giudiziaria.
- ✓ **regolamentare i rapporti con modalità osservata e protetta:** necessita invece

obbligatoriamente la presenza di operatori (ad esempio della Comunità Minori) o del servizio strutturato “Spazio Neutro” o di Educativa Domiciliare. La specifica **alla presenza costante** dell’operatore non lascia dubbi sulla necessità di presidiare le visite senza interruzioni: all’operatore è chiesto di non abbandonare “la scena” anche solo per pochi secondi

- ✓ **regolamentare gli incontri in Spazio Neutro⁹ apre a possibili interpretazioni:** Si potrebbe considerare la prescrizione in “Spazio Neutro” assimilabile a quella osservata e protetta di cui sopra¹⁰ o strettamente circoscritta all’uso del Servizio specifico.

In generale il dispositivo della Magistratura definisce **i termini di livello di protezione o facilitazione** delle visite e della possibilità o meno per i Servizi di modificarli nel tempo.

Resta invece in capo ai Servizi come **organizzare l’intervento in termini di frequenza delle visite, giornate, orari e modalità operative** in ragione dell’autonomia amministrativa dell’Ente Locale ¹¹

Va evidenziato che non è sempre possibile svolgere un’attività di sostegno e protezione da messaggi e azioni pregiudizievoli quando i mandati prevedono approcci diversi e non coordinati. In particolare, se da un lato si organizza la visita a Spazio Neutro, ma dall’altro si autorizzano contatti autonomi tramite incontri diretti, telefonate o videochiamate, si crea una situazione confusiva. In questi casi, l’intervento diventa difficile, poiché le persone coinvolte ricevono indicazioni contrastanti, mentre l’operatore, non essendo presente negli altri spazi relazionali, non può monitorare o intervenire in modo adeguato nelle dinamiche in corso. Si possono pensare a dei brevi interventi volti a restituire un’osservazione utile a ridefinire la progettualità.

⁹ “Spazio Neutro” è in realtà il nome proprio dato nel 1995 al Servizio storico istituito del Comune e della Provincia di Milano in via Pusiano 22 ma ha ormai assunto il nome di un tipo di intervento o di una “funzione”.

¹⁰ Per i percorsi svolti inizialmente negli spazi del servizio Spazio Neutro che siano in evoluzione positiva verso l’autonomia della relazione, come “**protezione**” delle visite, risulta sufficiente la presenza dell’operatore.

¹¹ Art 23 e 25 DPR 616/77 e LN 328/2000 nonché definizione LEPS in campo socio assistenziale.

2. Metodologia e realizzazione dell'intervento

2.1 Legame familiare e continuità genitoriale

Levi Strauss (1967) offre come definizione della famiglia *“l'unione durevole, di un uomo e una donna e del loro figlio socialmente approvata, volta a garantire il processo generativo da un punto di vista biologico, psicologico, sociale e culturale.”* La definizione richiama all'esistenza di più legami: di sangue, di discendenza e di *“contratto”* sociale, legami che affondano le loro radici fin prima della nascita.¹²

Ciascun individuo si riconosce come appartenente ad un contesto di relazioni. Prescindere dalla propria famiglia non è possibile, ciascuno di noi finisce per portarla sempre con sé, perché è inestirpabile la necessità di fare i conti con le proprie origini.

Va considerato che la famiglia è sempre in trasformazione, e le sue nuove forme aprono nuovi scenari di vita per le persone e per gli operatori: *“I mutamenti intervenuti nel modo di fare famiglia esprimono cambiamenti nei rapporti e nelle aspettative interpersonali, che vengono più o meno riconosciuti e sedimentati nella consapevolezza individuale e della collettività: vi è infatti un faticoso lavoro di rielaborazione e di adattamento dei modelli di rapporto, di identità, dei valori nei processi di trasmissione familiare e sociale”*¹³

Il legame familiare rappresenta un aspetto fondante dello sviluppo degli individui e il lavoro di sostenere e preservare tale legame è centrale nel compito dei Servizi per il Diritto di Visita.

*“Mantenere il legame del figlio con i genitori, anche in grave e dannosa discordia tra di loro, limitati da gravi problemi psichici, viventi in ambienti degradati [...] si rifà al valore biologico – storico della relazione”. “La continuità genitoriale, così si tramuta da nuovo imperativo sociale a matrice di pensiero e di azione entro cui immettere e distribuire qualcosa di benefico. Non è detto che sempre ciò riesca ma a questo bisogna mirare”.*¹⁴

È importante ricordare quanto la Legge consideri necessario il legame relazionale tra adulti e minori, tanto da non interrompere la relazione in modo automatico anche nelle situazioni di decadenza dalla responsabilità genitoriale degli adulti. Persino in caso di adozione piena si può valutare utile il mantenimento del legame nell'interesse esclusivo del minore.¹⁵

Appare quindi evidente quanto le dimensioni più *“interne”*, psicologiche ed esistenziali che hanno a che fare con le rappresentazioni individuali della *“famiglia”* e delle proprie origini, si intrecciano con i fatti e gli accadimenti della realtà. Il lavoro quotidiano degli operatori si *“situa”* sovente nello scarto tra le aspettative legate a queste dimensioni interne e l'incontro / scontro con la realtà.

La possibilità di generare dei piccoli cambiamenti nei legami familiari non può che passare

¹² “Dallanegra P. (a cura di), *Le radici del futuro. La continuità della relazione genitoriale oltre la crisi familiare*, Franco Angeli, Milano, 2005

¹³ Bargagli, Saraceno, 1997 – pag.29 in Bissacco D. e Dallanegra P., (a cura di) *Difendere i legami familiari. Storie di conflitti e interventi*. Franco Angeli, Milano, 2008 -

¹⁴ Vittorio Cigoli pag.8 e pag. 9 in Marzotto C. e Dallanegra P. (a cura di) - *“Continuità genitoriale e servizi per il Diritto di visita. – Vita e Pensiero, Milano 1998 -*

¹⁵ Si rimanda alla sentenza della Corte Costituzionale n 183 del 28.09.2023 che prevede appunto la possibilità per i minorenni di tenere rapporti con uno più membri della famiglia d'origine, pur divenendo a tutti gli effetti figli della coppia adottiva.

dall'avvicinare, esplorare, comprendere e perturbare queste dimensioni, consentendo trasformazioni, risignificazioni, riletture nella realtà dell'intervento.

2.2 Alleanza operatore – genitori e operatori – figli

Nel corso degli anni, si è compreso, anche a partire dai risultati delle varie ricerche che hanno coinvolto più Servizi per il Diritto di Visita,¹⁶ che il lavoro degli operatori non possa prescindere dalla necessità di avvicinarsi maggiormente alle posizioni delle persone con cui si lavora per comprendere meglio il loro punto di vista e le logiche che orientano le loro azioni e le loro parole. La narrazione delle storie, che vengono raccolte a Spazio Neutro, intreccia “verità” personali, storiche, giuridico – legali, solitamente contrapposte e portate con forza dai genitori, dai bambini e dalle bambine e dai ragazzi e dalle ragazze.

La disponibilità dell'operatore, pur rimanendo in una relazione asimmetrica, di provare a costruire una nuova narrazione condivisa su cosa è possibile “fare insieme” tra operatore e destinatari dell'intervento è risultato un approccio fecondo - *“da questo processo intersoggettivo prende forma una nuova verità “narrata” - “risultato condiviso tra chi narra il ricordo e chi ascolta”* (Schweizer, 2005)

È responsabilità dell'operatore sostenere questo movimento verso la costruzione, il mantenimento e la “riparazione” delle relazioni. Si tratta di un compito complesso che non sempre permette una piena convergenza sugli obiettivi di ciascuno.

È il caso, per esempio, delle situazioni che presentano un particolare tipo di utenza con problematiche psichiatriche. Gli scambi prima e dopo le visite, la realizzazione di colloqui e di incontri sono il campo di lavoro principale di questo approccio, che l'operatore persegue con modalità e strumenti diversi con genitori e figli, personalizzandoli adattandoli e adattandosi alle loro specifiche caratteristiche, competenze, modalità comunicative¹⁷.

Sottolineiamo con le parole di E. Fava¹⁸ alcune peculiarità del lavoro di costruzione e mantenimento dell'alleanza: *“Questo tipo di situazioni non è specifico delle terapie psicologiche (dove sono state maggiormente studiate) ma è proprio delle relazioni umane in particolare dove è necessaria una collaborazione in vista di un obiettivo. Quindi è bene sin da subito abbandonare l'idea che le relazioni professionali di aiuto implicino necessariamente che l'utente voglia farsi felicemente aiutare (...) ma cogliere invece gli elementi di profonda conflittualità impliciti nella relazione di aiuto.”*

2.3 Ruolo e competenze dell'operatore

Come già riferito all'operatore di Spazio Neutro è chiesto di muoversi nell'intreccio molto complesso delle dimensioni emotive ed esistenziali delle persone, con degli obiettivi socio-educativi, in un contesto giuridico e amministrativo dati dal mandato e dall'organizzazione

¹⁶ Dallanegra P. (a cura di), *Le radici del futuro. La continuità della relazione genitoriale oltre la crisi familiare*, Franco Angeli, Milano, 2005

Bissacco D. e Dallanegra P., (a cura di) *Difendere i legami familiari. Storie di conflitti e interventi*. Franco Angeli, Milano, 2008.

¹⁷ Il lavoro di ricerca e sviluppo del modello di costruzione e cura dell'alleanza, nato proprio dall'esperienza di alcuni Servizi per il Diritto di Visita è confluito nel testo *“Alleanza di lavoro tra operatori e utenti. Dalla valutazione di processo a un metodo di trattamento”*, Dallanegra P. e E. Fava (a cura di) Franco Angeli, Milano, 2012.

¹⁸ Idem - pag 135

dell'Ente locale.

La formazione necessaria solitamente richiesta dalle Amministrazioni all'operatore che gestisce¹⁹ i Servizi per il Diritto di Visita e di Relazione prevede una Laurea dell'area psico-socio-educativa: Educatore Professionale, Pedagogista, Psicologo, Psicoterapeuta, Assistente Sociale.

La conoscenza delle principali tematiche riconducibili all'area dell'età evolutiva, la capacità di relazione, ascolto e lettura del funzionamento dei bambini e delle bambine, degli adolescenti e delle adolescenti sono pertanto prerequisiti essenziali per chi si occupa concretamente del Diritto di Visita e di relazione.

È inoltre fondamentale che gli operatori di Spazio Neutro abbiano una conoscenza e un aggiornamento continuo dell'ambito legislativo riguardante le Leggi del Diritto di Famiglia e le sue procedure, che sono, come abbiamo potuto constatare con la recente riforma analizzata anche in questa pubblicazione, in costante trasformazione.

La comprensione di quanto accade nel procedimento giuridico che dà impulso all'intervento, consente infatti di comprendere e contestualizzare al meglio il percorso, che coinvolge le famiglie, i Servizi e l'Autorità Giudiziaria, e poter così attuare al meglio il lavoro che riguarda più nel dettaglio questo specifico Servizio²⁰.

All'operatore del Servizio per il Diritto di Visita e di Relazione, così prossimo al mondo intimo degli individui e così immerso concretamente nei conflitti e nelle ambivalenze delle persone, si richiede la capacità di identificarsi e sintonizzarsi con ognuno dei soggetti coinvolti per provare a vedere le complesse vicende familiari dal loro particolare punto di vista, nel tentativo di ricomporre le loro posizioni.

Infine si richiede all'operatore una particolare consapevolezza di sé, del proprio vissuto familiare e dei propri modelli educativi come persona e non solo come professionista, dato che la vicinanza empatica con le persone incontrate, siano essi genitori o figli/figlie, richiama immediatamente alla propria esperienza di figlio/a e /o di genitore. Essere consapevoli della propria collocazione come adulto in un sistema culturale e portatori di una determinata esperienza familiare rende più capaci di agire con la giusta distanza nel *setting* del servizio.

Può essere necessario e molto utile, in alcune situazioni, prevedere la compresenza di operatori nelle situazioni in cui sia già nota alcune fragilità degli incontranti e/o in concomitanza di fasi cruciali del progetto socio-educativo e/o del Procedimento Giudiziario in corso.

La compresenza può rivelarsi utile qualora siano note le caratteristiche particolarmente problematiche dei genitori e per la gestione dei possibili momenti di tensione o di confronto operativo urgente.

2.4 Supervisione

L'operatore è quindi uno degli attori, facilitatore del possibile cambiamento degli assetti e delle relazioni familiari, e opera in una posizione delicata, talvolta rischiosa, essendo anche lui in gioco

¹⁹ La scelta del termine "operatore", volutamente generica, nasce dall'opportunità di utilizzare professionalità diverse e di avere a disposizione operatori di entrambi i generi.

²⁰ Lo "Spazio Neutro", opportuno ricordarlo, non è un servizio predeterminato da standard regionali, per lo meno in Regione Lombardia, o in ambito ministeriale, per tanto le singole amministrazioni possono decidere più liberamente il tipo di assetto da dare al servizio.

In molte organizzazioni si ritiene prolifico avere delle *équipe* di operatori con professionalità diverse chiamati in ugual modo ad essere l'operatore del Servizio per il Diritto di Visita.

con le sue parti psicologiche ed emotive. Questi aspetti personali, che possono influenzare le sue azioni, rischiano di diventare degli “agiti”: *“I sentimenti suscitati negli operatori dagli atteggiamenti dei genitori si mescolano a vissuti personali non sempre sufficientemente elaborati. Può essere molto difficile per loro mantenere un assetto mentale di ascolto empatico e continuare ad offrire una situazione di contenimento a questi genitori. D’altra parte, l’identificazione dell’operatore con il bambino riattiva o attiva movimenti affettivi, desideri di cura e protezione che possono esitare in reazioni aggressive o di incomprensione nei confronti del genitore [...]”*²¹

Quasi tutti i Servizi per il Diritto di Visita si sono dotati di una supervisione esterna condotta da operatori esperti.

*“Il processo di supervisione ha dunque tra i suoi scopi primari quello di far emergere nel gruppo i vissuti degli operatori nei confronti degli utenti affinché possano essere elaborati e le scelte operative successive siano sorrette e guidate dalla riflessione. Per poter accedere a questo occorre preliminarmente mettere il gruppo in condizione di poter tollerare sentimenti di dolore, a volte particolarmente intensi, soprattutto di impotenza altrimenti queste emozioni potrebbero portare ad agiti improduttivi o addirittura dannosi”*²²

Pertanto anche la formazione degli operatori e dei coordinatori delle equipe, su contenuti emergenti o sui temi legati ai continui cambiamenti psicosociali e giuridici risulta molto importante.

²¹ “Gli operatori di Spazio Neutro e la Supervisione” – pag. 146 e 148 – Francesca Codignola in Dallanegra P. (a cura di), *Le radici del futuro. La continuità della relazione genitoriale oltre la crisi familiare*, Franco Angeli, Milano, 2005

²² *ibidem*

3. Fasi dell'intervento

3.1 Avvio

- **Scheda di segnalazione – filtro e documentazione**

La casistica viene inviata a Spazio Neutro dai Servizi Sociali con una scheda di segnalazione alla quale devono necessariamente essere allegati i dispositivi della Magistratura con gli incarichi dei vari interventi e, ovviamente, il mandato relativo alle visite. La scheda di segnalazione deve essere compilata dal Servizio Sociale dopo aver incontrato genitori e minorenni.

Il filtro della documentazione è solitamente effettuato dai Coordinatori del Servizio che ne valutano la coerenza anche dal punto di vista amministrativo (dispositivi della Magistratura, competenza dell'Ente, richieste non attuabili, elementi di conoscenza insufficienti etc. Se ci sono necessità di integrazioni o chiarimenti vanno prontamente richieste al Servizio inviante.

Lo scopo di questa prassi è condividere informazioni, e dati iniziali che possono orientare il più possibile l'intervento.

La conoscenza di queste informazioni, raccolte solitamente tramite le indagini psicosociali spesso già realizzate, non rende ovviamente superfluo il colloquio con i genitori previsto dal nostro intervento, che ha altre finalità, come riferito successivamente.²³

- **Équipe interna di Spazio Neutro – Coordinamento del Servizio**

L'équipe del Servizio individua, al suo interno, l'operatore o l'operatrice referente della situazione. Quest'ultimo avrà poi il compito di definire l'intervento integrandolo con il più complessivo progetto che riguarda il nucleo del minore e la rete dei Servizi. Il progetto di avvio dell'intervento deve a questo punto di individuare:

- ✓ gli obiettivi specifici;
 - ✓ le modalità di avvio;
 - ✓ il calendario dei colloqui preliminari tra l'operatore e gli adulti coinvolti;
 - ✓ l'ipotesi della data in cui l'operatore conoscerà i bambini e le bambine, i ragazzi e le ragazze.
- Lo sviluppo dell'intervento, in accordo con l'Assistente Sociale verrà progettato solo a seguito degli elementi direttamente raccolti dall'operatore durante i colloqui preliminari.

L'équipe interna del Servizio è l'ambito deputato, attraverso riunioni settimanali o quindicinali ad analizzare i materiali relativi alle situazioni nuove, a sviluppare riflessioni sulle situazioni in corso, in particolare a partire da quelle che presentano criticità in quel momento.

Si tratta di un luogo fondamentale per una prima costante rielaborazione e risignificazione del lavoro svolto, per una sua eventuale rimodulazione e per il fondamentale contenimento delle dimensioni emotive degli operatori.

Altrettanto utile è che vi siano individuate delle figure che coordinino questi gruppi di lavoro e che i Coordinatori e le Coordinatrici presidino le funzioni e le finalità del Servizio, in particolar modo nella relazione con i Servizi invianti, con i Curatori, con l'Autorità Giudiziaria, con i CTU o gli Avvocati, quando alcuni snodi non rendono fluido il lavoro di reciproca comprensione e collaborazione.

²³ Negli approfondimenti un esempio di scheda di segnalazione

- **Équipe di avvio con Servizio Sociale inviante e i Servizi Specialistici. Il Progetto di intervento**

È necessario che si costruisca un progetto di intervento su misura per ogni specifica situazione familiare. L'autonomia progettuale del Servizio è il presupposto per costruire l'intervento sulla base delle specifiche esigenze di ogni singolo caso, rimodulabili nel tempo, senza vincoli prescritti a priori.

L'operato del Servizio Spazio Neutro deve necessariamente connettersi con gli altri interventi attuati dalla rete dei Servizi territoriali, pur mantenendo la propria specificità e autonomia.

Al fine di salvaguardare la titolarità dell'intervento in capo all'Ente responsabile dei Servizi Sociali l'équipe ha lo scopo di costruire e concertare, in modo il più possibile condiviso, un progetto comune d'intervento e mantenere una buona connessione tra gli interventi specifici dello Spazio Neutro, del Servizio Sociale / Tutela e gli eventuali Servizi Specialistici attivi sulla situazione. È cruciale, infatti, che non vengano fornite delle comunicazioni contraddittorie alle famiglie

Compiti dell'équipe d'avvio (rete) dei Servizi coinvolti sono:

- ✓ chiarire i compiti e la posizione occupata da ciascuno nel progetto complessivo d'intervento, declinando l'andamento delle comunicazioni, in particolare tra gli adulti che si occupano direttamente del minore (in qualità di familiari, affidatari o come operatori);
- ✓ focalizzare meglio eventuali esigenze di protezione confrontando i diversi punti di vista raccolti dagli operatori, tenendo conto delle misure di protezione, anche di natura penale, oramai previste in moltissime situazioni;
- ✓ definire frequenze e modalità degli incontri;
- ✓ individuare tempi e modi delle verifiche e delle necessarie ridefinizioni del progetto, ipotizzando la durata complessiva dell'intervento;
- ✓ decidere eventuali strategie e scelte comunicative per le situazioni di emergenza in quella parte della casistica che potrebbe necessitare di interventi imprevisti e urgenti.

In particolare, è importante che venga mantenuta tra i Servizi incaricati la circolarità dell'informazione relativa a fatti e accadimenti relativa allo "stato dell'arte" degli interventi posti in essere dai professionisti in gioco. Rispetto alla figura del Curatore Speciale – cfr. pag.9– si ritiene importante che venga coinvolto in momenti che hanno il compito di aggiornarlo per avere una visione di insieme della situazione.²⁴ Si precisa che la riunione dei professionisti della cura non è automaticamente aperta al Curatore, che non è pertanto membro stabile del gruppo di lavoro che progetta e programma l'intervento psico-sociale educativo con la famiglia.

- **Richieste dei Consulenti Tecnici d'Ufficio**

Giungono talvolta a Spazio Neutro e ai Servizi invianti richieste da parte dei CTU di partecipare agli incontri presso Spazio Neutro, per svolgere osservazioni.

Va evidenziata ai periti incaricati che la finalità e la metodologia del Servizio Spazio Neutro sono volte al sostegno della relazione tra il minore e gli adulti in un ambito preciso e definito che non attiene agli aspetti valutativi, diagnostici e peritali.

In forza di ciò, la presenza di figure diverse dall'operatore di Spazio Neutro, ingenererebbe una situazione di "confusione" all'interno dell'incontro che potrebbe inficiare l'efficacia

²⁴ Sui compiti e le funzioni del Curatore in relazione all'interazione con i Servizi si rimanda al documento ORDINE ASSISTENTI SOCIALI DELLA REGIONE LOMBARDIA – "il Curatore speciale del minore" – Milano 2022 -

dell'intervento e comunque "alterare" la relazione tra l'operatore e le famiglie, intervento che solitamente prosegue, anche dopo il termine delle operazioni peritali.

Pertanto non risulta opportuna né funzionale la partecipazione dei CTU alle visite presso Spazio Neutro, ancor più con la contestuale presenza dei Consulenti Tecnici di Parte.

In caso di partecipazione degli operatori alle convocazioni del CTU, è buona prassi chiedere in anticipo le domande e i temi su cui verranno consultati gli operatori, rimandando comunque alle relazioni prontamente aggiornate di Spazio Neutro inviate alla Magistratura.

Si ricorda che gli operatori non sono oggetto delle valutazioni del CTU e che le registrazioni audio e video degli incontri CTU/Operatori non vanno consentite, salvo specifico consenso dell'operatore e preventiva autorizzazione dell'Ente.

In ultimo è da sottolineare che alcuni dispositivi, durante lo svolgimento dei lavori peritali, indicano che la regolamentazione delle visite avvenga tenendo conto delle risultanze della CTU. In tal caso è necessario il raccordo con il perito.

In sintesi la collaborazione con il CTU è comunque sempre orientata al miglior interesse del minore.

- **Richieste di testimonianze degli operatori**

Può accadere che l'operatore venga chiamato dal Legale di un genitore a testimoniare, solitamente nell'ambito di procedimenti penali in corso che vedono coinvolti gli adulti.

Qualora si tratti di testimonianze ammesse dal Magistrato, che non possono essere ignorate e diventano un obbligo per l'operatore, è necessario informare tempestivamente il Legale che ha richiesto la convocazione delle conseguenze per l'intervento. Si dovrà sottolineare che lo svolgimento della testimonianza comporterà il cambio dell'operatore incaricato del caso. Infatti, non è pensabile che una testimonianza, che può influire sulla condanna o sull'assoluzione di uno dei genitori, non comprometta la necessaria posizione di neutralità dell'operatore rispetto ai due genitori.

3.2 Trattamento

- **Colloqui preliminari con gli adulti**

I colloqui preliminari rappresentano una fase molto delicata, in quanto è in questa sede che l'operatore è tenuto a:

- ✓ conoscere direttamente il punto di vista delle parti coinvolte circa gli eventi che hanno determinato l'avvio dell'intervento;
- ✓ tentare di costruire con loro un primo livello di alleanza.²⁵

La prima riflessione dell'operatore riguarda la scelta dell'adulto da conoscere per primo (l'incontrante o l'accompagnante). Se gli elementi raccolti non sono sufficienti per operare tale scelta, può essere opportuno conoscere innanzitutto l'adulto incontrante, per verificare anche la sua reale motivazione, prima di coinvolgere i bambini e le bambine.

Durante i colloqui, è importante che gli adulti di riferimento del bambino percepiscano un atteggiamento di ascolto, di attenzione e di rispetto per la loro storia.

È altrettanto importante che l'operatore presenti sé stesso, il Servizio e il senso del percorso ipotizzato.

²⁵ Dallanegra P. Fava E. (a cura di) "Alleanza di lavoro tra utenti e lavoratori" – (cap. 3 - pag.21: "L'alleanza di lavoro") Franco Angeli – Milano, 2012

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

Non tutti i Servizi ritengono opportuno l'utilizzo di un accordo scritto, poiché ritengono preferibile comunicare verbalmente le regole essenziali, riservando la stesura di uno specifico accordo dettagliato alle situazioni di straordinaria complessità e gravità.

Merita un colloquio ad hoc la conoscenza e l'accordo necessario con le famiglie affidatarie con cui va costruito un canale comunicativo che consenta di esplorare e prefigurare le possibili reazioni dei minorenni nelle varie fasi dell'intervento.

- **Momenti di conoscenza e ambientamento con i minorenni.**

Dopo aver conosciuto gli adulti, l'operatore conosce i bambini e le bambine che solitamente vengono accompagnati dall'adulto con cui vivono. A seconda della situazione e della loro età, può essere valutato opportuno che l'accompagnante possa prendere parte a questa prima fase di ambientamento per il tempo necessario.

È fondamentale per l'operatore riuscire ad entrare in contatto con i bambini e le bambine, con il loro mondo, il loro stato d'animo e il loro punto di vista rispetto alla storia in cui è coinvolto. È questa l'occasione in cui possono prendere confidenza con l'operatore ed esplorare l'ambiente in cui avverranno gli incontri con il genitore o l'adulto lontano.

Il numero degli ambientamenti può cambiare a seconda di alcune variabili quali l'età, la posizione assunta dai bambini e dalle bambine riguardo al progetto di riavvicinamento, il loro livello di esposizione al conflitto e ad altri eventuali elementi di pregiudizio.

- **Eventuale colloquio precedente il primo incontro**

A seguito degli incontri di conoscenza tra operatore e i minorenni avviene un colloquio di "restituzione" con gli adulti coinvolti, in particolare con l'incontrante.

In questo colloquio, un importante passaggio è rappresentato dalla "prefigurazione" dell'incontro: immaginare come potrà svolgersi l'incontro col figlio, offrendo suggerimenti e sostegno emotivo.

Spesso diventa l'occasione per concordare le modalità d'incontro più opportune, in relazione alle specifiche esigenze del bambino e dell'adulto.

Se non è possibile realizzare un colloquio "in presenza", la restituzione può essere effettuata anche "in remoto" tramite videochiamata o telefonata.

- **Prima visita e svolgimento degli incontri**

In vista del primo incontro, l'operatore deve avere cura degli aspetti organizzativi e di quelli tecnici, che sempre si intersecano. Nel caso in cui incontrante ed accompagnante non desiderino incontrarsi, o l'operatore non lo ritenga opportuno, è consigliabile avere previsto l'eventuale utilizzo di porte d'ingresso diverse e di orari differenti di arrivo e di uscita dal Servizio.

Nel caso in cui siano attive misure di protezione²⁶, è obbligatorio rispettarle anche durante gli incontri presso il Servizio. Per rispettarle è necessario predisporre un'adeguata organizzazione delle visite che tenga conto delle specifiche disposizioni e dei tempi di scadenza della misura cautelare.

²⁶ In materia di stalking (ossia il reato di "atti persecutori" previsto dall'Art. 612 bis del Codice Penale), sono state introdotte importanti novità dal D.L. 93 del 14.08.2013 e dalla successiva L. 119 di conversione del 15.10.2013, tra cui: arresto obbligatorio in flagranza, irrevocabilità della querela, nuove aggravanti.

Nel caso in cui gli ordini di protezione prevedano delle distanze di sicurezza, la madre, che è nella quasi totalità dei casi oggetto delle misure, non deve in nessun caso recarsi ad accompagnare il figlio alle visite. È comunque inopportuno sul piano emotivo (per tutte le persone coinvolte) che in presenza di gravi maltrattamenti e denunce penali attive, sia il genitore offeso ad accompagnare il figlio a Spazio Neutro.

Si ricorda inoltre che se la misura di protezione vieta i contatti tra genitore e figlio, in assenza di una esplicita autorizzazione della Magistratura che ha emesso il Provvedimento, Spazio Neutro non attiva neanche le fasi preliminari dell'intervento.

Particolare attenzione andrà posta nei casi in cui madre e figli, o il solo minore, vivano in una situazione segretata su disposizione della Magistratura.

Il ruolo dell'operatore all'interno dell'incontro può dunque variare da situazione a situazione, anche durante lo stesso appuntamento. Può essere un osservatore, un facilitatore delle relazioni, talvolta anche colui che fa rispettare gli accordi presi nelle fasi preliminari. Può fare degli interventi di alleggerimento, a volte sdrammatizzare o, al contrario, drammatizzare. L'attenzione, comunque, è sempre rivolta soprattutto ai segnali forniti dai bambini/e

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

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

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

Può arrivare il momento, sempre se consentito dal provvedimento dell'Autorità Giudiziaria, in cui l'operatore è autorizzato a lasciare soli, nella stanza, il genitore e i figli riservandosi il compito di accogliere e concludere l'incontro, verificando nel tempo con le parti l'andamento dell'intervento. In una fase ancora più avanzata dell'intervento si può prevedere che, all'interno del Servizio e alla presenza dell'operatore, venga effettuato unicamente lo 'scambio' del bambino tra l'accompagnante e l'incontrante.

- **Colloqui in itinere**

Nel corso del trattamento è spesso opportuno che l'operatore incontri nuovamente l'incontrante, l'accompagnante e il bambino per momenti di confronto, scambio e verifica.

Ogni cambiamento organizzativo o di contesto va introdotto e preparato adeguatamente, anche con dei colloqui individuali, per evitare che mutamenti poco elaborati, risultino incomprensibili o troppo prematuri, generando pesanti resistenze.

Va evidenziato che nei fatti l'operatore è molto più in contatto con il genitore incontrante, che accoglie prima della visita e con cui si trattiene al termine. Come emerso in alcune ricerche pubblicate, esiste il rischio che l'operatore non sia sufficientemente in contatto con quanto "succede" all'accompagnante, non comprendendo appieno la posizione dell'altro genitore. Tale errato posizionamento rischia così di minare le basi dell'alleanza di lavoro sbilanciando il percorso avviato.

- **Colloqui di restituzione**

I colloqui di restituzione avvengono sempre con tutte le parti coinvolte, adulti e minorenni, sia in caso d'interruzione, sia in caso di conclusione dell'intervento.

Tali colloqui hanno come obiettivo quello di ripercorrere i passaggi compiuti, rivisitando i punti di partenza e cercando di fare in modo che quanto successivamente accaduto, di positivo o negativo, assuma valore di esperienza, cogliendone meglio i diversi aspetti e i significati.

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

In fase di conclusione dell'intervento, il colloquio tra l'operatore e i bambini offre a questi ultimi l'opportunità di accomiarsi da una persona significativa con la quale ha condiviso un importante percorso di crescita, indipendentemente dal tipo di esito conseguito.

In caso di interruzione delle visite per il rifiuto dei bambini, la rinuncia di un genitore, il suo arresto, un provvedimento della Magistratura o una valutazione degli operatori che evidenzia un forte disagio o malessere, l'operatore di Spazio Neutro gestisce la comunicazione con i minorenni e gli adulti, coordinandosi con gli altri Servizi coinvolti.

- **Relazione all'Autorità Giudiziaria**

Le situazioni sono inviate al Servizio con Provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria che è l'interlocutore principale, oltre agli interessati, degli sviluppi ed esiti del lavoro svolto. Tra i doveri dei Servizi vi è quindi anche quello di restituire l'andamento del percorso all'Autorità Giudiziaria. Questo rapporto tra Magistratura e Servizi influisce sul contesto di lavoro con le persone, rendendolo più complesso e articolato.

La comunicazione tra Servizio e Magistratura avviene quasi esclusivamente attraverso relazioni scritte di aggiornamento periodico. Il contenuto di questi documenti è di estrema delicatezza perché ciò che viene riportato contribuirà allo sviluppo del procedimento.

Per questo motivo, la relazione prodotta da Spazio Neutro dovrà tener conto del tipo di mandato dell'Autorità Giudiziaria e degli obiettivi complessivi dell'intervento, lungo la scala che va dalla facilitazione alla protezione.

La relazione è da intendersi come uno degli strumenti di lavoro con i genitori. Per questo motivo è da ritenersi metodologicamente opportuna la lettura e restituzione del documento prodotto agli adulti, e anche ai figli e le figlie utilizzandolo come momento di riflessione sull'andamento del percorso.

Rispettando i criteri di sintesi, si ritiene sempre più importante che la relazione di Spazio Neutro, oltre a osservazioni e descrizioni degli incontri particolarmente significativi, indichi quali snodi e quali risorse sono emerse e che tempistiche si ipotizzano per poter apportare modifiche all'intervento di Spazio Neutro.²⁷

- **Strumenti pedagogici**

Il Servizio di Spazio Neutro non deve essere considerato come un erogatore di soluzioni e risposte, ma piuttosto come attivatore di connessioni e processi evolutivi. Questo approccio metodologico basato sulle risorse accresce la collaborazione con le famiglie generando così un modello di Welfare maggiormente sostenibile.

Tale premessa consente di progettare interventi meno orientati all'individuazione di carenze, al contenimento e alla "riparazione del danno" e sempre più diretti a promuovere e sostenere le

²⁷ Nota Cartabia 473 bis 27 la relazione tiene distinti fatti, riportati e valutazioni dei servizi

potenzialità e le risorse delle persone. Questa logica stimola quindi l'operatore ad abbandonare il ricorso a procedure standardizzate, a favore di un lavoro di accompagnamento e di sostegno delle funzioni genitoriali volto alla tutela e alla protezione dei minorenni.

L'utilizzo degli strumenti durante tutte le fasi dell'intervento di Spazio Neutro consente all'operatore di raccogliere il bagaglio esperienziale dei diversi soggetti, di dare parola a tutti i protagonisti e quindi di promuovere *empowerment* e partecipazione attiva di adulti, bambini e bambine coinvolti e di rappresentare al Servizio Sociale e all'Autorità Giudiziaria le nuove competenze apprese dal sistema familiare.

Trattasi di strumenti a valenza pedagogica, non interpretativa, che favoriscono la narrazione, la comunicazione, il diritto ad esprimersi per minorenni e genitori sull'intervento che li riguarda.

Occorre pensare situazione per situazione quale strumento può essere maggiormente rispondente al bisogno della famiglia in relazione alla fase dell'intervento e rimanere aperti a sempre nuove possibili strategie e strumenti utilizzabili.

Ecco alcuni esempi di strumenti:

Framework teorico/metodologico "Il Mondo del bambino" (P.I.P.P.I.) E contemporaneamente uno strumento operativo	Strumento multidimensionale per comprendere i bisogni del bambino e della famiglia.
Genogramma	Visualizzazione grafica delle relazioni e della storia familiare
Kit sostenere la genitorialità	Raccoglie una serie di schede da utilizzare nel supporto alla genitorialità
Mappe relazionali (Ecomappa o Mappa di Todd)	Rappresentano graficamente la rete di rapporti sociali e le risorse disponibili per la persona, utili per monitorare i cambiamenti nel tempo
Storytelling	Narrazione condivisa per aiutare la persona nella comprensione della propria storia
Life story book "Da chi ho preso i miei occhi"	Ricostruzione della storia di vita della persona attraverso immagini
Linea del tempo Gioco della vita	Aiuta a dare significato agli eventi della storia personale/familiare
Carte, Foto e Albi illustrati	Carte e libri facilitano la comunicazione e aiutano ad esplorare in modo poetico la narrazione della propria storia

3.3 Chiusure ed esiti dell'intervento

Una parte degli interventi termina con "l'autonomizzazione" della relazione o con incontri in altri ambiti e con altre modalità; i rimanenti, invece, si interrompono per cause diverse.

È utile ricordare che i Servizi per il Diritto di Visita e di Relazione ricevono il loro mandato dalla Magistratura, solitamente attraverso il Servizio Sociale inviante. L'intervento, pertanto, può essere modificato o concludersi per l'emissione di un nuovo provvedimento. In particolare, l'incarico della Magistratura può prevedere l'autonomizzazione del percorso, la ridefinizione degli incontri o anche la loro sospensione.

Se si modifica la competenza amministrativa, ad esempio per cambio di residenza, il Servizio solitamente conclude il proprio intervento, trasferendo la situazione al Servizio competente per territorio.

Molte situazioni si interrompono per la rinuncia all'intervento da parte di uno degli attori in gioco: il genitore accompagnante, il genitore incontrante o il minorenni stesso, solitamente adolescente (Cfr. più avanti "Rifiuto del minorenni" – pag 25).

Alle rinunce volontarie, si aggiungono le interruzioni per fattori esterni, come ad esempio la carcerazione di un genitore o altre cause di forza maggiore che, nei fatti, rendono impossibile la prosecuzione del percorso.

L'interruzione dell'intervento non può essere sempre considerata come un fattore negativo del trattamento, poiché ogni situazione deve essere valutata considerando le sue specifiche peculiarità. Ad esempio, sancire che una relazione non sarà mai in grado di svolgersi in autonomia o chiederne anche l'interruzione, può essere considerato, in alcune situazioni, l'esito di un "buon lavoro" dell'esame di realtà e dell'accompagnamento dei minorenni ad una dolorosa presa di coscienza che richiederà poi altri accompagnamenti e rielaborazioni diverse.²⁸

- **Sospensione dell'incontro o del calendario degli incontri**

Gli interventi a Spazio Neutro hanno diversi esiti finali con cui terminano il percorso, dalla conclusione "evolutiva" delle visite a diverse tipologie di interruzione degli incontri.²⁹

Qui si è valutato importante mettere a tema l'interruzione per rifiuto del minorenni (cfr capitolo pag. 25) e sospensione / interruzione delle visite per decisione dell'operatore e dei Servizi

²⁸ Sul complesso ed articolato tema degli esiti del trattamento, si rimanda alle numerose ricerche compiute nell'ambito dei lavori del Coordinamento dei Servizi per il diritto di visita e di relazione della Provincia di Milano.

La ricerca più corposa sugli esiti del trattamento, curata da D. Bissacco e P. Dallanegra, ha analizzato 1301 situazioni trattate e concluse tra il 1993 e il 2006, coinvolgendo undici Servizi: Comune di Milano, CBM, Ambiti Distrettuali di Cinisello Balsamo, Gorgonzola e Melzo, Vimercate, Rho, Garbagnate Milanese, Carate Brianza, Comuni di Vigevano, Bolzano e Sassari.

²⁹ Si rimanda alle corpose ricerche sugli esiti del trattamento che hanno coinvolto più Servizi per il Diritto di Visita: Dallanegra P. (a cura di), **Le radici del futuro. La continuità della relazione genitoriale oltre la crisi familiare**, Franco Angeli, Milano, 2005

Bissacco D. e Dallanegra P., (a cura di) *Difendere i legami familiari. Storie di conflitti e interventi*. Franco Angeli, Milano, 2008

Dallanegra P., Selva A., Lozar I. Galli G. e Bissacco D., "Affrontare il rischio di un nuovo abbandono nei servizi per il diritto di visita" in Canali C., Vecchiato T. e Whittaker J. K., (a cura di) *Conoscere i bisogni e valutare l'efficacia degli interventi per bambin*, ragazzi e famiglie in difficoltà*. Fondazione Zancan, Padova, 2008

coinvolti e della rete dei Servizi coinvolti.

I dispositivi della Magistratura che prescrivono le modalità di visita possono indicare le possibilità di evoluzioni future, come la possibilità di sospensione degli incontri se ritenuta necessaria. Dovrebbe tuttavia ritenersi implicito che, di fronte a situazioni di grave malessere dei minori e degli adulti o al verificarsi di gravi azioni di pregiudizio, sia funzione e dovere dell'operatore intervenire per interrompere una situazione che genererebbe un ulteriore pregiudizio, forse ancor più grave per i minorenni perché avvenuta alla presenza degli operatori.

In un'ottica di trattamento delle situazioni, anche gli eventi più critici devono essere ripresi, compresi e trattati, pertanto solitamente si procede *per step* con la sospensione della visita in corso o del successivo appuntamento provando a ridare un senso e un nuovo accordo per ripartire con le visite.

Sono particolarmente importanti anche le tempistiche di comunicazione all'Autorità Giudiziaria qualora si modifichi l'intervento per un cospicuo periodo di tempo.

- **Cosa intendiamo per sospensione dell'incontro**

Si può definire **sospensione dell'incontro** la decisione dell'operatore di interrompere la visita in corso a seguito di una valutazione estemporanea, in tempo reale. La sospensione della visita è da intendersi come strumento dell'operatore. Tale decisione può essere riconducibile a comunicazioni e comportamenti fortemente inadeguati e pregiudizievoli insorti in modo inaspettato da parte degli adulti, i quali si sono dimostrati resistenti e non collaboranti alle ripetute richieste di autocontrollo e moderazione dei comportamenti non accettabili. Anche l'osservazione del forte disagio e sofferenza del minorenne può portare alla sospensione della visita.

Cosa fare a seguito di questa azione:

È opportuno informare il Servizio inviante e la rete allargata sulla situazione nonché prevedere riflessioni con i diversi soggetti dell'intervento per poi definire se e come proseguire.

- **Cosa intendiamo per sospensione del calendario degli incontri**

La **sospensione del calendario degli incontri** è una decisione presa in accordo con la rete allargata dei Servizi, in coerenza con la linea progettuale concordata. L'operatore è attivo per colloqui con adulti e bambini, mediante un lavoro di mantenimento indiretto della relazione per un tempo definito. Nello specifico l'intervento può proseguire attraverso la realizzazione di colloqui volti a ristabilire una possibile nuova alleanza di lavoro, al contenimento e al rinforzo dei temi emergenti, anche con il Curatore Speciale e incontri di rete con gli operatori degli altri Servizi.

Cosa fare a seguito di questa azione:

È necessario fare richiesta di un incontro con gli operatori coinvolti sulla situazione. È opportuno inviare una relazione urgente rispetto agli accadimenti e alle valutazioni condivise al Servizio inviante, all'Autorità Giudiziaria e informare genitori e figli.

- **Quali condizioni ed elementi portano l'operatore e i Servizi inviati a prendere tali decisioni (sospensione incontro e sospensione calendario incontri)**

- comportamento resistente ai richiami dell'operatore e totalmente incurante della presenza del minore (provocazioni intenzionali al Servizio, istanze reiterate che esulano dal contenuto dell'incontro,);
- stato alterato da sostanze;
- stato alterato da scompenso psichico;
- pianto inconsolabile del minore;
- richiesta argomentata del minore di concludere anticipatamente l'incontro per il suo fermo rifiuto;
- gravissime e reiterare azioni di grave pregiudizio;³⁰
- nei casi di pregiudizio per il minore: azioni di attacco diretto o indiretto al minore, come ad esempio pesanti offese a lui o all'altro genitore;
- grave malessere del minore: quando le reazioni dei bambini sono eccessivamente forti, forte paura, reazioni fisiche continue (gesti autolesivi);
- nelle situazioni di attacco all'operatore: quando è l'operatore oggetto di gravi minacce, attacchi (anche non alla presenza del minore) che impediscono la possibilità di lavorare nel rispetto delle minime regole, in modo libero da condizionamenti, paura e timore;
- continue assenze e ritardi non motivati.

- ✓ **Interruzione dell'intervento per decisione dell'operatore e del Servizio inviante**

Cosa intendiamo per interruzione dell'intervento

Si intende per **interruzione dell'intervento** l'arresto del percorso come esito della valutazione congiunta tra operatore/Servizio Spazio Neutro e Servizio inviante/rete allargata.

Quali condizioni ed elementi devono farci prendere tale decisione:

Se permangono le condizioni che hanno portato alla **sospensione** del calendario degli incontri deve essere valutata l'interruzione dell'intervento, non esistendo più i margini e i presupposti per la prosecuzione dello stesso.

Cosa fare a seguito di questa azione:

A seguito dell'interruzione dell'intervento occorre informare immediatamente il Servizio Inviante e l'Autorità Giudiziaria, fornendo, quando possibile, le indicazioni utili per poter ipotizzare una futura ripresa, come ad esempio la necessità di interventi specialistici e altre forme di garanzia per il mantenimento della relazione o formulare ipotesi alternative condivise con tutti

³⁰ Si ricorda che l'operatore di Spazio Neutro è tenuto alla segnalazione immediata di reato perseguibile d'ufficio riguardante il minore.

Salvo quanto stabilito dall'articolo 347, i pubblici ufficiali [357 c.p.] e gli incaricati di un pubblico servizio [358 c.p.] che, nell'esercizio o a causa delle loro funzioni o del loro Servizio, hanno notizia di un reato perseguibile di ufficio, devono farne denuncia per iscritto, anche quando non sia individuata la persona alla quale il reato è attribuito⁽¹⁾. La denuncia è presentata o trasmessa senza ritardo al pubblico ministero o a un ufficiale di polizia giudiziaria. Quando più persone sono obbligate alla denuncia per il medesimo fatto, esse possono anche redigere e sottoscrivere un unico atto.

i Servizi coinvolti nella situazione.

- **Rifiuto del minore**

Il **rifiuto di un minore** all'interno di un contesto protetto e osservato consiste in un particolare posizionamento del minore stesso teso a negare il consenso a ogni possibile canale relazionale col genitore non convivente. Il rifiuto in Spazio Neutro può pertanto assumere forme e declinazioni differenti che possono andare da un rifiuto episodico o saltuario a un rifiuto ostinato e continuato.

Le motivazioni del rifiuto del minore sono strettamente legate alla storia familiare e al contesto che ha determinato l'intervento dell'Autorità Giudiziaria con specifica prescrizione di un percorso finalizzato a promuovere un tentativo di ripristino della relazione che permetta di trasformare la coazione giuridica in opportunità relazionale riparativa.

Il rifiuto può sostanzialmente configurarsi all'interno di un continuum che presenta due polarità: rifiuto motivato o rifiuto apparentemente immotivato e pervicace.

Rifiuto motivato

PRESENZA DI COMPORTAMENTI PREGIUDIZIEVOLI AGITI DAL GENITORE INCONTRANTE (es. violenza sul minore, abusi, violenza assistita, genitore abbandonico, genitore con comportamento disfunzionale/aggressivo agito durante o fuori dagli incontri nel presente o nel passato, altro...)

Rifiuto apparentemente immotivato e pervicace

IL MINORE ASSUME INFLESSIBILMENTE LA NARRAZIONE DI UNA DELLE PARTI (es: minori che riportano con un linguaggio adultizzato e/o giuridico questioni legate al conflitto e/o memorie di eventi dei quali non possono oggettivamente avere ricordo)

Modalità di espressione del rifiuto del minore in Spazio Neutro

Il rifiuto del minore può essere espresso con comportamenti verbali o non verbali. Ad esempio postura, sguardi, sintomi psicosomatici, aggressività agita nei confronti degli spazi e degli oggetti, del genitore o altri adulti. Le espressioni sono differenti in base all'età dei minori. Fratelli e sorelle possono esprimere rifiuto o accettazione differenziandosi tra loro.

Il rifiuto può essere espresso davanti ai genitori oppure davanti all'operatore o ad altri adulti significativi.

Strategie d'intervento.

Indichiamo di seguito alcune azioni che possono essere attivate per fronteggiare le situazioni di rifiuto. La scelta delle azioni e la loro sequenza va concordata con la rete degli operatori coinvolti

- ✓ **Ascolto del minore:** è fondamentale porsi nell'atteggiamento di cogliere, comprendere e dare nome alle manifestazioni del rifiuto, senza categorie né etichette, ma solo con l'attenzione a osservare e capire veramente quale sia lo stato di benessere o malessere del minore, cosa vuole manifestare, cogliendone le diverse modalità e sfumature, proponendo di rinominare e riformulare i comportamenti, le locuzioni verbali, chiedendo se abbiamo capito o no cosa voleva dirci o farci capire.

Nel costruire un'alleanza può essere utile anche ragionare con il minorente accogliendo il suo punto di vista con l'obiettivo di creare le più corrette condizioni ambientali e relazionali per favorire il ripristino della relazione. In tutte le fasce d'età, ma soprattutto in adolescenza, l'alleanza con il minorente è fondamentale; occorre garantire uno spazio di colloquio periodico sia nelle fasi preliminari (ambientamenti) che durante il percorso (colloqui in itinere). Questo può consentire al minorente di sentirsi "autorizzato" ad accedere al genitore incontrante quando si sente pronto o di rimodulare l'intervento, qualora le circostanze arrivino a compromettere l'assetto costruito e la stessa alleanza di lavoro.

- ✓ Colloqui con il genitore incontrante: per lavorare insieme sul ripristino della relazione anche in maniera indiretta (far arrivare al genitore i pensieri dei figli e delle figlie ed osservare quali sono i movimenti dei genitori), o proponendo strumenti quali la costruzione della storia tramite immagini/video, la scrittura di lettere, la consegna di disegni.
- ✓ Colloqui con il genitore collocatario: in casi di rifiuto continuativo, quando l'operatore ipotizza che il conflitto di lealtà del minorente giochi un ruolo importante, è fondamentale riuscire a garantire uno spazio periodico di colloquio al fine di comprendere i timori e le fatiche dello stesso e lavorare assieme per il raggiungimento dell'obiettivo comune del benessere del figlio (colloqui in itinere al fine di stabilire e consolidare l'alleanza di lavoro per ridare spazio all'altro genitore).
- ✓ Lavoro di rete col Servizio inviante e gli eventuali servizi specialistici coinvolti al fine di comprendere se e come è opportuno continuare l'intervento o per valutare una interruzione/sospensione dello stesso (si rimanda in tal senso al tema della sospensione/interruzione dell'intervento).
- ✓ Equipe da intendersi come strumento operativo per lavorare sull'alleanza di lavoro tra operatore e diversi soggetti del nucleo familiare.
- ✓ Supervisione: durante questo percorso, spesso molto difficile, frustrante, faticoso, è fondamentale porre attenzione sui sentimenti e le emozioni degli operatori quali il timore di sbagliare, di sentirsi impotenti, di danneggiare i minorenni con un eccessivo accanimento, di assumere un ruolo addirittura controproducente. Tutte queste sensazioni possono essere decodificate attraverso momenti di riflessione in sede di supervisione individuale e o di gruppo e anche nel confronto in equipe con i colleghi.

- **Rifiuto tra accanimento e Diritto di visita. Quale confine?**

In alcune situazioni l'attivazione di un intervento di Spazio Neutro potrebbe rafforzare la percezione che il bambino ha già della "pericolosità" del genitore che si rifiuta di incontrare. I Servizi e gli operatori non possono pertanto evitare di porsi un quesito fondamentale sia sul piano etico che su quello professionale e tecnico: ha senso "accanirsi" per la realizzazione dell'incontro nei casi in cui il bambino si rifiuti categoricamente di parteciparvi, pur non essendosi riscontrato né a livello peritale, né a livello giuridico, alcun elemento di pericolosità per il minore? Non esistono risposte né immediate né scontate, la soluzione non può essere generalizzata

poiché le variabili in gioco sono complesse, non tutte monitorabili, né standardizzabili. Lo Spazio Neutro diventa così, in queste situazioni limite, il luogo in cui il rifiuto si manifesta in tutta la sua “virulenza”. Le visite possono essere comunque l’unico spazio / tempo in cui l’altro genitore può essere incontrato, “nominato” e pensato dai figli. Rimane fondamentale il lavoro parallelo dei Servizi Specialistici, tenendo sempre presente che l’intervento di Spazio Neutro può prostrarsi ma per un tempo ragionevole.

4. Approfondimenti

- **Utilizzo di dispositivi digitali**

L'utilizzo di strumenti tecnologici riguarda:

- ✓ **l'utilizzo di dispositivi digitali durante gli incontri** da parte degli adulti o dei bambini e delle bambine, dei ragazzi e delle ragazze, per giocare e intrattenersi o l'uso di *smartphone* e applicazioni per fare foto o video.

Per quanto riguarda **l'utilizzo di dispositivi digitali durante gli incontri** si pongono due questioni che interrogano Spazio Neutro:

Il dispositivo può essere uno strumento di gioco e intrattenimento con valenze educative al pari dei giochi tradizionali. Può rivelarsi utile anche all'osservazione delle interazioni durante le visite.

Vanno fatte delle valutazioni di opportunità in base all'età dei figli, alla quantità e qualità dell'utilizzo durante gli appuntamenti, ma non si può ignorare il fatto che oggi i bambini e i ragazzi siano più attratti e coinvolti dai giochi elettronici e digitali rispetto a quelli solitamente disponibili a Spazio Neutro.

I dispositivi vengono anche utilizzati come mezzo per scattare foto, realizzare video dei figli e effettuare registrazioni durante gli incontri. Questo aspetto merita attenzione stante la cornice giuridico-legale dell'intervento di Spazio Neutro. La prassi è quella di concordare qualche fotografia o la ripresa di brevi video da parte dell'incontrante.

È necessario però sottolineare con i genitori l'illiceità della condivisione o pubblicazione delle immagini stesse tramite qualunque *canale social media* senza l'esplicito consenso dei titolari della responsabilità genitoriale.

Non bisogna dare per scontato che sia solo l'incontrante l'autore di video e registrazioni. Durante le visite sarebbe opportuno che ci si accordi con tutti i partecipanti sull'utilizzo di questi strumenti.

- ✓ **incontri svolti “da remoto”** ad esempio videochiamate realizzate con la presenza dell'operatore di Spazio Neutro per garantire i contatti tra adulti e figli.

Lo svolgimento **di incontri “da remoto”** è stata la modalità possibile di contatto tra genitori e figli durante emergenza sanitaria da COVID 19.

Attualmente si individuano alcuni scenari per i quali potrebbe essere presa in considerazione l'introduzione di incontri da remoto tra minorenni e incontranti:³¹

- un genitore abita geograficamente lontano.
- un bambino o un genitore sono ricoverati per lungodegenza
- un genitore è sottoposto a misure di detenzione.

³¹ Ferma l'autonomia di scelta dell'Ente gestore di svolgere le visite con questa modalità e se questa tipologia di prestazione è prevista nei contratti che legano gli Enti alle organizzazioni che forniscono l'intervento

- Un bambino e il genitore che non si vedono da tanti anni, incontrarsi online potrebbe aiutare a gestire le emozioni, evitando possibili fermi rifiuti all'incontro.

Una volta individuata la situazione per la quale risulta opportuna questa modalità di incontro, è importante attenersi ad alcune regole di utilizzo, che la rendano uno strumento valido, efficace e con una sua procedura chiara e condivisa:

1. avere strumenti tecnologici idonei e una connessione stabile
2. condividere delle regole semplici e chiare sulle modalità di svolgimento degli incontri online, con i bambini e adulti in luoghi e spazi dedicati
3. utilizzo delle videochiamate solo dopo aver completato la fase di avvio in presenza
4. evitare tale modalità con bambini e bambine sotto i sei anni

- **Strumenti pedagogici per dare parola all'altro**

Di seguito si propongono due esperienze di utilizzo a Spazio Neutro degli strumenti pedagogici.

Carte Illustrate

Queste carte illustrate, denominate dall'equipe "*Le carte del Sé*", sono state elaborate con



l'ausilio dell'A.I. a seguito di un incontro tra padre e figlia in cui si sono verificate notevoli fatiche comunicative fra i due, tra le quali: utilizzo di toni alti, non accoglienti e non rispettosi dell'altro, fatica nel reputare veritieri i sentimenti e ricordi della ragazza con toni giudicanti e una rigida persistenza sulle proprie posizioni.



Si tratta di materiali iconografici caratterizzati da immagini evocative a contenuto simbolico, affettivo ed esperienziale, che non veicolano messaggi diretti o didascalici, ma stimolano associazioni personali, narrazioni interne e condivisione mediata delle emozioni.

Nello specifico le carte avevano lo scopo di evocare due temi, con una sollecitazione negativa e una positiva per entrambi:

le due foto sulla colonna di sinistra avevano lo scopo di evocare la fatica della figlia nel riuscire a comunicare con il papà, (immagine

in alto) ma anche la possibilità che questa fatica possa essere superata (immagine in basso).
Le due foto sulla colonna di destra hanno lo scopo di evocare uno specifico ricordo dell'infanzia della ragazza che riguarda i nonni e il papà, un ricordo che ha un peso negativo nella sua memoria (immagine in alto) ma di cui è possibile parlare con il papà pur non avendolo mai fatto finora (immagine in basso).

Le foto hanno una caratteristica più evocativa in quanto la ragazza spesso dice di essere pronta e disposta ad affrontare alcuni temi con il genitore, ma davanti a lui spesso si blocca dicendo di non ricordare cosa abbia da dirgli.

Le immagini l'hanno aiutata a tenere una traccia dei suoi pensieri e sono stati un supporto visivo per tutto il tempo in cui lei ha espresso al padre i propri pensieri, emozioni e stati d'animo.

“Da chi ho preso i miei occhi”

Nel corso di un intervento attivo presso Spazio Neutro da diversi anni, in favore di due minori in affido, fratello e sorella di età compresa tra i sette e otto anni e della loro madre, la rete degli operatori ha progettato e realizzato il seguente percorso.

Gli affidatari hanno portato all'attenzione degli stessi operatori la necessità di rispondere ad alcune domande riferite soprattutto dal bambino sia a loro che direttamente alla madre durante gli incontri.

Nello specifico, il bambino ha più volte chiesto del padre, in particolare dove si trovasse e se fosse vivo oppure deceduto. Si specifica che i rapporti in presenza tra lo stesso genitore e i figli si erano interrotti, causa carcerazione, da circa cinque anni, mantenendosi fino a due anni prima esclusivamente da remoto.

Grazie all'utilizzo del kit *“Da chi ho preso i miei occhi”* – Carthusia e del libro illustrato *“I mercoledì di Lalla”* – *bambinisenzasbarre*, idonei all'età dei bambini, concordando con i Servizi attivi e coinvolgendo la madre e gli affidatari, si è progettato un lavoro volto a rispondere alle domande del bambino relative al padre, introducendo il tema della carcerazione e operando preliminarmente su aspetti della loro storia familiare e della loro identità, utilizzando le schede - *“a chi assomiglio”*, *“a chi non assomiglio”*, *“quando i grandi mi fanno stare bene”*, *“quando mi fanno stare male”*.

Si è utilizzata la parte iniziale di due incontri tra i bambini e la madre realizzando un momento comune alla presenza dello stesso genitore, dei minori, degli affidatari e dei due operatori di Spazio Neutro, che avevano in carico la situazione.

Si è ritenuto opportuno calendarizzare due incontri più ravvicinati rispetto alla consueta cadenza mensile, al fine di non lasciar trascorrere troppo tempo tra un appuntamento e il successivo, alla luce della delicatezza dei temi trattati.

Si è così riusciti a rispondere alle domande dei bambini e a lavorare in modo sereno e tranquillo: il bambino è stato in grado di dedicarsi alle attività proposte per un tempo congruo, non mostrando agitazione o sofferenza e anche la sorella si è prestata all'attività, seppur, in alcune occasioni, sembrando distaccata, ma in realtà ascoltando tutto ciò che veniva detto.

Apparentemente i minori non hanno mostrato turbamenti emotivi o preoccupazioni e hanno verbalizzato di aver ricevuto risposte adeguate alle loro domande.

Anche a casa con gli affidatari non sono emerse domande aggiuntive o reazioni importanti e degne di nota, pare che il bambino ne abbia anche parlato a scuola serenamente.

È sembrato, quindi, di essere riusciti a rispondere adeguatamente alle domande circa la figura paterna, fugando dubbi e curiosità in merito

SCHEDA DI SEGNALAZIONE

Data **Servizio Sociale / Servizio Tutela**
Sede
Assistente Sociale responsabile della situazione

Altri Operatori / Servizi Specialistici coinvolti (nominativi / contatti)

Curatore Speciale o Curatore

Decreto letto ai Legali di parte SI NO
Legali di parte – nominativi / contatti

Presenza denunce	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Procedimenti penali in corso	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Condanne	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Misure di protezione attive	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

NB. E' necessario che prima dell'invio a Spazio Neutro siano realizzati gli incontri di conoscenza ed espletati gli eventuali prerequisiti vincolanti le visite (es. NOA / CPS) e se non vincolanti si chiede che siano stati attivati contestuale i Servizi Specialistici incaricati

MINORE/I

Data/e di nascita

Cittadinanza (se di origine straniera, indicare anche il paese di provenienza)

➤ Padre madre minore/i

Affido del/i minore/i

Collocazione del/i minore/i

Residenza Padre Residenza Madre.....

Problematiche di particolare gravità da evidenziare

- Sospetto abuso sessuale
- Maltrattamento sul/i minore/i
- Violenza Assistita
- Altro

Caratteristiche del/i minore/i (Dati necessari per la comprensione delle sue problematiche)

.....

Breve quadro sulle dinamiche familiari nei rapporti con il/i minore/i

.....

Problemi esistenti che hanno reso necessari gli incontri in luogo protetto e adulti coinvolti

.....

Rifiuto / Resistenze, più o meno esplicitate, all'intervento di Spazio Neutro e agli incontri

Si chiede di specificare come a fronte di posizioni di resistenza alla ripresa della relazione negli adulti o di rifiuto nei minori quale strategie per fronteggiarli sono ipotizzabili.

.....

Tempo di interruzione dei rapporti

tra minore/i ed incontrante

.....

Cadenza degli incontri ipotizzata

Settimanale **solo su progetto specifico di breve durata**

Quindicinale

Mensile

Altro (specificare)

SEDE del SERVIZIO più funzionale per l'accompagnamento dei minori o per altre motivazioni

Persona che accompagna il/i minore/i agli incontri

Persona/e autorizzata/e ad incontrare il/i minore/i

ALLEGARE SEMPRE COPIA DEI PROVVEDIMENTI dell'AUTORITA' GIUDIZIARIA ed eventuali materiali utili

Bibliografia

• Pubblicazioni

Bissacco D. Dallanegra P. (a cura di)

"Difendere i legami familiari. Storie di conflitti e interventi."

Franco Angeli - Milano, 2008

Cismai (a cura di) - **"Requisiti di qualità per la progettazione e la gestione dei Luoghi Neutri" – maggio 2023**

https://cismai.it/assets/uploads/2024/01/opuscolo_Requisiti-di-qualita-Luoghi-neutri_2023.pdf

Cirillo S. – **"Il cambiamento nei contesti non terapeutici"**

Raffaello Cortina – 2023

Coordinamento per il Diritto di Visita

(a cura di) Camarda P. Ferrario D. Magni M. Papini S. Fava E. Dallanegra P.

"Incontri che lasciano il segno: il diritto alla relazione tra figli e genitori con disturbi psichiatrici"

Provincia di Milano, 2013

https://www.cittametropolitana.mi.it/export/sites/default/welfare_e_pari_opportunita/archivio/Minori_Famiglia_Archivio/Spazio_Neutro/doc/sn_incontri_lasciano_segno_WEB.pdf

Coordinamento per il Diritto di Visita

(a cura di) BIANCHI T. FREGONI C. in collaborazione con Dallanegra P. - Lozar I.

"Figli e genitori detenuti: curare il diritto alla relazione in carcere"

Provincia di Milano, 2013

https://www.cittametropolitana.mi.it/export/sites/default/welfare_e_pari_opportunita/archivio/Minori_Famiglia_Archivio/Spazio_Neutro/doc/sn_figli_e_genitori_detenuti_ok.pdf

Coordinamento per il Diritto di Visita

(a cura di) Buda E. Cappellini F. Cresta S. Dallanegra P. Kluzer C. Lopez V. Lozar I. Nebel R. Portalupi A.

"Gioco Giocare. Il gioco come strumento di relazione nei servizi per il Diritto di Visita e di relazione del Coordinamento della Provincia di Milano"

Provincia di Milano, 2007

https://www.cittametropolitana.mi.it/export/sites/default/welfare_e_pari_opportunita/archivio/Minori_Famiglia_Archivio/Spazio_Neutro/doc/sn_giocogiocare.pdf

Dallanegra P. (a cura di)

"Le radici del futuro. La continuità della relazione genitoriale oltre la crisi familiare"

Franco Angeli – Milano, 2005

Dallanegra P. Fava E. (a cura di)

"Alleanza di lavoro tra operatori e utenti. Dalla valutazione di processo a un metodo di trattamento"

Franco Angeli - Milano, 2012

Dallanegra P., Selva A., Lozar I. Galli G. e Bissacco D., **“Affrontare il rischio di un nuovo abbandono nei servizi per il diritto di visita”** in Canali C., Vecchiato T. e Whittaker J. K., (a cura di) *Conoscere i bisogni e valutare l'efficacia degli interventi per bambini, ragazzi e famiglie in difficoltà*. Fondazione Zancan, Padova, 2008.

Favretto A. R e Bernardini C. (a cura di), ***I colori del neutro, Comune di Torino, I luoghi neutri nei servizi sociali: riflessioni e pratiche a confronto***. Franco Angeli, Milano, 2008.

Maci F. **“Favorire la partecipazione nell'ambito della salute mentale: il modello delle Family Group Conference”**

Vita e Pensiero – Politiche Sociale e Servizi – Milano 2012

Maci F. **“Come facilitare una Family group conference”** Erickson, 2023

Marzotto C. Dallanegra P. (a cura di)

“Continuità genitoriale e servizi per il diritto di visita”

Vita e Pensiero - Milano, 1998

Ministero del lavoro e delle politiche sociali (a cura di) – **“L'intervento con bambini e famiglie in situazione di vulnerabili”** – Padova, 2009

<https://www.minori.gov.it/sites/default/files/linee-guida-sostegno-famiglie-vulnerabili-2017.pdf>

Selva A, (a cura di) in collaborazione con D. Bissacco e S. Zandrini.

“Il Servizio Spazio Neutro del Comune di Milano. 22 anni di interventi, sperimentazioni, evoluzioni teoriche e metodologiche”

Comune di Milano, novembre 2015

<https://www.comune.milano.it/documents/20126/7343730/Spazio+Neutro+++Brochure+22+anni+di+interventi.pdf/>

Selva A., **Il doppio abbandono nell'esperienza dello Spazio Neutro di Milano**, in Studi Zancan. Politiche e Servizi alle persone, N.1/2006, pp.148-156, Padova, 2006.

Milani P. (a cura di) **“Il Quaderno di P.I.P.P.I. – Teorie, metodo e strumenti del Programma di Intervento Per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione -LEPS Prevenzione dell'Allontanamento Familiare”**, Padova University Press - Università degli studi di Padova 2022.

<https://pippi.unipd.it/documenti/>

Vicari A. Monicchi F. **“TUTELANDIA - Schede e percorsi per l'intervento psicologico con minori vittime di abuso e di maltrattamento”**, Erickson, 2015

- **Protocolli**

COMUNE DI MILANO – ORDINE AVVOCATI DI MILANO – ORDINE ASSISTENTI SOCIALI DELLA REGIONE LOMBARDIA – **“Relazione tra Avvocati, Servizio Sociale e Servizi per l’infanzia del Comune di Milano – Linee Guida e raccomandazioni”** – Milano 2023

https://www.ordineavvocatimilano.it/media/news/FEBBRAIO2023/Relazioni_Avvocati_Servizi.pdf

ORDINE ASSISTENTI SOCIALI DELLA REGIONE LOMBARDIA – **“il Curatore speciale del minore”** – Milano 2022

https://ordineaslombardia.it/wp-content/uploads/2024/03/Il-Curatore-speciale_lug22.pdf

TRIBUNALE ORDINARIO DI MILANO – ORDINE AVVOCATI DI MILANO – ORDINE DEGLI PSICOLOGI DELLA LOMBARDIA – ORDINE PROVINCIALE DEI MEDICI CHIRURGHI E DEGLI ODONTOIATRI – UNIVERSITA DEGLI STUDI MILANO BICOCCA DIPERTIMENTO GIUSTIZIA OSSERVATORIO SULLA GIUSTIZIA CIVILE – **“Indicazioni operative per la CTU su famiglie e minori”** – Milano, 2021

https://www.ordineavvocatimilano.it/media/allegati/consiglio-dell-ordine/protocolli/P15761_21_indicaz%20operat%20CTU.pdf

COMUNE DI MILANO – **“Vademecum rapporti tra Servizi Educativi, Servizi Sociali, Servizi Sanitari, Autorità Giudiziaria a tutela dei minorenni”** – Milano, 2024

https://www.comune.milano.it/documents/20126/483165653/Vademecum_brochure.pdf/a79a8a37-615e-6974-99cc-add920fe4630?t=1716799790678

TRIBUNALE ORDINARIO DI MILANO - TRIBUNALE per i MINORENNI DI MILANO – PROCURA DELLA REPUBBLICA PRESSO IL TRIBUNALE DI MILANO - PROCURA DELLA REPUBBLICA PRESSO IL TRIBUNALE per i MINORENNI DI MILANO – **“Documento d’intesa di realizzazione di buone pratiche nell’ambito del contrasto alla violenza domestica”** – Milano, 2020

https://tribunale-milano.giustizia.it/cmsresources/cms/documents/28_20.pdf

- **Strumenti pedagogici**

Laviguer S., Coutu S., Dubeau D. – Milani P., Serbati S. e Ius M. - **“Kit sostenere la genitorialità. Strumenti per rinforzare le competenze educativa”** – Erikson – Trento - 2015

Barrilla’ D. Gallina M. e Faranda O. **“Da chi ho preso i miei occhi. Accompagnare bambini e ragazzi a ricostruire la propria storia”** – Carthusia – Milano - 2019

Demetrio D. **“Gioco della vita. Kit Autobiografico. Trenta proposte per il piacere di raccontarsi”** – Guerini e Associati – Milano - 1999

Melli P. Sacerdote L. **“I mercoledì di Lalla”** – Bambini Senza Sbarre

Bauer J. **“Urlo di mamma”** - Nord-Sud Edizioni – Milano – 2020

Ruta A. **“La nuvola”** – Carthusia – Milano – 2022

Ruta A. “**... e ora vola**” – Carthusia – Milano – 2023

Ruta A. “**Ho bisogno di te**” – Carthusia – Milano – 2023

Ventura G. Scardicchio C. Ghashghaei H. “**E se la morte fosse un bosco?**” – AnimaMundi Edizioni – Lecce – 2023

Nenna C. “**Monsieur Lavoisier e il segreto della trasformazione**” – Verbavolant edizioni – Siracusa – 2016

Salvò A. Ferri C. “**Tanti modi di stare insieme**” – Kite edizioni – Padova -2021

Bellemo C. Ruffato V. “**Il soldatino**” – Zoolibri – Reggio Emilia- 2020