

## Project Work

# LA LETTURA E L'ESECUZIONE DEI PROVVEDIMENTI DI COLLOCAMENTO PROTETTO A TUTELA DEL MINORE

Autori

Barbara Motti

Consorzio per i Servizi Sociali di Correggio (RE)

## INTRODUZIONE

La scelta dell'argomento per il project work è risultata una azione piuttosto complessa, tante le idee, tanti gli interessi, a partire dalla disabilità minorile, al sostegno nel post-adozione, al vasto contenitore della tutela del minore.

Oltre ad una riflessione personale mi sono confrontata assiduamente sia con l'equipe dell'area minori, sia con la Responsabile del settore sociale, valutando per ogni tema aspetti positivi e negativi.

E' stato necessario anche un confronto con il tutor del corso.

I principali criteri che mi hanno guidato nella scelta dell'argomento risultano essere:

- l'interesse personale e professionale,
- gli input legati alle lezioni teoriche e di didattica alternativa del corso,
- l'interesse espresso dall'area minori,
- l'impegno in termini di tempo ed energie.

Certamente un progetto inerente la disabilità o l'adozione, ambiti su cui il servizio da tempo sta già operando, sia rispetto ad azioni di riflessione sia rispetto ad interventi concreti, sarebbe stato più semplice da affrontare, con basi di partenza già consolidate all'interno dell'ente in cui lavoro.

Ripensando in particolare alla teoria affrontata e appresa, al desiderio di "mettermi in gioco" su un tema estremamente delicato, al supporto espresso dalla Responsabile e dal gruppo di colleghe, ho invece preferito individuare come argomento la tutela del minore, che di fatto è presente in molte azioni del nostro operare quotidiano, e che ad oggi rimane ancora un ambito di forte confronto e discussione. Essendo argomento molto vasto, ho deciso di affrontare nello specifico il tema dell'esecuzione di provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria a tutela del minore in cui è previsto il collocamento protetto, quindi l'allontanamento dalla famiglia d'origine.

Ciò, sia perché è stata un'attività che ha visto nell'ultimo anno un aumento significativo di casi nel servizio, con conseguente impegno di risorse ed energie concrete, emotive e mentali, sia perché ritenuta azione "forte" nell'ambito della protezione del minore. Spesso questo intervento evoca l'immagine collettiva dell'Assistente Sociale "che ruba i bambini" e determina nel cittadino la sfiducia nei servizi socio-sanitari istituzionali, spostando in secondo piano il principio che la protezione del minore costituisce un pubblico interesse e la società ha quindi il dovere di tutelarlo, tramite i priori enti, tanto più se all'interno di un orientamento di promozione del benessere delle famiglie.

E' una fase del progetto con le famiglie delicata e complessa, che coinvolge diversi attori, che richiede alte capacità professionali, empatiche, organizzative e di integrazione, in cui può risultare difficile garantire la protezione del minore contestualmente alla costruzione di una relazione di collaborazione con i genitori. E' il momento in cui emerge in modo eclatante la fragilità non solo delle famiglie ma anche del sistema di aiuto/protezione, visto che spesso l'allontanamento si presenta come "l'ultima spiaggia", con una forte invasione del "pubblico" nella storia familiare.

Affrontando il tema della lettura ed esecuzione di provvedimenti di collocamento protetto a tutela dei minori, si vuole ripensare all'esperienza del Servizio per approfondire aspetti metodologici,

emotivi ed organizzativi da cui trarre nuovi apprendimenti, per rendere più visibile la complessità di tali interventi con particolare attenzione all'organizzazione e ai significati e cercare di individuare prassi di lavoro integrate all'interno dell'ente.

Il tema e gli obiettivi del progetto sono stati condivisi con l'equipe minori e la Responsabile dell'area sociale ne ha informato il Direttore del Consorzio, i quali lo hanno individuato come progetto legato agli incentivi dell'area minori.

Con il Direttore del Consorzio si è inoltre deciso di creare due gruppi di lavoro: **gruppo tecnico**, costituito dall'equipe minori con il compito di collaborare nella realizzazione del progetto, sia come luogo di confronto e pensiero sia per porre in essere gli interventi individuati; **gruppo di monitoraggio**, costituito dall'Ufficio del Piano di Zona distrettuale con il compito di supporto e verifica delle azioni identificate.

## **INQUADRAMENTO DEL CONTESTO DI RIFERIMENTO**

Il Consorzio dei Servizi Sociali costituito fra i Comuni di Correggio, Campagnola, Fabbrico, Rio Saliceto, Rolo, San Martino in Rio e Azienda Sanitaria Locale di Reggio Emilia, riunisce con lo scopo di gestire in forma associata gli interventi socio-assistenziali e sociali di competenza dei Comuni e della Azienda U.S.L., già identificati dalle direttive regionali, garantendo l'integrazione fra le diverse funzioni e l'ottimizzazione degli interventi secondo criteri di efficacia ed efficienza.

Il Consorzio in termini generali ha le seguenti competenze:

- Area Minori: sostegno alle responsabilità familiari ed integrazione parziale alle funzioni familiari, interventi di tutela al minore;
- Area Disabili: assistenza e orientamento scolastico e formativo e di inserimenti lavorativi; attività socio riabilitative assistenziali;
- Area Anziani: sostegno sociale e assistenziale ad anziani e familiari;
- Area Adulti: sostegno sociale e assistenziale ad adulti e familiari;
- Interventi contributivi a favore della famiglia;
- Contributi economici ad integrazione dell'affitto;
- Contributi economici alle persone in situazioni di disagio;
- Progetti speciali di competenza comunale in ambito sociale;
- Assegnazione alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica (per i Comuni di Correggio e Rolo);
- Buoni libro e borse di studio (per i Comuni di Correggio , Campagnola e Rolo).

L'organigramma del Consorzio prevede:

- Assemblea del Consorzio: è l'organo di indirizzo politico ed è costituito dai Sindaci e dal Direttore Generale dell'Az. USL di RE, o loro delegati;
- Consiglio d'Amministrazione: è l'organo di governo, ed è costituito dal Presidente e due Consiglieri;
- Direttore: è il Responsabile della gestione complessiva del Consorzio;

- Responsabili di Settore: - settore amministrativo il quale si occupa delle attività amministrative e contabili e dei diversi benefici economici; - settore sociali il quale si occupa dei servizi sociali che sono in capo al Consorzio nelle aree minori, disabili, adulti, anziani;
- Settore Amministrativo: 5 amministrativi,
- Settore Sociale: 13 assistenti sociali, 1 psicologa, 3 educatori, 19 Assistenti domiciliari;

La popolazione distrettuale nel corso degli anni ha visto un graduale e costante aumento, in particolare per la fascia minori, come emerge dalle tabelle sotto riportate.

**Tav.1 Cittadini residenti nella zona**

ANNO	ZONA DI CORREGGIO
2000	46106
2001	46748
2002	47176
2003	48394
2004	49592
2005	50391
2006	51585
2007	52823

**Tav. 2 Incidenza residenti per fascia età su totale residenti**

Zona di correggio	0-17	18-34	35-49	50-64	65-74	75 oltre
2006	17,7	21,2	24,0	17,5	9,8	9,8
2007	18,1	20,5	24,4	17,5	9,6	9,9

**Tav.3 Incidenza dei cittadini non comunitari sulla popolazione residente nella zona (%)**

ANNO	ZONA DI CORREGGIO
2000	4,8
2001	5,5
2002	5,9
2003	7,2
2004	8,2
2005	8,9
2006	9,8
2007	10,2

Tav. 4 **Cittadini minori residenti nella zona**

anno	Zona di correggio
2000	7136
2001	7385
2002	7647
2003	7945
2004	8393
2005	8791
2006	9126
2007	9578

Tav.5 **Minori per provenienza**

Zona di correggio	Anno 2005	Anno 2006	Anno 2007
Residenti minori	8791	9126	9578
Residenti italiani	7475	7668	7884
Residenti Ue	10	13	59
Residenti min. extra Ue	1306	1445	1635

Al 31/12/07 la popolazione della zona si compone di 52.823 residenti, di cui 9578 minori, e si conferma l'andamento anche degli anni precedenti in cui la fascia d'età con maggiore incidenza è quella che comprende i cittadini dai 35-49 anni, con la conseguente considerazione che è anche quella in cui si concentrano i maggiori carichi di responsabilità e impegni, poiché ci ritroviamo adulti che sono genitori e figli. Questa fascia di persone rappresenta principalmente l'interlocutore del Servizio Sociale, in quanto destinatari diretti o indiretti degli interventi. Significativo nel nostro territorio l'aumento costante della fascia minori e della popolazione straniera, tre Comuni del Distretto risultano essere fra i comuni con la percentuale maggiore di stranieri rispetto alla Provincia.

AREA MINORI: l'area minori è costituita da 5 assistenti sociali per la zona distrettuale, di cui ognuna ha una assegnazione territoriale circoscritta a uno o due Comuni. Nello specifico l'organizzazione vede:

- 1 assistente sociale part-time per il comune di Correggio
- 1 assistente sociale a tempo pieno per il comune di San Martino in Rio e Correggio
- 1 assistente sociale a tempo pieno per il comune di Rolo e Correggio
- 1 assistente sociale part-time per il comune di Fabbrico

- 1 assistente sociale a tempo pieno per il Comune di Rio Saliceto (che si occupa anche degli adulti) e per il comune di Campagnola
- 1 psicologa a 30 ore settimanali per l'intera zona
- 1 responsabile del settore sociale

La sede dell'area si trova all'interno del Consorzio, situato a Correggio, comune capofila, ma ogni assistente sociale che opera nei territori limitrofi, ha un proprio ufficio nelle rispettive sedi comunali dove riceve settimanalmente il pubblico e svolge gran parte delle attività con le famiglie ed il territorio.

Oltre a seguire le situazioni di minori e famiglie, le assistenti sociali si occupano di progetti a valenza distrettuale o provinciale (equipe affido, equipe adozione...).

Dalla nuova riorganizzazione del Consorzio relativa al settore sociale (suddivisione per aree e appartenenza territoriale) avvenuta nel 2006, nello specifico l'area minori ha individuato alcune modalità di lavoro:

- Presenza costante nei singoli territori;
- Presa in carico delle situazioni da parte degli operatori secondo il criterio di appartenenza territoriale;
- Partecipazione a progetti di livello distrettuale o provinciale (equipe affido; equipe adozione...)
- co-gestione delle situazioni più complesse;
- attivazione e collaborazione di tutta l'area nelle situazioni di emergenza;
- attivazione della figura del Responsabile per interventi diretti con le famiglie e/o con la rete dei Servizi pubblici e privati, durante le fasi delicate o cruciali del percorso di aiuto;
- equipe d'area multi-professionale a cadenza settimanale,
- equipe del Settore Sociale, multi-professionale, finalizzata ad affrontare maggiormente aspetti organizzativi e metodologici, a cadenza mensile;
- incontri periodici, con le singole Amministrazioni Comunali, del settore sociale e del settore amministrativo al fine di confrontare dati attività, riflessioni sul territorio e informazioni sui progetti del Consorzio;
- predisposizione della documentazione per le attività del settore;

L'area minori negli ultimi anni ha visto un costante e progressivo aumento rispetto alle famiglie seguite, come si evince anche dai dati raccolti (dati attività, dati Sisa, dati regionali e provinciali..) da cui si ritiene utile presentare le seguenti tabelle:

Tav. 6 **Minori e famiglie in carico**

Zona di correggio	Anno 2002	2003	2004	2005	2006	2007
Minori in carico corso periodo	265	489	596	470	489	567
Minori in carico a fine periodo	235	438	330	338	416	382
Zona di correggio	Anno 2002	2003	2004	2005	2006	2007
Nuclei fam. in carico corso periodo	195	399	342	299	298	355
Nuclei fam. in carico a fine periodo	195	351	188	207	253	234

Tav.7 **Minori Stranieri e Disabili in carico**

Zona di Correggio	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Minori stranieri	79	177	188	140	159	217
Minori disabili	23	32	44	37	34	37

Tav. 8 **Problema del nucleo familiare (%)**

Zona di correggio	Anno 2005	Anno 2006	Anno 2007
economico-abitativo	43,4	47,4	44,9
Socio-educativo	23,4	17,2	21,2
Grave conflittualità	11,7	11,5	8,5
Maltrattante/abusante/abbandonico	6,6	5,5	6,6
Pr.sanitari	4,3	3,9	3,9

Tav. 9 **Minori con Provvedimento Giudiziario**

Zona di correggio	2004	2005	2006	2007
m. in carico con provvedimento	138	124	140	170

Si segnalano in particolare tra i minori con provvedimenti seguiti dal servizio nell'anno 2007:

- 15 allontanamenti e collocamenti in luogo protetto (+ 66,7%)
- 14 affidamenti al servizio sociale (stazionario)
- 26 richieste d'indagine (+ 8,3%)
- 2 decadenze potestà
- 4 tutele (+33,3%)

Tav. 10 **Minori inseriti in comunità e affidi familiari**

Zona di correggio	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Minori in comunità	13	9	8	11	15	13	22	25
Minori in affido familiare	29	34	34	33	32	24	19	34

## **INQUADRAMENTO DELL'ARGOMENTO**

L' allontanamento dei minori dalla famiglia di origine avviene quando questi si trovano in situazione valutata di medio-grave pregiudizio. La prassi è gestire queste situazioni nell'equipe minori, come spazio di riflessione e suddivisione degli impegni (chi fa che cosa). Il compito non è del singolo operatore ma è una responsabilità dell' Ente.

Dalla nostra esperienza potremmo individuare due contesti iniziali di avvio del procedimento relativo all'allontanamento.

## **SITUAZIONE DI EMERGENZA CON APPLICAZIONE DELL' ex ART. 403 del C.C.**

In questi casi ci si trova in situazioni in cui vi è:

- La rilevazione e/o rivelazione di episodi GRAVI a danno del minore (grave rischio per l'incolumità fisica e psichica del minore, es: maltrattamento fisico, rivelazione di un abuso sessuale);



- ❑ Scarse e parziali notizie relative al contesto di vita e familiare del minore in molte situazioni;
- ❑ Assenza di una cornice giuridica.

La gravità e parzialità delle informazioni in possesso al servizio, la tempestività in cui occorre prendere decisioni gravi, l'elevata discrezionalità nel valutare la gravità degli indicatori rilevati, la difficoltà di reperire luoghi protetti e immediatamente disponibili ad accogliere il minore caratterizzano queste situazioni

- di elevata complessità,
- con un grosso carico emotivo
- in cui è richiesta l'assunzione di precise responsabilità

che non si può pensare possano essere gestite da un solo operatore.

In questo contesto di emergenza generalmente le situazioni vengono segnalate al servizio sociale da altre istituzioni (scuola, pronto soccorso, carabinieri, pediatra di libera scelta o medico di medicina generale..) e diventa quindi importante costruire collaborazioni tra diversi enti/servizi all'interno delle quali ogni soggetto si assume le proprie responsabilità.

La finalità immediata di questo intervento è esclusivamente la protezione del minore, e solo successivamente si lavorerà sulla valutazione e recupero delle capacità genitoriali.

## ALLONTANAMENTO DISPOSTO DALL'AUTORITA' GIUDIZIARIA

In questi casi ci si trova in situazioni in cui vi è:

- ❑ La rilevazione e/o rivelazione di episodi gravi a danno del minore (trascuratezza, abuso psicologico, maltrattamento fisico, violenza assistita, abuso sessuale...);
- ❑ La valutazione delle capacità genitoriali e dello stato di benessere del minore e della famiglia, già effettuata o in corso di espletamento.

In genere il collocamento extra familiare del minore è visto come soluzione ad una situazione di medio-grave pregiudizio del bambino in cui i genitori mostrano notevoli difficoltà nello svolgere adeguatamente il loro ruolo genitoriale.

Il progetto del collocamento extrafamiliare prevede spesso tempi medio-lunghi in cui gli interventi riguardano il bambino ( protezione, sostegno) e i genitori (interventi di recupero/supporto delle capacità genitoriali), con la definizione di un progetto per la famiglia che può essere di riunificazione familiare, quindi con funzione educativa e terapeutica oltre che di protezione, ma a volte anche di definitiva separazione familiare.

Prima di tutto è importante sottolineare come sia diverso occuparsi di lettura ed esecuzione di un provvedimento di allontanamento quando il caso è già seguito dal servizio rispetto a quando non è conosciuto. La conoscenza precedente all'esecuzione del decreto si individua quindi come presupposto fondamentale per poter gestire con maggiore tranquillità e preparazione questo momento. Permette di preparare l'esecuzione del provvedimento immaginando la situazione, le reazioni, conoscendo le famiglie, è un pezzo che si inserisce dentro a un percorso, diventa più facile

valutare dove porre l'attenzione, su quali contenuti del decreto, aiutandosi con esempi. Vi è una storia che collega il servizio alla famiglia che si può e si deve mettere in gioco.

Nello scrivente progetto ci si occupa delle situazioni in carico al servizio sociale dove a seguito di un provvedimento giudiziario si deve eseguire la lettura del decreto e ottemperare al collocamento.

Partendo dalla pratica e dall'esperienza ci si pone delle domande relative a:

- L'Ente si occupa contestualmente della tutela del minore e del supporto alla famiglia?
- Perché lettura ed esecuzione dell'allontanamento spesso coincidono?
- Cosa potrebbe essere di aiuto agli operatori coinvolti?
- Cosa potrebbe essere di aiuto in quel momento ai genitori e ai bambini?
- Scelta di non far salutare i bambini-genitori
- Ruolo e significato del contesto in cui si fa la lettura e di chi la fa
- Ruolo del settore amministrativo
- Ruolo della Polizia Municipale

Le situazioni di allontanamento dal contesto familiare non solo vengono discusse all'interno dell'equipe, ma vedono una presa in carico congiunta di più professionalità (sociale, psicologico e a volte educativo).

Quando si affrontano situazioni di allontanamento, il servizio si riunisce per confrontarsi e valutare le informazioni in possesso, definire la linea operativa da seguire, individuare chi fa che cosa e ipotizzare tutti i possibili scenari in cui lo stesso allontanamento potrà avvenire. Negli ultimi tre anni, a parte un caso, il servizio ha sempre deciso di effettuare contemporaneamente la lettura del provvedimento e l'esecuzione dell'allontanamento.

All'interno dell'equipe minori (in genere 2 equipe) in un arco temporale di due o tre settimane dall'arrivo del provvedimento:

- Si legge il decreto, ci si confronta rispetto a cosa dispone, quindi cosa ai singoli attori viene chiesto di fare (servizi, genitori, bambini)
- ci si confronta rispetto alle motivazioni che hanno portato al provvedimento, motivazioni esplicite ed implicite del Tribunale per i minori e del servizio
- si lascia spazio alle emozioni, alla reazione degli operatori, in particolare delle colleghe coinvolte in prima persona sul caso
- si procede alla scelta dei possibili luoghi di collocamento del minore (affido familiare, comunità educative, di pronta accoglienza...), si decide chi chiama le diverse comunità per verificare disponibilità, in genere l'operatore che ha più contatti con quella comunità fa il primo passaggio, a cui spesso segue un incontro di presentazione del progetto da parte dei responsabili del caso. La scelta del luogo in cui collocare il minore è condizionata dai livelli di conoscenza che l'equipe ha delle risorse esistenti, delle loro caratteristiche e della effettiva disponibilità di posti

- si programma concretamente la lettura ed esecuzione dell'allontanamento: si decide quali operatori lo spiegano ai genitori e quali ai bambini, il luogo in cui fare la lettura, in quale momento della giornata, su quali contenuti puntare l'attenzione, come convocare la famiglia, quali servizi attivare a supporto di quel momento, ipotizzando le reazioni della famiglia (es: genitori che non si presentano, se ne presenta solo uno con o senza bambino/i, madre che non accetta di andare in comunità con i figli...) e quindi le diverse strategie e azioni da provare a mettere in campo
- si contatta il Tribunale per capire i tempi di notifica del provvedimento ai genitori, è prassi cercare di anticiparne la notifica, probabilmente per timore di azioni da parte dei genitori che ne possano poi impedire l'esecuzione.
- si suddividono i compiti al fine di predisporre la documentazione e gli atti formali da consegnare alla famiglia, alla comunità/famiglia di accoglienza, per il Tribunale, tutti alla firma del direttore dell'ente

Per il giorno dell'allontanamento gli operatori dell'area minori normalmente disdicono gli appuntamenti in quanto si trovano coinvolte in tale gestione; in alcuni casi dove vi è stato il coinvolgimento in contemporanea di più minori (3/4) la Responsabile del servizio ha chiesto la disponibilità a collaborare ad alcune colleghe delle altre aree.

La Responsabile aggiorna il Direttore delle decisioni prese nell'equipe, e normalmente si concorda la sua presenza o nella sede o direttamente nell'incontro con i genitori e si valuta inoltre se attivare la presenza degli agenti della polizia municipale.

Il Settore amministrativo non viene formalmente e preventivamente avvisato e coinvolto, se non nel momento in cui si realizza l'allontanamento e quindi la comunicazione avviene attraverso documenti che obbligatoriamente coinvolgono tale Settore (impegno di spesa e protocollo di comunicazioni).

Anche per gli Amministratori dei Comuni non è prassi informarli, se non nel caso in cui si decida di eseguire il provvedimento nelle sedi del territorio.

Si informano invece altri servizi o risorse del territorio che possono essere utili ( carabinieri, scuola, servizi sanitari...) come supporto/contenimento ai genitori o ai bambini durante o immediatamente dopo l'allontanamento, o che devono essere attivati per ottemperare alle disposizioni del Decreto (segnalazione Centro di Salute Mentale per la valutazione di personalità dei genitori, Neuropsichiatria Infantile per l'osservazione dei bambini, altri servizi specialistici per percorsi terapeutici...)

La convocazione ai genitori avviene per iscritto, anticipando telefonicamente il giorno dell'incontro, che in genere avviene a distanza di pochi giorni.

Il giorno della lettura del provvedimento di allontanamento gli operatori coinvolti si incontrano nella sede del Servizio (circa 1 ora prima) per gli ultimi confronti, compreso gli agenti della Polizia Municipale se attivati, ricontattare le comunità per gli ultimi accordi, organizzare concretamente alcuni strumenti (auto, disposizione uffici, giochi per i bambini...), appoggio e sostegno morale.

## LUOGO DELLA LETTURA

Generalmente la lettura del provvedimento ai genitori avviene o nella sede del Consorzio o presso gli uffici sociali dei territori. La scelta del luogo non è casuale, è la sede dell'ente che ha il mandato di operare in tal senso, ma è anche un contesto per gli operatori conosciuto in cui ci sente più sicuri. Rispetto ai bambini si chiede ai genitori di lasciarli ad alcune colleghe, le quali poi si spostano fisicamente in un'altra sede del Servizio, attrezzata con giochi, per spiegare anche a loro i contenuti del provvedimento.

Si preferisce gestire questo momento all'interno del Servizio, quindi si chiede ai genitori di venire portando con sé i figli, poiché essendo un intervento complesso e delicato si cerca di limitare il più possibile il coinvolgimento di altri sistemi (es. scuola) con le conseguenti dinamiche che si sviluppano e che richiederebbero un'attenta gestione.

## COSA SI DICE E CHI LO DICE

Ai bambini si spiega la decisione del giudice e le motivazioni, dove saranno collocati, chi si occuperà di loro... cosa faranno ( dando informazione concrete: nomi degli adulti con cui staranno, descrizione della casa, eventuali altri bambini, animali...), che qualcuno si occuperà anche dei genitori, che per qualche tempo non li vedranno, e che gli operatori torneranno periodicamente a trovarli. Al colloquio con i bambini è sempre presente l'operatore che più li conosce, affiancato da una o più colleghe in base al numero dei minori, in media comunque il rapporto è di 1 a 1. Il numero di operatori sui bambini cambia rispetto a quanti sono, a dove si devono collocare, se insieme o divisi.

Al colloquio con i genitori è sempre presente una figura di Responsabile (Direttore o Responsabile di settore sociale) più un operatore che conosce la famiglia. Si legge il provvedimento, si spiegano le motivazioni e le disposizioni del giudice, cercando di riprendere con la famiglia il percorso fatto insieme, presentando il collocamento, per quanto è possibile, come uno strumento di aiuto per il recupero della famiglia, spiegando dove saranno collocati i figli, indicando i primi aspetti su cui si dovrà lavorare insieme e riconoscendo il loro dolore e la loro rabbia dati dalla separazione dai figli. Il Servizio generalmente sceglie di non procedere ad uno spazio di saluto fra i genitori e i figli poiché si ritiene che sia un momento fortemente caratterizzato dal dolore, dalla paura e dalla rabbia, in cui tutti stanno male. Non è prevedibile la reazione sia dei genitori che dei bambini nel caso si rivedano per i saluti e si ritiene che il distacco possa diventare più doloroso per tutti, oltre che permeato da un elevato carico emotivo difficile da gestire anche per gli operatori.

Con i genitori in genere si cerca di terminare l'incontro concordando un appuntamento, a distanza di pochi giorni, con gli operatori che seguono il caso, invitandoli inoltre a telefonare per avere notizie rispetto a come stanno i figli. Gli operatori che seguono il caso, normalmente non vengono cambiati, continuano ad occuparsi del progetto sia rispetto alla protezione del minore che agli interventi di valutazione e supporto della famiglia.

Terminato il collocamento gli operatori in genere si ritrovano in Servizio per confrontarsi e contenere le emozioni.

In media un allontanamento (lettura provvedimento e collocamento dei minori in protezione) impegna contemporaneamente più operatori per diverse ore (indicativamente 5-7), a cui si aggiunge tutto il lavoro di preparazione dei giorni precedenti.

Nella prassi consolidata del Servizio si possono ipotizzare alcuni punti di forza da verificare ed eventualmente mantenere e altri critici su cui interrogarsi e cercare di migliorare.

Tra i punti di forza ritroviamo:

- il ruolo centrale dell'equipe minori come spazio di pensiero e confronto, supporto e gestione/suddivisione dei compiti;
- integrazione tutela-riunificazione familiare;
- presenza di più figure professionali: integrazione sociale-psicologico a volte educativo;
- la continuità degli operatori nel seguire il progetto complessivo con la famiglia;
- il ruolo del Responsabile del servizio e/ Direttore del Consorzio.

Tra i punti critici ritroviamo:

- gestione dell'intervento principalmente se non esclusivamente da parte dell'area minori, in tutto il percorso, comprese tutte quelle miriadi di piccole azioni che accompagnano un allontanamento,
- scarsa visibilità della complessità di questi interventi soprattutto nei confronti degli Amministratori,
- dubbi metodologici e organizzativi su aspetti precisi: scelta del luogo, uso delle Forze dell'Ordine, momento dei saluti genitori-figli.

## **OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

- una migliore gestione di questi interventi sia per le famiglie sia per gli operatori, attraverso l'individuazione di prassi di lavoro, possibilmente integrate all'interno dell'organizzazione (ricaduta interna) e maggiormente attente ai bisogni/vissuti delle famiglie (ricaduta esterna)
- rendere più visibile la complessità di tali interventi, in particolare verso gli Amministratori, con l'auspicio di stimolare successive riflessioni rispetto alle risorse necessarie per lavorare meglio con le famiglie.

## **ANALISI DI FATTIBILITA'**

Aspetti critici:

- la tutela del minore è argomento complesso ed esteso, diventa quindi necessario individuare aspetti più micro da affrontare;
- tema delle risorse: “tempo, carichi di lavoro”;
- difficoltà ad affrontare l’allontanamento dei minori poiché è un argomento che ha forte ricadute a livello personale ed emotivo in quanto è in gioco il valore della famiglia, della genitorialità;
- coinvolgimento delle famiglie naturali, sia rispetto ai genitori che ai bambini.

Aspetti favorevoli:

- forte interesse personale;
- interesse e collaborazione dell’area minori;
- interesse dell’Ente sul tema;
- aumento nell’ultimo anno di queste situazioni con successiva ricaduta sulle risorse dell’Ente;
- disponibilità degli attuali Amministratori a confrontarsi con il Servizio e i tecnici, sono già presenti alcuni momenti formali di incontro con le singole Amministrazioni;
- raccolta dati facilitata da strumenti di lavoro già presenti o comunque di facile accesso (cartelle, provvedimenti Tribunale, Sisam, dati attività...);
- progetto di miglioramento dell’esistente con costi non elevati.

## AZIONI DI MIGLIORAMENTO

- **riflessione sulla prassi:** si ritiene che l’operatore nella sua quotidianità entri in contatto con storie caratterizzate da intrecci relazionali, sovrapposizione di problemi in contesti altamente confusivi/conflittuali; pertanto l’apprendere da ciò che facciamo diventa una possibilità per poter stare in un contatto generativo con una quotidianità difficile e a tratti disorientante. Spesso nel lavoro sociale il conoscere e l’agire sono visti come due cose distinte, dove il primo diventa un’operazione astratta, teorica, che sottrae tempo all’agire; gli altri ci vedono solo sul fare, si fa fatica “a prendersi e a farsi riconoscere” spazi di pensiero e riflessione. Insistiamo nel fare le cose che quotidianamente facciamo, e siamo meno abituati a usare i ritorni delle nostre azioni (capirne l’esito complessivo dandovi un significato) come informazioni per riformulare le nostre pratiche lavorative. Si ritiene che la conoscenza sia una strada che favorisca, nelle situazioni sociali, conoscenze attendibili e affidabili, su cui contare per individuare i problemi e sviluppare ipotesi di intervento; aiuta l’operatore a essere maggiormente sensibile a ciò che accade nelle situazioni, a costruire connessioni, a strutturare significati e ad individuare strategie d’azione.
- **ascolto degli altri:** attenzione allo sguardo e al pensiero degli altri; spesso non vi è abitudine all’ascolto dell’altro inteso come “reale interesse” rispetto a cosa pensa, a cosa prova, a come vede la situazione da una inquadratura giustamente diversa, quale senso- significato dà

alle nostre azioni di operatore e di Servizio. Se si condivide che le relazioni interpersonali e i rapporti fra individui-ambiente sono mediati dall'attività simbolica dei soggetti coinvolti (la quale è a sua volta influenzata dalle interazioni a cui i soggetti stessi partecipano e dalle appartenenze sociali che li caratterizzano), diventa necessario che l'operatore presenti una forte capacità di osservazione e di ascolto dell'altro. Frequentemente l'operatore fa riferimento al solo sapere costitutivo, utilizzando principalmente quello che è stato definito in protocolli, direttive..., limitando così la possibilità di entrare in contatto con quello che succede nella relazione e nella realtà con cui stiamo interagendo. Quando la responsabilità professionale viene intesa come competenza nel raccogliere e capire come rispondere a una serie di input e di istanze, che provengono dal contesto di intervento, allora nell'operatore si devono mobilitare una serie di sollecitazioni alla conoscenza.

- **Coinvolgimento** del Settore Amministrativo e degli Amministratori a questo tema. Gestire situazioni così complesse in solitudine non è possibile; per poter uscire da questo limbo diventa essenziale prima di tutto rendere visibile la complessità e tentare di far entrare in campo altri soggetti, con i quali diventa cruciale costruire insieme una conoscenza delle situazioni. Si ritiene che la responsabilità passa per una "conoscenza costruita insieme". L'operatore può creare dei contesti che favoriscano la comunicazione e all'interno di questi sviluppare un linguaggio che permetta di relazionarsi con i sistemi di significato delle persone.

## **FATTORI FAVORENTI E OSTACOLANTI delle AZIONI**

- Riconoscimento di un ampio spazio alla riflessione e alla autovalutazione: gli altri ci vedono solo sul fare, negli operatori spesso non vi è abitudine a fermarsi in momenti organizzati per "pensare" ad argomenti "generalisti";
- Difficoltà all'ascolto inteso come interesse rispetto a cosa pensa l'altro, a cosa prova l'altro, come vede la situazione da una inquadratura diversa, quale significato da alle nostre azioni;
- Coinvolgimento di persone esterne all'area minori e non tecnici su un tema delicato (linguaggi diversi, impatto emotivo, difese personali....) .
- basso costo economico, non è necessario prevedere dei fondi ad hoc per la realizzazione del progetto;
- Nel Servizio è presente e viene riconosciuto il bisogno e la necessità di condividere con altri aspetti complessi del lavoro al fine di individuare nuove prassi;
- Negli operatori, in particolare nell'ultimo anno, è cresciuto anche il bisogno di rendere più visibile e più chiaro verso l'esterno la complessità che tutti i giorni ci si trova a gestire;
- Le azioni individuate possono trovare ampio spazio di realizzazione all'interno di momenti già presenti e comuni nell'organizzazione dell'Ente ( lunedì pomeriggio obbligatorio per tutti i dipendenti);

- Forte investimento dell'area minori, della sottoscritta, del Responsabile del Settore e del Direttore del Consorzio sul progetto.
- Cambiamento recente nell'organizzazione di personale, che sta comportando un nuovo assetto nelle dinamiche e nelle relazioni fra aree e settori.

## **COSTI e BENEFICI delle AZIONI**

- impegno di ore di lavoro da parte di tutti i soggetti coinvolti, in particolare area minori;
- sforzo "di pensiero", di confronto, di "formazione" per realizzare le azioni, in particolare per applicare gli strumenti individuati (focus group, interviste);
- rafforzare il gruppo di lavoro, la comunicazione e confronto nell'Ente;
- aprire un nuovo dialogo con il territorio, in particolare con le famiglie e gli amministratori;
- creare delle basi condivise (interne all'organizzazione e verso l'esterno) sul tema protezione/sostegno alle famiglie;
- maggiore conoscenza che può favorire lo svilupparsi di ulteriori progetti o ampliamento di risorse.

## **PIANIFICAZIONE DELLE AZIONI – MODALITA'**

- Illustrazione del project work, insieme con la Responsabile del Settore Sociale, al Direttore del Consorzio, chiedendo la formalizzazione del progetto attraverso: la costituzione dei due gruppi -tecnico (area minori) -di monitoraggio (ufficio piano di zona); l'informazione alla Responsabile del Settore Amministrativo, agli Amministratori individuati e al Responsabile della Polizia Municipale al fine di verificare la disponibilità a collaborare al progetto; a predisporre la comunicazione scritta di presentazione del progetto da consegnare ai soggetti intervistati e la disponibilità ad essere intervistato.
- Le Responsabili del Settore Amministrativo e Sociale informeranno gli operatori del progetto.
- Raccolta dati attraverso sistema Sisa regionale e le cartelle ( individuazione anni di ricerca 2005/2007, n° decreti di allontanamento, quanti minori coinvolti, cosa dispongono).
- Compilazione di una scheda da parte degli operatori dell'area minori per evidenziare nei casi di allontanamento le modalità di lavoro attuata, gli operatori coinvolti, il luogo utilizzato, gli aspetti emotivi.
- Somministrazione di una intervista semi-strutturata al Direttore.
- Focus group agli operatori del servizio sociale operanti nelle altre aree (adulti, disabili, anziani)
- Focus group al settore amministrativo
- Somministrazione di una intervista semi-strutturata alla Responsabile del Settore Sociale



- Somministrazione di una intervista semi-strutturata alla Responsabile del Settore Amministrativo
- Somministrazione di una intervista semi-strutturata a 3 Amministratori
- Somministrazione di una intervista semi-strutturata a 1 agente di Polizia Municipale
- Somministrazione di una intervista semi-strutturata a 4 famiglie naturali: genitori e figli
- Elaborazione dei risultati riportandoli nell'area minori, confronto e riflessioni comuni
- Stesura di un elaborato finale
- Presentazione del progetto e dell'elaborato finale a tutti gli operatori dell'Ente e agli Amministratori

### SCHEDA AREA MINORI

Progetto: "la lettura e l'esecuzione di provvedimenti di collocamento protetto a tutela dei minori

Scheda collocamento caso \_\_\_\_\_

1. Operatori coinvolti, per fare cosa:
  
2. Luoghi/spazi impegnati (per genitori e per bambini):
  
3. Reazione genitori:
  
4. Reazione bambini:
  
5. Reazione operatore:
  
6. Nel provvedimento cosa si chiede di fare?
  
7. Quali interventi sul bambino/famiglia se realizzati precedentemente potevano impedire di arrivare al collocamento?

### FOCUS GROUP:

E' stato individuato come strumento per raccogliere punti di vista diversi, da angoli e prospettive differenti, attraverso la presentazione di alcuni temi proposti da un moderatore, su cui riflettere e su cui confrontarsi in una dimensione di gruppo, ritenendo che più persone possono arricchire i pensieri e i contenuti. E' uno strumento che permette una restituzione di ciò che emerge nell'immediato, attraverso una restituzione condivisa, ed inoltre consente di incontrare più persone in un'unica seduta con un risparmio in termini di tempo e costi.

Metodologia: 1 operatore nel ruolo di moderatore e 1 operatore nel ruolo di osservatore e verbalizzatore (operatori area minori). Focus group registrato, chiedendone l'autorizzazione ai partecipanti. Tempo stimato circa 2 ore e 30 minuti, nella giornata del lunedì (pomeriggio obbligatorio per tutto l'ente) di cui:

- 15/20 minuti per: presentazione progetto, obiettivo del focus group, chi viene coinvolto nel progetto oltre a loro, organizzazione del pomeriggio;
- 60 minuti per affrontare i temi individuati
- 30 minuti di pausa (nella quali gli operatori preparano la restituzione)
- 30 minuti per una restituzione condivisa

Con il **settore amministrativo** (6 operatori coinvolti) si affronteranno due argomenti:

- Allontanamento: questa parola cosa vi fa venire in mente? quali sono secondo voi le cause che possono giustificare un allontanamento? Finora come li avete vissuti gli allontanamenti? Vi sono allontanamenti che vi sono rimasti impressi, per quali particolari? In che modo ne venite informate? Come incidono questi momenti sul vostro lavoro quotidiano? Che clima percepite nel servizio in queste situazioni? Dal vostro punto di vista lo vedete come un momento organizzato, pensato? Ritenete che ci siano aspetti su cui potreste collaborare? Quali accorgimenti potrebbero essere adottati per creare condizioni chiare e definite al fine di rendere questo evento così doloroso meno confuso, pensando sia alle famiglie che agli operatori?
- Come settore amministrativo in genere svolgete una funzione fondamentale di prima accoglienza delle famiglie ( telefonate, primo filtro dei cittadini al servizio..); pensando soprattutto alle famiglie coinvolte in provvedimenti di allontanamento, quali sono, le difficoltà che incontrate in questi casi, pensate che l'area minori possa aiutarvi e come?

L'obiettivo è quello di arrivare ad una elaborazione approfondita dei temi proposti dal moderatore, ponendo attenzione e ascolto a come i colleghi dell'ente (con funzioni e formazione/professionalità diversa) vedono e vivono i momenti legati all'allontanamento di minori dalla famiglia, cosa ne pensano e come si sentono coinvolti.

Con il **settore sociale** (8 assistenti sociali e tre educatori), utilizzando la stessa metodologia, si affronteranno due argomenti:

- Allontanamento: questa parola cosa vi fa venire in mente? quali sono secondo voi le cause che possono giustificare un allontanamento come tutela di una persona fragile? Finora come

avete vissuti gli allontanamenti gestiti dall'ente? Vi sono allontanamenti che vi sono rimasti impressi, per quali particolari? In che modo ne venite informate? Come incidono questi momenti sul vostro lavoro quotidiano? Che clima percepite nel servizio in queste situazioni? Come vedete l'area minori? Ritenete che ci siano aspetti su cui potreste collaborare?

- Metodologia: pensando ad un allontanamento potete descrivere i punti forti e critici individuabili in questi momenti? Quali accorgimenti potrebbero essere adottati per creare condizioni chiare e definite al fine di rendere questo evento così doloroso meno confuso, pensando sia alle famiglie che agli operatori?

L'obiettivo è quello di arrivare ad una elaborazione approfondita dei temi proposti dal moderatore, ponendo attenzione e ascolto a come i colleghi dell'ente (con funzioni e formazione/professionalità uguale o simile) vedono e vivono i momenti legati all'allontanamento di minori dalla famiglia, cosa ne pensano e come si sentono coinvolti, con un approfondimento degli aspetti metodologici, attraverso una funzione di "specchio" rispetto all'area minori.

La scelta di utilizzare il focus group per l'area amministrativa e sociale è legata alla necessità di evitare l'uso di strumenti diversi fra loro, che porterebbero a una maggiore confusione nella rielaborazione delle informazioni e dei dati, con maggiori difficoltà anche nella comparazione. A ciò si aggiunge il personale interesse di sperimentarsi in una tecnica di ricerca qualitativa che ad oggi non ho mai utilizzato.

### INTERVISTE SEMI-STRUTTURATE

Le interviste verranno effettuate da due operatori dell'area minori, uno con il ruolo di intervistatore uno con il ruolo di osservatore e verbalizzatore.

#### INTERVISTA AL DIRETTORE DEL CONSORZIO

- Dal punto di vista dell'organizzazione dell'Ente, nella gestione dell'allontanamento si possono individuare dei punti di forza e critici? Quali?
- Cosa secondo lei si potrebbe mettere in campo per migliorare le criticità?
- Quali sentimenti suscita in lei un allontanamento?
- Si è trovato coinvolto in prima persona nella gestione di un allontanamento, con quale funzione? Pensa di potersi mettere in gioco anche diversamente?, come?
- Secondo lei come vivono le famiglie nel nostro territorio?

#### INTERVISTA ALLA RESPONSABILE SETTORE AMMINISTRATIVO

- nella lettura/esecuzione di un allontanamento secondo lei rispetto a quali aspetti il settore amministrativo è coinvolto?

- Ci sono secondo lei degli aspetti su cui il settore amministrativo potrebbe essere coinvolto e che ad oggi non sono stati considerati?
- Domande di approfondimento rispetto ai contenuti emersi nel focus group.

#### INTERVISTA ALLA RESPONSABILE SETTORE SOCIALE

- Dal punto di vista dell'organizzazione dell'Ente, nella gestione dell'allontanamento si possono individuare dei punti di forza e critici? Quali?
- Cosa secondo lei si potrebbe mettere in campo per migliorare le criticità?
- Secondo lei quali accorgimenti possono essere adottati per creare condizioni più chiare e definite per rendere questo evento così doloroso meno confuso?
- Domande di approfondimento rispetto ai contenuti emersi nel focus group.

#### INTERVISTA AGLI AMMINISTRATORI

- Ha mai conosciuto famiglie in cui i minori sono stati allontanati?
- Quale sentimento suscita in lei la notizia di un minore allontanato?
- Nel momento in cui sul suo territorio vi è stata una situazione di allontanamento, ne è stato coinvolto? Se sì in che modo?
- Quando sul suo territorio avviene un allontanamento riceve domande, commenti da parte della cittadinanza?
- In che modo pensa di essere utile al servizio quando sono da affrontare questi momenti?
- Secondo lei quale momento è più difficile per l'operatore?
- Secondo lei come vivono le famiglie del suo territorio?

Telefonicamente si concorda un appuntamento con l'Amministratore al fine di effettuare l'intervista (nella sede del Comune), portando lettera dell'Ente di presentazione progetto.

#### INTERVISTA ALL'AGENTE DI POLIZIA MUNICIPALE

- Quale sentimento suscita in lei la notizia di un minore allontanato?
- Ha mai conosciuto famiglie in cui i bambini vivono in tale situazione?
- Quando si è trovato coinvolto nella gestione di un allontanamento, che percezione ha avuto della gestione di quel evento?
- In che cosa pensa di essere utile al servizio quando ci sono da affrontare queste situazioni?
- Secondo lei come vivono le famiglie del nostro territorio?

Telefonicamente si concorda un appuntamento con l'agente di polizia municipale al fine di effettuare l'intervista (nella sua sede di lavoro), portando lettera dell'Ente di presentazione progetto.

#### **INTERVISTA AI GENITORI:**

- Cosa vi ricordate del momento dell'allontanamento dei vostri figli?
- Cosa avete provato?
- Secondo voi gli operatori si sono accorti di come stavate?
- Come secondo voi poteva essere gestito il momento dell'allontanamento, considerando che l'esito poteva solo essere quello?
- Avreste preferito essere coinvolti nel dirlo ai vostri figli?

La famiglia viene contattata telefonicamente dall'operatore per presentare la ricerca, all'interno di un progetto legato alla Regione e all'Università, e con l'obiettivo di capire se è possibile gestire meglio i momenti di allontanamento dei figli dalla famiglia; se aderisce si concorda un appuntamento a domicilio, presentandosi con una lettera del direttore, in cui ufficialmente si presenta il progetto.

#### **INTERVISTA AI BAMBINI**

- Cosa vi ricordate del momento dell'allontanamento?
- Cosa avete provato?
- Secondo voi gli operatori si sono accorti di come stavate?
- Cos'è che non ti è piaciuto?
- Cosa avresti voluto che accadesse?
- Ti ricordi qual'era l'operatore con cui sei stato?
- Avresti voluto che ci fosse qualcun altro, se sì chi?

Si contatta telefonicamente gli adulti che si stanno occupando dei bambini (genitori, responsabili di comunità, genitori affidatari) presentando il progetto e chiedendo la disponibilità ad intervistare i minori e ad informare questi dell'incontro con gli operatori. L'intervista verrà effettuata nel domicilio del minore, gli operatori spiegheranno al bambino i motivi dell'intervista e consegneranno all'adulto di riferimento lettera del Direttore del Consorzio in cui si presenta il progetto.

#### **CRITERI DI VALUTAZIONE:**

- Livello di partecipazione: disponibilità a collaborare al progetto (quanti soggetti accettano, n° partecipanti ai focus group, alle interviste e agli incontri del gruppo tecnico e di monitoraggio)
- Livello di esaustività degli argomenti affrontati
- Rispetto dei tempi di realizzazione
- Individuazione di prassi di lavoro integrate all'interno dell'ente
- Sistematizzazione dei punti di forza dell'organizzazione
- Rilevazione delle criticità ipotizzate nella ricerca

## **TEMPI DI REALIZZAZIONE** (maggio 2008- ottobre 2009)

### **MAGGIO-AGOSTO 08**

Individuazione tema a livello personale, confronto con responsabile del servizio sociale e condivisione nell'area minori (progetto che da individuale è diventato dell'area sociale) presentazione e discussione con il direttore (progetto che è stato inserito nei progetti incentivi), stesura del project work.

### **SETTEMBRE-OTTOBRE 08:**

Costituzione dei due gruppi (con presentazione del progetto):

- tecnico rappresentato dall'area minori, che diviene spazio di pensiero, riflessione, collaborazione, confronto ed elaborazione
- monitoraggio: rappresentato dall'Ufficio del Piano di Zona con cui si definiscono tappe intermedie di verifica sull'evoluzione del progetto (settembre 08 presentazione, verifiche intermedie a febbraio 09 e giugno 2009, verifica finale a settembre 2009)
- presentazione del progetto ai soggetti coinvolti
- raccolta dati area minori
- confronto nel gruppo tecnico

### **NOVEMBRE-DICEMBRE 08:**

- interviste al Direttore del Consorzio, agli Amministratori, all'Agente di Polizia Municipale
- confronto nel gruppo tecnico

### **GENNAIO-MARZO 09**

- Focus group
- Interviste ai responsabili: Settore Amministrativo e Settore Sociale
- Confronto nel gruppo tecnico
- Verifica intermedia con gruppo di monitoraggio

### **APRILE-GIUGNO 09**

- Interviste ai genitori e ai minori
- Confronto nel gruppo tecnico e verifica con gruppo di monitoraggio

### **LUGLIO-SETTEMBRE 09**

- Elaborazione del materiale raccolto
- confronto nel gruppo tecnico
- stesura di una relazione finale
- Verifica finale con gruppo di monitoraggio

OTTOBRE 09

- Restituzione dei risultati legati al project work agli operatori dell'Ente e agli Amministratori

## **CONCLUSIONI**

La scelta di approfondire un tema così delicato come il collocamento protetto dei minori nasce dalle seguenti riflessioni: l'importanza che questo intervento svolge nella costruzione dell'immagine collettiva dell'assistente sociale, la complessità che si cela dietro a queste situazioni, la numerosità dei soggetti coinvolti contro la frequente percezione di solitudine degli operatori e la necessità di aprire spunti di riflessione a livello dei tecnici, dell'ente complessivamente inteso e degli amministratori rispetto a nuovi sviluppi di lavoro.

Il progetto presentato vede un miglioramento dell'esistente, dove le azioni principali riguardano lo sforzo e la capacità di fermarsi a riflettere sulle scelte fino ad oggi effettuate, il raggiungimento di una maggiore visibilità, il tentativo, attraverso il mettersi in "discussione" e in un reale ascolto "degli altri", di arrivare a costruire dei significati condivisi e di accrescere un senso di appartenenza comune.

Si ritiene che una reale condivisione di significati e di responsabilità sia presupposto indispensabile sia per costruire prassi integrate sia per favorire la nascita di un contesto socio-politico "sensibile e disponibile" ad individuare nuove o maggiori risorse per affrontare situazioni così complesse.

## **BIBLIOGRAFIA**

Ghezzi-Vadilonga "La tutela del minore. Protezione dei bambini e funzione genitoriale" Raffaello Cortina, Milano 1996

Cirillo S. "Cattivi genitori" Raffaello Cortina, Milano 2005

Cirillo S.-Cipolloni V. "L'assistente sociale ruba i bambini?" Raffaello Cortina, Milano 1994

Corrao "Il Focus Group" Franco Angeli, Milano 2000

De Ambrogi, Bertotti, Merlini "L'assistente sociale e la valutazione. Esperienze e strumenti" Carocci Faber, Roma 2007

Di Blasio P "Tra rischio e protezione. La valutazione delle competenze parentali". Unicopli, Milano 2005

Merlini F. Ranci Ortigosa E, "La valutazione nel processo di aiuto" Dal Pra Ponticelli, Milano 2005

Olivetti Manoukian F. "Lavorare alla luce dell'esperienza" Riv. Animazione Sociale 12/2007

Olivetti Manoukian F. "Produrre Servizi. Lavorare con oggetti immateriali" Mulino, Bologna 1998

Olivetti Manoukian F. "Re/immaginare il lavoro sociale. Appunti per una nuova progettualità" Riv. Animazione Sociale 2005

Dispense relative alle lezioni tenute dai docenti del Corso di Alta formazione "il lavoro sociale nei contesti della complessità-Gli assistenti sociali verso nuovi saperi" Bologna 2008/2009