



Comune di Trieste  
Area promozione e protezione sociale  
Servizio minori, adulti e famiglia  
Unità minori

# **INCONTRI PROTETTI INCONTRI FACILITANTI**

## **LINEE GUIDA PER LE/GLI OPERATRICI/OPERATORI DEI SERVIZI SOCIALI, EDUCATIVI E SANITARI**

dicembre 2010  
prima revisione novembre 2013

Le *Linee Guida* sono state pensate e definite a margine del percorso formativo per operatori sociali, sanitari, educativi, scolastici, delle forze dell'ordine e del volontariato organizzato nell'ambito del progetto "Buone pratiche contro la pedofilia" (art. 21 L.R. 21 luglio 2004 n. 20).

Tre piccoli gruppi di operatrici e operatori hanno lavorato sui diversi aspetti degli incontri protetti e degli incontri facilitanti, da quelli organizzativi a quelli teorici, dalle definizioni al confronto con le pratiche diseguali rilevate sul territorio provinciale e su quello nazionale.

Facendo dialogare le pratiche e le teorie e interrogando esperienze e competenze hanno collaborato alla stesura delle *Linee Guida*:

Comune di Trieste	<i>Sara Bajec</i> (coordinatrice di servizi educativi)
	<i>Elena De Cecco</i> (educatrice)
	<i>Fulvia Pugliese</i> (assistente sociale)
	<i>Manuela Sivi</i> (assistente sociale)
	<i>Paolo Taverna</i> (coordinatore di servizi educativi)
	<i>Raffaella Zaccariotto</i> (assistente sociale)
Comune di Duino Aurisina / Občina Devin Nabrežina	<i>Alessandra Zorzetto</i> (assistente sociale)
	<i>Elena Brazzani</i> (assistente sociale)
Comune di Muggia	<i>Serena Siniscalchi</i> (assistente sociale)
A.S.S. I "Triestina"	<i>Maria Licciardello</i> (psicologa, responsabile tecnica del Mal.Ab.)
G.O.A.P.	<i>Maria Grazia Apollonio</i> (psicologa)

La sintesi dei contributi dei gruppi di lavoro e dei formatori è stata curata da *Paolo Taverna*

Aperte a ulteriori contributi, le *Linee guida* potranno essere riviste nel confronto con le esperienze pratiche che con esse s'intendono regolare e governare.

Prima revisione novembre 2013 (il gruppo di lavoro è stato integrato dal coordinatore del Servizio per gli incontri protetti e/o facilitanti e dall'*équipe* operativa di quel Servizio).

## **INDICE**

p. 3	1. <i>Indice</i>
4	2. <i>Premessa</i>
5	3. DEFINIZIONI Incontro protetto Incontro facilitante
8	4. GENERALITÀ Finalità Obiettivi L'educatrice/educatore osservatrice/osservatore Spazi Tempi e durate
11	5. PRIMA Preparazione degli incontri protetti e degli incontri facilitanti Preliminari all'attivazione degli incontri protetti e/o facilitanti Progettazione Presentazione agli adulti Presentazione alle/i bambine/i o alle/i ragazze/i Conoscersi e fidarsi Distinguere
16	6. DURANTE Incontri e commiati L'osservazione Cosa si osserva Attenzioni Intervenire Informazioni: incontri <i>in itinere</i> , scambi, circolarità
19	7. DOPO Scrivere, documentare Scrivere, documentare Saluti finali e “restituzioni” Conclusione dell'intervento Contrasti

## I. PREMESSA

1.

“Gli Stati parti rispettano il diritto del fanciullo separato da entrambi i genitori o da uno di essi, di intrattenere regolarmente rapporti personali e contatti diretti con entrambi i suoi genitori, a meno che ciò non sia contrario all'interesse preminente del fanciullo” (Art. 9 c. 3 Legge 176/1991 – Convenzione sui diritti del fanciullo, New York, 1989). I titolari del diritto soggettivo non sono gli adulti, bensì le/i bambine/i o le/i ragazze/i; per tale ragione le loro parole saranno ascoltate con attenzione, sia quando raccontano vissuti, sia quando danno voce a emozioni, desideri o paure.

2.

L'obbligatorietà delle prescrizioni delle Autorità Giudiziarie riguarda il servizio sociale (che è tenuto a eseguirle), i genitori coinvolti o altri che sia preposto alla cura, le/i loro figlie/figli, le/gli educatrici/educatori-osservatrici/osservatori.

3.

Fermo restando quanto disposto dagli artt. 10 c. I e 11 c. I della Legge Regionale 6/2006<sup>1</sup>, i progetti di incontri protetti e incontri facilitanti integrano le competenze dei Comuni e dell'A.S.S. di modo che ai cicli di incontri corrispondano interventi di valutazione e riabilitazione dei genitori incontranti, di sostegno dei genitori affidatari, di confronto con le comunità affidatarie, di ascolto e sostegno delle/dei bambine/i e di rielaborazione dei loro vissuti.

---

<sup>1</sup> Art. 10 c. I: “I Comuni sono titolari della funzione di programmazione locale del sistema integrato, delle funzioni amministrative concernenti la realizzazione del sistema locale di interventi e servizi sociali, nonché delle altre funzioni e compiti loro attribuiti dalla vigente normativa statale e regionale e in particolare:

a) garantiscono l'erogazione dei servizi e delle prestazioni facenti parte del sistema integrato;

b) determinano gli eventuali livelli di assistenza ulteriori e integrativi rispetto a quelli determinati dallo Stato e dalla Regione;

c) definiscono le condizioni per l'accesso alle prestazioni erogate dal sistema integrato;

d) esercitano le funzioni relative all'autorizzazione, alla vigilanza e all'accreditamento dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale;

e) coordinano i programmi, le attività e i progetti dei soggetti privati operanti in ciascun ambito territoriale;

f) concorrono alla realizzazione del Sistema informativo dei servizi sociali regionale.

Art. 11 c. I: “Le Aziende per i servizi sanitari partecipano alla programmazione e alla realizzazione del sistema integrato, con particolare riferimento all'integrazione sociosanitaria”.

## **2. DEFINIZIONI**

### **2.1. INCONTRO PROTETTO**

L'incontro protetto è una modalità di incontro tra genitore<sup>2</sup> e figlia/o<sup>3</sup> minore di età, che prevede la presenza di una/un educatrice/educatore professionale o di più educatrici/educatori professionali<sup>4</sup>.

L'incontro protetto è di norma prescritto dalle Autorità Giudiziarie competenti (Tribunale per i Minorenni; Tribunale Ordinario) le quali, in virtù di norme nazionali e internazionali<sup>5</sup>, si interpongono nella relazione tra genitori e figli.

L'incontro protetto coinvolge bambine/i e ragazze/i allontanate/i dall'abitazione familiare (giusta decreto dell'Autorità Giudiziaria minorile o ex art. 403 cod. civ. o per disposizione del servizio sociale) anche quando l'adulto maltrattante e/o abusante sia diverso dal genitore ovvero bambine/i e ragazze/i che vivendo con un solo genitore (con attribuzione o meno dell'affido esclusivo<sup>6</sup>) debbano incontrare l'altra/o. E' possibile che con l'allontanamento siano stati avviati percorsi valutativi in ambito legale, consultoriale e psicologico e che sia stato disposto l'affido all'Ente Locale<sup>7</sup>, seppure non siano escluse prescrizioni del giudice minorile che non lo prevedano.

L'incontro protetto è disposto in condizioni dichiarate di rischio per il minore, contestualmente o meno a un iter penale, per garantire la relazione familiare in attesa di decisioni giudiziarie.

L'incontro protetto ha luogo in uno spazio neutro protetto.

Durante l'incontro protetto l'educatrice/educatore tutela e protegge<sup>8</sup> la/il bambina/o o la/il

---

2 O altra persona preposta alla cura della/del minore (altri dice *care-giver*). Da qui in avanti si dirà "genitore", o "genitore incontrante", ma intendendo la più generale categoria dei prestatori di cura.

3 La qualifica di figlio è in relazione a quella di genitore; rimane inteso che se al posto del genitore vi fosse un altro prestatore di cura, il suo interlocutore minorenni potrebbe essergli nipote (di nonne/i o di zie/i), cugina/o, fratello/sorella o altro. Da qui in avanti si dirà "figlio/a", ma intendendo ogni altra qualifica parentale e non parentale.

4 Altrimenti detto "educatore protettore"

5 L. 176/91 (Convenzione sui diritti del fanciullo, New York, 1989); L. 77/03 (Convenzione europea sull'esercizio dei diritti dei fanciulli, Strasbourg, 1996)

6 cfr. art. 155 bis cod. civ.

7 "La prima misura è l'affidamento al servizio sociale [...] dell'ente locale [ex art. 25 L. 1404/1934 e DPR 616/1977, ndc]. Il termine "affidamento" va qui inteso in modo assai diverso da quello di cui abbiamo parlato nel capitolo sugli affidamenti del minore. Non comporta la necessità per l'affidatario di svolgere una funzione di custodia del minore provvedendo al suo mantenimento, istruzione ed educazione; normalmente tali compiti continueranno ad essere svolti dal genitore o da altri a cui il minore verrà affidato per sopperire alle sue esigenze di vita. Affidamento al servizio sociale significa realizzare un programma educativo sul cui svolgimento il servizio deve vigilare; significa porre accanto al ragazzo una figura adulta responsabile che, con comprensione ma se occorre con autorità, segua continuamente il ragazzo aiutandolo in un cammino non facile di ricostruzione di personalità" [A. C. Moro, *Manuale di diritto minorile*, Zanichelli, 2002, p. 457]

8 Esiste una significativa correlazione tra violenza contro la madre e violenza contro i figli (gli uomini che agiscono violenza contro la *partner* spesso la agiscono anche contro i bambini); in qualunque caso, in termini di benessere psicologico, la violenza assistita produce esiti equiparabili a quelli della violenza subita; la separazione è un momento a rischio sia per la donna che per i figli – in genere la violenza non cessa e talora può aumentare (cfr. ricerca a cura del GOAP e dell'Area Promozione e Protezione Sociale del Comune di Trieste, *Contatti padri-figli dopo la separazione nei casi di violenza*)

ragazza/o dai comportamenti verbali e non-verbali dell'adulto<sup>9</sup>:

- ~ comportamenti aggressivi e violenti, fisici e verbali, rivolti contro bambine/i e ragazze/i o contro le/gli educatrici/educatori;
- ~ comportamenti invasivi;
- ~ richieste dirette o indirette di comportamenti omertosi;
- ~ responsabilizzazioni non commisurate alla capacità di discernimento e alla maturità di bambine/i e ragazze/i;
- ~ colpevolizzazioni;
- ~ reazioni emotive incontrollate;
- ~ contenuti verbali svilenti nei confronti dell'altro genitore;
- ~ uso di alcol o di sostanze stupefacenti durante l'incontro protetto;
- ~ comportamenti verbali caratterizzati da *negazione*, *manipolazione* e *affabulazione*.

Ferma restando la preminente funzione di protezione e tutela, l'educatore agevola la relazione tra adulto e minore e controlla che i comportamenti dell'adulto siano adeguati al contesto relazionale dell'incontro e coerenti con gli obiettivi del progetto individualizzato.

L'incontro protetto comporta la presenza costante dell'educatrice/educatore, massima cura nella conduzione dell'incontro e tempestività della sua sospensione qualora i comportamenti dell'adulto, come sopra descritti, lo rendessero necessario.

## 2.2. INCONTRO FACILITANTE

L'incontro facilitante è una modalità di incontro tra genitore<sup>10</sup> e figlia/o<sup>11</sup> minore di età, che prevede la presenza di una/un educatrice/educatore professionale o di più educatrici/educatori professionali<sup>12</sup>.

L'incontro facilitante può essere prescritto dalle Autorità Giudiziarie competenti (Tribunale per i Minorenni; Tribunale Ordinario) le quali, in virtù di norme nazionali e internazionali<sup>13</sup>, si interpongono nella relazione tra genitori e figli, quantunque in linea teorica possa essere richiesto spontaneamente e disposto senza il concorso di decisioni autoritative delle Autorità Giudiziarie, ovvero in seguito a prescrizione della sola Autorità Giudiziaria civile e senza che sia disposto l'affido all'Ente Locale.

L'incontro facilitante è disposto per garantire il così detto *diritto di visita*, per consentire lo svolgersi delle relazioni familiari e/o per abbassare il livello dei conflitti familiari.

L'incontro facilitante ha luogo in uno spazio neutro o in uno spazio facilitante.

Durante l'incontro facilitante l'educatrice/educatore agevola i comportamenti delle/degli adulte/i, delle/dei bambine/e e delle/dei ragazze/i volti a mantenere, ridefinire o ricontestualizzare la relazione tra genitore e figlia/o<sup>14</sup> parzialmente compromessa da

---

*domestica*, Trieste)

9 *cf.* Ulla Seassaro, Centro "TIAMA", formazione per operatori socio-sanitari di Trieste, 2009

10 *cf.* nota 2 p. 5 di queste *Linee guida*

11 *cf.* nota 3 p. 5 di queste *Linee guida*

12 Altrimenti detto "educatore protettore"

13 *cf.* nota 5 p. 5 di queste *Linee guida* e artt. 155, 155 bis, 330 e 333 cod. civ.

14 *cf.* note 2 e 3 p. 5 di queste *Linee guida*

situazioni di conflitto tra adulti.

Ferma restando la preminente funzione di agevolazione dei comportamenti *pro*-relazionali, durante l'incontro facilitante l'educatrice/educatore tutela e protegge la/il bambina/o o la/il ragazza/o dai comportamenti verbali e non-verbali dell'adulto richiamati a proposito di incontri protetti e controlla, comunque, che siano adeguati al contesto relazionale dell'incontro e coerente con gli obiettivi del progetto individualizzato.

La presenza dell'educatrice/educatore durante l'incontro facilitante può essere modulata secondo gli obiettivi definiti nel progetto individualizzato e a seconda che l'andamento ne suggerisca l'ampliamento ovvero la riduzione. L'incontro facilitante sarà tempestivamente sospeso qualora i comportamenti dell'adulto lo rendessero necessario.

INCONTRO FACILITANTE	- conflitto coniugale -	
↓	- conflitto intrafamiliare -	↑
↓	- adulto-genitore in grave difficoltà -	↑
↓	- adozioni a rischio rientro in famiglia d'origine -	↑
↓	- affidi <i>sine die</i> – adozione mite -	↑
↓	violenza assistita – violenza domestica	↑
INCONTRO PROTETTO	- adulto-genitore maltrattante o abusante -	

Modello di graduazione della complessità e della problematicità delle situazioni prese in carico (Provincia di Milano, 2007-2008; modificato con l'aggiunta delle categorie di "violenza assistita" e "violenza domestica"): nell'incontro facilitante prevalgono funzioni di sostegno, mantenimento e ricostruzione della relazione genitore/figlio, in quello protetto prevalgono funzioni di controllo, tutela e protezione

### **3. GENERALITÀ**

#### **3.1. FINALITÀ**

Le finalità generali degli incontri protetti e degli incontri facilitanti sono definite nei mandati delle Autorità Giudiziarie, riprese nelle progettazioni individuali e strettamente connesse alla necessità di raccogliere dati<sup>15</sup> plausibili sulle persone<sup>16</sup> osservandone accuratamente i comportamenti, le emozioni, le modalità relazionali e il “clima” degli incontri.

#### **3.2. OBIETTIVI**

Gli obiettivi di un ciclo di incontri protetti o di un ciclo di incontri facilitanti sono definiti nei progetti individuali. Quando si definiscono gli obiettivi non si può prescindere dai contenuti relazionali e emotivi caratteristici delle storie delle persone coinvolte e del modo in cui quelle storie si sono intrecciate e si intrecciano tra loro.

#### **3.3 L'EDUCATRICE/EDUCATORE-OSSERVATRICE/OSSERVATORE**

Ogni ciclo di incontri protetti o di incontri facilitanti sarà seguito, dal momento dell'avvio sino alla sua conclusione, da una/o stessa/o educatrice/educatore, o da più di una/o di esse/i. Quando lo consiglio elementi particolari delle biografie di bambine/i, ragazze/i o adulte/i, il genere dell'educatrice/educatore presente sarà scelto in coerenza con quegli elementi e con le finalità del progetto.

L'educatrice/educatore curerà ogni singola osservazione e alla conclusione di ognuna di esse redigerà una nota scritta<sup>17</sup>.

---

15 Secondo U. Galimberti (*Dizionario di psicologia*, UTET, 1992) il dato è “(...) ciò che si ottiene liberando il campo di indagine da falsificazioni e pregiudizi (...)”

16 Genitori, ogni altra/o care-giver e bambine/i e ragazze/i.

17 Cfr. § 6.1. *Scrivere, documentare* di queste *Linee guida*



### 3.4. SPAZI

Gli incontri protetti hanno luogo in spazi neutri protetti appositamente adibiti che costituiscono, di fatto, contesti di osservazione in cui, essendo note le qualità ambientali, le variabili sono ridotte e ridotta e maggiormente controllabile è la loro influenza sui dati tratti dall'osservazione. Sono escluse le abitazioni familiari e altri luoghi in continuità con la storia familiare, così come i luoghi troppo stimolanti (parchi, bar, centri commerciali) e quelli troppo "freddi" (uffici).

Nelle situazioni di violenza, abuso e maltrattamento gli incontri protetti non hanno luogo nelle comunità educative – salvo che siano stati adibiti spazi distinti e separati dagli ambienti e dalla quotidianità comunitarie, che siano coinvolte/i bambine/i molto piccole/i e che sia garantita la presenza del personale educativo della comunità.

In specie quando gli incontri protetti coinvolgono adulte/i delle/dei quali sono noti pregressi comportamenti minacciosi o violenti, sarà garantita negli spazi neutri la presenza almeno un'/un'altra/o operatrice/operatore.

Gli incontri facilitanti hanno luogo in spazi neutri e in spazi facilitanti nonché in spazi diversi da quelli appositamente adibiti: luoghi pubblici (al chiuso e all'aperto), locali pubblici, luoghi privati (abitazione genitori, parenti, amici, compagni di scuola), secondo gli obiettivi definiti nei progetti individuali.

### 3.5. TEMPI E DURATE

Per quel che attiene la durata degli incontri protetti e facilitanti e dei cicli di incontri protetti e facilitanti, la frequenza del susseguirsi degli uni o degli altri e gli orari degli stessi, le/gli operatrici/operatori coinvolte/i si attengono a quanto stabilito dalle *Procedure comuni per i rapporti tra Servizio Sociale dei Comuni (S.S.C.) e le Strutture Complesse Tutela Salute Bambino e Adolescente Donna e Famiglia (S.C.T.S.B.A.D.F.) della provincia di Trieste per l'attività socio-sanitaria integrata per bambineli e ragazzeli*:

*“Nel programmare le azioni conoscitive, valutative e decisionali, così come nella tempistica delle azioni e nella durata degli interventi, gli operatori dei servizi sociali, educativi e sanitari garantiranno il rispetto dei tempi delle vite delle persone delle quali a diverso titolo sono chiamati ad occuparsi, con particolare attenzione per quelli delle persone minorenni, nonché il rispetto delle eventuali scadenze fissate dalle Autorità Giudiziarie”<sup>18</sup>.*

Ciascun incontro protetto dura non più di sessanta minuti. La durata di ciascun ciclo di incontri protetti, la durata di ciascun incontro protetto e la loro frequenza – fatto salvo che tra un incontro protetto e quello successivo non potrà trascorrere meno di una settimana – sono definite nel progetto individuale e sono note, sin dalla fase di avvio, ai genitori coinvolti e alle/ai loro figlie/figli. Di norma, il ciclo di incontri protetti non si protrae per più di tre mesi

---

<sup>18</sup> Da qui in avanti, *Procedure comuni*: vi si stabilisce che l'incontro tra servizi, per l'avvio dei percorsi di valutazione, decisione e presa in carico, deve avvenire entro quindici giorni lavorativi dalla ricezione della segnalazione (cfr. *Procedure comuni*, p. 5) e che la durata delle azioni conoscitive degli operatori sanitari e del servizio sociale non deve superare, di norma, i trenta giorni (cfr. *Procedure comuni*, p. 6).

prorogabili di altri tre mesi.

La durata degli incontri facilitanti, la durata di ciascun ciclo di incontri facilitanti e la loro frequenza sono definite nel progetto individuale e sono note a genitori e figlie/figli sin dalla fase di avvio, ma è tendenzialmente più libera la facoltà di ridurle o ampliarle a seconda delle mutate modalità d'esercizio – in senso migliorativo o peggiorativo – delle funzioni genitoriali. Di norma, il ciclo di incontri facilitanti non si protrae per più di dodici mesi.

Per quanto possibile, gli orari degli incontri protetti e degli incontri facilitanti saranno adeguati prioritariamente alle esigenze di bambine/i e ragazze/i e contemperati con quelle lavorative dei genitori.

### 3.6. CONTESTI

I cicli di incontri protetti e i cicli di incontri facilitanti si inscrivono nei più ampi contesti della presa in carico dei servizi sociali e sanitari così come articolata nelle *Procedure comuni*. Sarà cura della rete dei servizi garantire che gli incontri protetti non siano l'unico spazio di osservazione di bambine/i o ragazze/i e delle loro relazioni con le/gli adulti e che gli incontri facilitanti non rappresentino l'unico intervento dei servizi.

## **4. PRIMA**

### **4.1. PREPARAZIONE DEGLI INCONTRI PROTETTI E DEGLI INCONTRI FACILITANTI**

Nella fase di preparazione di un ciclo di incontri protetti o di un ciclo di incontri facilitanti

*“Gli operatori sanitari e del servizio sociale dei comuni interverranno con/per la/il minore e con/per le famiglie con metodiche e funzioni proprie dei loro ambiti disciplinari. Essi si fanno carico degli aspetti sociali, psicologici, sanitari, pedagogici e di “cura del contesto” prevedendo azioni volte a migliorare le condizioni di vita di bambine/i e ragazze/i e l’adeguatezza dei loro contesti di vita, a cominciare da quello familiare e delle competenze educative dei genitori”<sup>19</sup>.*

Per avviare il percorso di preparazione dei cicli di incontri protetti o di incontri facilitanti i servizi si incontreranno entro quindici giorni lavorativi<sup>20</sup> dalla segnalazione ovvero, qualora bambine/i o ragazze/i o le loro famiglie fossero già noti e/o in carico ai servizi, immediatamente dopo la richiesta delle Autorità Giudiziarie.

Concorrono al percorso preparatorio dei cicli di incontri protetti o di incontri facilitanti il servizio sociale dei comuni (assistente sociale, coordinatore educativo, educatore e, qualora già individuato, educatore S.S.Ed.), i servizi sanitari (operatori delegati) e gli eventuali affidatari (famiglie, single o comunità educative<sup>21</sup>).

Laddove nominato, il rappresentante legale di bambine/i o ragazze/i sarà informato dell’avvio del percorso preparatorio e costantemente aggiornato a proposito della sua evoluzione.

Durante il percorso preparatorio sono precisati compiti e funzioni delle/degli operatrici/operatori e dei servizi che vi concorrono, fatto salvo quanto già definito dalle *Procedure comuni*, alle quali si attengono le/gli operatrici/operatori del servizio sociale dei comuni e le/gli operatrici/operatori sanitari.

Ogni incontro tra operatrici/operatori e servizi sarà documentato a mezzo di verbale sottoscritto dalle/dai presenti. Per quanto riguarda i contenuti dei verbali, si rimanda alle prassi in uso.

Qualora la rete ritenesse pregiudizievole per bambine/i o ragazze/i l’avvio, il proseguimento o l’interruzione di incontri protetti o di incontri facilitanti, di un tanto il servizio sociale informa tempestivamente le Autorità Giudiziarie e gli incaricati della rappresentanza legale degli interessi di bambine/i o ragazze/i, riservandosi di disporre provvisoriamente a tutela del preminente interesse di queste/i ultime/i.

Qualora la rete fosse a conoscenza di informazioni rilevanti al fine di disporre l’avvio, il proseguimento o l’interruzione di incontri protetti o di incontri facilitanti, di un tanto il

<sup>19</sup> *Procedure comuni*, 4. Prendersi cura, p. 7

<sup>20</sup> *cf. Procedure comuni*, p. 5

<sup>21</sup> Art. 2 cc. 1 e 2 L. 184/1983 novellata con L. 149/2001

servizio sociale informa tempestivamente le Autorità Giudiziarie e gli incaricati della rappresentanza legale degli interessi di bambine/i e ragazze/i, riservandosi di disporre provvisoriamente a tutela del preminente interesse di queste/i ultime/i.

#### 4.2. PRELIMINARI ALL'ATTIVAZIONE DEGLI INCONTRI PROTETTI E/O FACILITANTI

Qualora i contatti tra genitore e figlio/a fossero sospesi da lungo tempo o si fossero deteriorati, il genitore sarà sostenuto affinché gli sia possibile rappresentarsi l'incontro in termini di modalità di svolgimento e regole di comportamento e affrontarne i contenuti emotivi, affettivi e cognitivi.

Qualora i contatti tra genitore e figlio/a fossero sospesi da lungo tempo o si fossero deteriorati, la/il figlia/o dovrà essere adeguatamente assicurata/o e sostenuta/o affinché, tenuto conto dell'età, della capacità di discernimento e della maturità, le/gli sia possibile confrontarsi con i contenuti emotivi, affettivi e cognitivi dell'incontro.

Se necessario, a prescindere sia dalla durata della sospensione dei rapporti che dalla tipologia di incontri prevista, altri soggetti, istituzioni, enti e agenzie possono essere informati dell'attivazione di incontri protetti o di incontri facilitanti e, se del caso, preparati a sostenere, ciascuno nel contesto suo proprio, le eventuali ripercussioni di quell'attivazione.

#### 4.3. PROGETTAZIONE

Le linee generali della progettazione riprendono le finalità definite nei provvedimenti delle Autorità Giudiziarie.

Nell'attività progettuale, oltre al servizio sociale comunale e all'educatrice/educatore preposta/o a ogni ciclo di incontri, saranno coinvolti i genitori (se non sia escluso dalle Autorità Giudiziarie). Nelle forme e secondo i principi condivisi della presa in carico integrata previsti dalle *Procedure comuni* concorrono alla progettazione gli operatori sanitari. Laddove la previsione sia motivata da ragioni di opportunità, all'attività progettuale possono concorrere altri soggetti.

Durante la fase della progettazione, in ogni altro momento successivo all'avvio del ciclo di incontri protetti o di incontri facilitanti e sino alla fine di essi, all'educatrice/educatore incaricata/o dell'osservazione è data completa informazione al riguardo della storia personale e familiare delle persone coinvolte nelle interazioni e delle circostanze connesse all'avvio del ciclo di incontri protetti o di incontri facilitanti.

All'educatrice/educatore incaricata/o dell'osservazione è garantito l'accesso alla documentazione<sup>22</sup>.

Nella progettazione sono definite la durata dei cicli di incontri protetti e di incontri facilitanti, la frequenza con cui si susseguono gli incontri e la frequenza degli incontri di verifica.

---

<sup>22</sup> Relazioni e note dei servizi competenti (SSC, ASS) e degli affidatari (ex art. 5 L. 184/83 novellata con L. 149/01); note di tutori, curatori e legali; decreti e ordinanze delle Autorità Giudiziarie.

La progettazione prevede esplicitamente revisioni e modifiche *in itinere*, riprogettazioni e nuove ipotesi progettuali ogniqualevolta si producano cambiamenti nel contesto di vita di adulti, bambine/i e ragazze/i e/o nei loro comportamenti relazionali e/o nell'ambito giuridico.

La progettazione evita esplicitamente il protrarsi di incontri protetti e/o incontri facilitanti quando non sia fondatamente possibile attendersi che siano utili al miglioramento della qualità della vita di bambine/i e ragazze/i o quando i dati osservativi rivelino stati di sofferenza non ulteriormente compatibili con i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza come precisati e garantiti dalla normativa nazionale e internazionale<sup>23</sup>.

#### 4.4. PRESENTAZIONE AGLI ADULTI

Ogni ciclo di incontri protetti e di incontri facilitanti si avvia con la presentazione ai genitori dell'educatrice/educatore alla/al quale è stato attribuito il compito di essere presente agli incontri, di osservarne l'andamento, di riferirne nelle note scritte e di giudicare della eventuale necessità di sospendere le interazioni qualora le condizioni delle stesse fossero giudicate inadeguate<sup>24</sup>.

La presentazione sarà congiunta per entrambi i genitori ovvero ripetuta per l'una e per l'altro secondo necessità, opportunità o disposizioni prescrittive.

La presentazione è curata dall'assistente sociale; se ritenuto utile, possono essere presenti operatrici/operatori di altri servizi.

Per garantire la massima trasparenza, sarà esplicitato il contesto istituzionale (organi, enti, servizi, operatrici/operatori, funzioni di responsabilità) in cui si avvieranno i cicli di incontri protetti e/o facilitanti.

In occasione della presentazione sono esplicitate le regole che dovranno essere rispettate: puntualità, durata, comportamenti verbali e non-verbali, regole di sicurezza, divieti (per esempio riguardanti oggetti specifici, cibi e/o bevande, dispositivi analogici e digitali per la registrazione di immagini, suoni e fotografie se non autorizzate).

Ai genitori e a ogni altro prestatore di cure coinvolto nel ciclo di incontri protetti o di incontri facilitanti sarà richiesto di sottoscrivere l'*Accordo per il buon andamento degli incontri protetti* o l'*Accordo per il buon andamento per gli incontri facilitanti* nei quali saranno precisate le condizioni e le regole del buon andamento dei cicli di incontri e i termini dell'impegno delle/degli adulte/i ad accogliere le prime e rispettare le seconde<sup>25</sup>.

Se già non vi abbiano contribuito e se non siano già noti, ai genitori o a ogni altro datore di cura saranno esplicitati i contenuti del progetto e chiarite, se del caso, le disposizioni delle Autorità Giudiziarie.

---

23 Si è fatto riferimento al concetto di *accanimento terapeutico* (Codice di deontologia medica, 2006, art. 16)

24 Cfr. § 2.1. *L'incontro protetto*, p. 5 e § 2.2. *L'incontro facilitante*, p. 6 di queste *Linee guida*

25 I contenuti di tale *contratto* potranno essere standardizzati, a cura del gruppo di lavoro che ha elaborato le presenti *Linee Guida* allargato alle/agli operatori/operatrici coinvolti nelle diverse fasi dei cicli di incontri.

#### 4.5. PRESENTAZIONE ALLE/AI BAMBINE/I E ALLE/AI RAGAZZE/I

Ciascun ciclo di incontri protetti e di incontri facilitanti si avvia con la presentazione alla/al bambina/o o alla/al ragazza/o dell'educatrice/educatore al quale è stato attribuito il compito di essere presente agli incontri per tutelarla/o e proteggerla/o da comportamenti degli adulti, verbali e non-verbali, non adeguati o in contrasto con gli obiettivi definiti nel progetto individuale, nonché dalla violazione delle regole esplicitate in occasione della presentazione agli adulti.

La presentazione è curata dall'assistente sociale; se ritenuto utile, possono essere presenti operatrici/operatori di altri servizi.

Se si tratta di bambine/i o ragazze/i allontanati dalla famiglia e affidati a famiglie affidatarie o a comunità educative, all'incontro di presentazione sono presenti gli affidatari.

Secondo l'età, la maturità e la capacità di discernimento di ciascuna/o e se già non siano noti, a bambine/i e ragazze/i saranno esplicitati i contenuti del progetto e ogni altra informazione che utile a comprendere il contesto istituzionale (organi, enti, servizi, operatrici/operatori, funzioni di responsabilità) in cui si iscrive il progetto.

#### 4.6. CONOSCERSI E FIDARSI

Per facilitare la reciproca conoscenza tra bambine/i o ragazze/i e educatrici/educatori e per agevolare nelle/nei prime/i quei sentimenti di sicurezza e tranquillità che derivano dall'instaurarsi di un rapporto di fiducia, si prevedono da uno a tre incontri ravvicinati tra educatrice/educatore e bambine/i o ragazze/i nel tempo prima dell'avvio dei cicli di incontri protetti o di incontri facilitanti.

Qualora la/il bambina/o o la/il ragazza/o sia affidato in via esclusiva a un solo genitore, saranno predisposte, in numero adeguato, occasioni di incontro e conoscenza con l'educatrice/educatore preposto al ciclo di incontri protetti tra quest'ultimo e l'affidatario. Ciò per rassicurare il genitore affidatario al quale è richiesto di separarsi dalla/dal figlia/o per "lasciarla/o" a interazioni dalle quali è escluso.

#### 4.7. DISTINGUERE

Qualora gli incontri protetti siano prescritti solo per qualcuna/o delle/dei figlie/figli e non per altre/i sorelle/fratelli e per ottenere che ciascuna/o di esse/i possa comprendere i motivi di decisioni che la/lo coinvolgono, saranno date tutte le informazioni necessarie a distinguere le responsabilità delle/degli adulti nei confronti delle/degli une/i e delle/degli altre/i.

## **5. DURANTE**

### **5.1. INCONTRI E COMMIIATI**

Durante il primo incontro protetto o il primo incontro facilitante l'osservazione sarà particolarmente attenta perché comincia una storia il cui andamento sarà connesso con quell'inizio.

Speciale cura sarà data all'osservazione dei momenti iniziali e di quelli finali di ogni incontro protetto e di ogni incontro facilitante per cogliere se vi siano o meno, e quali caratteristiche abbiano, forme di ritualizzazione dei momenti salienti dell'incontrarsi e del commiato.

### **5.2. L'OSSERVAZIONE**

Il servizio sociale dei comuni e i servizi sanitari ritengono che bambine/i e ragazze/i debbano essere ascoltati con attenzione “*per cogliere nella loro rappresentazione di sé gli elementi utili ad accompagnarne la crescita*”<sup>26</sup>.

Durante gli incontri protetti e gli incontri facilitanti lo sguardo osservativo dell'educatrice/educatore, propriamente *sguardo pedagogico*<sup>27</sup>, si esercita in una dimensione intersoggettiva e programmaticamente trasformativa e formativa. La *neutralità* implicitamente richiesta nel mandato delle Autorità Giudiziarie dovrà essere temperata con la perturbazione inevitabilmente introdotta dall'osservatrice/osservatore.

“(…) non esiste alcunché che si possa considerare come esperienza osservativa pura, cioè esperienza assolutamente libera da aspettativa e teoria (…)”<sup>28</sup>

### **5.3. COSA SI OSSERVA**

Gli “oggetti” dell'attività osservativa durante gli incontri protetti e gli incontri facilitanti sono ricavabili dagli obiettivi dei progetti individualizzati e dalle finalità definite nei mandati

<sup>26</sup> cfr. *Procedure comuni*, p. 6

<sup>27</sup> P. Bertolini, L. Caronia, *Ragazzi difficili. Pedagogia interpretativa e linee di intervento*, La Nuova Italia, 2002, p. 98

<sup>28</sup> K. Popper, *Logica della scoperta scientifica*, Einaudi, 1970, p. 514

istituzionali – delle Autorità Giudiziarie, nel caso di incontri protetti; e/o dei servizi sociali e sanitari, nel caso di incontri facilitanti. Considerato che

*“(...) un'osservazione è una percezione pianificata e preparata. Non “abbiamo” un'osservazione (come possiamo “avere” un'esperienza di senso), ma “facciamo” un'osservazione. Un'osservazione è sempre preceduta da un particolare interesse, una questione, o un problema, in breve da qualcosa di teorico (...)”<sup>29</sup>*

si osserveranno i comportamenti, le emozioni, le modalità relazionali e il “clima” degli incontri, ciò che accade, come si svolge e realizza la presenza in una situazione data e per un certo tempo. Più precisamente, saranno “oggetto” di osservazione i comportamenti che, uniti tra loro, costituiscono unità dotate di senso<sup>30</sup>. Senza dimenticare che

*“(...) i dati – osservativi o di altro tipo – non coincidono con i fatti, ma sono estratti dai fatti, sono informazioni sulla realtà, non sono la realtà e vengono più propriamente «prodotti» dall'osservazione anziché «raccolti» [...] l'osservazione è carica di teoria (...)”<sup>31</sup>.*

Tale “teoria”, della quale è “caricata” l'osservazione sia durante gli incontri protetti sia nel corso degli incontri facilitanti, è precisata, negli aspetti generali e di indirizzo, nei progetti individualizzati, fermo restando che farsi carico delle

*“«ferite» prodotte dalle diverse forme di abuso, violenza e maltrattamento che le persone minorenni subiscono richiede attenzione per il significato che le persone attribuiscono ai loro comportamenti [...] e rigore nella comprensione dei contesti prossimali e distali, materiali e psicologici – familiari, parentali, amicali, lavorativi, scolastici – nei quali le persone adulte e minorenni vivono e mediano la propria soggettività con quella degli altri”<sup>32</sup>*

#### 5.4.ATTENZIONI

L'educatrice/educatore preposta/o all'osservazione durante un ciclo di incontri protetti o di incontri facilitanti sarà attenta/o al sistema di significati che le persone che stanno interagendo attribuiscono ai loro comportamenti relazionali, alle loro parole, ai loro gesti.

Poiché accedono ai servizi sociali e sanitari persone straniere (adulte e minori di età), l'educatrice/educatore preposta/o all'osservazione, anche con l'ausilio di operatrici/operatori della mediazione culturale, garantirà attenzione per i sistemi di significati di altre culture.

Allo stesso tempo, l'educatrice/educatore presterà attenzione “auto-osservativa” ai propri comportamenti verbali e non verbali e alle proprie reazioni al “clima” dell'incontro, avendo cura di mantenere la neutralità richiesta e ricordando, allo stesso tempo, il “principio di indeterminazione psicologica” formulato da Enzo Spaltro, secondo cui

---

29 K. Popper, *La società aperta e i suoi nemici*, Armando, 1974, p.447

30 U. Bronfenbrenner, in *Ecologia dello sviluppo umano*, Il Mulino, 1979, distingue questo genere di comportamenti (c.d. *molari*) da quelli c.d. *molecolari* (in sé non dotati di senso)

31 T.Aureli, *L'osservazione del comportamento del bambino*, Il Mulino, 1997, p. 59

32 *cf. Procedure comuni*, 4. Prendersi cura, p. 7



“(...) noi possiamo conoscere una persona solo se entriamo in rapporto con questa e siccome entrando in rapporto con tale persona noi la modifichiamo, non possiamo mai conoscere un'altra persona per come era prima che entrassimo in rapporto con lei (...)”<sup>33</sup>.

## 5.5. INTERVENIRE

Durante gli incontri protetti e gli incontri facilitanti, l'educatrice/educatore partecipa all'interazione in ragione dei compiti specifici – protezione, tutela, agevolazione, accompagnamento – che le/gli sono stati affidati e con facoltà di modulare<sup>34</sup> il proprio intervento sino, all'occorrenza, alla sospensione<sup>35</sup> dell'incontro protetto o dell'incontro facilitante – provvedimento, quest'ultimo, che sarà adottato con tempestività.

## 5.6. INFORMAZIONI: INCONTRI IN ITINERE, SCAMBI, CIRCOLARITÀ

Secondo quanto definito nel progetto individuale o quanto ritenuto necessario, possono prevedersi incontri di “restituzione” *in itinere* per informare i collocatari (genitore o *care-giver*, comunità educative, affidatari) al riguardo dell'andamento degli incontri protetti e degli incontri facilitanti.

Particolarmente importante lo scambio di informazioni tra educatrice/educatore e genitore incontrante all'inizio – con funzione introduttiva – e alla fine – con funzione conclusiva – di ogni incontro protetto e di ogni incontro facilitante.

Per riferire al riguardo dell'andamento degli incontri protetti e degli incontri facilitanti e/o di questioni organizzative, il coordinatore del Servizio per gli incontri protetti e/o facilitanti può incontrare sia i collocatari (genitore o *care-giver*, comunità educative, affidatari) che i genitori incontranti.

Fatto salvo ogni altro adempimento previsto dalla legge, qualora durante gli incontri protetti o gli incontri facilitanti si verificano fatti gravi (non riferibili necessariamente o soltanto all'incolumità delle persone coinvolte nelle interazioni), l'educatrice/educatore li riferisce tempestivamente all'assistente sociale o, in assenza di quest'ultimo, all'operatore della rete dei servizi maggiormente interessato dalla notizia in ragione dei suoi contenuti.

Ferme restando le modalità previste in ogni progetto individualizzato e quelle definite nel presente protocollo, gli operatori del servizio sociale dei comuni e dei servizi sanitari garantiscono il continuo confronto dei punti di vista delle discipline sociale, pedagogica e psicologica.

---

<sup>33</sup> E. Spaltro, *La forza di fare le cose: fondamenti di psicologia del lavoro*, Pendragon, 2003, p. 143

<sup>34</sup> Avendo cura di coniugare la necessità di non pregiudicare il proseguimento degli incontri con la funzione preminente di tutela e protezione

<sup>35</sup> La facoltà di sospendere gli incontri, quantunque chiarita a priori e ancorché prevista dalla prescrizione dell'Autorità Giudiziaria, pone un generale problema di sicurezza che può risolversi prevedendo la presenza in altro ambiente, per situazioni particolarmente problematiche, di una/un seconda/o educatrice/educatore

## **6. DOPO**

### **6.1. SCRIVERE, DOCUMENTARE**

Al termine di ogni incontro protetto e di ogni incontro facilitante, l'educatrice/educatore redige una nota scritta nella quale riporta ciò che è stato “prodotto” dall'osservazione. Nella stesura della nota scritta, l'educatrice/educatore eviterà frasi giudicanti, giudizi di valore, vocaboli e costruzioni connotative, aggettivazione soggettiva e modi del parlato; inoltre, non riassumerà ciò che le persone *sono state* nel contesto dell'incontro protetto o dell'incontro facilitante, bensì descriverà ciò che esse *hanno fatto*.

Ancorché enunciate per l'ambito conversazionale, l'educatrice/educatore si atterrà ad alcune massime del principio cooperativo di Paul Grice: dare un contributo tanto informativo quanto richiesto; non sostenere ciò che si ritiene falso né ciò per cui non si hanno prove adeguate; essere “pertinente”, ossia usare in modo conciso e ordinato lo strumento linguistico evitando espressioni oscure, metafore, ambiguità<sup>36</sup>. Ipotesi e commenti sono legittimi, se nel testo li si distingue chiaramente dal resoconto delle osservazioni.

Al termine di ogni ciclo di incontri protetti o di incontri facilitanti l'educatrice/educatore redigerà una relazione conclusiva nella quale saranno riassunte le note di ogni singolo incontro protetto e di ogni singolo incontro facilitante e il quadro d'insieme delle interazioni. Oppure, *in itinere*, con diversa frequenza concordata in sede progettuale, l'educatrice/educatore redigerà relazioni nelle quali si darà conto, desumendolo dalle note scritte, dell'andamento degli incontri protetti e degli incontri facilitanti esperiti sino a quel momento.

In entrambi i casi – relazione conclusiva o relazione *in itinere* – l'educatrice/educatore si atterrà ai criteri indicati in precedenza.

Le note sull'andamento di ogni visita protetta e di ogni incontro presenziato sono materiale di lavoro dell'educatrice/educatore.

Le relazioni conclusive o *in itinere* dei cicli di visite protette e di incontri presenziati sono inviate all'assistente sociale che ha la responsabilità giuridica della programmazione, del coordinamento e della gestione di azioni e interventi in favore di bambine/i e ragazze/i<sup>37</sup>. Le relazioni, qualora diversamente concordato in sede progettuale, possono essere inviate a altri operatori, direttamente alle Autorità Giudiziarie, a curatori speciali e agli avvocati che rappresentano in giudizio le/i bambine o le/i ragazze/i.

---

36 Cfr. P. Grice, in G. Cosenza, *La pragmatica di Paul Grice. Intenzioni, significato, comunicazione*, Bompiani, 2002, pp. 172-173

37 Cfr. *Procedure comuni*, p. 3

## 6.2. SALUTI FINALI E “RESTITUZIONI”

Alla conclusione di ogni ciclo di visite protette e di incontri presenziati, l'educatrice/educatore si accomiaterà dalla/dal bambina/o o dalla/dal ragazza/o, con la cura e l'attenzione richieste dalla “fine” di un tratto di strada percorso assieme.

Se del caso e in ragione dell'età, della maturità e della capacità di discernimento, a bambine/i e ragazze/i è dovuta una “restituzione” finale del tratto di strada percorso assieme. Tale “restituzione” è sempre dovuta a genitori o altri prestatori di cura.

## 6.3. CONCLUSIONE DELL'INTERVENTO

Tenuto conto dei “prodotti” dell'osservazione effettuata durante i cicli di incontri protetti e di incontri facilitanti, nonché di ogni altra informazione risultante dagli interventi e dalle azioni degli operatori del servizio sociale dei comuni e degli operatori sanitari, come definiti nelle *Procedure comuni*<sup>38</sup>, la rete dei servizi propone la conclusione dell'intervento ovvero la sua prosecuzione se prevista dalla presenti Linee Guida o la sua modificazione.

Di un tanto sarà data comunicazione scritta alle Autorità Giudiziarie interessate, se del caso e laddove previsto dalla legge, per ottenerne l'approvazione. Per l'invio delle comunicazioni scritte alle Autorità Giudiziarie si seguono le indicazioni delle *Procedure comuni*.

Percorsi di cambiamento che siano valutati positivamente potranno incidere nella trasformazione degli incontri protetti in incontri facilitanti.

Percorsi di cambiamento che siano valutati positivamente potranno evolvere, ferma l'interruzione dei cicli di incontri protetti e/o facilitanti, in successive azioni educative di sostegno e orientamento, eventualmente accompagnate, per breve tempo, dagli educatori del Servizio per gli incontri protetti e/o facilitanti.

Percorsi di cambiamento il cui esito non dia sufficienti garanzie potranno incidere nella trasformazione degli incontri facilitanti in incontri protetti.

Considerato che il *focus* dei progetti è il preminente interesse di bambine/i e ragazze/i, sia nel caso di percorsi di cambiamento che siano valutati positivamente che in quello di percorsi il cui esito non dia sufficienti garanzie, la rete dei servizi potrà modulare, nella tempistica definita dal presente protocollo, ampliamenti o contrazioni della frequenza degli incontri protetti o degli incontri facilitanti.

Nel caso di cicli di incontri, protetti o facilitanti, il cui esito sia stato negativo, le/i bambine/i e le/i ragazze/i sono adeguatamente preparate/i e sostenute/i per affrontare l'interruzione degli incontri stessi.

---

38 Cfr. *Procedure comuni*, p. 3. Conoscere per decidere, *Interventi degli operatori sanitari e Azioni del servizio sociale del Comune*, p. 6

## 6.4. CONTRASTI

Per quanto già richiamate in nota<sup>39</sup>, al fine di chiarire la sede della risoluzione di eventuali contrasti tra operatori o tra servizi, si ribadisce che

*“La titolarità giuridica, visti il DPR 616/1977 (art. 23 lett. c), la Legge 328/2000 (art. 22, lett. c, d), la Legge Regionale 6/2006 (art. 6 lett. c, d, h, k; art. 10; art. 11 lett. l; art. 17 lett. l), compete al Servizio Sociale dei Comuni, cui spetta di programmare, coordinare e gestire le azioni e gli interventi in favore di bambineli e ragazzeli, e dei loro nuclei familiari, il sostegno delle responsabilità familiari, il sostegno alle donne in difficoltà, la promozione dell'affido e il sostegno socio-educativo nelle situazioni di disagio sociale”<sup>40</sup>*

---

39 nota 1 p. 4 di queste *Linee Guida*

40 cfr. *Procedure comuni*, p. 3

# Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: PRESOTTO FULVIA

CODICE FISCALE: PRSFLV53B65L424Y

DATA FIRMA: 28/06/2016 10:41:48

IMPRONTA: 43A51548A686D06F223758DA46B55BDCC66B1AC5AB07C891CCCA1BA6B80F17D6  
C66B1AC5AB07C891CCCA1BA6B80F17D665DF48BD0DAC2ED091876669FE8EA9EE  
65DF48BD0DAC2ED091876669FE8EA9EEBF7BBD24AF4BD9AAD5296D640F800148  
BF7BBD24AF4BD9AAD5296D640F80014821D751FEBB15E5B1C89AAD1649AA5888