

Diritti dei cittadini e responsabilità della Pubblica Amministrazione nei servizi della Famiglia e della Tutela minori

Milano, 17 Novembre 2011

L'assistente sociale tra deontologia, diritti e vincoli **Margherita Gallina**

Il codice deontologico, che è insieme di norme che indicano comportamenti nello svolgimento della professione, è certamente un riferimento e un fondamento delle scelte che operiamo, ma la questione del nostro ruolo, il problema della traduzione delle norme in un comportamento eticamente accettabile non si riduce alla pura applicazione di quanto prescritto. Sarebbe troppo semplice. Tra la norma e l'applicazione c'è il mare dell'interpretazione e della responsabilità, nonché dell'autonomia, ossia discrezionalità, dell'operatore.

La componente prescrittiva del nostro ruolo è regolata da norme date dalla legislazione, dall'organizzazione, dai superiori.

Rappresenta un ambito di sicurezza, ma è anche un limite alla libertà e creatività individuale

Il codice non può che essere uno strumento che indica principi generali, non tutto può essere normato.

La componente discrezionale è quella per la quale la persona si trova a decidere da sola, in autonomia, su alcuni aspetti della propria attività.

Da una parte rappresenta la nostra possibilità di decidere ed agire in modo personale, dall'altra ci pone il problema di scegliere come operare senza la certezza del risultato della nostra scelta.

Cercherò di mettere in luce entrambi gli aspetti su alcuni articoli del codice che ho selezionato tra i tanti, ancora una volta secondo un criterio discrezionale.

In particolare vorrei affrontare e discutere con voi attorno a 2 argomenti in relazione ai servizi di tutela dei minori e della famiglia

- 1. RESPONSABILITA' DELL'A.S. NEI CONFRONTI DEL CLIENTE UTENTE - Diritti degli utenti e dei clienti**
- 2. - RESPONSABILITA' A.S. NEI CONFRONTI DELL'ORGANIZZAZIONE DI LAVORO - Autonomia professionale**

A) Chi è il cliente del servizio tutela minori

Non è semplice definire CHI è il cliente.

Possiamo anzitutto far riferimento a quanto dispongono le leggi, ove si afferma che l'interesse da tutelare è inscindibile, dobbiamo intervenire a favore del minore e della sua famiglia (L.184/83 e Convenzione internazionale dei diritti del fanciullo – CRC)¹.

¹ L.184/83

art. 1. - Il minore ha diritto di crescere ed essere educato nell'ambito della propria famiglia.

CONVENZIONE SUI DIRITTI DELL'INFANZIA - 1989

Art. 9 comma 1 e 2.

Gli Stati parti vigilano affinché il fanciullo non sia separato dai suoi genitori contro la loro volontà a meno che le autorità competenti non decidano, sotto riserva di revisione giudiziaria e conformemente con le leggi di procedura applicabili, che questa separazione è necessaria nell'interesse preminente del fanciullo. Una decisione in questo senso può

Ma ora, per convenzione, proviamo a riflettere sull'applicazione del codice mettendo al centro l'interesse del minore, per cercare di definire alcuni orientamenti nei confronti **dell'utente minore**.

Prendiamo in esame gli articoli del codice

TIT: III -RESPONSABILITA' DELL'A.S. NEI CONFRONTI DEL CLIENTE UTENTE -

Capo I

Diritti degli utenti e dei clienti

*11. L'assistente sociale deve impegnare la propria competenza professionale per promuovere la autodeterminazione degli **utenti e dei clienti**, la loro potenzialità ed autonomia, in quanto soggetti attivi del progetto di aiuto, favorendo l'instaurarsi del rapporto fiduciario, in un costante processo di valutazione.*

*12. Nella relazione di aiuto l'assistente sociale ha il dovere di dare, tenendo conto delle caratteristiche culturali e delle **capacità di discernimento degli interessati**, la più ampia informazione sui loro diritti, sui vantaggi, svantaggi, impegni, risorse, programmi e strumenti dell'intervento professionale, per il quale deve ricevere esplicito consenso, salvo disposizioni legislative e amministrative.*

Se assumiamo questi articoli come riferimento, dobbiamo cercare di tradurli in un comportamento coerente nei confronti di tutti i nostri clienti, pertanto dobbiamo considerare in primo piano la questione dell'ascolto del minore e della comunicazione con il minore.

Parlare con il bambino. Ascolto del minore

Perché è così difficile

Non si tratta di comunicare semplicemente e concretamente quanto sta accadendo (il bambino ne è sempre consapevole, spesso molto prima di noi operatori), ma di garantire la possibilità, il luogo della parola o di qualsiasi altro modo lui voglia trovare per esprimere la sua angoscia e il suo desiderio, occasione che non è concessa nella famiglia d'origine.

Sono bambini e ragazzi che spesso hanno vissuto in famiglie dove prevale il fenomeno della negazione della sofferenza personale, del diniego letterale o interpretativo della condizione di disagio o in altri casi famiglie dove prevale la confusione generazionale ed è affidato ai bambini il compito di decisioni e responsabilità che invece spettano agli adulti.

Parlare con i bambini e i ragazzi che vivono questa esperienza è un compito difficile e tremendo per gli operatori, ci pare di dar corpo e materializzare la condizione di abbandono, quasi di sancirla con la nostra azione in modo definitivo: viene meno quanto di più certo dovrebbe avere ogni bambino, la presenza costante dei propri genitori e non sempre siamo rassicurati dal saperli così poco adeguati o peggio maltrattanti. **Ci sembra di mettere il dito nella piaga.** Molti operatori allora tacciono, o rimandano, o omettono, sfuggono a questo gravoso compito, ogni spiegazione viene lasciata al fluire degli accadimenti, ad altri interlocutori.

Dobbiamo tenere presente che è sancito **un diritto all'ascolto**, (il minore può essere "sentito", "ascoltato", "esaminato" da parte del giudice, direttamente o indirettamente, cioè tramite un ausiliario) che dobbiamo intendere non solo giuridicamente come audizione del minore, (Convenzione Internazionale diritti ratificata 1991, leggi nazionali ad esempio

essere necessaria in taluni casi particolari, ad esempio quando i genitori maltrattano o trascurano il fanciullo, oppure se vivono separati e una decisione debba essere presa riguardo al luogo di residenza del fanciullo.

secondo quanto dispone la legge 149/ 2001 all'art. 4 circa l'ascolto del minore secondo le sue capacità di discernimento o la L. 54/2006 affidato condiviso)² , ma ascolto inteso come comprensione da parte dell'operatore di quanto gli abbisogna, come costruzione di uno spazio di relazione con l'operatore che deve prepararlo e accompagnarlo in un percorso travagliato.

Ci sono molti modi, diversi per ogni età, che devono però essere reinventati per ogni bambino. In qualche modo il confronto, lo scambio diretto tra l'operatore e il bambino può assumere anche **il valore di una promessa**, che ci sarà sempre un adulto disposto ad ascoltarlo, che deciderà per lui insieme ad altri adulti (anche il giudice che può diventare un riferimento importante), ma sempre **tenendo conto delle sue scelte**, non si tratta quindi semplicemente di rassicurarlo sulla durata del suo allontanamento (talvolta poco fondata o illusoria) e tranquillizzarlo sulla possibilità di riprendere presto la convivenza con i genitori (avviene di rado nei tempi e modi previsti).

Se riusciremo a costruire questo spazio di parola, il nostro compito ci parrà meno gravoso, non siamo noi a ferirlo con la nostra comunicazione (a questo ha già provveduto la sua storia travagliata), ma noi potremo garantirgli un luogo in cui sono riconosciuti i suoi bisogni.

- ❑ Chi ha compito di parlare con il bambino di situazioni dolorose (es. allontanamento dalla famiglia)

Una prima tentazione in cui incorriamo è quella di utilizzare un criterio di "competenza" A fronte di un compito che sollecita stati di angoscia nell'operatore, la tentazione è di attribuirlo a qualcuno che "per definizione" diviene detentore di tale funzione.

La prima soluzione che spesso sentiamo proporre è: "lo fa lo psicologo"; si attribuisce a questo professionista **una competenza specifica** a parlare con i bambini, come se lo scambio tra persone (che non è fatto solo di parole) fosse determinato da certe cognizioni professionali. Non è così, non solo perché non sempre lo psicologo ha una preparazione specifica, ma anche perché può essere fuorviante rispetto alla funzione esercitata nella specifica situazione (terapeutica, diagnostica..).

Una seconda ipotesi, più frequente, è quella di affidare questo compito alla figura professionale che, più di altri, ha stabilito **una relazione significativa** e qualitativamente importante con il bambino. Molto spesso è l'educatore, se il bambino si trova in comunità. Non sempre è sufficiente e compatibile con la posizione dell'operatore. A volte l'educatore sente di aver tradito due volte il bambino, ad esempio perché non tornerà in famiglia e perché dovrà lasciare la comunità. Su questo terreno avvengono spesso contrapposizioni con gli operatori sociali.

Un terzo aspetto da tener presente è la **questione della responsabilità**. Non c'è dubbio che l'a.s. dell'ente affidatario (e prima ancora il magistrato) hanno una particolare responsabilità codificata dalla norma giuridica, che deve essere manifestata al bambino, perché questa si traduce in decisioni che assumiamo nel suo interesse.

L'assistente sociale è una figura che non può restare sullo sfondo per il bambino, ma deve coltivare un rapporto diretto e fiduciario: per lui rappresenta un ponte, uno snodo, un legame con la famiglia d'origine, poiché assume su di sé la responsabilità della regolazione dei suoi rapporti familiari e sociali.

² "L'ascolto è prestare orecchie e attenzione a ciò che il minore vuole esprimere; la testimonianza è il racconto indotto su fatti che interessano al giudice per decidere. L'ascolto ha come soggetto attivo il minore; la testimonianza vede come protagonista il giudice. L'ascolto costituisce manifestazione specialmente di opinioni e di emozioni; la testimonianza ha come contenuto il racconto di fatti. Qualche volta la testimonianza può essere traumatica, invece l'ascolto è in qualche modo liberatorio. Nella testimonianza non è rilevante ciò che il testimone vuole o desidera; l'ascolto è invece uno strumento per raccogliere le opinioni del minore, con obbligo di prenderle debitamente in considerazione nel momento della decisione e di esplicitare anche tale considerazione nella relativa motivazione" Pazè l'ascolto del bambino.

❑ A che età

Non ci sono limiti di età per ascoltare e parlare con un bambino. Per l'operatore non vale il dispositivo giuridico sull'età per le audizioni, (norme che parlano comunque di ascolto secondo la capacità di discernimento). Si "parla" con il bambino di qualunque età, anche quando ha pochi mesi e non ha competenze linguistiche.

E' un'esperienza che sarà capitata a molti, di ricevere e parlare con giovani mamme che hanno in braccio il bambino di pochi mesi e osservare come questo che reagisce alla comunicazione dell'a.s. con la madre, in modo molto espressivo e significativo. I suoi vocalizzi sono sintonici al "clima" che si è stabilito nel colloquio.

❑ Quando

Comunicare attorno a decisioni importanti non significa trasmettere un'informazione che si dà una volta per tutte.

Si tratta di **accompagnare il bambino nella direzione delle "scelte"**.

Non possiamo pensare che si impongano le decisioni degli adulti: è compito degli adulti prendere decisioni (non del bambino), ma se queste non sono sostenute da una scelta del bambino vengono ben presto inficiate. (es. adolescente che scappa, ma anche bambino che fa fallire adozione, nonostante le premesse di aver trovato una buona coppia genitoriale ci fossero tutte..)

Il nostro primo compito è di fare un lavoro con i genitori perché riescano a parlare con il bambino, ma non possiamo sottovalutare i limiti della loro disponibilità, nonostante la collaborazione dichiarata, o le possibili distorsioni.

Il genitore è desiderosi di migliorare la sua immagine agli occhi del figlio in molti modi:

- Può attribuire o attenuare le responsabilità della situazione solo ad altri: il partner, i servizi, il bambino stesso.
- Ha bisogno di tranquillizzare il bambino con rassicurazioni irrealistiche.

❑ Impossibilità di prefigurare il futuro

Una ulteriore difficoltà che incontriamo riguarda l'impossibilità di prefigurare il futuro, sia per i vincoli determinati del decreto della magistratura, sia per l'incertezza estrema della situazione familiare.

Non si tratta quindi di rassicurare il minore sulla durata del suo allontanamento (talvolta poco fondata o illusoria) e tranquillizzarlo sulla possibilità di riprendere presto la convivenza con i genitori (avviene di rado nei tempi e modi previsti), quanto piuttosto di aiutarlo a capire il presente (non necessariamente accettarlo), collocarlo in una cornice di senso.

In sintesi l'ascolto professionale

NON E'

- Audizione
- Testimonianza
- Esame peritale

PUO' ESSERE SPAZIO DI RELAZIONE

- Luogo della parola
- Promessa di disponibilità dell' adulto

- Valore dato alle scelte del minore (non decisioni)

TIT. III -RESPONSABILITA' DELL'A.S. NEI CONFRONTI DEL CLIENTE UTENTE

Diritti degli utenti e dei clienti

14. L'assistente sociale deve **salvaguardare gli interessi ed i diritti** degli utenti e dei clienti, in particolare di coloro che sono legalmente incapaci e deve adoperarsi per contrastare e segnalare all'autorità competente situazioni di violenza o di sfruttamento nei confronti di minori, di adulti in situazioni di impedimento fisico e/o psicologico, anche quando le persone appaiono consenzienti.

Questo articolo ci propone la questione dell'interesse del minore.

Il principio di interesse del minore presenta due aspetti fondamentali:

1. L'interesse del minore è un principio cardine del nostro ordinamento giuridico, ma il termine interesse non deve essere inteso come una semplice aspettativa cui si può rispondere in modo discrezionale o meno. Il minore è portatore di diritti soggettivi che devono essere garantiti (individuali di personalità e sociali)
2. L'espressione indicata nelle convenzione ONU sui diritti "the best interest" va intesa come il miglior interesse non il superiore: non si tratta di contrapporre interessi configgenti tra minore e genitori (è raro che ciò accada), il comune interesse è che la relazione si sviluppi compiutamente, la rottura della relazione è comunque una non soluzione, un impoverimento.

La presenza di un soggetto terzo (la magistratura o gli operatori nei casi di richiesta spontanea) è quella di tutelare il soggetto in formazione quando è necessario "riequilibrare" un rapporto che altrimenti risulta fortemente squilibrato a favore dell'adulto.

Si tratta di pensare all'intervento del servizio sociale in relazione ad un modello "mite" di iniziativa.

In presenza di genitori che manifestano comportamenti palesemente dannosi , quando l'operatore si confronta con situazioni di grave pregiudizio, si evidenzia un conflitto d'interessi palese tra genitori e minore e il provvedimento dell'A.G. di affidamento si propone di tutelare l'interesse del soggetto debole.

Sulle "questioni ultime" siamo tutti d'accordo. Le differenze vertono piuttosto sui valori intermedi, in quelle situazioni che sono la maggioranza in cui i genitori manifestano piuttosto grande fragilità, incapacità a svolgere compiti adulti e ad assumersi responsabilità quotidiane legate all'esistenza, alle relazioni, alla realizzazione del proprio e altrui percorso di vita.

Se non siamo in presenza di una situazione estrema che rende più facile la presa di decisioni, tutto si complica e noi non dobbiamo guardare alle situazioni come se ci fosse un conflitto d'interesse tra bambino e genitori.

Mi pare interessante l'orientamento suggerito dal sistema inglese, il Children act, in cui ci riferiva l'avv. Agnello Hornby, la domanda che si pongono l'operatore e il magistrato non è tanto l'individuazione di colpe, ma quali conseguenze produce l'intervento coatto:

"Qual'è il male minore, con il mio intervento la situazione può peggiorare?" Sino a giungere alla conclusione che può esser miglior non intervenire.

Allora in sintesi potremmo dire che dobbiamo agire secondo il **principio del minor danno**.

Un' ulteriore indicazione possiamo riceverla dai seguenti articoli del codice.

Capo II – regole generali di comportamento dell'assistente sociale

20. L'assistente sociale, investito di **funzioni di tutela e di controllo** dalla magistratura o in adempimento di norme in vigore, deve informare i soggetti nei confronti dei quali

tali funzioni devono essere espletate delle implicazioni derivanti da questa specifica attività.

Ad esempio nei casi in cui siamo incaricate della regolamentazione delle visite e/o di realizzare incontri protetti. Questo mandato non ci legittima a sospendere i contatti con uno o entrambi i genitori, anche quando il minore è allontanato, permangono i diritti di potestà sino a quando non siano totalmente o parzialmente sospesi dal magistrato. La regolamentazione non significa interruzione dei rapporti, anche se giustificata da difficoltà organizzative o richiesta esplicite delle strutture.

19. Qualora la complessità di una situazione lo richieda, l'assistente sociale si consulta con altri professionisti competenti. Nel caso l'interesse prevalente dell'utente o del cliente lo esiga, o per gravi motivi venga meno il rapporto fiduciario, o quando sussista un grave rischio per l'incolumità dell'assistente sociale, egli stesso si attiva per trasferire, con consenso informato e con procedimento motivato, il caso ad altro collega, fornendo ogni elemento utile alla continuità del processo di aiuto. La stessa continuità deve essere garantita anche in caso di sostituzione o di supplenza.

In questo articolo è sottolineata l'importanza e la responsabilità dell'a.s. nell'operare in collaborazione con altre figure professionali, in particolare pensiamo a quando siamo chiamati ad operare in situazioni gravi (*segnalazione, provvedimenti d'urgenza senza consenso esercenti potestà es. 403c.c.*).

Richiama inoltre il diritto/dovere alla formazione e in particolare alla supervisione, strumento indispensabile per mantenere lucidità e serenità a fronte di responsabilità così elevate.

B - Autonomia professionale

TIT. VI - RESPONSABILITA' A.S. NEI CONFRONTI DELL'ORGANIZZAZIONE DI LAVORO

Capo I

L'assistente sociale nei confronti dell'organizzazione di lavoro

44. L'assistente sociale deve chiedere il rispetto del suo profilo e della sua autonomia professionale, la tutela anche giuridica nell'esercizio delle sue funzioni e la garanzia del rispetto del segreto professionale e del segreto di ufficio.

Es. situazioni in cui possono verificarsi ingerenze nelle decisioni sulla tutela da parte di responsabili amministrativi e assessori.