

**UNIVERSITA' CATTOLICA DEL SACRO CUORE**

Facoltà di Scienze della Formazione

Corso di Diploma Universitario in Servizio Sociale

**I SERVIZI PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI VISITA.  
UN CONFRONTO TRA: I CONTACT CENTERS IN ISRAELE  
E SPAZIO NEUTRO A MILANO**

Relatore: Chiar.ma Prof.ssa Costanza MARZOTTO

Tesi di Diploma di  
GIUDICE ELENA  
Matr. n. 2505747

Anno accademico 1999 – 2000

Ai miei genitori che mi hanno cresciuto responsabile e con valori che mi hanno aiutato ad essere una “persona pensante”.

A un amore che cresce e matura insieme a me, che vola sulle mie nuvole e con la sua forza completa la mia: ad Alessio.

# Indice

## Introduzione

## 1. LO STATO DI ISRAELE: EVOLUZIONE

### CULTURALE E GIURIDICA DELLA FAMIGLIA

#### 1.1 Il sistema giuridico

premessa

1.1.1 legislazione e sistema giuridico in materia di matrimonio e famiglia

1.1.2 il principio della “legge personale”

1.1.3 la legge applicabile nell’area del diritto di famiglia: “*matters of personal status*”

1.1.4 la giurisdizione nell’area del diritto di famiglia

1.1.5 la corsa per la giurisdizione

#### 1.2 l’organizzazione dei servizi sociali

premessa

1.2.1 dalla struttura ministeriale a quella locale

1.2.2 il Dipartimento per i Servizi per il Benessere delle Persone e della Famiglia

1.2.3 la figura preminente del *welfare officer*

#### 1.3 cambiamenti e riconoscimento giuridico delle forme familiari

1.3.1 nuzialità e divorzio

1.3.2 riconoscimento legislativo e ruolo centrale del minore

1.3.3 legge e evoluzione della famiglia: coincidono?

## **2. LA FAMIGLIA ITALIANA**

### **Premessa**

#### **2.1 organi giudiziari per la protezione del minore e servizi territoriali**

2.1.1 organi giudiziari

2.1.2 i servizi territoriali

#### **2.2 cambiamenti e modelli famigliari**

2.2.1 nuzialità, fecondità e divorzio

2.2.2 tipologie della famiglia oggi

#### **2.3 come è riconosciuta la famiglia?**

## **3. I SERVIZI PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI VISITA**

#### **3.1 brevi accenni storici**

#### **3.2 a quali bisogni si rivolgono questi servizi?**

#### **3.3 quale “*setting*”?**

**l'ambiente fisico dei centri per il diritto di visita**

## **4. I MODELLI TEORICI DEI SERVIZI PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI VISITA**

---

**Premessa**

- 4.1 i modelli di intervento dei servizi: tra collaborazione e coazione**
- 4.2 le concezioni relative alla rottura familiare**
- 4.3 modelli di vigilanza e osservazione degli incontri**
- 4.4 conclusione**

## **5. I *CONTACT CENTERS*: L'ESPERIENZA ISRAELIANA**

---

**premesse**

- 5.1 storia del servizio dalla narrazione di un fondatore**
- 5.2 gli obiettivi**
- 5.3 cosa non sono i Contact Centers**
- 5.4 collocazione istituzionale e finanziamenti**
- 5.5 territorio e “*setting*”**
- 5.6 il personale**
- 5.7 destinatari e modalità di accesso**
- 5.8 metodologia e percorso di intervento**

## **6. SPAZIO NEUTRO: L'ESPERIENZA**

### **MILANESE**

---

premesse

- 6.1 storia del servizio**
- 6.2 obiettivi**
- 6.3 collocazione istituzionale**
- 6.4 l'équipe e il “*setting*”**
- 6.5 territorio e utenza**
- 6.6 modalità di accesso e destinatari**
- 6.7 metodologia e percorso di intervento**
- 6.8 TUTTAVIA 2: un progetto innovativo**
- 6.9 Strumenti di valutazione dell'intervento**

## **7. CONCLUSIONI: UNO SGUARDO SUL CONFRONTO TRA LE DUE ESPERIENZE**

---

Premessa

- 7.1 le finalità dei servizi tra Israele e Italia**
- 7.2 l'organizzazione del “*setting*” e del personale: la funzione dell'assistente sociale**

**Ringraziamenti**

**Bibliografia**

**Allegati**

## INTRODUZIONE

Questi tre anni di studio universitario mi hanno permesso di acquisire conoscenze teoriche e, durante il periodo di tirocinio, di sperimentarle sul campo all'interno dell'organizzazione dei servizi sociali. Ciò mi ha consentito di attuare una connessione tra teoria e pratica.

Il lavoro con gli operatori mi ha insegnato principalmente che guardare dentro se stessi è il primo passo da compiere per diventare una persona e un professionista al quale il prossimo può affidarsi e dal quale può sentirsi accolto.

Pensando al lavoro conclusivo del percorso di studi ho deciso di partire proprio dall'esperienza arricchente del tirocinio di terzo anno, svolta presso il servizio Spazio Neutro di Milano. Volendo approfondire la tematica dei servizi per l'esercizio del diritto di visita ho pensato di applicare l'insegnamento più importante che ho ricevuto dal supervisore di tirocinio: per poter lavorare con gli altri è necessario conoscersi e approfondire i propri desideri e bisogni, analizzare le proprie risorse e debolezze.

Sono partita dalle mie risorse e ho cercato di utilizzare anche le debolezze per affrontare un lavoro impegnativo e originale. In questo modo da un desiderio e da un suggerimento del supervisore è nata l'idea di prendere in considerazione la realtà israeliana e realizzare un confronto metodologico con quella italiana: conoscere la realtà organizzativa, parlare con gli operatori, "toccare con mano" il clima che caratterizza i servizi sociali. Alla base di questa scelta c'era la curiosità di confrontare

due paesi appartenenti a continenti diversi ma, connotati entrambi da forti tradizioni religiose.

Con questa tesi vorrei descrivere le due esperienze sul campo, i *Contact Centers* israeliani e Spazio Neutro a Milano, che a mio parere sono rappresentative di due diversi modi di pensare alla metodologia di lavoro e alla creazione dei servizi per soddisfare uno stesso bisogno. Cercherò di mettere in relazione le rappresentazioni culturali dei due diversi stati con le metodologie di intervento e di attuazione dei progetti.

La mia ipotesi è che la metodologia di intervento abbia la sua base nella diversità culturale degli operatori che, analizzando le caratteristiche del proprio paese plasmano un progetto sulle necessità dell'utenza. Nel presente lavoro intendo mettere in luce la diversità di approccio da parte degli operatori e dei programmatori dei servizi rispetto alla creazione e alle priorità da cui i servizi sociali prendono avvio (la teorizzazione di una metodologia rispondente alle caratteristiche della popolazione a cui si propone, la creazione fisica dei servizi per rispondere il prima possibile ai bisogni riscontrati, la preparazione e formazione degli operatori a svolgere un ruolo nuovo e la redazione di un regolamento con gli standard strutturali ed operativi).

La tesi si divide in sette capitoli.

Nel primo capitolo viene spiegato il sistema giuridico, la giurisdizione nell'ambito del diritto della famiglia per dare un quadro generale nel quale inserire l'organizzazione dei servizi sociali e l'evoluzione dei modelli famigliari nello stato di Israele.

Si prosegue, nel secondo capitolo, con la descrizione degli organi giudiziari preposti alla tutela dei minori in Italia e con un



accenno relativo alle trasformazioni della famiglia italiana e alla normativa vigente. Lo scopo di questi due capitoli iniziali è quello di mettere a confronto le due realtà: le famiglie e le leggi per comprendere più chiaramente il ruolo dei servizi sociali e delineare la professionalità dell'assistente sociale.

Il terzo capitolo tratterà la breve storia dei servizi per l'esercizio del diritto di visita ripercorrendo le esperienze nei diversi paesi del mondo. Viene compiuta un' analisi delle caratteristiche fisiche dello spazio, il “*setting*” e dei bisogni a cui questi servizi intendono rispondere.

Nel quarto capitolo propongo una tipologia di servizi a partire dai modelli teorici dei servizi che sostengono la relazione genitori- figli. Inoltre ho individuato alcuni modelli di incontro genitori- figli dove la presenza dell'operatore è più o meno attiva. I due capitoli successivi illustreranno le modalità operative con cui sono attuati questi servizi.

Nel quinto capitolo verrà presentata dettagliatamente la mia esperienza presso i *Contact Centers* israeliani. Le informazioni qui presentate sono state l'esito di un lavoro personale di documentazione svolto direttamente nei centri, dell'elaborazione dei colloqui con gli operatori e i fondatori. Questo capitolo riporta anche le mie osservazioni riguardo al metodo di lavoro dei *Contact Centers* israeliani. Il materiale raccolto è relativo a tre diversi centri che ho avuto modo di visitare, situati rispettivamente a Gerusalemme nord, a Eilat e a Kiriatshemona. In allegato alla tesi si trova uno schema riassuntivo della metodologia dei tre diversi *Contact Centers*.

Il sesto capitolo illustra l'esperienza di Spazio Neutro, un servizio innovativo per l'Italia, preposto al mantenimento della

relazione tra il genitore non affidatario e i figli. Si tratta di un servizio che cerca di tenere il passo con le esigenze della popolazione, cerca di interpretare la domanda dell'utente e di rendersi flessibile per individuare un intervento a “misura” di bambino.

Nell'ultimo capitolo tenterò di delineare, in maniera critica, un confronto tra due realtà, presentate mettendole in connessione all'ipotesi che ha fondato questo lavoro.

A proposito delle fonti bibliografiche è necessario fare alcune precisazioni: l'argomento affrontato dispone, attualmente, di una scarsa letteratura. Per questo motivo non è stato sempre possibile indicare note bibliografiche complete. Le mie fonti informative sono state: le registrazioni delle interviste e dei colloqui che ho effettuato, gli articoli fornitimi dal Direttore dei Servizi per il Benessere delle Persone e della Famiglia, la documentazione interna ai *Contact Centers* visitati e al Ministero del Lavoro e degli Affari Sociali israeliano. All'inizio della bibliografia ho inserito i riferimenti bibliografici incompleti.

**1.**

**LO STATO DI ISRAELE: EVOLUZIONE  
CULTURALE E GIURIDICA DELLA  
FAMIGLIA**

*“Il significato delle cose non sta nelle cose stesse  
ma nel nostro atteggiamento verso di esse.”*

(A. De Saint – Exupery)

## **1.1 IL SISTEMA GIURIDICO**

### **PREMESSA**

L'adunanza spirituale ed ideologica degli ebrei della Diaspora<sup>1</sup> era l'obiettivo della società israeliana nei primi anni di vita dello Stato di Israele, creato nel 1948. Prima della creazione dello Stato Israeliano, nei territori che ora esso comprende, vigevano regole molto restrittive per l'immigrazione degli ebrei. Con il passare del tempo all'interno di questo piccolo ma eterogeneo stato si delineò la necessità di obiettivi più globali: l'integrazione e la socializzazione della popolazione israeliana in una società che mantenesse, però vive, le radici culturali dei diversi gruppi etnici.

Israele si configura come stato laico all'interno del quale, però, le istanze religiose hanno un notevole peso. E' possibile desumere quanto sopra accennato fornendo una visione d'insieme dell'ordinamento giuridico israeliano. Questo si presenta come un conglomerato di varie tradizioni giuridiche e include le vestigia della legge Ottomana- Turca e quella del

---

<sup>1</sup> Diaspora: dispersione di un popolo che lascia la terra di origine migrando in varie direzioni. Per diaspora ebraica si intende l'insieme degli ebrei residenti fuori dallo Stato di Israele.

mandato britannico. Grazie a questi concordati le principali comunità religiose applicano, ai loro membri, le proprie leggi religiose per quanto riguarda le “*matters of personal status*”<sup>2</sup>. Lo Stato di Israele non si è dotato di una costituzione scritta ma ha deciso di emanare le cosiddette “*basic law*”<sup>3</sup> ognuna delle quali tratta argomenti essenziali alla vita dello stato. Queste leggi considerate nel loro insieme creano una costituzione di fatto.

### 1.1.1 LEGISLAZIONE E SISTEMA GIURIDICO IN MATERIA DI MATRIMONIO E FAMIGLIA

Iniziando a parlare di famiglia in Israele non si può non accennare alla diversità di culture e stili di vita che formano la popolazione del piccolo stato mediorientale: ebrei, arabi, cristiani, drusi, e al loro interno gruppi con caratteristiche difformi tra loro.

E'essenziale porre l'accento sull'applicazione delle leggi religiose in materia di matrimonio e divorzio in quanto colpisce che in uno stato laico questi due istituti giuridici siano affidati alla regolamentazione esclusiva delle diverse leggi religiose. Né i matrimoni civili nè quelli tra persone di differenti religioni sono celebrati all'interno dello Stato di Israele. La celebrazione e lo scioglimento di un matrimonio sono, solo, questione religiosa.

---

<sup>2</sup> “*matters of personal status*”: si è deciso di lasciare la dicitura inglese in quanto la traduzione italiana ne avrebbe reso poco chiaro il significato. Con tale termine l'ordinamento giuridico israeliano indica le materie di rilevanza personale facenti capo ad ogni soggetto come il matrimonio, il divorzio, le proprietà, la custodia dei figli...una spiegazione più dettagliata sarà fornita in questo capitolo.

<sup>3</sup> *basic law*: leggi di importanza costituzionale, adottate a livello legislativo come le altre leggi, la cui importanza deriva dal loro contenuto e dall'inclusione in speciali clausole che richiedono una speciale maggioranza.

Le persone sposate o separate fuori dello Stato avranno bisogno dell'approvazione da parte della propria comunità religiosa per vedere convalidata la celebrazione anche in Israele.

Nella religione ebraica, in quella musulmana e in quella greco-ortodossa il divorzio è consentito e, quindi, è disciplinato dalla religione stessa, con alcune differenze (per esempio nella religione musulmana è più difficile ottenere il divorzio per le donne rispetto a quelle ebee). In Israele non c'è una legge civile che prevede il divorzio essendo questo attinente alle competenze giuridiche religiose.

Gli stili di vita, soprattutto a livello di educazione e procreazione tra i vari credi, ma anche nelle varie fazioni all'interno di questi sono molto diversificati. E' necessario chiarire che in questa sede si prenderà più in considerazione la popolazione ebraica e quella israeliana in generale rispetto alle altre etnie: arabi e drusi.

Il diritto di famiglia in Israele e' un'area complessa, affascinante ma allo stesso tempo multifaccettata. Cio' e' dovuto, in special modo, all'insolito "*meltingpot*" di religioni e gruppi etnici presenti all'interno dello Stato di Israele e al riconoscimento legale che tali gruppi hanno ottenuto a livello delle "*matters of personal status*".

L'unicità della realtà sociale israeliana si riflette anche nel sistema giuridico che e' composto da strutture giuridiche parallele. Così, si hanno tribunali civili e tribunali religiosi (ogni religione costituisce un proprio tribunale di pari autorità di quello civile). Questi due sistemi paralleli sono di particolare importanza quando si toccano le materie relative al diritto di famiglia.

Il diritto di famiglia in Israele si caratterizza, in questo modo per due elementi principali: le parti sono governate dalla loro legge personale ( si intende la legge della loro comunità religiosa), e secondariamente, la giurisdizione in quest'area è di competenza di più strutture giuridiche . Queste due caratteristiche hanno creato un fenomeno preoccupante conosciuto come “corsa alla giurisdizione”<sup>4</sup>. Questa “corsa” si sviluppa quando ognuna delle parti, in un domanda di divorzio, tenta di ottenere vantaggi, portando le istanze al tribunale religioso o a quello civile, quando il rilievo offerto dal tribunale religioso avvantaggia il marito e quello offerto dal tribunale civile avvantaggia la moglie.

In una recente sentenza rivoluzionaria la Corte Suprema di Israele ha cambiato una componente centrale in questa corsa stabilendo che i Tribunali Rabbinici devono basarsi sui principi di proprietà dettati dalla legge civile, e in particolare devono applicare il regime della comunità dei beni che dà diritto alla moglie ad un'equa divisione dei beni matrimoniali.

### 1.1.2 IL PRINCIPIO DELLA “LEGGE PERSONALE”<sup>5</sup>

Nel diritto familiare israeliano il principio della legge personale è un retaggio della legislazione promulgata dall'impero ottomano. Israele quindi, è uno dei rari esempi di paesi nei quali il principio della legge personale ancora governa l'area del diritto di famiglia e della persona. Gli altri paesi che hanno ancora questo tipo di sistema sono l'Egitto , l'India e il Pakistan.

---

<sup>4</sup> R.Halperin- Kaddari (Giugno 1994), Family law and jurisdiction in Israel and Bavli case, in Justice No 2, 37-40, Faculty of Law, Bar- Ilan University, Israel

<sup>5</sup> In inglese si parla di *personal law*. Legge personale significa quella parte di giurisdizione che si contrappone ed è in concorrenza con la legge civile. Il matrimonio, il divorzio sono afferenti solo alla legge religiosa. Per altre questioni che devono essere decise in sede di separazione, le parti possono scegliere a quale tribunale rivolgersi.

Questo principio sancisce che le materie concernenti il “*personal status*” sono determinate in accordo all’ appartenenza religiosa delle parti coinvolte nel caso. Quindi situazioni simili, nelle diverse appartenenze religiose, possono portare a risultati differenti.

Una seconda divisione esiste tra legge religiosa e civile. Le materie legali nell’area della legge sulla famiglia sono governate dalla legge religiosa, ma solo se sono classificate come “*matters of personal status*” e a meno che non siano qualificate come legislazione territoriale<sup>6</sup>. Il principio della legge personale ha anche creato una divisione giurisdizionale tra i vari tribunali religiosi e quelli civili. Quindi, la giurisdizione in materia di famiglia può essere di esclusiva competenza del tribunale religioso o concorrente (tra religioso e civile), ciò dipende dalla scelta delle parti in causa.

### 1.1.3 LA LEGGE APPLICABILE NELL’AREA DEL DIRITTO DI FAMIGLIA: “*MATTERS OF PERSONAL STATUS*”

Come già noto le “*matters of personal status*” sono governate dalla legge religiosa delle parti, sia se l’azione è avviata presso il tribunale religioso o quello civile. Originariamente, le “*matters of personal status*” includevano, “matrimonio, divorzio, alimenti, mantenimento, custodia, legittimazione, adozione dei minori, successione, testamento....”<sup>7</sup>.

---

<sup>6</sup> La legge civile

<sup>7</sup> R. Halperin – Kaddary ( giugno 1994), Family law and jurisdiction in Israel and Bavli case, in “Justice” n°2, pp 38-40, Faculty of Law, Bar-Ilan University, Israel.



Comunque, un graduale processo di emissione di nuove leggi ha rimosso alcune di queste materie dalla lista. Ad esempio, la successione e i testamenti sono ora regolati dalla legge sulla successione del 1965, che provvede anche per l'applicazione di tale materia presso i tribunali religiosi. Questa interpretazione ha condotto all'esclusione dalla lista delle "*matters of personal status*" della maggior parte delle materie relative alle questioni monetarie e alle proprietà matrimoniali che sono ora governate dalla legge sui coniugi (relazioni di proprietà) del 1973.

Nonostante il graduale declino delle "*matters of personal status*" l'originale ruolo dato dall'amministrazione alla legge religiosa in questa area è ancora presente.

Il risultato è che la legge che governa le "*matters of personal status*", sia nei tribunali religiosi che in quelli civili, è la legge ebraica, a meno che una specifica legge territoriale regoli la materia. In quest'ultimo caso entrambi i tribunali devono applicare la legge civile.

#### 1.1.4. LA GIURISDIZIONE NELL'AREA DEL DIRITTO DI FAMIGLIA

Come spiegato sopra, varie materie all'interno del campo del diritto di famiglia possono essere attribuite alla giurisdizione di diversi tribunali, a seconda della materia in oggetto e in alcuni casi dalla preferenza degli attori.

Oggi, in base alla legge sulla giurisdizione dei Tribunali Rabbinici (matrimonio e divorzio) del 1953 le competenze del

Tribunale Rabbिनico e di quello civile risulta suddivisa come segue:

- Il Tribunale Rabbिनico ha giurisdizione esclusiva in materia di matrimonio e divorzio (escludendo le istanze per le rivendicazioni monetarie e di proprietà tra i coniugi), per le materie che sono connesse<sup>8</sup> con una domanda di divorzio da parte di un coniuge ebreo.
- Le materie concernenti il mantenimento di un figlio minore o richieste di custodia sono sotto la concorrente giurisdizione del tribunale rabbिनico o civile.

• AZIONE LEGALE	TRIBUNALE RELIGIOSO	TRIBUNALE CIVILE
• RICHIESTA DI DIVORZIO	SI	NO
• APPROVAZIONE DI UN ACCORDO DI DIVORZIO	SI	NO
• CERIMONIA DI DIVORZIO E DECRETO	SI	NO
• SUPPORTO FINANZIARIO ALLA MOGLIE FINO AL DIVORZIO	SI	SI A meno che la moglie faccia istanza per il divorzio presso il Tribunale Religioso
• CUSTODIA DEI FIGLI E DIRITTO DI VISITA	SI Se i genitori sono d'accordo	SI A meno che entrambi gli sposi facciano domanda istanza di divorzio presso il tribunale Religioso
• DIVISIONE DELLE PROPRIETA'	SI Se l'istanza iniziale di divorzio includeva la divisione delle proprietà	SI

<sup>8</sup> connesse: con questo termine si indicano tutte le materie legate ad una domanda di divorzio (es. la custodia dei figli, gli alimenti, il mantenimento dei figli...). La sezione della legge del 1953 che dispone questo articolo va a frustrare anche la giurisdizione concorrente dei due sistemi paralleli (civile e religioso) in quanto presuppone l'esclusiva giurisdizione per le materie connesse del Tribunale Religioso. Comunque la giurisdizione su queste materie accessorie dipende, anche, da quale parte apre per prima il procedimento e presso quale tribunale la acquisisce (la moglie è più avvantaggiata dai tribunali civili che mantengono la giurisdizione sulle materie connesse se le cause vengono aperte prima presso di loro)- più avanti verrà spiegato il concetto di "corsa alla giurisdizione" e risulterà più chiaro anche quello dell'acquisizione delle domande di procedimento.

### 1.1.5 LA CORSA PER LA GIURISDIZIONE

Da quanto sopra descritto potrebbe sembrare che le controversie acquisite in tribunali differenti possano avere esiti simili. Se ciò fosse vero non ci sarebbe ragione per sfruttare il ruolo delle materie connesse , che porta ad una corsa per la giurisdizione tra i diversi tribunali. L'impressione risulta quindi errata e gli esiti di ogni caso dipendono dal tribunale o meglio “la legge segue il giudice”<sup>9</sup>. Alla base di questa affermazione vi sono rilevanti ragioni tra le quali quella che le differenze tra tribunali religiosi e civili sono state riconosciute e approvate dalla Corte Suprema.

Queste differenze includono l'applicazione delle leggi e delle regole probatorie religiose da parte dei tribunali religiosi, così come la non applicazione delle regole del diritto privato internazionale da parte di questi tribunali. Ciò può solo portare a differenti esiti dei casi anche se il diritto sostanziale applicato è lo stesso. Ma anche le leggi di diritto sostanziale possono essere interpretate in modi differenti dai due tribunali. Come ultimo, spesso, i tribunali religiosi ignorano la legislazione territoriale civile anche se sono chiaramente costretti a tenerne conto. La conseguenza più ovvia di questa differenza di esiti è che le parti cercheranno di far acquisire il caso presso il tribunale che li può avvantaggiare.

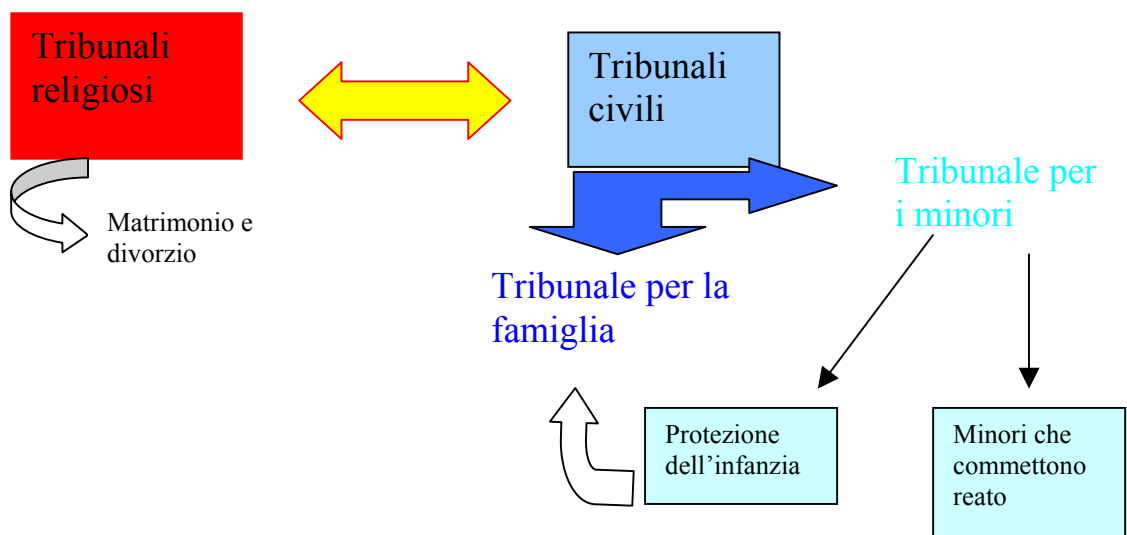
La corsa per la giurisdizione nasce proprio da questa incompatibile preferenza delle parti: chi per primo farà acquisire il caso presso un tribunale farà sì che tutta la procedura rimanga

---

<sup>9</sup> R. Halperin – Kaddary (giugno 1994), Family law and jurisdiction in Israel and Bavli case, in “Justice” n°2, pp38-40, Faculty of Law, Bar – Ilan University, Israel

sotto la giurisdizione del primo tribunale fino alla conclusione. I tribunali religiosi in materia di affidamento dei figli danno molta importanza alle questioni morali (ad esempio se una donna separata dal marito ma non ancora a divorzio formalizzato vive con un uomo che non è il marito molto probabilmente i figli non le verranno affidati) e all'adesione alle regole religiose, mentre il tribunale civile è guidato da un'altra serie di valori.

I tribunali religiosi sono inclini a giudicare il comportamento della moglie, se non ha rispettato le regole, riguardo al marito, come parametro di idoneità per avere la custodia del figlio minore. Come si può ben notare in una situazione già di divisione, la domanda di divorzio e le materie ad essa connesse, i differenti esiti dell'acquisizione presso un tribunale o l'altro, portano ad un conflitto ancora maggiore tra le parti e ad un disparità di trattamento.



Il grafico mostra come il tribunale religioso e civile sono sullo stesso livello giuridico e la freccia gialla indica la concorrenza dei due sistemi riguardo a molte materie di diritto

personale e di famiglia, mostra l'esclusiva giurisdizione del tribunale religioso in materia di matrimonio e divorzio. I tribunali civili si dividono in: tribunale per la famiglia istituito nel 1995 che ha giurisdizione su una vasta gamma di materie relazionate alla famiglia, materie che fino al 1995 erano assegnate a diversi tribunali all'interno del sistema civile; tribunale per i minori che è diviso in due sezioni: una si occupa della protezione dell'infanzia e l'altra di minori che commettono crimini.

Molto probabilmente tra qualche anno la sezione di questo tribunale che si occupa dell'infanzia sarà accorpata al tribunale per la famiglia allo scopo di costituire un unico organismo che tratta le materie che fanno capo alla famiglia, ad esclusione, naturalmente, del matrimonio e del divorzio, di competenza esclusiva del tribunale religioso.

## **1.2 L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI SOCIALI**

### **PREMESSA**

Per comprendere l'organizzazione dei servizi sociali in Israele è necessario analizzare la divisione degli uffici, partendo dal livello nazionale (allegato 2), essendo questi ultimi strettamente connessi ai servizi locali sia a livello di finanziamenti sia per il controllo e la supervisione<sup>10</sup> dei primi.

Il Ministero del Lavoro e degli Affari Sociali, organo politico di governo, è suddiviso in due aree che lavorano separatamente.

---

<sup>10</sup> con il termine controllo si intende la funzione di persone cui spetta l'incarico di verificare, sorvegliare un'attività. In Italia il termine supervisione viene generalmente usato per indicare la relazione di un professionista che si riferisce ad un altro più esperto, in rapporto ai contenuti dell'agire professionale. Ho voluto chiarire questi due termini per non creare confusione nel lettore. Il termine controllo sarà in questo capito intercambiato con il verbo ispezionare e verificare.

Questi dipartimenti dipendono dal Direttore Generale e dagli uffici per l'amministrazione e l'assistenza. Tutti questi uffici sono istituiti a livello nazionale e non lavorano con l'utenza ma con gli uffici a loro subalterni.

### 1.2.1 DALLA STRUTTURA MINISTERIALE A QUELLA LOCALE

L'area che interessa i servizi sociali è chiamata Divisione per gli Affari Sociali, che comprende più uffici specifici quali: ricerca, pianificazione e formazione, per i ritardati mentali, di riabilitazione, per i servizi sociali e personali, di sviluppo e correzione della gioventù (allegato 2). Ognuno di questi uffici ne comprende altri specializzati (allegato 2).

Le regole e gli standard strutturali e procedurali, nell'area dei Servizi per la Famiglia e le Persone, vengono programmate e pubblicate attraverso le direttive del Direttore Generale del Ministero del Lavoro e degli Affari Sociali. Queste linee guida, in realtà, vengono stilate dal direttore del dipartimento specifico di una determinata area, interno alla divisione degli Affari Sociali, e vengono, poi, controfirmati e accettati dal Direttore Generale.

Il Ministero, attraverso i suoi uffici nazionali, ha la funzione di ispezionare i servizi per l'infanzia e la famiglia, di proteggere i loro diritti. Controlla, inoltre, le attività delle autorità locali nello stesso interesse dei bambini, svolgendo questa attività attraverso gli uffici distrettuali.

Gli uffici distrettuali (allegato 2) in cui Israele è diviso fanno parte del Ministero e sono sei : Gerusalemme e il sud,

Haifa e il nord, Tel Aviv e il centro. Il ministero verifica l'attività di tutti i servizi che finanzia direttamente, siano essi pubblici, privati o di volontariato.

In Israele esistono 270 Dipartimenti Locali di Servizi Sociale che fanno capo ai comuni. Tali Dipartimenti Locali sono connessi con gli uffici nazionali in quanto sono supervisionati dagli uffici distrettuali, dipendenti da quelli nazionali. Molti servizi locali ottengono finanziamenti dagli uffici nazionali (i servizi locali finanziati dal ministero devono presentare una relazione finanziaria agli uffici competenti). I servizi locali per poter operare necessitano dell'autorizzazione degli uffici nazionali, devono possedere gli standard stabiliti per legge e firmare un accordo contenente le linee guida.

Esistono solo due servizi a livello nazionale e sono quello per la l'adozione e quello per l'affidamento in prova ai servizi sociali, che dipendono direttamente dal Ministero.

In questa divisione tra uffici nazionali e servizi locali si collocano i *Contact Centers*<sup>11</sup> che dipendono e sono creati all'interno dei servizi locali ma, essendo in buona parte finanziati dal Ministero per il Lavoro e gli Affari Sociali, sono controllati rispetto agli standards strutturali e al metodo di lavoro in generale, dagli uffici nazionali e in particolare dall'ufficio per il benessere delle persone e della famiglia.

La legge per i servizi sociali dispone che ogni comune deve aprire un dipartimento di servizio sociale locale nel quale sia

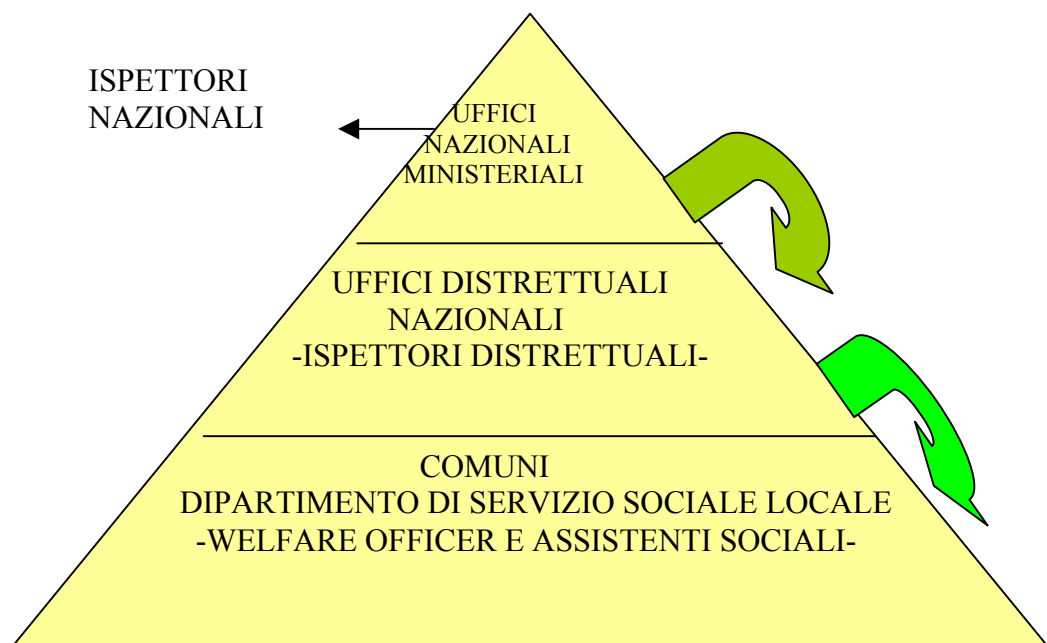
---

<sup>11</sup> Ho deciso di non tradurre le due parole Contact Center in italiano in quanto esse derivano già dalla traduzione dall'ebraico all'inglese e avevo il timore che traducendola nuovamente perdesse il significato che i creatori di questi centri ne volevano dare. La decisione di utilizzare la parola CONTACT e non visiting (utilizzata negli Stati Uniti) ha lo scopo di dare a questi centri un'impronta educativa, di ricreazione o creazione di quei legami che sono stati recisi per varie cause. Il centro deve rappresentare una parte transitoria nella vita della famiglia. Non si vuole dare ampio spazio alla dimensione del controllo.

presente almeno un'assistente sociale, anche se quel comune non dovesse necessitare dei servizi sociali. Gli uffici nazionali si occupano di elaborare gli standard dei servizi sociali locali, il rilascio delle autorizzazioni per l'apertura, dell'ispezione dei servizi finanziati e aperti, allo scopo di controllare l'esistenza degli standard richiesti.

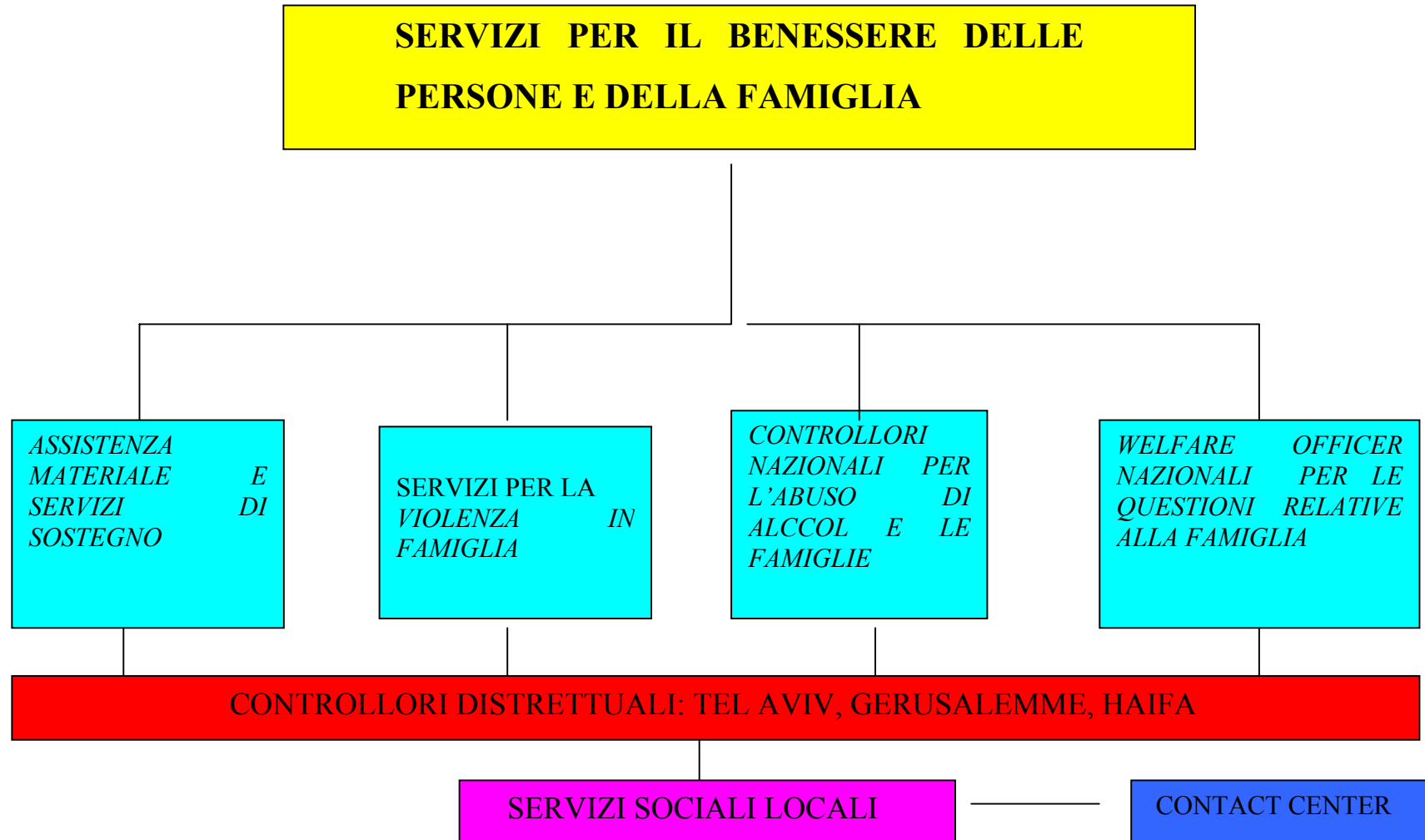
Tutto il sistema organizzativo dei servizi, in Israele, è una struttura piramidale rispetto alla quale ogni livello è ispezionato da quello superiore attraverso una fitta rete di ispettori nazionali e distrettuali. Lo schema 1 mostra le relazioni di controllo di un livello sull'altro.

Schema 1 SISTEMA ORGANIZZATIVO DEI SERVIZI





1.2.2 IL DIPARTIMENTO PER I SERVIZI PER IL BENESSERE DELLE PERSONE E DELLA FAMIGLIA



All'interno della divisione dei servizi sociali e personali esiste il Servizio per il Benessere della Famiglia e delle Persone che risulta importante poiché è in stretto rapporto con la realtà dei *Contact Centers*. Le funzioni di questo dipartimento sono centrate sulla costituzione di una politica di benessere sociale nazionale e sullo sviluppo di programmi e progetti per la comunità'. Questi programmi e progetti devono rispondere ai bisogni delle persone e della famiglia nei suoi vari aspetti.

Il dipartimento è responsabile di rendere disponibili i fondi per l'attuazione delle sue politiche tra le quali i *Contact Centers*. Il Ministero ha stabilito dei principi guida per la determinazione delle politiche sociali del dipartimento:

1. garantire i servizi per le persone e la famiglia all'interno del loro ambiente naturale;
2. la famiglia è l'unità principale della società e deve essere aiutata e rafforzata;
3. uniformare il budget per le diverse comunità in accordo ai bisogni e alle priorità;
4. coordinamento delle varie organizzazioni che forniscono servizi al fine di promuovere efficienza ed efficacia;
5. rendere disponibili servizi il più possibile vicino alla famiglia.

Oltre alle funzioni di formazione e sviluppo il Dipartimento per le Persone e la Famiglia ha, anche, il compito di verificare i

programmi finanziati dal dipartimento attuati nei vari distretti, di promuovere la ricerca e la valutazione per determinare le politiche sociali e poter formulare e approvare di conseguenza un'appropriata legislazione. Ultimo, ma non meno importante, compito di questo dipartimento e' il coordinamento di tutti i servizi che si occupano dell'affronto dei problemi personali e sociali delle unita' famigliari al fine di ottimizzare gli sforzi.

Piu' specificatamente le aree di intervento di questo dipartimento nell'assistenza sociale sono:

- assistenza materiale
- servizi di sostegno
- servizi di protezione della famiglia e dei minori
- consulenza e trattamento familiare e coniugale
- integrazione degli immigrati
- trattamento dell'alcolismo
- sviluppo delle metodologie di assistenza alla famiglia in crisi per licenziamento o disoccupazione
- *welfare officer*<sup>12</sup> per le questioni relative alla famiglia

### 1.2.3 LA FIGURA PREMINENTE DEL *WELFARE OFFICER*

Una delle funzioni sopra elencate è quella di formare le figure professionali dei *Welfare Officer*. Queste figure svolgono una funzione di protezione nei confronti delle famiglie e dei minori e

---

<sup>12</sup> *Welfare Officer* indicano gli assistenti sociali che sono incaricati dal Ministero per lavorare con i Tribunali, grazie ad una speciale autorità. Con questa dicitura, in questo scritto si intendono i Welfare Officers che dipendono dai Dipartimenti di Servizio Sociale Locale. Esistono anche a livello nazionale e distrettuale, con competenze di ispezione del lavoro dei livelli inferiori ( vedi schema 1) e per questa loro competenza specifica, ho deciso di chiamarli ispettori, in modo da non confondere gli uni con gli altri.

sono le uniche con l'autorità di collaborare con i tribunali. Esse sono incaricate dal Ministero, dopo aver superato un corso di formazione di un anno di circa 200 ore, ma sono dipendenti dai Dipartimenti di Servizio Sociale Locali.

L'obiettivo del Ministero è quello che ci sia almeno un *Welfare Officer* per la custodia e gli affari personali in ogni Dipartimento Locale.

Come per l'organizzazione dei servizi, anche per questa funzione esiste una gerarchia piramidale (schema 1). Gli ispettori nazionali coordinano quelli distrettuali, corrispondenti ai sei distretti in cui lo Stato di Israele è suddiviso. Al di sotto dei distretti, come nel caso dell'organizzazione dei servizi, troviamo i *Welfare Officer* che come risulta da dati del 1998 erano circa 450 unità solo per quanto riguarda quelli con competenza in materia di famiglia.<sup>13</sup>

I *Welfare Officer* sono assistenti sociali con specifiche capacità professionali e almeno tre anni di esperienza: questi sono i requisiti che consentono loro di accedere alla formazione del Ministero. L'autorità che viene loro conferita dopo il corso, se frequentato con successo, permette loro di entrare in qualsiasi luogo dove il minore o il malato di mente si trovano, interrogare ogni persona che ha conoscenza della storia del minore o è venuta a conoscenza di fatti pertinenti con l'indagine in corso. Le persone sono obbligate a testimoniare la verità salvo quando la testimonianza resa, per il suo contenuto, può divenire un'autodenuncia con conseguente incriminazione.

---

<sup>13</sup> Yael Hermel, 1998, *Welfare Officer in Israel and Parent- Child Contact Center (part 1)* in "Sitting In" 9-10, ministry of labour and social affairs, Israel

La maggior parte del lavoro di questi operatori sociali è rappresentato dalle indagini per i divorzi, la custodia dei figli e il diritto di visita nonché, ultimamente, per la violenza intrafamigliare e la tutela. Il compito di questi operatori è molto complesso in quanto si trovano a lavorare a stretto contatto con le parti in gioco e ad avere l'autorità di consultare e venire a conoscenza di qualsiasi documento riguardante la famiglia, se ritenuto importante ai fini dello scopo perseguito.

E' importante sottolineare che le relazioni e i consigli portati dal *Welfare Officer* davanti al giudice sono tenuti in enorme considerazione da quest'ultimo. Il *Welfare Officer* ha, quindi, un ruolo chiave all'interno dell'organizzazione dei servizi. Può avviare infatti, un procedimento giuridico nei seguenti casi:

- quando viene a conoscenza che sta avendo luogo un'udienza per la custodia di un minore o per il diritto di visita nei confronti di un minore per la quale non è stata richiesta una relazione. Se crede che vi sia la necessità di un suo intervento può fare domanda al consulente legale<sup>14</sup> per poter agire in quella precisa istanza;
- se un tribunale sta deliberando su un' istanza di divorzio e l'operatore ritiene che l'accordo accettato dal giudice sia solo formale o dannoso per il bambino può chiedere di agire come sopra;

---

<sup>14</sup> Il consulente legale è una figura presente all'interno dei tribunali. Il *Welfare Officer* deve riferirsi a questo professionista quando vuole presentare le proprie impressioni davanti al giudice.

- se dopo aver relazionato su un caso la situazione presentata subisce un cambiamento, il *Welfare Officer* consulterà il consulente legale per poter presentare un'ulteriore relazione al giudice;
- se successivamente alla chiusura di un caso si verifica un cambiamento nella situazione l'operatore competente può agire presso il consulente legale per ottenerne la riapertura.

Come si può vedere il *Welfare Officer* ha autorità non solo perché può accedere a documenti confidenziali, ma anche perché qualora ne ravvisi la necessità ha la possibilità di entrare in un giudizio senza che gli venga richiesto.

### **1.3 CAMBIAMENTO E RICONOSCIMENTO GIURIDICO DELLE FORME FAMILIARI**

#### **1.3.1 NUZIALITA' E DIVORZIO**

La famiglia ha il compito di socializzare le generazioni successive, di aiutare il passaggio all'età adulta e all'assunzione di responsabilità all'interno della comunità.

La formazione di una nuova famiglia è una tra le più significative transizioni per i giovani adulti, che li porta a diventare a pieno titolo membri della loro comunità. Questa transizione è segnata da riti e cerimonie che provvedono al riconoscimento pubblico e sociale della nuova famiglia all'interno della comunità stessa, nelle diverse religioni.

La diminuzione della mortalità e della fertilità, che ha caratterizzato la società israeliana implica che molti giovani adulti in Israele crescono, fino a tarda età con i genitori e i nonni, con la possibilità di relazioni intergenerazionali più estese, sia verticali che orizzontali. Queste trasformazioni hanno portato la famiglia a cambiare la sua forma nel corso degli ultimi decenni. E', anche, vero che in Israele sono presenti diverse forme familiari dovute a tradizioni e culture differenti (africana, asiatica, russa, occidentale...) e anche per questo le politiche di controllo delle nascite si sono spesso scontrate con le differenti ideologie religiose : un esempio sono quelle sioniste che, hanno come valore principale quello di incrementare la popolazione ebraica attraverso diversi mezzi tra i quali l'immigrazione ma anche attraverso le nascite. Nonostante questo Israele è stata caratterizzata, però, negli ultimi anni da una transizione dalle famiglie numerose a famiglie nucleari più piccole (tav.1).

**Tav. 1 Famiglie israeliane con bambini 1980-1991**

<b>N°bambini/famiglia</b>	<b>1980</b>	<b>1985</b>	<b>1991</b>
<b>1</b>	27,25	26,50	30,29
<b>2</b>	31,30	32,05	30,70
<b>3</b>	20,53	22,55	21,48
<b>4</b>	9,42	9,36	9,25
<b>5</b>	4,55	4,12	3,89
<b>6+</b>	5,95	5,42	4,29

Le cifre riportate sono tassi percentuali

National Insurance institute, Research and planning administration

Forme alternative alla famiglia tradizionale (moglie, marito, figli con il ruolo strumentale principalmente legato al marito e quello espressivo legato alla moglie) sono un fenomeno relativamente nuovo nello Stato di Israele. Il 90% delle donne e l'84% degli uomini tra i 30 e i 34 anni è sposato e la maggior parte dall'età di 25- 29 anni. Gli uomini si sposano più tardi rispetto alle donne, ma pressochè tutti (98% della popolazione) sono stati sposati almeno una volta nell'arco della loro esistenza. Il matrimonio risulta essere un'esperienza di vita comune ad ognuno in Israele. Ne risulta che i modelli famigliari si sono modificati e l'età (tav.1.1) in cui si costituisce una famiglia si è estesa, ma il matrimonio rimane una regola.

**Tav. 1.1 età media degli sposi, per religione 1952-1991**

Anni	Ebrei		Musulmani		cristiani		Drusi	
	Donne	uomini	Donne	uomini	donne	uomini	donne	uomini
1952	21,9	26,9	-----	-----	-----	-----	-----	-----
1960	21,7	25,7	-----	-----	-----	-----	-----	-----
1970	21,6	24,4	19,4	24,3	21,5	27,5	19	22,7
1975	21,7	24,5	19,3	23,6	21,1	27,1	18,7	22,8
1980	22,3	25,3	19,5	23,7	21,5	27	18,2	21,6
1985	23	26,2	19,8	23,9	22,4	27,5	18,6	22,3
1991	23,5	26,6	20	24,6	22,3	27,8	19,2	24

Statistical Abstract of Israel 1992

Il numero e la percentuale delle famiglie con un solo figlio è in crescita, si tratta di un fenomeno più presente nelle famiglie



ebraiche rispetto a quelle non ebraiche e a quelle ultra ortodosse ebraiche.

Per modelli alternativi di famiglia si intende la presenza di conviventi di entrambi i sessi o dello stesso sesso, ma entrambi con una divisione flessibile dei ruoli dipendente dalle capacità e caratteristiche personali.

La famiglia monoparentale è, in genere, il risultato della morte di un coniuge, o di un divorzio, ma anche una scelta consapevole di un genitore con uno o più bambini. Anche l'età dei figli presenti in famiglie monoparentali sta cambiando, infatti la maggioranza di questi minori sono tra gli 0 e i 10 anni (87,7%) per quanto riguarda le famiglie di genitori mai sposati, tra i 6 e i 15 anni (63,3%) i figli di genitori separati in famiglie composte da un solo genitore mentre, l'età dei figli di persone rimaste vedove è decisamente più alta. La causa principale dell'incremento delle famiglie monoparentali fino agli anni settanta è stato il divorzio che è andato crescendo di numero. La maggioranza di queste famiglie ha a capo una donna e un elevato numero sono costituite da donne mai sposate (né vedove né divorziate).

Il numero di divorzi è aumentato in Israele, dalla metà degli anni 50, da 2.100 per anno a 3.100 alla metà degli anni 70 fino ad una stima di 6.500 nel 1992. La percentuale rimane comunque bassa (tav.1.2) e questo ad indicare che la società israeliana è ancora centrata sulla famiglia.

**Tav. 1.2 percentuale di divorzi in Israele, per religione e sesso 1961-1991**

Anni	Ebrei		Musulmani	
	donne	uomini	Donne	uomini
1961	5,1	5,4	-----	-----
1972	5,1	5,6	3	3,4
1983	8	8,5	6,4	6,9
1991	8,4	8,7	5,3	5,7

La percentuale è calcolata rispetto alle persone divorziate ogni mille sposate. **Statistical Abstract of Israel 1993**

Una differenza, invece, si riscontra nel diffondersi della pratica del divorzio in famiglie con figli. Negli anni '60 infatti, il divorzio era caratterizzato da coppie senza figli, mentre negli anni '80 coinvolge coppie con due o più figli.

La società israeliana è quindi connotata da legami familiari forti, alto livello di matrimoni e bassa percentuale di divorzi, compatibile, comunque, con un cambiamento nei modelli di vita. L'aumento dell'età in cui si contrae matrimonio non ha portato ad un consistente incremento delle persone che vivono sole. La percentuale di queste forme familiari è rimasto relativamente basso. Solo il 10% delle famiglie ebraiche era costituito da una persona nel 1960 e questa percentuale è aumentata solo del 7% in 30 anni.

### 1.3.2 RICONOSCIMENTO LEGISLATIVO E RUOLO CENTRALE DEL MINORE

La legge civile e quella religiosa riconoscono la famiglia come unità fondamentale della società. Lo stato israeliano ha come scopo principale quello di supportare diverse forme di famiglia presenti. Nella legge israeliana il termine famiglia, infatti, non è uniformemente definito e possono essere ritrovate differenti definizioni nei vari atti legislativi.

A seconda degli obiettivi perseguiti, alcuni provvedimenti hanno definito la famiglia in modo ampio e generale (per esempio nella legge per la Prevenzione della Violenza Familiare non viene fatta differenza tra un membro familiare fisicamente presente all'interno del nucleo familiare anche se non biologicamente o legalmente legato alla famiglia, e uno giuridicamente riconosciuto ma assente e lo stesso significato si ritrova nella legge che istituisce il Tribunale per la Famiglia). Altri atti, invece, hanno adottato un significato ristretto di famiglia, ritendendo che membro della famiglia è da considerarsi solo “uno dei genitori, i figli, i nipoti, fratelli, sorelle, i cognati”<sup>15</sup>.

Alcuni tribunali cercano di interpretare le norme in senso restrittivo mentre altri in senso più ampio. Per vari scopi la legge e la giurisprudenza israeliana riconoscono varie tipologie di famiglia, includendo sia quelle estese sia quelle di fatto.

---

<sup>15</sup> Equal Employment Opportunities Law, 1988, State of Israel

Le famiglie di fatto sono riconosciute e in molte aree del diritto la legge conferisce loro uno status uguale a quello delle coppie sposate. La Corte Suprema ha stabilito, in alcune decisioni, che le relazioni di fatto sono importanti per la forza e la stabilità della società israeliana tanto quanto le famiglie fondate sul matrimonio religioso.

Anche le coppie omosessuali hanno ricevuto un riconoscimento parziale dalle autorità amministrative in materia del diritto alla pensione e dei benefici lavorativi. A questo riguardo la Corte Suprema ha accettato la petizione di un omosessuale impiegato presso una compagnia aerea volta ad ottenere un beneficio di lavoro normalmente accordato ai coniugi degli impiegati eterosessuali. Nella sentenza si legge che “non vi è differenza tra coniugi etero e omosessuali se la relazione tra loro incontra gli standard per i quali il beneficio lavorativo è conferito”. Questo riconoscimento, anche se parziale, risiede nei diritti fondamentali sanciti dallo Stato di Israele tra i quali il diritto di “ogni persona a formare una famiglia e di avere dei figli”<sup>16</sup> e il diritto alla genitorialità, sancito come fondamentale dell’uomo.

Lo stato mette in primo piano la famiglia e i suoi diritti e prevede un intervento pubblico solo in caso di situazioni complesse, dando effettiva attuazione al principio di sussidiarietà: “chi è obbligato per primo a prendersi cura dei membri della famiglia sono i membri stessi”<sup>17</sup> E’ da rilevare che ad ogni situazione in cui la famiglia si può trovare corrispondono

---

<sup>16</sup> A.C.R.2401/95 Nahmani v. Nahmani, Takdin- Supreme vol. 96(3) 526

<sup>17</sup> Legal Capacity and Guardianship Law, 1962, State of Israel

dei benefici di assistenza, soprattutto a favore dei nuclei monoparentali.

Un rilievo particolare è conferito dalla Legge sulla Custodia e sulla Capacità Giuridica del 1962 al riconoscimento dei diritti del minore. Si può notare come, nonostante il principio cardine in materia di famiglia sia quello di sussidiarietà, il tribunale ha una vasta autorità nello scegliere il significato di protezione degli interessi del minore, e ciò può anche significare l'iniziativa autonoma da parte dell'organo giudiziario. E' una funzione eccezionale nel sistema giuridico. Di solito il tribunale risponde alle istanze delle parti. Tale eccezione è stata introdotta dal legislatore per aumentare la protezione del minore. Il minore ha anche la facoltà di appellarsi direttamente al tribunale, senza intermediari, per salvaguardare il suo stesso interesse. Questa norma è in contrasto con la regola che sono i genitori ad avere l'autorità di rappresentare i figli in tribunale.

La legge stabilisce inoltre, che le preferenze e i desideri del minore sono tenuti in considerazione a partire dall'età di dieci anni. In genere, nei casi di custodia i giudici non forzano i minori ad essere trasferiti alla custodia di un genitore, se il bambino dimostra un'inflessibile opposizione. Questo modo di agire del tribunale segue la regola per la quale in tutte le materie concernenti i minori il principio guida è il bene del bambino.

### 1.3.3 LEGGE E EVOLUZIONE DELLA FAMIGLIA: COINCIDONO?

Nella società israeliana si scontrano tendenze innovatrici e tradizioni radicate da migliaia di anni. Questo si può notare sia a livello del sistema giuridico sia nei mutamenti famigliari. La religione ha un notevole peso all'interno di questo stato e all'interno di ogni comunità, soprattutto quella ebraica. Esistono differenze nella composizione dei nuclei famigliari e nell'approccio al sistema giuridico. Se da una parte la comunità ebraica e soprattutto gli ortodossi ebraici sono molto legati alle tradizioni e seguono la legge religiosa ( sono in genere famiglie molto numerose nelle quali la moglie non lavora quindi con un tenore di vita inferiore alle altre famiglie ebreë) dall'altra è sempre più presente una tendenza innovatrice. Pur seguendo le tradizioni ( la maggior parte della popolazione ebrea non è religiosa praticante) la società ebraica si sta orientando verso un modello di vita più individualista e meno attento alle regole religiose, anche se la famiglia resta ancora un caposaldo della società.

Il riconoscimento delle forme famigliari alternative ai nuclei tradizionali non è totale, ma almeno nella teoria non viene discriminato alcun nucleo familiare. Ciò fa ipotizzare che lo Stato di Israele dimostra di essere aperto rispetto ai cambiamenti e la legge cerca di tenere il passo con le trasformazioni culturali. In contrasto con questa ipotesi, però, rimane il fatto che non viene riconosciuta totalmente la libertà di scelta dell'individuo in quanto, se è pur vero che il divorzio è accettato dalla religione e

quindi accessibile a tutti, il matrimonio non lo è. Questa affermazione risiede nella constatazione che chi non si reputa religioso o comunque non desidera contrarre matrimonio con rito religioso, non può vedere la sua unione celebrata civilmente. Viene limitata, così, la libera scelta dell'individuo, a favore della tradizione religiosa in uno stato che si definisce laico.

**2.**

**LA FAMIGLIA ITALIANA**



*“Guardare dentro di sé è difficile  
come guardare indietro senza voltare il capo”*

(Thoreau)

## **PREMESSA**

Nelle prossime pagine si cercherà di fare il punto sulla situazione della famiglia in Italia, così, come nel capitolo precedente si è cercato di fare per quella israeliana, dando, al lettore, la possibilità di confrontare due culture distanti ma con tradizioni famigliari molto simili. In questo capitolo non ho ritenuto necessario fare una panoramica dell’ordinamento giuridico italiano, ma ho trovato indispensabile dare un accenno degli organi giudiziari che si occupano della protezione dei diritti dei minori. Gli organi che hanno giurisdizione in materia minorile sono messi in connessione con l’argomento principale di questo lavoro: i casi di separazione o di limitazione della potestà che portano all’esercizio del diritto di visita. Alla fine del capitolo si troverà un breve accenno al riconoscimento della famiglia all’interno dell’ordinamento giuridico italiano. Credo sia utile, prima di scrivere in merito ai cambiamenti della famiglia italiana, delineare le caratteristiche della nostra cultura.

L’Italia è uno dei paesi europei, insieme a Francia, Spagna e Portogallo a quasi totale prevalenza cattolica. Solo negli ultimi decenni si sono create altre correnti religiose, che hanno comunque una rilevanza modesta. In questo stato laico, ma di

religione cattolica, alcuni diritti del cittadino sono stati sanciti solo qualche decennio fa. Il divorzio ma anche l'aborto sono stati riconosciuti solo alla fine degli anni '70. Molte decisioni all'interno dello stato sono fortemente influenzate dalla religione: i partiti a ispirazione cattolica e la Chiesa hanno notevole potere all'interno del nostro stato. E' necessario ricordare che il divorzio non è riconosciuto dalla Chiesa Cattolica e quindi i coniugi sposati sia con rito religioso che civile (possibile in un'unica cerimonia grazie al concordato tra Chiesa e Stato) se divorziano civilmente rimangono uniti per la Chiesa. Il matrimonio religioso non è scioglibile, sono previsti alcuni casi ristretti di nullità, che lo rendono inesistente. Il Diritto Canonico ha valore all'interno dello Stato solo se vi è un esplicito concordato.

## **2.1 ORGANI GIUDIZIARI PER LA PROTEZIONE DEL MINORE E SERVIZI TERRITORIALI**

L'ordinamento italiano si è dotato di una legislazione che mira alla salvaguardia dei diritti dei minori e la attua in concreto, attraverso gli organi giudiziari preposti a questo scopo, con l'ottica di agire nell'interesse del minore.

L'Italia ha ratificato la Convenzione sui diritti del fanciullo con la legge n° 176 del 1991 che indica che il valore di orientamento, per chi si trova a prendere decisioni nell'ambito della protezione dell'infanzia, è il superiore interesse del bambino e riconosce il ruolo centrale della famiglia nello sviluppo dei figli. In ultimo, ma di rilievo in questa sede, stabilisce il diritto del minore, figlio di genitori separati, a poter

mantenere rapporti diretti e contatti personali con entrambi i genitori. A questo proposito, nel nostro paese si stanno attuando delle modifiche sostanziali.

In una recentissima sentenza la Corte di Cassazione stabilisce che: “compie reato penale il genitore affidatario dei figli avuti dall'ex coniuge se non li educa e non li sensibilizza ad avere un rapporto col padre o con la madre dal quale i ragazzi vivono separati.”<sup>18</sup>. La Corte ha applicato una lettura allargata dell'art. 388 del codice penale che sanziona la “mancata esecuzione dolosa di un provvedimento del giudice”, facendo rientrare in questo reato il comportamento del genitore affidatario che non collabora alla realizzazione del diritto di visita dei figli da parte del genitore non affidatario. Sempre in materia minorile il Codice Civile dispone che (art. 330,333) il giudice può limitare il potere di quei genitori la cui condotta è pregiudizievole allo sviluppo del bambino.

### 2.1.1 ORGANI GIUDIZIARI

Gli organi della Magistratura preposti a prendere decisioni in merito alla protezione dei minori nel loro superiore interesse e inviarli ai servizi territoriali sono: il Tribunale per i minorenni, il Tribunale Ordinario (IX sezione), il Giudice Tutelare.

- Il Tribunale dei Minorenni è un organo istituito nel 1934. Si occupa delle situazioni dei minorenni sia dal punto di vista civile che penale. Dal punto di vista civile si occupa delle

---

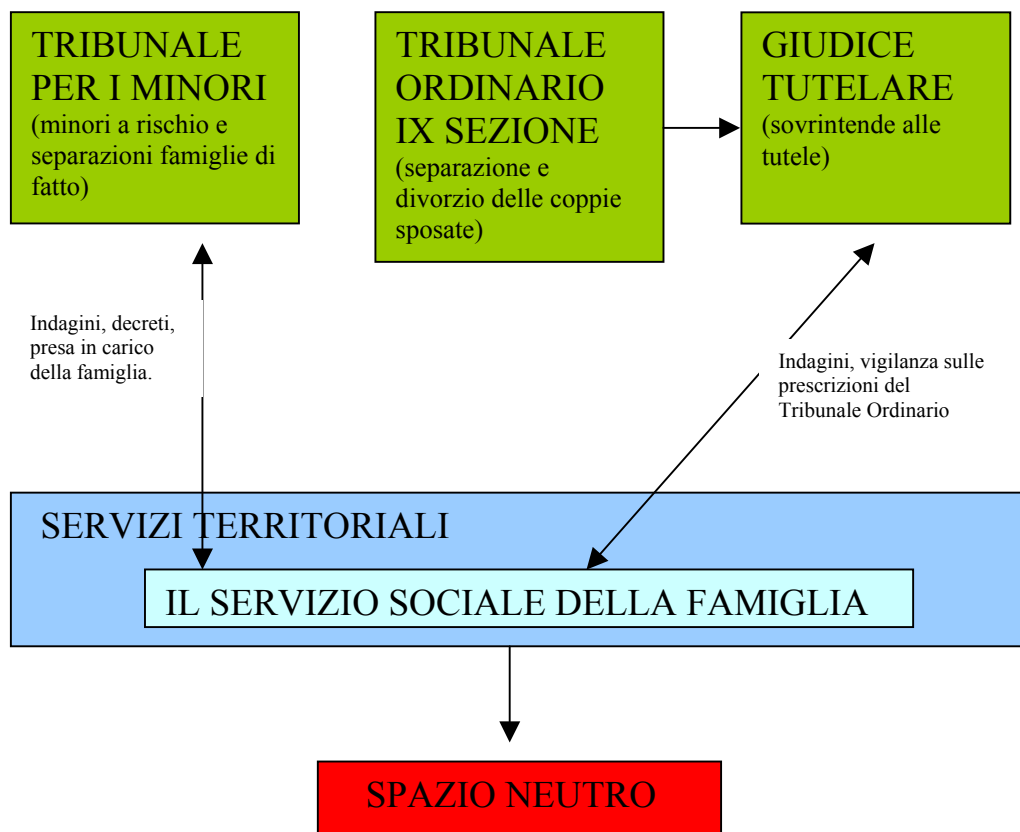
<sup>18</sup> “Il Giornale” cronache, pag 18. Non è possibile dare riferimenti più precisi.

situazioni in cui l'interesse del minore sembra non adeguatamente tutelato, creando un pregiudizio per il suo sviluppo. Tra questi casi può essere inclusa la regolamentazione dei rapporti tra genitori e figli nelle separazioni delle "famiglie di fatto" (che non hanno uno specifico riconoscimento nel nostro ordinamento) e tra figli e genitori quando i primi vengono allontanati dalla famiglia o da uno dei suoi membri. Il Tribunale dei Minori prende le decisioni in camera di consiglio, composta da due giudici togati e da due giudici onorari, che sono professionisti competenti in materia (psicologi, assistenti sociali, pedagogisti, psicoterapeuti...). Tali decisioni vengono riportate all'interno di un atto formale chiamato decreto. Le decisioni in merito alla potestà genitoriale possono andare da semplici prescrizioni alla dichiarazione di adottabilità. E' molto importante sottolineare il ruolo dei giudici onorari e quello dei servizi territoriali che raccolgono le informazioni sulla situazione del minore su richiesta del giudice.

- Il Tribunale ordinario (IX sezione civile) è l'organo che si occupa delle separazioni e dei divorzi nel caso di coniugi che hanno contratto matrimonio. Funzione di questo organo è di stabilire a chi dei due genitori affidare i figli, regolamentare il diritto di visita dell'altro genitore e fissare i termini con cui quest'ultimo deve contribuire al mantenimento, all'istruzione, all'educazione della prole. Il genitore che ottiene la custodia esercita la potestà genitoriale. Questo organo giudiziario non è dotato di tecnici che coadiuvano il giudice. Una volta che il

Tribunale Ordinario pronuncia la sentenza non ha più competenze sulla situazione e esiste il rischio che il conflitto sia formalmente chiuso, ma che nella realtà rimanga aperto “privatamente” (Pozzo- Balbi 1999).

- Il Giudice Tutelare è presente in ogni procura. Si occupa di tutti quei casi in cui la decadenza della potestà dei genitori ha dato luogo alla nomina di un tutore. E', quindi, l'organo giudiziario che sovrintende alle tutele. Compito importante di questo organo è quello di vigilare sull'osservanza delle condizioni che il Tribunale Ordinario ha stabilito per l'esercizio della potestà (tra le quali l'esercizio del diritto di visita), nei casi di separazione.



## 2.1.2 I SERVIZI TERRITORIALI

Sono in relazione diretta con la famiglia e con il minore. I Servizi territoriali hanno diverse competenze. Il Servizio Sociale della Famiglia è il principale interlocutore dei servizi per l'esercizio del diritto di visita. In genere i decreti del Tribunale per i Minorenni contengono disposizioni che il servizio territoriale deve applicare e di solito riguardo al diritto di visita non si parla di "Spazio Neutro", ma nei decreti si trova scritto "...in luogo neutro". Saranno poi gli assistenti sociali del servizio sociale per la famiglia a inviare il caso al servizio specifico Spazio Neutro.

Il compito di questi servizi presenti sul territorio è di trasformare il mandato coattivo del giudice in un progetto di lavoro e aiuto con la famiglia, tenendo conto della situazione reale del minore e del suo nucleo familiare, muovendosi all'interno del mandato del Tribunale.

Al Servizio Sociale per la Famiglia afferisce sia la domanda proveniente dal Tribunale per i Minorenni sia quella spontanea (da parte dei componenti la famiglia). Nella città di Milano è presente in ogni zona in cui la città è divisa. Come detto prima, ha il compito di elaborare un progetto di aiuto con la famiglia utilizzando le risorse comunali ma anche provinciali e cercando di coinvolgere altri servizi per creare un lavoro di rete maggiormente rispondente alle necessità dell'utenza. E' uno strumento dell'Ente Locale, il Comune, per l'adempimento dei compiti che la Magistratura gli attribuisce attraverso i decreti. Effettua gli interventi di valutazione, controllo, regolamentazione

richiesti dall'Autorità Giudiziaria. E' un servizio monoprofessionale in quanto composto solo da assistenti sociali.

## **2.2 CAMBIAMENTI E MODELLI FAMILIARI**

### **2.2.1 NUZIALITA', FECONDITA' E DIVORZIO**

Fino agli anni '70 la nuzialità è stata caratterizzata da una tendenza alla stazionarietà ( con oscillazioni tra il 7 e l'8 per mille). A partire da quegli anni il tasso di nuzialità ha cominciato a diminuire raggiungendo il 5 per mille. Si riscontra, inoltre, una modificazione nell'età in cui si arriva al matrimonio: tra gli anni '60 e gli anni '70 si era registrato una diminuzione sia per i maschi che per le femmine (da 28,6 a 27,2 per i maschi- da 24,8 a 24 per le femmine) mentre dagli anni '80 si evidenzia un aumento ( da 24,1 a 25,9 per le donne- da 27,3 a 28,7 per gli uomini). I dati degli anni '90 indicano un incremento netto nell'età di approccio al matrimonio ( 29,9 per gli uomini e 27,1 per le donne). Inversamente proporzionale all'incremento dell'età al matrimonio è il numero di figli per donna. Sempre meno, sono le donne con 3 o più figli mentre il modello di 1 o 2 figli è quello, ormai, prevalente in Italia. Il tasso di fecondità passa dall'1,4% del 1991 all'1,2% del 1996.

**Tav.2.1 tassi percentuali di nuzialità, fecondità e divorzio**

	<b>1990</b>	<b>1996</b>
<b>Tasso di fecondità totale</b>	1,4	1,2
<b>Età media alla nascita del 1° figlio</b>	26,9	28,1
<b>Tasso di nuzialità</b>	5,5	4,8
<b>Età media al 1° matrimonio : maschi</b>	28,4	29,9
<b>Femmine</b>	25,6	27,1
<b>Tasso di separazione per mille abitanti</b>	0,8	1,0
<b>Tasso di divorzio per mille abitanti</b>	0,5	0,6

ISTAT statistiche sui matrimoni (1990,1996, 1998), statistiche sulle nascite (1990,1995,1998), statistiche su separazione e divorzi (1990, 1997)

I matrimoni civili sono aumentati dal 16,8% del 1990 al 20,3% del 1996 e stanno crescendo anche i secondi matrimoni. Ciò comporta di conseguenza, un incremento nelle famiglie ricostruite. I divorzi e le separazioni determinano, in genere, la formazione di due famiglie differenti, unipersonali o monogenitoriali. L'instabilità matrimoniale è cresciuta, più al Nord che al Sud. Al Sud sono più presenti le separazioni giudiziali rispetto al nord, dove la percentuale di separazioni consensuali è alta (85,3%). Emerge maggiore conflittualità se il matrimonio è durato per molti anni. Un dato interessante riguarda l'elevato numero di separazioni (66%) e di divorzi (55,4%). Che interessano le famiglie con figli. Nel 1997 il numero di figli minori coinvolti è stato di 58.186. Più del 90% dei figli minori viene affidato alla madre.



La maggioranza della popolazione separata e divorziata ha un'età tra i 35 e i 45 anni. E, sono queste persone che per prime sperimentano in Italia nuove forme famigliari. Negli ultimi anni stanno aumentando i matrimoni tra stranieri, dovuti all'incremento dell'immigrazione e i matrimoni tra italiani e stranieri anche se rappresentano una minima percentuale dei matrimoni totali.

## 2.2.2 TIPOLOGIE DELLA FAMIGLIA DI OGGI

Diminuiscono le famiglie tradizionali nucleari (moglie, marito, figli) che passano dal 77,2% al 75,7% in circa 7 anni. Sono aumentate le famiglie unipersonali o formate da due componenti (coppie senza figli o monogenitoriali con un figlio) mentre diminuiscono quelle costituite da più di quattro componenti. La maggioranza delle famiglie è, comunque caratterizzata da un numero di componenti che non superano le 3 unità (71,3%) mentre il 21 % è composto da quattro membri e il 7,7% da 5 o più (tav.2.2).

**Tav. 2.2 famiglie per numero di componenti ( per cento famiglie)**

N° di componenti	89/90	93/94	97/98
1	20,3	21,5	21,3
2	23,7	24,7	26,4
3	23,2	23,4	23,6
4	22,6	21,5	21,0
5	7,7	6,5	6,0
6+	2,4	2,3	1,7

Istat indagini multiscopo 1990,1993,1994,1997,1998 dati provvisori

Il calo della fecondità è la causa principale della diminuzione del numero di figli per coppia.

La famiglia dal punto di vista delle tipologie si presenta così: le coppie con figli, senza altri membri rappresentano il 44,5%, le persone sole sono il 21,3%, le coppie senza figli, senza altri componenti, contano il 19,6% e le famiglie monogenitoriali, senza altri componenti, rappresentano il 7,5%. Tutti i dati riportati tranne il primo, che ha avuto un flessione negativa, hanno subito un aumento nell'arco di pochi anni. E' necessario evidenziare che le tipologie delle famiglie subiscono una forte differenziazione territoriale tra nord e sud.

Un dato molto interessante è quello delle persone che hanno sperimentato un'unione libera, queste rappresentano il 6,3% della popolazione. L'esperienza della convivenza ha coinvolto maggiormente persone separate o divorziate (27,5%). Attualmente le coppie non coniugate sono 340.000: il 2,3% delle coppie. Sono maggiormente diffuse nel Nord Est, nel Centro e nei centri metropolitani. La maggioranza delle coppie non coniugate è senza figli, ma stanno aumentando anche quelle con figli. Le convivenze stanno cambiando da alcuni anni la loro forma: mentre prima erano connotate da una durata breve, negli ultimi anni si è riscontrato un aumento della loro continuità. Tutti i dati riportati in questo paragrafo rafforzano l'idea che nel nostro paese sia in atto una tendenza al radicamento di nuovi modelli familiari.

## 2.3 COM'E' RICONOSCIUTA LA FAMIGLIA?

L'ordinamento giuridico nella sua massima fonte legislativa, la Costituzione Italiana, all'art. 29 sancisce: “ La Repubblica riconosce i diritti della famiglia come società fondata sul matrimonio. Il matrimonio è ordinato sull'uguaglianza morale e giuridica dei coniugi, con i limiti stabiliti dalla legge a garanzia dell'unità familiare”.

La famiglia per la Costituzione Italiana, ma anche per il Diritto di Famiglia del 1975, sembra avere due diverse e indipendenti “origini”: il matrimonio e la filiazione. E' il matrimonio, civile o religioso, che fa sì che, la famiglia sia riconosciuta all'interno dello Stato Italiano. Per la legge italiana è necessario, quindi, un atto formale per il suo riconoscimento. La legge sul divorzio, approvata alla fine degli anni '70, ha legittimato lo scioglimento del matrimonio civile.

Le famiglie di “fatto” non sono riconosciute a nessun livello nel nostro ordinamento. Una famiglia di “fatto” non ha diritti come famiglia, ogni soggetto ha i diritti in quanto persona e cittadino nella sua singolarità. Ai figli naturali vengono riconosciuti gli stessi diritti di quelli legittimi, anche se i genitori sono sposati con un'altra/o. L'aver figli costituisce famiglia altrettanto che essere sposati, anche dal punto di vista Costituzionale (art. 30), oltre che da quello del senso comune. Quindi, per quanto detto sopra, sarebbe legittimo pensare che la famiglia di “fatto” con figli sia riconosciuta come famiglia, almeno in virtù del legame di filiazione. In realtà ai figli delle coppie conviventi viene attribuito lo status di figli naturali se i

genitori decidono di riconoscerli così come ai figli di coppie sposate concepiti fuori dal matrimonio, ma non viene, comunque, riconosciuta in nessun modo l'unione tra i partners.

In Italia, l'ordinamento privilegia, palesemente, il modello di famiglia fondata sul matrimonio, perché costituisce la forma giuridica della convivenza di coppia, sancita da un atto formale, che fornisce garanzie di certezza, stabilità dei rapporti e serietà dell'impegno.

Si può affermare che l'ordinamento, invece, dà ampio riconoscimento ai figli, non facendo differenze tra quelli nati entro il matrimonio e fuori da questo. Identici sono, infatti, i doveri dei genitori. Quindi, se la relazione di filiazione e convivenza con i figli stessi è riconosciuta come possibile titolare della denominazione famiglia è possibile sostenere che una famiglia di fatto con figli esiga giustamente il riconoscimento del rapporto tra i partner.

Non esiste nell'ordinamento nessun accenno ad altre forme famigliari. La Costituzione sollecita le istituzioni pubbliche, a promuovere politiche sociali attente alle famiglie fondate sul matrimonio, a quelle basate sulla filiazione ed ai legami di cura e di reciprocità oltre che ai singoli individui.

Possiamo affermare che la legislazione Italiana non è esattamente al passo con i cambiamenti culturali che stanno interessando il nostro paese. Le tipologie famigliari si stanno modificando e le famiglie vengono, invece, riconosciute solo sulla base di rapporti matrimoniali o di filiazione. Le convivenze non vengono riconosciute anche in altri ambiti: le adozioni da

parte di queste coppie non sono possibili nè tanto meno lo sono per le coppie omosessuali o per i single.

La famiglia in Italia sta cambiando non solo nella tipologia ma anche nella forma, come descritto nei paragrafi precedenti. Le famiglie monoparentali e ricostruite, senza che ci sia un secondo matrimonio, sono in aumento e, pur non essendoci riconoscimento legislativo, le politiche sociali cercano di tenere il passo con questi cambiamenti: sostegno alle famiglie ,composte da madri e figli, in difficoltà, sostegno alle giovani coppie, ecc...In questo vuoto legislativo si fa affidamento al giudice come colui che è incaricato ad interpretare in modo estensivo le norme per renderle più attinenti e corrispondenti alla realtà sociale.

Tutte le forme di convivenza famigliari esprimono una forte domanda di riconoscimento sociale. Gli stessi operatori dei servizi e i legislatori più sensibili cercano di attuare politiche il più possibile al passo con i tempi e aderenti ai bisogni emergenti, in un'ottica più di prevenzione che di cura, anche se questo percorso dei servizi è ancora in fase embrionale.

**3.**  
**I SERVIZI PER L'ESERCIZIO DEL**  
**DIRITTO DI VISITA**

*“Le cose non cambiano.  
Tu cambi il modo di guardarle, ecco tutto.”*

(C. Castaneda)

### **3.1 BREVI ACCENNI STORICI**

La creazione di luoghi di accoglienza per l'esercizio del diritto di visita, in molti stati, è parso come l'innovazione che poteva rispondere all'insoddisfazione dei professionisti data l'inadeguatezza delle soluzioni esistenti in caso di separazioni altamente conflittuali. Questa formula, che mira ad offrire un luogo per gli incontri tra bambino e genitore non affidatario, si è rapidamente imposto in Francia. Proprio in questa nazione, questo tipo di servizio, ha mosso i suoi primi passi, alla metà degli anni '80. La nascita di “ *lieux d'accueil*”, all'inizio è a rilevanza locale: Bordeaux, Grenoble...

Lo sviluppo di questi servizi, in alcuni paesi prima che in altri, è dovuta alla specificità sociale di ogni nazione: il divorzio è presente da molti più anni rispetto all'Italia ed è più diffuso. La presenza inoltre, di nuove forme familiari è più rilevante che in Italia.

Il Centro nato a Bourdeaux viene creato a partire da una riflessione sui problemi legati al divorzio da parte dell'Association Française des Centres de Consultation Coniugale (AFCCC- Aquitaine). Il gruppo di lavoro, composto da consulenti familiari, terapeuti di coppia, psicologi, medici,

avvocati, insegnanti, ha riconosciuto la necessità di un aiuto “esterno” ai genitori per evitare manipolazioni sul “diritto di visita” e per dar modo ai coniugi di mettere al centro il bambino invece che il conflitto. In questo modo nasce il progetto del primo “*Point- Rencontre*”: “un luogo di accoglienza per rendere possibile l’incontro di un bambino con suo padre ( o sua madre) , o più semplicemente il passaggio del bambino dal padre alla madre”<sup>19</sup>. Un luogo che offra ” garanzie di neutralità e tranquillità e un’accoglienza assicurata da professionisti esperti al fine di favorire la ripresa delle relazioni tra il bambino e il genitore che non vede più”<sup>20</sup>. Il *Point Rencontre* di Bordeaux avvia il progetto il 15 novembre 1986. Il suo obiettivo era quello di permettere, per qualche ora, l’organizzazione degli incontri tra bambino e genitore non affidatario, accogliendo, separatamente, i due genitori e mettendo successivamente in contatto il bambino con il genitore incontrante, con l’attenzione a creare condizioni favorevoli. Gli operatori hanno monitorato l’esperienza, al fine di costruire, dopo la sperimentazione, una metodologia di lavoro proponibile a livello nazionale e adattabile alla singolarità che ogni caso propone.

Come si vedrà, tale metodologia è servita da spunto di lavoro per i centri che hanno aperto in seguito, non solo in Francia, ma anche per Spazio Neutro in Italia. Nello stesso periodo nasce un altro centro a Grenoble, su iniziativa di un assistente sociale che, nel corso di un’indagine sociali per conto

---

<sup>19</sup> Equipe AFCC Aquitaine, *Le droit de visite et ses conflits, L’expérience de Point- Rencontre à Bordeaux*, Dialogue, 1989/3 n.105, p.71.

<sup>20</sup> AA.VV., “Enfants, parents, séparation. Des lieux d’accueil pour l’exercice du droit de visite et d’bergement”, “Cahier” n.8 della Fondation de France, Paris, 1994.



del Tribunale, verifica che molti padri dopo la separazione non sono più in grado di incontrare i figli. Alcuni non avevano un luogo idoneo ad accoglierli, ad altri la madre negava loro la possibilità di incontrare i figli. Nel 1986 Annie Selleron, con l'aiuto di un professore di psicologia dell'Università di Grenoble, specializzato nello studio della funzione genitoriale, decide di fondare un'associazione e di creare un luogo di incontro, chiamati entrambi "*La Passerelle*", in modo da poter accogliere e ospitare durante il fine settimana i genitori separati dai loro figli che si trovano in difficoltà materiale o psicologica nel mantenere i legami con loro. L'obiettivo di questo centro è quello di diventare una casa dove gli operatori professionisti si trovano ad allacciare relazioni umane, più personali, con i genitori che accolgono.

La storia dei diversi "*Points Rencontre*" in Francia presenta notevoli similitudini ma allo stesso tempo ogni progetto si connota per aspetti singolari, che sono il risultato di diversi orientamenti professionali e delle differenze riscontrate a livello locale. I differenti centri, creati in Francia, nonostante la diversità di approccio hanno costituito una federazione nazionale, accordandosi sulla comune denominazione "luoghi di accoglienza per l'esercizio del diritto di visita". Attualmente sul territorio francese sono presenti circa 160 centri e il costo dell'intervento è stato posto a carico della pubblica amministrazione, in quanto è riconosciuta l'utilità pubblica di un lavoro preventivo con l'infanzia rivolto a contenere i rischi di una crescita inadeguata di bambini che vengono privati del legame di uno dei genitori.

Da più di 10 anni si assiste in diversi Paesi alla nascita di servizi e programmi che rispondono al bisogno del bambino di “rimanere figlio di entrambi i genitori” (Dallanegra Marzotto 1998). Questi servizi, a parte quelli francesi, vengono indicati con nomi diversi: *Supervised Visitation Program*, *Access Centers*, *Contact Centers*, *Espace- Rencontre*. Oltre alla Francia anche in altri paesi europei (Belgio, Svizzera) e nei paesi anglosassoni (Gran Bretagna, Stati Uniti, Canada) questo tipo di servizio è molto diffuso e il suo utilizzo consolidato. Gli spazi di incontro sono prevalentemente gestiti da organizzazioni private o di terzo settore (fondazioni, istituti religiosi, associazioni senza scopo di lucro) e il personale offre la sua opera sia a livello professionale sia volontario. I genitori pagano per usufruire della risorsa messa a disposizione, secondo le disponibilità economiche. In questi paesi i centri sono connotati da un maggior controllo sociale rispetto all’obiettivo di modificare le dinamiche tra gli adulti. Questi servizi vengono utilizzati, soprattutto, nella fase “acuta” del divorzio. Viene offerto all’utenza uno spazio attrezzato e un osservatore che assume un ruolo di controllo e tutela per il bambino, garantendo che le visite si svolgano senza incidenti e violenze. Altre esperienze sono riscontrabili anche in Australia e Nuova Zelanda. Dell’esperienza italiana (Spazio Neutro) e israeliana (*Contact Centers*) si parlerà nei capitoli successivi.

### **3.2 A QUALI BISOGNI SI RIVOLGONO QUESTI SERVIZI?**

La creazione di servizi per l'esercizio del diritto di visita appare una risposta per prevenire la degradazione dei legami genitoriali a seguito di un divorzio. L'obiettivo comune a tutte le esperienze, citate in precedenza, è infatti quello di rendere possibile o facilitare il mantenimento della relazione del figlio con entrambi i genitori.

Una famiglia quando arriva ai servizi è portatrice di una propria storia e, nei casi che si presentano nei servizi per il diritto di visita, in genere è una storia di un conflitto che permane dopo la separazione. Conflitto che nasconde, spesso, la difficoltà di elaborare la separazione e l'abbandono portando le parti ad irrigidirsi sulle rispettive posizioni. Questa "fossilizzazione delle posizioni" impedisce di "comporre il conflitto"(Cigoli) ed evolvere verso un pensiero che permetta di riconoscere il rispettivo ruolo genitoriale. Spesso, il rancore provato nei confronti dell'ex coniuge porta a pensare che il figlio non abbia bisogno di entrambi.

Le funzioni coniugale e genitoriale in queste situazioni vengono sovrapposte e il genitore "abbandonato" non trova ragione per cui debba lasciar vedere il figlio all'ex coniuge "dopo quello che ha fatto". E' impossibile, per esempio, dividere il ruolo di padre, da quella di marito, ne va di conseguenza, che un "cattivo marito" è anche un cattivo padre e quindi è necessario evitare al bambino le sofferenze che il coniuge, che si sente abbandonato, ha subito. In questo modo il figlio diventa lo

strumento per combattere con il proprio antagonista, l'ex coniuge, più o meno consapevolmente.

Nel caso degli incontri in un centro per il diritto di visita la condizione di partenza è quella della coazione. Non sempre però è sufficiente un decreto o una sentenza perché il diritto si realizzi concretamente (Renchon 1998). Il servizio diventa interprete del mandato e si pone come figura terza che cerca di far emergere le potenzialità di una relazione genitoriale più adeguata ponendo al centro di essa il bambino (Bissacco 1998). Il disagio è sentito, oltre che dal genitore affidatario, anche da quello non affidatario che vive il mandato del Tribunale come un ulteriore limite alla sua possibilità di vedere il figlio, un ulteriore passo avanti dell'altro coniuge nell'impedirgli i rapporti con i figli. Entrambi i genitori possono arrivare a vivere il mandato come una violenza dei loro diritti. E le posizioni già statiche si rafforzano. “Il genitore affidatario si trova a gestire il potere di colui che può negare all'altro il contatto con il bambino, tende a continuare a esercitare questo potere con diverse strategie, al di là di un primo atto formale di collaborazione” (Dallanegra 1998).

E' possibile che i sentimenti di rancore nei confronti dell'ex coniuge vengano spostati sul bambino in termini di attaccamento, a volte morboso ed esclusivo. Il bambino diventa un “possesso” del genitore col quale convive che, operando una manipolazione sul bambino mette il servizio di fronte ad una sfida: “costruisca il servizio, se ne è capace, la possibilità di un incontro, convincendo il bambino” (Dallanegra 1998). In questi casi, formalmente, sembra che il genitore non faccia nulla per ostacolare gli incontri. E' il bambino che non vuole incontrare il

padre o la madre. Il bambino assume su di sé un peso enorme, si trova sempre più a dover scegliere da che parte schierarsi: tra il desiderio di rivedere e voler bene al genitore con cui non vive e la “disperazione” di sapere che, se realizzerà questo desiderio farà del male al genitore affidatario “che gli garantisce la sopravvivenza” (Dallanegra 1998); ha paura che la mamma smetta di volergli bene se lui vorrà bene a papà. Non di rado, in questi casi, i bambini esprimono il desiderio di non vedere il genitore che li attende nell'altra stanza, usando parole non loro, ma ripetendo ciò che gli viene detto o che ascoltano dal genitore con cui vivono e dai parenti di quest'ultimo. E' necessario che l'operatore non raccolga la sfida lanciata dal genitore affidatario, che non cerchi di forzare il bambino ma di accompagnare il genitore a riprendersi le responsabilità che sono proprie del suo ruolo sottraendo il bambino da una situazione che può avere esiti traumatici. E' necessario che il genitore cominci a vedere la differenza tra il legame coniugale e quello genitoriale. Questo spazio di pensiero apre la possibilità per il bambino di riappropriarsi della propria storia, che non è solo quella di una delle parti in lotta, di capire che la propria nascita non ha avuto origine in un conflitto. Ritrovare la propria storia favorisce lo sviluppo di un'identità creativa e in grado di vedere sé stesso come soggetto autonomo.(Bastard 1998)

L'operatore è colui che permette al bambino di esprimersi , di trovare gesti, parole, disegni, per dire ciò che prova, teme, desidera, ciò che si aspetta, in un momento in cui il rancore dei genitori non permette loro di ascoltarlo. Il bambino va rassicurato, accolto e stimolato in modo che si apra uno spiraglio

di curiosità che permetta il realizzarsi degli incontri, di creare una consuetudine che rende il bambino più sicuro. In questo percorso, anche il genitore non affidatario deve essere accompagnato. I rischi e le difficoltà sono notevoli. E' necessario aiutarlo a comprendere le aspettative nei confronti del bambino e a porlo davanti alle difficoltà del figlio. E' importante sostenerlo nel "sintonizzarsi" con i tempi e i modi del bambino.

Il cammino che la famiglia separata e in conflitto intraprende, quando arriva in un centro per il diritto di visita, è doloroso per tutte le parti in causa, comporta la fatica e la costanza di vedere oltre le difficoltà che la situazione in quel momento pone.

L'attenzione a tutti questi fattori in gioco nasce dalla convinzione degli operatori e dei promotori di questi servizi che l'accesso a entrambi i genitori da parte del bambino, nonostante una profonda discordia tra gli adulti, sia alla base dello "sviluppo di una sana relazione tra bambini e adulti di riferimento, svolgendo in tal modo anche una funzione preventiva" (Cigoli 1998). Il restare figlio di entrambi, non solo fisicamente ma psicologicamente, è un dato irrinunciabile e una condizione indispensabile perché, al figlio di genitori in conflitto, venga garantita l'acquisizione di un'identità adulta adeguata.

### 3.3 QUALE “*SETTING*”<sup>21</sup>?

#### L’AMBIENTE FISICO DEI CENTRI PER IL DIRITTO DI VISITA

Il tema del “*setting*” dei servizi per l’esercizio del diritto di visita, non è ancora stato trattato dalla letteratura in modo esauriente. Gli elementi ambientali sono in stretto contatto con il modello adottato dal servizio: legato al controllo sociale, alla ricostruzione dei legami, alla risoluzione del conflitto. Le scelte di ubicazione e sistemazione nello spazio sono molto spesso dovute a rigidi criteri burocratici e finanziari.

Si possono individuare due modelli di “*setting*”: quello anglosassone e quello francese- europeo. Questa divisione viene fatta per rendere più semplice la comprensione delle differenze esistenti e per chiarire a quale ideologia di base afferiscono.

Il modello anglosassone risponde più al bisogno del controllo sociale e tende ad utilizzare un ambiente controllante: guardie di sicurezza, vetro unidirezionale, interfono, pur cercando di creare un “*setting*” accogliente per le parti.

Il modello francese è più legato all’obiettivo del mantenimento e della ricostruzione della relazione tra il bambino e il genitore e in alcuni casi al tentativo di comporre il conflitto. In questo caso non si reputa necessario e si considera fuori luogo l’utilizzo di personale di sicurezza e di strumenti che allontanino dalla relazione empatica tra operatore e utente, che facciano

---

<sup>21</sup> In questo ambito, per *setting*, si intende la strutturazione dello spazio fisico: l’arredamento, la flessibilità della struttura, l’accessibilità, l’ubicazione...

percepire all'utente più il clima di controllo rispetto a quello di sostegno e accoglienza.

Tutti e due i modelli cercano, nonostante le diverse ideologie di base, di creare un ambiente il più possibile accogliente, in quanto, è un dato scientificamente provato che : “alcuni ambienti possiedono la qualità di accogliere cordialmente e incoraggiare lo sviluppo delle relazioni interpersonali. La maggior parte delle case private hanno questa qualità e gli assistenti sociali, generalmente, cercano di portare questa qualità anche nei loro uffici. Altri ambienti di lavoro non favoriscono la formazione di relazioni. Un esempio è rappresentato dall'ambiente del carcere e dell'ospedale” (Gutheil 1992).

Anche se non tutti i servizi per l'esercizio del diritto di visita hanno un progetto relativo al “*setting*” è certo che un ambiente accogliente aiuta il lavoro dell'operatore e delle parti che si sentono “prese per mano”, accompagnate. Certo non basta un giusto ambiente perché il lavoro con le famiglie trovi un'evoluzione positiva ma, alcuni accorgimenti e scelte di contesto e di disposizione spaziale possono favorire una predisposizione psicologica migliore da parte di tutti i soggetti coinvolti.

### *Ubicazione e accessibilità*

Una struttura ubicata in una zona facilmente accessibile con i mezzi pubblici, attorniata da un giardino o comunque situata nelle vicinanze di un parco o di un'area verde, dove poter svolgere gli incontri in caso di tempo sereno, favorisce la



relazione in quanto non obbliga le parti a stare sempre nella stessa stanza chiusa del servizio.

### *Luminosità*

Un ambiente luminoso è importante. Sono preferibili luoghi illuminati da luce naturale, ma qualora non fosse possibile è buona norma che l'ambiente abbia una buona illuminazione artificiale. Stanze piccole necessitano di un'ottima illuminazione perché, già di per sé, non favoriscono la relazione: non permettono movimenti naturali e creano un senso di chiusura.

### *Strumenti di controllo sociale*

Strumenti di lavoro che tendono a rendere la relazione poco naturale sono: lo specchio unidirezionale e l'interfono. In genere questi strumenti sono utilizzati con un preciso modello di riferimento ( sistemico, di controllo sociale). Questi strumenti fanno sentire l'utente come se fosse in uno "acquario". Lui è in una stanza e l'operatore è distante, in un'altra che lo osserva, lo scruta, magari parla di lui senza che l'utente lo possa sentire. L'utente deve sempre essere messo al corrente del metodo di lavoro utilizzato.

### *Flessibilità della struttura e delle attrezzature*

Un punto importante nella strutturazione di un servizio come questo è sicuramente la flessibilità delle stanze per gli

incontri. Se il servizio non dispone di più stanze adibite per gli incontri sarebbe utile fornirsi di pareti mobili per creare due stanze da una unica, nel caso di più incontri nella stessa ora che necessitano di privacy. Questo aspetto è molto importante in quanto alcuni incontri, perché disposto dal tribunale o perché all'inizio dell'intervento, hanno bisogno di tranquillità e di un ambiente solo per loro e a porte chiuse, mentre, altri incontri si possono svolgere contemporaneamente in stanze differenti lasciando la possibilità di entrare e uscire o addirittura nella medesima stanza, per favorire la relazione anche con altri genitori e bambini.

### *L'arredamento e il ruolo dei giochi*

I colori delle stanze e l'arredamento sono altri elementi da non sottovalutare. Un ambiente accogliente è un ambiente curato, pulito, quotidiano. Non è da dimenticare che questo servizio è rivolto principalmente ai bambini che devono trovarsi a loro agio per potersi sentire più sicuri e meglio predisposti a far emergere la loro naturale curiosità. Deve risultare un ambiente stimolante per il bambino, che lo invogli a fermarsi, a giocare, a sentirsi in un luogo il più possibile familiare. In genere i servizi accolgono i minori ma sappiamo bene che esistono delle differenze tra un bambino di due anni e un ragazzo di quindici e ancor più tra questo e un neonato. Come fare per rendere l'ambiente il più possibile rispondente a tutte le esigenze? In alcuni servizi è prevista la presenza di una culla, di una zona per il cambio dei neonati, un lavandino per pulirli. Sedie e tavoli a misura di

bambino che permettano al genitore di sedersi e giocare con il proprio figlio. Deve essere anche prevista la presenza di tavoli e sedie di altezza standard per i genitori e i ragazzi più grandi. In genere l'età media dei bambini che arrivano al servizio per incontrare uno dei genitori è dai 3 ai 9 anni.

Una zona gioco con la gommapiuma o costituita da materiale morbido favorisce la relazione e il contatto tra bambino e genitore. I giochi sono essenziali in un servizio finalizzato a ricreare un legame. Giochi e libri per tutte le età. Si dovrebbe poter trovare dal gioco in scatola per adulti al didò per i bambini piccoli. L'arredamento della stanza dell'incontro è molto importante: la presenza di piante, fiori, colori, divani, di una tv con videoregistratore, una lavagna sono tutti elementi che, se presenti aiutano la relazione nelle sue sfaccettature più diversificate.

E' utile prevedere un armadio o un ripostiglio dove i bambini possano lasciare i regali che il genitore porta loro, questo perché capita che i bambini abbiano timore a portarli a casa del genitore affidatario. Se l'utenza è costituita da razze e tradizioni linguistiche diverse è buona norma fornirsi di giochi, libri e opuscoli informativi in lingue straniere così da mettere a proprio agio l'utente ma anche l'operatore, che sarebbe meglio parlasse la lingua dell'utente.

### *Orari e giorni di apertura*

Un elemento utile è sicuramente l'apertura in orari che rispettino quelli lavorativi e scolastici: i centri dovrebbero

prevedere l'apertura il sabato e la domenica per non creare ulteriori cambiamenti nella vita del bambino e in quella dei genitori. In genere gli adulti si avvalgono di permessi o giorni di ferie. Ancora più problematici sono i casi del genitore incontrante che arriva da lontano rispetto alla città di ubicazione del servizio ( in genere nell'area di residenza del bambino). In alcuni casi i servizi sono aperti nell'week end e forniscono un servizio di alloggio per permettere al bambino e al genitore di stare insieme anche la notte.

Le domande che la poca letteratura esistente su questo argomento si pone sono: la stanza degli incontri deve assomigliare, rappresentare il salotto di una casa o un semplicemente l'ufficio di un servizio sociale? E ancora la questione del “modello di setting” è irrilevante o no? Dobbiamo focalizzare l'attenzione sulla preparazione di un ambiente accogliente, sicuro, nel quale collocare un comportamento educante? Prescott (1987) identifica la dolcezza dei comportamenti come un fattore importante nella cura di un bambino sia in casa che in un servizio. Un'altra domanda che i servizi si pongono è fino a dove si deve estendere l'accompagnamento dei genitori nel riappropriarsi del loro ruolo parentale? Gli operatori si chiedono se il centro deve provvedere a snacks e bibite o se deve pensarci il genitore. Alcuni centri mettono a disposizione bevande e alimenti da consumare durante gli incontri, altri mettono a disposizione dei genitori e dei bambini una cucina. E' un dato accertato che ai bambini piace frequentare i centri perché *“mi piacciono i giocattoli”*.

Un'affermazione molto interessante è data da Greenman (1988) il quale brevemente dice “lo spazio parla delle nostre emozioni” e uno spazio che racconta qualcosa predispone positivamente rispetto ad un luogo privo di racconti e asettico. Alcuni operatori dei centri si sono trovati a pensare alle loro esperienze di infanzia, a ciò che amavano fare e hanno proposto questo lavoro anche ai genitori per metterli, meglio, in sintonia con il bambino.

La lamentela più frequente da parte dei genitori è che devono incontrare i figli in un ambiente innaturale. Gli spazi di un servizio sociale non corrisponderanno mai alla casa di ogni nostro utente, ma si può lavorare perché risultino il più accogliente e naturale possibile.

Dare importanza all'ambiente risponde principalmente a due esigenze: da una parte fa sì che gli utenti non abbiano motivo di porre troppi ostacoli e scuse ( il servizio è lontano dai mezzi pubblici e con il bambino piccolo faccio troppa fatica a fare tutta quella strada a piedi...), in secondo luogo un ambiente ben organizzato permette una miglior osservazione da parte dell'operatore che ha modo di esaminare la relazione in diversi contesti (la stanza, il giardino, la visione di un film, ...) e di pensarla e organizzarla, di “utilizzare lo spazio per obiettivi precisi”(De Robertis 1986)

**4**

**I MODELLI TEORICI DI SERVIZI PER  
L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI VISITA**

*“Trasforma il tuo precedente giudizio in un’osservazione.  
Non è necessario perdonare chiunque.  
Basta semplicemente una maggior comprensione: risana  
le ferite nella tua mente, nelle tue emozioni, nel tuo intero essere,  
chiudi il cerchio e vai avanti.”*

(Marlo Morgan)

## **PREMESSA**

Gli interventi a sostegno della relazione genitoriale non riguardano, solo le situazioni di separazione e divorzio, le famiglie divise ma anche quelle unite. Le situazioni in cui la famiglia è divisa sono varie: per separazione/divorzio, per allontanamento dei minori dalla famiglia di origine (affido familiare), o per qualsiasi altra ragione. Molti interventi sono pensati per la continuità della relazione tra bambino e genitore/i. Questi tipi di intervento sono ad esempio il mantenimento del legame tra bambino e genitore carcerato (purtroppo per ora in Italia le visite sono consentite solo all’interno del carcere); la creazione di luoghi di incontro con lo scopo di ristabilire o creare una relazione tra bambino e genitore non convivente o con l’intera famiglia. Tutti questi interventi mirano a far sì che i figli non subiscano le conseguenze delle decisioni o degli atti posti in essere dai genitori.

Alla base di questi interventi vi è la convinzione che per l’equilibrio psico- relazionale dei bambini è importante

mantenere il legame con entrambi i genitori. Vivere con un unico genitore senza la presenza dell'altro è una situazione poco favorevole allo sviluppo dell'identità. "Il bambino ha il diritto di avere accesso a entrambi i genitori, ha il diritto di non perdere metà del suo essere figlio e della sua identità, ha il diritto di non essere obbligato a scegliere di detestare uno dei suoi genitori" (Grechez 1992).

I servizi per l'esercizio del diritto di visita permettono che il diritto del bambino sia realmente realizzato. Gli operatori di questi centri oltre a svolgere un lavoro di osservazione, accompagnano il bambino, ma anche i genitori aiutandoli a ritrovare i gesti, le parole, la sicurezza del loro ruolo.

#### 4.1 I MODELLI DI INTERVENTO DI SERVIZI: TRA COLLABORAZIONE E COAZIONE

Come accennato nei capitoli precedenti, i servizi per l'esercizio del diritto di visita non hanno tutti lo stesso modello di intervento e la stessa concezione di come debbano essere gestiti i rapporti tra i coniugi separati, nell'interesse del bambino.

In letteratura si trovano due modelli principali che danno luogo ad una diversa metodologia di gestione degli "spazi neutri". Si differenziano in base alla capacità di adesione dei soggetti alle norme e alle regole che sostengono i ruoli genitoriali.

A. Alcuni centri ritengono che sia necessario un riconoscimento delle norme da parte delle parti e quindi dell'accettazione non solo formale ma sostanziale dell'intervento del servizio. Il



riconoscimento deriva dalla discussione tra operatori e genitori e dallo scambio che intercorre tra i diversi soggetti

B. Per altri l'inizio dell'intervento è fondato sull'obbligatorietà, cioè su un'imposizione iniziale di una prescrizione del tribunale che solo successivamente verrà capita nella sua valenza positiva.

A) Si riconoscono nel primo tipo di orientamento i servizi che basano il loro intervento sull'adesione volontaria dei genitori al progetto delle visite controllate. Indipendentemente dall'invio (coatto o spontaneo) gli operatori fanno leva sulla responsabilità genitoriale e sulla capacità dei genitori di trovare un accordo e di rispettarlo. Questo lavoro di costruzione del riconoscimento delle regole parte dall'elaborazione di un contratto, che normi i rapporti tra i genitori per ciò che concerne il diritto di visita e i rapporti con il figlio.

B) I servizi orientati al secondo modello partono dal rispetto delle prescrizioni giudiziali che impongono l'incontro adulto-bambino, indipendentemente dal punto di vista dei genitori. Lo sforzo degli operatori si basa sul rispetto degli orari e delle prescrizioni decise dal giudice. Alla base di questo metodo di lavoro c'è l'idea che, spesso, la pratica precede la consapevolezza da parte dei genitori dell'importanza del legame tra loro e il bambino.

Entrambi i modelli si basano sulla legge e sul mandato del tribunale, ma iniziano il loro intervento privilegiando due diverse strade: il primo parte dalla collaborazione e il secondo dalla

coazione, per raggiungere un obiettivo comune: il mantenimento della relazione.

Questi due interventi nella pratica presentano alcune somiglianze: l'obiettivo di fondo è lo stesso (far incontrare il bambino con il genitore con cui non vive, sostenendo la relazione tra loro), ma la filosofia che ne sta alla base è sostanzialmente diversa. Come già accennato, il primo tipo di orientamento prende avvio solo con l'adesione degli interessati; il secondo orientamento privilegia la coazione che viene vissuta dal servizio come punto di partenza positivo per aiutare una presa di coscienza successiva negli ex-coniugi o ex conviventi.

Nella pratica il lavoro sulle relazioni tra i genitori separati è molto diverso. Alcuni centri ritengono che per i bambini sia molto importante vedere che i propri genitori mantengono una relazione tra loro e traggono beneficio dal fatto di poter contare su entrambi (nella concretezza questi servizi prevedono la presenza simultanea dei genitori in alcune occasioni). L'impegno è rivolto a far incontrare i genitori e suscitare in loro un dialogo, non su sé stessi, ma sugli argomenti che riguardano il figlio, cercando di far loro trovare orientamenti educativi comuni. Altri centri ritengono, invece, che il legame tra un genitore e il figlio è indipendente dalla relazione che il bambino ha con l'altro genitore.

## 4.2 LE CONCEZIONI RELATIVE ALLA ROTTURA FAMILIARE

Abbiamo notato che i due orientamenti di lavoro dei centri per l'esercizio del diritto di visita sono molto differenti non solo a livello di intervento concreto ma soprattutto per la diversa filosofia che li fonda: riscontriamo, infatti, una diversa concezione della rottura dei legami familiari. Come bene esplicitano alcuni autori i centri “non teorizzano la loro azione, collegandola con l'analisi del funzionamento familiare, ovviamente nelle situazioni di rottura”<sup>22</sup>, ma solo con l'aiuto della sociologia delle interazioni familiari è stato possibile far emergere, a posteriori, le immagini familiari sottostanti all'intervento

Nei servizi del tipo A dove è privilegiata la collaborazione tra adulti, si sottolinea l'interesse del bambino a poter contare sui genitori, come se la vita della famiglia potesse continuare oltre la rottura. Si presta particolare attenzione ai bisogni dei figli evitando creare discontinuità nella relazione genitoriale. In questo orientamento i ruoli genitoriale e coniugale sono “dissociati”, “la coppia genitoriale deve sopravvivere alla coppia coniugale” (B.Bastard 1998). In alcune tipologie di famiglie è più facile ottenere questo tipo di effetto a seguito della separazione.

---

<sup>22</sup> “Nuove forme di prevenzione focalizzate sulle relazioni genitori figli. L'esempio dei Points de Rencontre in Francia”, Laura Cardia- Voneche, B. Bastard, p.45, in Continuità genitoriale e servizio per il diritto di visita esperienze straniere e sperimentazione in Italia a cura di C.Marzotto e P. Dallanegra, Vita e pensiero, 1998. Questo articolo fa la divisione degli orientamenti di intervento in base all'esperienza francese. Questa divisione è comunque importante per capire i diversi stili di lavoro e di approccio al mandato istituzionale messi in atto dai servizi per l'esercizio del diritto di visita. Questa differenziazione può essere comunque estesa a i centri conosciuti fino ad oggi: italiani, israeliani, statunitensi, svizzeri, britannici. I due orientamenti non costituiscono

Le famiglie che precedentemente hanno esplicitato e negoziato i ruoli all'interno dell'organizzazione familiare hanno più propensione di altre a trovare soluzioni che preservano la relazione tra i genitori e i figli. Dall'altra parte le famiglie che vivono il "noi coppia" come principio organizzatore della vita familiare fanno fatica a percepirsi come soggetti autonomi. A seguito della separazione sarà necessaria, per queste persone procedere ad una attenta elaborazione per arrivare a funzionare separatamente dal coniuge e le decisioni dovranno essere negoziate di volta in volta.

I servizi che non accettano il lavoro finalizzato ad avvicinare i genitori (tipo B) e che pongono come obiettivo prioritario la ricostruzione dei legami individuali del genitore non affidatario con il proprio figlio, pensano che sia inutile cercare di far convergere i genitori, opposti tra loro nell'ambito della separazione, su un comune piano educativo. L'idea di base è che la maggior parte delle situazioni familiari non può continuare nel divorzio attraverso un semplice cambiamento di tipo organizzativo. Non si percepisce più l'appartenenza alla famiglia e i coniugi si trovano in una situazione di mancanza di un "noi", che precedentemente li collocava contemporaneamente nel ruolo di coniuge e di genitore. Spesso il bambino viene "utilizzato" dal padre o dalla madre per ricostruire questo "noi" innescando una relazione che può diventare patologica, poiché non lo lascia libero di poter contare su entrambi i genitori. Non è pensabile, quindi, che i genitori si diano delle regole per rispettare i diritti

---

classificazione statica, ma vogliono individuare due diverse filosofie di base a cui , poi, vanno riportate modalità di lavoro eterogenee all'interno di ogni gruppo.

del bambino: la sofferenza non permette loro di identificare i bisogni del figlio. La regolamentazione del diritto di visita deve provenire da un'istanza esterna, dalla legge. Per questi motivi, questo tipo di centri cerca di preservare ciò che è possibile nell'interesse del minore: la relazione separata con ognuno dei due genitori. Il mandato del tribunale è il punto di partenza: l'intervento non sarà utilizzato solo per imporre regole e obblighi, ma come mezzo per aiutare il padre e la madre a ritrovare il loro essere genitori, passando dalla coazione per tutelare i diritti del bambino, alla collaborazione perché si prende coscienza e si riconoscono i diritti del figlio di avere entrambi i suoi genitori.

#### 4.3 MODELLI DI VIGILANZA<sup>23</sup> E OSSERVAZIONE DEGLI INCONTRI

Le modalità con cui si svolgono gli incontri nei vari servizi sono diverse. Il mandato del tribunale, spesso, pone delle regole in base alle quali si deve svolgere l'incontro (rispetto alla durata, alla periodicità, alla possibilità di rischio per il minore) all'interno delle quali il servizio muove il suo intervento; in secondo luogo, il servizio valuta la situazione e decide una strategia operativa diversa caso per caso. A volte l'intervento attuato può risultare anche più restrittivo di quello disposto dal

---

<sup>23</sup> Ho utilizzato il termine vigilanza al posto di quello di supervisione per descrivere i modelli di osservazione e controllo attuati nei servizi per l'esercizio del diritto di visita. Il termine supervisionare è, in genere, utilizzato in italiano per descrivere la relazione di un professionista che si riferisce ad un altro più esperto, in rapporto ai contenuti dell'agire professionale. L'attività descritta in questo paragrafo ha come scopo di attuare il mandato del tribunale relativamente al diritto di visita. Il termine supervisionare avrebbe creato incomprensioni. Il termine

tribunale soprattutto nella fase iniziale e in situazioni di una lunga assenza di relazioni.

Ne va di conseguenza che l'operatore svolgerà un diverso ruolo e un lavoro differente in ogni situazione, a seconda dei casi e dell'obiettivo che il servizio si è posto in accordo con l'inviante. Per questo ho ritenuto interessante suggerire una classificazione dei modelli di osservazione e vigilanza da parte degli operatori. Quelli qui presentati non corrispondono a tipologie specifiche di servizi, bensì illustrano diverse modalità con cui gestire gli incontri:

- **BASSO LIVELLO ATTENZIONE:** è un tipo di incontro che non ha rischi per il minorenne. Questo tipo di intervento può prevedere il passaggio del bambino da un genitore all'altro o lo svolgersi dell'incontro all'interno del servizio. La prestazione può essere erogato sia negli spazi del centro che fuori da esso.<sup>24</sup> L'operatore svolge un ruolo di facilitatore e di osservatore. Lo scopo risulta quello di promuovere relazioni positive, di sviluppare e migliorare la capacità futura a gestire gli incontri in autonomia. Il lavoro può essere attuato in stretta cooperazione con altri servizi come ad esempio quelli di counseling per genitori separati.
- **LIVELLO DI MEDIA ATTENZIONE:** questo tipo di intervento concerne la valutazione delle relazioni tra bambino e genitore. E' il livello utilizzato per casi che implicano alto

---

vigilare non deve far pensare solo al controllo sociale in quanto i livelli di vigilanza sono diversi e probabilmente in Italia useremmo il termine osservazione.

<sup>24</sup> In molti stati dove i servizi per l'esercizio di visita sono presenti l'erogazione delle prestazioni di questo tipo di centri viene fatta sia all'interno degli spazi del servizio sia all'esterno di esso: in casa di uno dei genitori, al ristorante...

conflitto, povertà nelle cure genitoriali, un limitato rischio di rapimento, con minimo rischio di violenza, casi di genitori con problemi psicologici o di abuso di sostanze. Il servizio è attuato all'interno degli spazi del centro, raramente in altri ambiti. Anche in questo caso può includere casi di passaggio da un genitore all'altro o di osservazione delle relazioni. Lo scopo è quello di garantire la sicurezza e il benessere del bambino, di garantire la sicurezza del genitore vulnerabile e di facilitare l'interazione tra bambino e genitore durante gli incontri.

- **ALTO LIVELLO DI ATTENZIONE:** sono casi per i quali il rischio e le difficoltà spiegate nel livello medio di attenzione sono più pericolose per il benessere del bambino. Il servizio deve essere attrezzato per lavorare con questo tipo di situazioni. Qui si può parlare effettivamente di controllo più che di vigilanza! La presenza dell'operatore è costante e anche la sua osservazione è ininterrotta. In questi casi la prospettiva di incontri autogestiti non è una via desiderata dalle parti, né a breve né a lungo termine. Sono situazioni che probabilmente rimarranno in carico al servizio fino alla maggiore età dei figli. L'interesse principale per l'operatore è la sicurezza del bambino. Il grado di professionalità richiesta in questo tipo di intervento presuppone un' elevata esperienza e abilità e, il rischio connesso a questi incontri non li rende realizzabili in tutti i servizi per il diritto di visita. In queste situazioni sono, a volte, presenti rappresentanti della polizia.

Non tutti gli “spazi neutri” sono organizzati per soddisfare i tre livelli di attenzione. A seconda dell’utenza che gli operatori accettano di prendere in carico si viene a delineare il modello di intervento più adeguato. In Italia, per esempio, gli incontri tra genitori abusanti e figli non vengono effettuati presso il centro per il diritto di visita ma presso un centro specializzato nel maltrattamento familiare. Sicuramente centri che aderiscono all’orientamento collaborativo non accetteranno casi in cui i genitori non riescono a trovare un minimo di riconoscimento tra di loro.

#### 4.4 CONCLUSIONE

Negli ultimi anni è cambiato il modo di concepire il ruolo genitoriale, così come è cambiata la forma della famiglia. Fino ad oggi la valutazione di ciò che costituisce un buon genitore o una buona coppia genitoriale ha portato a pensare che i genitori che non possedevano queste caratteristiche non avessero il diritto di mantenere legami con i figli in quanto questa loro mancanza poteva danneggiarli nello sviluppo della loro personalità.

Oggi, la psicologia ha compreso che ciò che era considerato deviante e quindi rischioso per il bambino, non lo è più o comunque non può impedire al genitore di svolgere la sua funzione. Per il bambino è dannoso non mantenere i legami con entrambi i propri genitori. Ha bisogno di un padre e di una madre, entrambi soggetti educanti, e la comunità sociale deve prendersi in carico questo bisogno profondo dei figli ed offrire risorse, ai propri membri, che vivono questa difficile condizione.



**5.**

**I *CONTACT CENTERS*:  
L'ESPERIENZA ISRAELIANA**

*“Le cose migliori e più belle del mondo  
non si possono né vedere né toccare,  
ma si sentono nel proprio cuore.”*

(J. Petty)

## **PREMESSA**

I *Contact Centers* sono i servizi per l'esercizio del diritto di visita esistenti nello stato di Israele. La creazione di questi centri è piuttosto recente, il primo è nato nello stesso anno della sperimentazione italiana, nel 1993. Nessuno in Israele conosceva l'esistenza di questa tipologia di servizi prima che una *National Welfare Officer* importasse l'idea dalla Gran Bretagna, paese nel quale i centri sono attivi da molti anni. L'idea dei “*Saturday Centres*” londinesi ha trovato pronta applicazione in questo piccolo stato. Questo programma è stato attuato dagli operatori con molto entusiasmo, ma anche con la preoccupazione di confrontarsi in un campo sconosciuto, ma di cui si sentiva la necessità. Il bisogno del mantenimento delle relazioni tra bambino e genitore è molto forte, soprattutto per i crescenti disagi del mondo familiare, riscontrati in questi ultimi anni: violenza all'interno della famiglia, famiglie multiproblematiche. Queste situazioni richiedono che questo legame sia sempre più sostenuto con l'aiuto di figure esterne alla famiglia.

## 5.1 STORIA DEL SERVIZIO DALLA NARRAZIONE DI UN FONDATORE\*

Al mio arrivo a Gerusalemme, Yael Hermel<sup>25</sup> raccontandomi la storia della nascita dei *Contact Centers* in Israele mi ha riferito un modo di dire che viene utilizzato in Israele, proprio riguardo al modo di pensare e lavorare: “*before we make and then we heard about*”<sup>26</sup>. Mi è stato utile per capire la nascita e il percorso dei centri per l’esercizio del diritto di visita in questo paese sospeso tra cultura anglossassone ed orientale. Questa donna, impegnata nell’organizzazione dei servizi sociali afferenti al suo dipartimento, ha importato l’idea dei centri da una visita professionale a Londra nel 1992.

Riporterò una breve intervista avvenuta con la promotrice dei *Contact Centers*.

### *1. Come è nato il programma?*

“Durante il viaggio a Londra visitai il ”*Saturday Centre*”<sup>27</sup>, un centro per le visite genitore- bambino. Venni affascinata da questo programma e mi convinsi che fosse essenziale iniziare un tale progetto in Israele. Comunque, sarebbe stato impossibile attuarlo, così come era. In Israele il sabato nessuno lavora, per gli

---

\* le informazioni riportate in questo quinto capitolo sono tratte da interviste, fotocopie, articoli che mi sono stati dati dagli operatori dei servizi e da mie osservazioni. Non sarà quindi possibile dare note bibliografiche precise.

\*\*tutte le informazioni contenute in questo paragrafo sono frutto di interviste con testimoni privilegiati e di analisi della documentazione raccolta.

<sup>25</sup> Direttrice del Dipartimento per il Benessere delle Persone e della Famiglia all’interno del Ministero del Lavoro e degli Affari Sociali. Al tempo della visita a Londra era una *National Welfare Officer* cioè aveva in carico la formazione e il controllo degli welfare officer di tutto il paese. E’ un’assistente sociale con anni di esperienza nel lavoro con le famiglie. E’ stata la persona che ha portato l’idea dei servizi per l’esercizio del diritto di visita in Israele.

<sup>26</sup> Prima facciamo poi ne sentiamo parlare

<sup>27</sup> Centri del Sabato

ebrei è il giorno dedicato a Dio, ma anche chi non è ebreo non può lavorare: la legge lo vieta.

I centri per il diritto di visita erano una necessità, l'idea di proporre il progetto nel mio paese è partito da un'analisi dei bisogni e delle mancanze interne all'ambito del sociale. Ho avuto l'idea giusta nel momento giusto: il bisogno di luoghi per l'incontro tra bambini e genitori non affidatari era molto sentito da parte degli operatori che lavoravano con le famiglie. Prima della creazione dei centri, gli incontri avvenivano negli uffici dei *Welfare Officer* o degli assistenti sociali locali. Ero consapevole della difficoltà nel portare le ordinanze del tribunale all'interno del contesto dei Dipartimenti Locali di Servizio Sociale.”

Dall'intervista emerge inoltre il fatto che queste difficoltà nascevano dall' inadeguatezza delle condizioni dell'ambiente fisico e dal carico di lavoro dei *Welfare Officers*. Un'altra necessità era da considerare: la differenziazione tra il ruolo autoritario del *Welfare Officer* e quello indipendente e non giudicante<sup>28</sup> degli assistenti sociali dei centri.<sup>29</sup> Riguardo alla creazione di questi centri è molto interessante sottolineare che alla presentazione del progetto dei *Contact Centers* ha preso avvio un fenomeno inusuale per l'implementazione dei servizi sociali in Israele. In genere la burocrazia richiede tempi piuttosto lunghi perché un progetto passi dalla fase teorica a quella pratica. Nel caso di questi centri, l'idea fu adottata rapidamente per due

---

<sup>28</sup> Il ruolo dell'assistente sociale del *Contact Center* è di osservazione e sostegno alla relazione genitore figlio e per questo motivo deve risultare indipendente rispetto al lavoro e al pensiero del *Welfare Officer* e del tribunale, indipendente nel senso che non deve giudicare i genitori ma aiutarli, se possibile, a riappropriarsi del loro ruolo genitoriale.

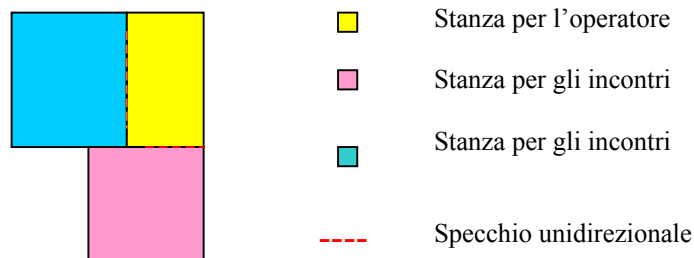
<sup>29</sup> Il ruolo degli *Welfare Officer* è stato trattato nel cap. 1 mentre il ruolo dell'assistente sociale dei centri per il diritto di visita verrà trattato in questo capitolo.

motivi principali: la necessità di servizi che erogassero questo tipo di servizio e la prontezza degli operatori e delle diverse organizzazioni a trovare e mettere a disposizione finanziamenti.

2. *Per quale motivo il primo centro è stato aperto ad Haifa?*<sup>30</sup>?

“Quando tornai da Londra fui fortunata a suscitare l’interesse e l’entusiasmo dei miei colleghi dei servizi per la famiglia, che fanno parte del Ministero del Lavoro e degli Affari Sociali. Allo stesso tempo coinvolsi colleghi del SSD<sup>31</sup> di Haifa, così come quelli di un’organizzazione no-profit (la Lega per le Donne israeliane), che stava rinnovando il suo centro in questa città. Abbiamo avuto la speciale opportunità di fare richiesta e di stabilire il piano del futuro *Contact Center*.”<sup>32</sup>

L’architettura del centro permetteva la creazione di due stanze che avevano un’altra più piccola tra loro.



Entrambe le stanze avevano uno specchio unidirezionale che metteva in condizione l’operatore, nella stanza di mezzo (gialla), di osservare due famiglie allo stesso tempo. La stanza era arredata per rispondere alle esigenze del genitore e del bambino.

<sup>30</sup> Haifa è una delle città più grandi di Israele, dopo Gerusalemme e Tel Aviv, collocata sulla costa nord del paese.

<sup>31</sup> Social Service Department

<sup>32</sup> Yael Hermel (presented by), Current practice in Israel, Plenary Session II: Current Practice Around the World

Ogni stanza aveva una TV, un videoregistratore, libri, giochi e videogiochi adatti per bambini di differenti età. Questo primo *Contact Center* fu aperto nel marzo 1993. Quelli aperti successivamente riproducono pressappoco questa disposizione.

“Durante il primo anno il centro rimaneva aperto due volte la settimana, per un totale di 8 ore settimanali. Ci accorgemmo però, che il centro non riusciva a rispondere alla domanda e quindi ne venne dilatato il tempo di apertura. Oggi il centro è aperto 20 ore settimanali. Nel 1996 la stima delle famiglie in carico era di 15-17 unità ogni settimana. All’origine l’idea era di non prendere in carico casi inviati dal tribunale, ma solo genitori che avevano bisogno di un luogo per incontrare il figlio, che non fosse la casa dell’ex coniuge. Al momento tutte le ore di apertura del centro servono per casi complicati e che necessitano di un’osservazione dell’operatore. Il centro di Haifa era, ed è tutt’oggi, parzialmente finanziato dal Ministero del Lavoro e degli Affari Sociali e dal Comune di Haifa. Il budget iniziale fu di 40.000 shekel israeliani<sup>33</sup>. La Lega per le Donne ha messo a disposizione i locali, la manutenzione e lo staff amministrativo. Il personale professionale era costituito da un’assistente sociale part-time, una ragazza che svolgeva servizio civile a tempo pieno e altri volontari e tirocinanti.”

### *3. Quale è la situazione attuale di questi centri?*

“In seguito al successo del *Contact Center* di Haifa molti altri centri furono creati in tutto il paese. A tutt’oggi sono 50 i Contact Centers che operano in Israele: 39 sono parzialmente finanziati

---

<sup>33</sup> La moneta corrente in Israele è lo Shekel che vale circa 450 lire italiane

dal Ministero del Lavoro e degli Affari Sociali, mentre gli altri 11 sono finanziati solo dall'amministrazione locale e da associazioni no-profit. Il bisogno di centri per la relazione bambino- genitore è sempre più crescente, ma a causa di problemi di budget è stato impossibile aprirne altri. La maggior parte dei centri opera all'interno dei Centri Locali di Counseling Familiare. Dal 1995 al 1997 i centri sono passati da 20 ai 50 attuali. Questo incremento è dovuto in parte al fatto che i *Contact Centers* sono entrati a far parte del Programma Nazionale di Centri per la Famiglia e i Bambini a livello locale. Il Governo ha messo a disposizione del Ministero del Lavoro e degli Affari Sociali un cospicuo budget per lo sviluppo dei servizi a favore dei bambini e delle famiglie con violenza.”

#### *4. A quale modello di riferimento si è ispirata?*

“Prima ho parlato del proverbio usato da noi israeliani. L'esempio di ciò che è accaduto per i *Contact Centers* è tipico del nostro modo di lavorare. Quando ho importato questa idea non ho seguito nessun modello. Mi sono limitata a raccogliere documentazione (soprattutto statunitense e inglese) e a consegnare il materiale reperito agli operatori che avrebbero lavorato in questi servizi. Ho contattato uno dei fondatori dei *Supervised Visitation Centers* negli Stati Uniti che poi è venuto in Israele a fare formazione. I *Contact Centers* hanno aperto prima che venisse elaborata una teoria rispondente alla realtà israeliana.

Quando abbiamo cominciato un'opera di teorizzazione erano già aperti 25 centri. Il primo passo che abbiamo compiuto è stato quello di stabilire una regolamentazione: ho contattato e riunito

professionisti che lavoravano con situazioni assimilabili a quelle dei centri. E' per questo motivo che affermo che in Israele ci diamo da fare prima ancora di aver sentito parlare di qualcosa: mettiamo in atto le idee che ascolteremo più tardi. Quando ho parlato con persone di altre nazione ho capito che questo atteggiamento è tipico di Israele e addirittura è inverso a quello degli altri stati. Negli altri paesi prima è stata costruita la teoria, che ha richiesto anni, esperimenti, poi sono stati creati i servizi. Ci sono esempi in Francia ma anche negli Stati Uniti e in Gran Bretagna. In Francia ci sono voluti molti anni prima che fosse creato il primo centro e nel frattempo è stata elaborata la teoria, la metodologia, ecc.... Nel mio paese è accaduto esattamente il contrario: l'idea è stata importata nel 1992 e il primo servizio ha aperto nel 1993, dopo pochi mesi: la teoria, invece, comincia a delinearsi soltanto ora a distanza di sette anni, dopo la creazione di 50centri.”

*5. Perché avete deciso di chiamare i centri Contact Centers e non Supervised Visitation Center come quelli statunitensi?*

“La decisione di chiamare questi servizi *Contact Centers* dipende dalla scelta di dare un'impronta educativa, di ri-creazione di quei legami che sono stati recisi per varie motivazioni. Il centro è visto come una fase transitoria della vita della famiglia o comunque dei rapporti tra figlio e genitore, anche se a volte le situazioni sono talmente compromesse da richiedere una presa in carico permanente da parte del servizio. In Israele, abbiamo cercato di mettere l'accento più sui legami e sulla transitorietà che sul carattere di controllo degli incontri.”



Anche in questo contesto viene valorizzato il diritto del bambino ad avere entrambi i genitori e per la realizzazione di questo diritto si cerca di far diminuire l'ansia del genitore affidatario e l'ira di quello non affidatario facendoli transitare da un *Contact Center*.

#### 6. Quali sono le speranze future?

“I programmi futuri dei *Contact Centers* sono di espandere la loro attività per rispondere ai sempre più crescenti bisogni del mantenimento della relazione bambino- genitore. La speranza è che si arrivi a creare in ogni città di 100.000 e più abitanti almeno un *Contact Center*, di mettere a disposizione delle zone costituite da piccoli villaggi un centro regionale.

Tutti gli operatori sono interessati a sviluppare programmi che migliorino l'attività dei centri: gruppi di bambini, gruppi di genitori non affidatari, una rete di trasporti per i bambini che frequentano la scuola e hanno problemi a mantenere contatti con i loro genitori. Questi “sogni” stanno diventando piano piano realtà ma tutto ciò di cui attualmente i centri hanno bisogno sono risorse finanziarie per continuare a sviluppare e realizzare questi programmi e migliorare sempre più la gamma dei servizi offerti.”

## 5.2 GLI OBIETTIVI

L'idea iniziale dei *Contact Centers* era quella di essere accessibili anche ai genitori che non necessitavano di incontri sorvegliati ma che non avevano altro posto dove trascorrere il tempo a disposizione con i propri figli. Successivamente con l'avvio dell'intervento dei centri la loro funzione si è andata via

via definendo a partire dal mandato del tribunale Religioso o della Famiglia.

Il ruolo dei tribunali e dei servizi sociali e' di intervenire nei casi in cui , per vari motivi, la relazione bambino genitore non e' permessa e quando i genitori non riescono ad accordarsi sul diritto di visita. In alcuni casi, quando e' chiaro che la relazione bambino genitore e' dannosa o pericolosa, l'intervento puo' implicare la proibizione dei contatti o il permesso di attuare il diritto di visita solo con la presenza di un operatore.

In questa ottica, gli obiettivi e la funzione dei *Contact Centers* sono differenti e dipendono dalla specificità delle situazioni. Possono essere individuati come segue:

- la prima funzione dei centri si riferisce alla protezione del minore nel senso di provvedere alla creazione di un ambiente in cui si senta rassicurato e accolto. Il centro deve avere come prerogativa il benessere e il miglior interesse del bambino, scopo principale dell'intervento;
- fornire una struttura che consenta di alleviare le ansie dei genitori, soprattutto del genitore affidatario. Entrambi i genitori portano al servizio i loro timori nei confronti dell'ex coniuge; il genitore non affidatario ha spesso il bisogno di difendersi dalle false accuse di violenza fisica o abuso sessuale sul bambino, che sono sempre più in aumento. Il ruolo del servizio, in queste circostanze, è proprio quello di alleviare l'ansia della madre (spesso il genitore affidatario), contenere la sua angoscia e apprensione e di sostenerla attraverso la conversazione, o permettendole di osservare l'incontro tra il padre e il bambino attraverso uno specchio

unidirezionale. Allo stesso tempo i sentimenti di ansia, angoscia, umiliazione del genitore accusato devono essere alleviati con l'obiettivo di evitare, se possibile, una separazione fisica tra bambino e genitore, che potrebbe portare ad un irreversibile spaccatura tra loro.

- il servizio cerca di provare a ri-educare e guidare il genitore affetto da patologia o che da tempo non ha contatti con il figlio (in genere il genitore non affidatario) che spesso si vergogna e si sente attaccato dall'ex-coniuge e a volte anche dal bambino. Spesso il genitore non affidatario non accetta le decisioni del tribunale e le vive come un ulteriore attacco ai suoi diritti. In questo caso, obiettivo del servizio è quella di aiutarlo a riappropriarsi del suo ruolo genitoriale. La funzione del centro è di insegnare o guidare il genitore incontrante verso nuovi modelli di comportamento o modi di relazionarsi con il bambino<sup>34</sup>, nel caso in cui il genitore possieda queste abilità, ma non riesca più a riconoscerle.
- fondamentale obiettivo dei *Contact Centers* è quello di utilizzare il centro, con i suoi confini e le sue regole, come contenitore del comportamento, delle ansie, delle paure dei genitori al fine di permettere loro una costante attuazione degli incontri tra genitore e bambino.
- il *Contact Center* oltre ad avere obiettivi in merito alla relazione tra bambino e genitore deve anche assolvere il mandato del tribunale, di osservare e di relazionare al giudice

---

<sup>34</sup> gli strumenti e le modalità per raggiungere tale obiettivo verranno spiegate nella parte di questo capitolo che tratterà la metodologia di intervento attuata e del ruolo dell'assistente sociale.

sugli incontri attraverso il *Welfare Officer* che ha in carico la famiglia.

Connettendo tutti gli obiettivi dei *Contact Centers* tra loro, si può affermare che il ruolo principale dei centri è quello di provvedere alla costruzione di una cornice protetta che permetta la ripresa e il mantenimento del contatto, e quindi della relazione, tra bambino e genitore. Questo, anche quando i genitori hanno problemi di alcolismo, tossicodipendenza, malattia mentale o di instabilità emotiva e psicologica.

L'obiettivo generale e quelli specifici che definiscono il ruolo dei *Contact Centers* derivano dall'assunto che il bambino ha bisogno di entrambi i suoi genitori per il proprio sviluppo, eccetto, ovviamente, in situazioni nelle quali la relazione con un genitore o addirittura con entrambi è dannosa o pericolosa.

I *Contact Centers* pensano all'intervento come ad una fase di transizione nella vita della famiglia in crisi per la quale un aiuto professionale è necessario. Tali servizi hanno come obiettivi, quindi, di ri-educare, insegnare, favorire la relazione, ma anche di dare dei limiti, stabilire delle regole e dei confini con autorevolezza. I centri ritengono questo tipo di intervento preventivo, rispetto ai rischi psicologici connessi ad un abbandono, ad un'interruzione del rapporto, ad un veto di un genitore di frequentare l'altro. Ritengono inoltre, che i bambini desiderano che le liti e gli abusi finiscano, non desiderano perdere un genitore.

### 5.3 COSA NON SONO I *CONTACT CENTERS*

I *Contact Centers* sono servizi che sostengono la continuità della relazione tra bambino e genitore. I centri israeliani lavorano partendo dalla coazione, per poi, cercare di ottenere una minima adesione da parte del genitore affidatario e un sentimento di fiducia da parte del bambino. Rifacendoci ai modelli di servizi per l'esercizio del diritto di visita elencati nel capitolo quarto, possiamo classificare i *Contact Centers* israeliani come afferenti alla tipologia B: servizi che partono dal rispetto delle prescrizioni da applicare per il diritto di visita, indipendentemente dal punto di vista dei genitori.

E' possibile identificare, in base a quanto detto sopra, quali obiettivi e compiti non si propone il servizio:

- i centri non sono attrezzati per la presa in carico di casi di bambini testimoni di violenza. Per questa tipologia di casi, in Israele, sono stati attivati dei gruppi terapeutici all'interno dei Centri per il Trattamento della Violenza in Famiglia. I *Contact Centers* possono fornire un aiuto addizionale al lavoro dei Centri sopra citati per i casi nei quali è possibile una riconciliazione e una realistica accettazione delle visite da parte del genitore abusante.
- i centri non conducono indagini riguardo alle accuse di abuso, neanche se fatte all'interno degli incontri o sulla situazione della famiglia. Il loro lavoro è proiettato ad andare oltre le paure e l'antagonismo degli ex coniugi e a trovare una nuova strada per una differente e più positiva relazione.

- i *Contact Centers* non sono servizi terapeutici, né nei confronti del bambino, né dei genitori, anche se alcuni soffrono di angosce e ansie molto profonde. La terapia, nel caso le parti ne necessitassero, viene erogata da altri servizi pubblici o anche privati, presenti all'interno della comunità. Il ruolo dei centri è focalizzato sulla relazione bambino/genitore e sulla facilitazione di tale rapporto.
- non è un servizio permanente nella vita della famiglia, i *Contact Centers* prevedono dei tempi di intervento che sono diversi in relazione ai casi che prendono in carico. Per la maggioranza delle situazioni l'intervento è limitato ad un periodo di crisi: infatti l'obiettivo non è quello di tenere la relazione legata al centro ma di sostenerla per renderla gestibile dagli ex coniugi, senza l'intermediazione di una parte terza.

E' molto importante definire le funzioni che un servizio per il diritto di visita non svolge perché permette di individuare in quale posizione collocarlo rispetto alle altre strutture e alle altre figure professionali e consente di specificare meglio il suo ruolo.

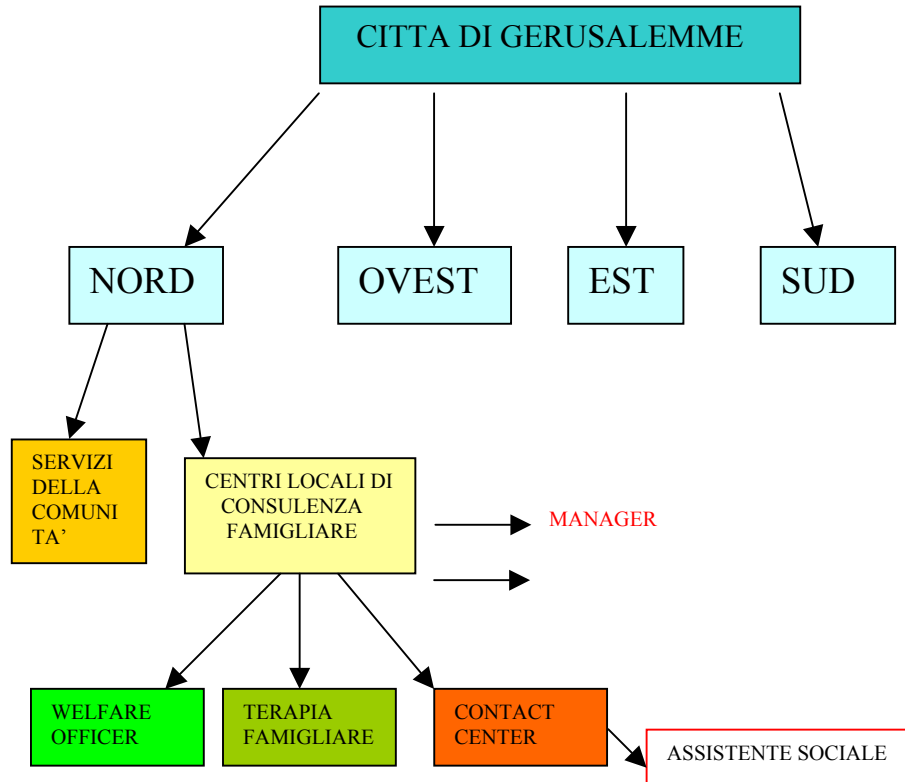
## 5.4 COLLOCAZIONE ISTITUZIONALE E FINANZIAMENTI

I *Contact Centers* a livello istituzionale sono collocabili all'interno dei Dipartimenti Locali di Servizio Sociale. A questi dipartimenti afferiscono tutti i servizi sociali, tranne quelli espressamente nazionali<sup>35</sup>, e sono presenti in ogni municipalità (270 in tutto Israele). All'interno delle città più grandi, i dipartimenti si dividono a loro volta in zone e comunità. In ogni zona sono presenti i diversi servizi: per gli anziani, per i minori, per i disabili, per la malattia mentale, i servizi che collaborano con l'autorità giudiziaria (*Welfare Officer, Contact Center*). Questa divisione è riassunta nel grafico 2 che rappresenta la divisione di Gerusalemme (composta da quattro zone). Nel grafico verrà presentata la divisione di una zona di Gerusalemme (le quattro zone sono organizzate nel medesimo modo per quanto riguarda i servizi sociali).

Attualmente i *Contact Centers* sono inseriti all'interno dei Centri Locali di Consulenza Familiare, che tra loro collegano il *Contact Center*, i *Welfare Officers* e il Centro di Terapia Familiare. A capo di questi centri c'è un manager che li coordina e che risponde del loro operato davanti agli ispettori distrettuali e in caso davanti a quelli nazionali.

---

<sup>35</sup> Vedi capitolo 1



I finanziamenti di cui godono questi centri, hanno nella maggioranza dei casi, diverse provenienze. I servizi facenti capo territorialmente ai Dipartimenti Locali di Servizio Sociale, possono ottenere finanziamenti da parte del Ministero per il Lavoro e gli Affari Sociali. Tale finanziamento presuppone un controllo sull'andamento del lavoro del servizio finanziato da parte di quest' organo governativo. I controlli vengono effettuati dagli ispettori nazionali e distrettuali. Per ottenere i finanziamenti dal ministero è necessario presentare, ogni 6 mesi, una relazione finanziaria, con il rendiconto degli incontri effettuati e delle attività svolte dal centro; in base a tale relazione i centri ammessi al finanziamento governativo, possono richiedere la quota a loro spettante. I *Contact Centers* ottengono una quota per ogni



incontro che svolgono. Il direttore dei Servizi per il Benessere delle Persone e della Famiglia non consegna il finanziamento in un' unica volta ma stabilisce un tetto massimo che in genere è di 25.000 \$, che verrà elargito ratealmente.

E' necessario coprire tutto il potenziale del centro per avere l'intero finanziamento. La capacità di ricezione di utenza dei centri è stata stabilita a priori dal ministero: devono essere eseguiti 40 incontri al mese, con un'apertura di 20 ore la settimana (4 volte il pomeriggio e 1 volta la mattina). E' in progetto un abbassamento del tetto perché ritenuto troppo elevato. Se i centri coprono la ricettività definita ottengono tutto il finanziamento. In caso contrario lo ottengono in base al numero di incontri effettuati realmente.

Altra fonte finanziaria per i *Contact Centers* sono i comuni nei quali tali centri sono presenti, in quanto ricordiamo che istituzionalmente come servizi rispondono ai Dipartimenti Locali. Molti *Contact Centers* sono anche finanziati da associazioni o fondazioni no-profit. In Israele le associazioni e leghe senza scopo di lucro sono una realtà molto attiva e cooperante con il pubblico da molto tempo. Può accadere che i Dipartimenti Locali di Servizio Sociale deleghino organizzazioni no-profit a creare il centro versando loro i finanziamenti ottenuti dal Governo.

## 5.5 TERRITORIO E “SETTING”<sup>36</sup>

### *Bacino d’utenza*

Il bacino di utenza dei *Contact Centers* israeliani dipende dalla loro collocazione all’interno del territorio. I centri situati nelle grandi città come Gerusalemme, Tel Aviv, Haifa raccolgono l’utenza della città o di una zona. A Gerusalemme sono attivati 3 centri e un altro è in via di creazione nella parte est della città, quella araba; a Tel Aviv sono presenti 2 centri uno nella zona araba (Yaffo) e uno nell’altra parte della città, che accoglie prevalentemente la popolazione ebraica.

I centri non sono divisi rispetto alla fede religiosa e all’appartenenza razziale dell’utenza che accolgono, ma le varie etnie, soprattutto nelle città, vivono in zone separate e quindi afferiscono a *Contact Centers* diversi. Nei centri urbani più piccoli e nei villaggi la situazione è leggermente differente: i centri per il diritto di visita accolgono l’utenza della città ma spesso anche quella dell’area circostante, se non esistono altri *Contact Centers* nella zona.<sup>37</sup>

I tre *Contact Centers* che ho avuto modo di visitare presentavano un differente bacino d’utenza: quello di Gerusalemme Nord accoglie la popolazione della zona nord della città, composta da ebrei e da molti ebrei ortodossi, il centro di Kiriatshemona (al confine con il Libano ha problemi di continui bombardamenti e attacchi libanesi) accoglie l’utenza della città e

---

<sup>36</sup> Vedi nota n° 21 per la definizione di *setting* in questo lavoro

<sup>37</sup> Vedi allegato n°1 *Contact Center* di Kiriatshemona

del distretto a cui la città fa capo, Eilat infine, raccoglie l'utenza della città e della zona circostante. Caratteristica singolare di questa città è di essere circondata dal deserto; la città più vicina è a circa due ore di auto. Eilat è una città caratterizzata da migrazione recente, con un ricambio molto elevato, la permanenza media è infatti di circa 10 anni. Vi si trasferiscono, spesso, anche famiglie monogenitoriali dopo divorzi e separazioni. Per questo motivo molti dei genitori non affidatari, che frequentano il centro, arrivano da altre città israeliane.

### *Ubicazione*

I *Contact Centers* sono fisicamente inseriti all'interno dei Centri Locali di Consulenza Familiare. Tutti questi centri includono tre diversi servizi: il *Contact Center*, i *Welfare Officers* e il Centro di Terapia Familiare. A volte può anche essere presente un Centro per la Violenza Familiare. Questi tre o quattro servizi si trovano nello stesso edificio, con un unico ingresso. Le stanze di cui usufruisce il *Contact Center* vengono utilizzate a rotazione anche da gli altri professionisti presenti. Questa concentrazione di più servizi in un solo luogo, con obiettivi differenti e ruoli contrapposti pone non pochi problemi all'operatore e all'utente.

Il *Contact Center* ha funzione di ricostruzione dei legami genitoriali, ha un ruolo indipendente rispetto al tribunale, non giudicante ma di sostegno e osservazione. Spesso, l'utente frequenta il luogo in cui è inserito il centro non solo per andare a trovare il figlio, ma anche per incontrare il *Welfare Officer* che

ha in carico il caso; a volte inoltre, è in carico al Centro per la Violenza Familiare o per la Terapia Familiare. Non di rado, la stanza in cui incontra il bambino è la stessa nella quale è stato chiamato dal *Welfare Officer* per un colloquio. L'utilizzo degli stessi locali per trattamenti e rapporti diversi porta il genitore a confondere il ruolo della figura del *Welfare Officer* e quello dell'assistente sociale del centro, nonostante siano totalmente differenti. Tutti gli assistenti sociali ritengono necessario che il *Contact Center* abbia, almeno, un ingresso separato rispetto agli altri centri e delle stanze unicamente adibite a questo scopo.

## **5.5 IL PERSONALE**

Tutto il lavoro dei servizi inseriti nei Centri per la Consulenza Familiare è coordinato da un manager: un assistente sociale professionalmente maturo e con molta esperienza, che preferibilmente è un *Welfare Officer*.

Nel *Contact Center* è presente, in modo permanente, un'assistente sociale che spesso lavora anche per altri servizi presenti all'interno del Centro per la Consulenza Familiare. A volte sono terapisti o addirittura *Welfare Officer*. E' da ricordare che l'assistente sociale del centro non è la stessa che ha in carico il caso e la famiglia. L'assistente sociale del centro svolge, in realtà, più incarichi (*Welfare Officer*, assistente sociale di altri servizi, terapeuta familiare..) in relazione a situazioni diverse. Questi lavori vengono gestiti in modo da evitare sovrapposizioni di ruoli e funzioni

In tutti i *Contact Centers* sono presenti altre figure: *paraprofessional workers*<sup>38</sup>, volontari, tirocinanti, obiettori di coscienza, che supportano l'assistente sociale nel suo operato. In più, ogni centro dispone di una segretaria part-time e di una guardia per la sicurezza che è presente durante l'orario di apertura del servizio, quando le risorse finanziarie, che a volte non sono sufficienti per mantenere gli standard strutturali fissati dal Ministero, lo consentono.

In genere, a meno che il centro sia molto grande, è presente una sola assistente sociale che lavora coadiuvata dal manager della struttura in cui il *Contact Center* è inserito. Il lavoro di équipe del centro si attua tra l'assistente sociale e il manager del centro o con il *Welfare Officer* che ha in carico la famiglia.

#### *La voce degli operatori*

Qui di seguito riporterò alcune domande che ho posto agli operatori dei *Contact Centers*, in merito ad alcune caratteristiche di questi centri che mi hanno particolarmente colpita e le relative risposte (le risposte sono risultate omogenee)

##### *1. Quale è la differenza principale tra il vostro lavoro e quello dei Welfare Officers?*

“Credo che la differenza principale consista nel fatto che il compito del *Welfare Officer* è maggiormente centrato sull'autorità che deriva dal mandato del tribunale: lavorano per il rispetto delle prescrizioni e hanno un ruolo giudicante nei confronti della situazione globale della famiglia. L'assistente

---

<sup>38</sup> E' una figura senza qualifica professionale, non è un'assistente sociale ma ha esperienza nel lavoro con le famiglie e i bambini. Coadiuvava l'assistente sociale durante gli incontri.

sociale dei *Contact Centers*, anche se ha una certa autorità nel far rispettare le decisioni riguardanti gli incontri, lavora sulle relazioni, sulle aspettative che derivano dagli incontri. Cerca di comprendere in che ruolo il bambino viene collocato dai genitori. Come assistenti sociali dei centri pensiamo alle persone come soggetti con una loro storia personale e in una determinata situazione. Poniamo regole e insegnamo ai genitori a porle, a loro volta, nei confronti dei figli.”

2. *Credete che la collocazione dei Contact Centers nello stesso edificio di altri servizi sia ottimale?*

“Crediamo che non sia una situazione idonea. E’ facile per l’utente confondere i ruoli dei vari professionisti. Auspichiamo che i centri possano, in futuro, avere una sede autonoma o, quanto meno, un’ entrata diversa rispetto a quella degli altri servizi e, dei locali ad esclusivo uso dei *Contact Centers*.”

3. *Ho notato che ogni centro è fornito di una cucina (in condivisione con gli altri servizi). E’ una scelta puramente di servizio o anche uno strumento “terapeutico” per la relazione?*

“Entrambe. Viene utilizzata per questioni di ristoro e servizio da parte degli operatori. Dall’altra parte, penso che, la cucina renda l’ambiente più familiare e aiuti gli utenti a sentirsi a loro agio. Da modo al genitore non affidatario e al bambino di ritrovarsi in piccoli rituali che possono dare il senso della quotidianità: fare la merenda insieme, preparare il tè, lavare le tazzine utilizzate..”.

4. *Avete una supervisione esterna al servizio?*

“No, il manager e i colleghi ci ascoltano e ci consigliano quando riscontriamo dei problemi nel lavoro al centro ma questo aiuto non sempre è sufficiente. Auspichiamo che possa essere attivata una supervisione continua per gli operatori che lavorano nei *Contact Centers* in cui analizzare le paure, le aspettative, i vincoli che gli utenti ci portano. L’unico tipo di incontro è quello di tutti gli operatori dei centri ed avviene due volte all’anno.”

5. *Non pensate che il pagamento del servizio offerto sarebbe uno strumento di responsabilizzazione per i genitori in conflitto?*

“All’inizio dell’attività alcuni *Contact Centers* facevano pagare una somma simbolica agli utenti, ma abbiamo riscontrato che il pagamento aumentava la situazione conflittuale. Dato che rendeva l’intervento più problematico di quanto già lo fosse, abbiamo deciso di non richiedere nessun tipo di pagamento.”

6. *Come mai la regolamentazione ministeriale dei Contact Centers prevede la presenza di una guardia di sicurezza?*

“Abbiamo riscontrato numerosi problemi di sicurezza, già dall’inizio dell’attività dei centri. La guardia controlla le borse di chi entra al centro e requisisce gli oggetti che potrebbero essere pericolosi, è presente durante gli orari di apertura del centro e interviene se si crea qualche situazione pericolosa. In questo modo, non rimaniamo mai sole all’interno del *Contact Center*.”

7. *La scelta di utilizzare lo specchio unidirezionale, o un vetro, è basata sulla teoria di riferimento che avete deciso di seguire?*

“Non tutti, e non sempre, utilizzano lo specchio, che in alcuni casi è un semplice vetro che permette all’utente di vedere l’operatore. Se il tribunale impone la presenza costante

dell'operatore è utile disporre di questo strumento che ci permette di osservare la situazione non rimanendo fisicamente nella stanza dell'incontro. Se il contesto ci impone di aiutare la relazione a ristabilirsi la scelta più idonea è essere presente nella stanza per facilitare l'interazione. Quando la situazione migliora l'operatore si allontana sempre più e comincia solo ad osservare, magari attraverso lo specchio.”

## **5.7 DESTINATARI E MODALITA' DI ACCESSO**

Destinatari dei *Contact Centers* sono diverse tipologie di famiglie:

- Famiglie inviate dal Tribunale Religioso o della Famiglia con un'ordinanza a seguito di una difficoltà nel trovare un accordo concretamente attuabile per il diritto di visita. In genere si tratta di famiglie caratterizzate da un'alta conflittualità o da disturbi mentali dei genitori. Questa tipologia di casi rappresenta circa il 55% dell'utenza che viene presa in carico dagli operatori dei *Contact Centers*.
- Famiglie nelle quali la madre e il bambino vivono in una casa protetta per donne maltrattate. Per questa tipologia di utenza viene disposto da parte del tribunale che il padre può incontrare il bambino solo in un ambiente protetto e diverso da quello dove vive con la madre, che deve rimanere sconosciuto. Questi casi rappresentano circa il 6% dell'utenza che arriva ai centri.
- Famiglie nelle quali uno dei genitori è sospettato o accusato di violenza fisica o di abuso sessuale sui figli e per i quali sono



previsti incontri alla presenza di un operatore. Per questi incontri l'osservazione è centrata sull'interazione tra bambino e genitore, al fine di raccogliere informazioni sulla qualità del rapporto genitoriale.

- Famiglie nelle quali il livello di conflitto tra i genitori è alto. In questi casi i centri sono utilizzati come luoghi di passaggio del bambino da un genitore all'altro. In altro modo la “consegna” del bambino sarebbe fonte di un rafforzamento della conflittualità.
- Famiglie nelle quali i genitori vivono distanti tra loro. In questi casi i centri offrono al genitore non affidatario un luogo dove poter incontrare il figlio.

La maggior parte dei casi arriva ai *Contact Centers* con un'ordinanza del tribunale. Le prescrizioni si fondano nella maggior parte dei casi sulle relazioni redatte dal *Welfare Officer* che svolge le indagini sulla famiglia, per conto del giudice. Ai centri viene inviata una breve relazione sulla situazione del minore e dei genitori, da parte del *Welfare Officer* che manterrà i contatti con il centro.

Alcune famiglie sono inviate dai Dipartimenti Locali di Servizio Sociale; in questi casi l'assistente sociale locale consiglia ai genitori (in genere persone con lievi problemi mentali e casi di affidamento eterofamiliare consensuale), di rivolgersi al centro per svolgere gli incontri con il bambino. Questo tipo di invio diventa volontario in quanto non esiste coazione, ma solo il parere non vincolante di un operatore sociale. Questi casi, come quelli prettamente spontanei sono molto rari.

Da quanto detto sopra si possono schematicamente riassumere i servizi inviati come segue:

- Tribunali Religiosi
- Tribunale per la Famiglia
- Dipartimenti Locali di Servizio Sociale
- Accesso spontaneo

Nei primi due casi l'invio viene effettuato da parte del *Welfare Officer* per conto del tribunale.

## **5.8 METODOLOGIA E PERCORSO DI INTERVENTO**

L'intervento dei *Contact Centers* si sviluppa da un atto ingiuntivo del tribunale. Le prescrizioni del giudice se adeguatamente gestite, in prima istanza dal *Welfare Officer*, e poi, dai centri, possono divenire uno strumento per aiutare i genitori a prendere consapevolezza dei bisogni del figlio, ponendo dei limiti ben precisi ma utilizzando un intervento flessibile e accogliente.

I *Contact Centers* si pongono, rispetto al mandato del tribunale, come figura indipendente. Non intrattengono rapporti in prima persona con il giudice ma, attraverso il *Welfare Officer* che ha in carico il caso. Per tutti coloro che lavorano nei centri è molto importante far comprendere agli utenti questa differenza di ruoli, in modo da non creare confusione tra il ruolo autoritario e giudicante del *Welfare Officer* e quello di accoglienza e osservazione dei *Contact Centers* e dei suoi operatori.

I centri provvedono a diversi tipi di servizi:

- Provvedono a creare un luogo di incontro sicuro

- Aiutano nel ri-creare la relazione tra bambino e genitore
- Offrono una preparazione professionale degli operatori
- Impediscono che il conflitto si manifesti all'interno del servizio
- Osservano gli incontri

Le tipologie di intervento sono differenti. Nei casi in cui si tratti di padri violenti e di madri e bambini accolti in case protette l'operatore deve porre molta attenzione alla relazione tra il padre e il bambino. Deve assicurarsi che il padre non venga a conoscenza del luogo di residenza del figlio e del coniuge. Il livello di impegno dell'operatore e di controllo della guardia di sicurezza è diverso rispetto alle difficoltà dei casi che si presentano al servizio.

I *Contact Centers* israeliani si rifanno tutti alla stessa tipologia di servizio per il diritto di visita. Iniziano il loro intervento partendo dalle prescrizioni del tribunale e non lavorano con la coppia, non hanno l'obiettivo di far trovare un accordo ai genitori, lavorano indipendentemente dal rapporto tra i due ex coniugi.

In Israele non è stata strutturata una metodologia standard che possa essere utilizzata dagli operatori dei centri. Il metodo di lavoro seguito è quello acquisito dalla documentazione che è stata fornita loro e lo adattano alle singole situazioni. Ho riscontrato un'esigenza di formazione più accurata.

Il lavoro nei confronti dell'utenza<sup>39</sup> si struttura come segue:

---

<sup>39</sup> Ho cercato di unire le caratteristiche comuni ai centri che ho visitato per trovare un minimo di metodologia comune. Nell'allegato n°2 si troveranno le caratteristiche metodologiche comuni mentre e nella seconda parte sono spiegate le caratteristiche proprie di ogni centro.

- i colloqui preliminari con gli adulti coinvolti non vengono effettuati da tutti gli operatori per varie ragioni: per motivi di lontananza del genitore non affidatario dal luogo del *Contact Center*, perché l'operatore non ha ancora trovato una metodologia per il proprio lavoro nel centro. Di solito si tratta di operatori che hanno poca esperienza lavorativa e ancor meno nell'ambito dei centri. Per altri, invece, è impensabile affrontare un primo incontro senza aver precedentemente conosciuto i genitori separatamente, per comprendere le paure, le angosce e le aspettative e senza aver conosciuto il bambino, ma soprattutto senza essersi fatto conoscere da lui.
- il colloquio con il bambino, come accennato sopra, non viene effettuato da parte di tutti gli operatori. Quando si svolge, nella maggior parte dei casi, è alla presenza del genitore affidatario. A seconda dell'età del bambino l'incontro assume delle caratteristiche diverse: lo si fa ambientare nella stanza dove avverrà l'incontro, si parla, se non è molto piccolo, per capire le sue paure e i suoi timori. A volte sono necessari più incontri, soprattutto per casi in cui il conflitto tra i genitori è forte e la mancanza di relazione molto lunga.
- lo svolgimento degli incontri può avvenire con, o senza un percorso precedente di conoscenza. Nel caso la famiglia non abbia mai incontrato l'assistente sociale, quest'ultimo si presenta sia ai genitori sia al bambino e spiega loro le finalità del centro e il suo ruolo professionale. La presentazione avviene separatamente con i due genitori. In genere il genitore non affidatario viene invitato ad arrivare al servizio una decina di minuti prima dell'ora stabilita. Questo lasso di

tempo permette ai due genitori di non incontrarsi e all'operatore di avere il tempo per parlare con il genitore incontrante, prima dell'arrivo del bambino. Lo stesso tempo viene utilizzato alla fine dell'incontro per ripercorrere mentalmente la relazione e le interazioni tra genitore e figlio. Naturalmente è molto importante distinguere da caso a caso: non per tutti è necessario predisporre l'arrivo al servizio in tempi diversi. Il livello di osservazione dipende dall'ordinanza del tribunale e dagli obiettivi che il *Welfare Officer* ha concordato con il *Contact Center*: può essere necessaria una vigilanza continua oppure una presenza discontinua dell'operatore nella stanza. L'osservazione, nella maggior parte dei centri, avviene dietro ad un vetro e le comunicazioni dell'operatore con il genitore e il bambino avvengono tramite interfono. Quando necessario, l'operatore è presente all'interno della stanza per aiutare il genitore non affidatario a trovare un modo per relazionarsi con il bambino. Spesso le proposte sono relative ai giochi o alle domande da fare al figlio. Quando la presenza dell'operatore non è indispensabile, il suo ruolo diventa di facilitatore e di ristabilimento delle regole: se durante gli incontri, l'operatore si rende conto che gli adulti o il bambino non rispettano le norme del centro o i genitori non riescono a stabilire dei limiti con i bambini, l'assistente sociale cerca di far comprendere l'importanza delle regole. Alcuni assistenti sociali effettuano il primo incontro insieme al *Welfare Officer*, che ha in carico la famiglia e che ha inviato il caso al centro. Se il genitore affidatario è particolarmente preoccupato e l'incontro del

bambino con l'ex coniuge lo pone in uno stato di profonda ansia, l'operatore può proporre di assistere ad uno o più incontri stando dietro lo specchio, per creare una situazione più distesa e al fine di creare una prospettiva futura più positiva.

Durante il periodo trascorso in Israele ho avuto modo di osservare due incontri, uno nel centro di Gerusalemme est e l'altro nel centro di Eilat. Riporterò, qui di seguito, il racconto di questi incontri per dare un'idea più precisa della metodologia utilizzata.<sup>40</sup>

*Incontro nel centro di Gerusalemme est-* Si tratta di due genitori che vengono ad incontrare 4 dei loro 5 figli, tutti in affido eterofamigliare in 3 diverse case. I genitori non riescono a porre dei limiti ai loro figli e hanno una scarsa capacità genitoriale. L'assistente sociale non aveva conosciuto nè i bambini nè i genitori. Aveva ricevuto le informazioni da parte del *Welfare Officer*. I coniugi arrivano una decina di minuti prima dell'ora concordata. Parlano con l'assistente sociale che spiega loro le finalità del lavoro al centro, fanno delle richieste all'operatore che li ascolta ma li rimanda al *Welfare Officer*. I bambini arrivano con le diverse famiglie affidatarie in momenti differenti. I genitori incontrano i figli e l'incontro procede senza particolari problemi: i bambini giocano tra loro, parlano con i genitori; nessuno propone dei giochi da fare insieme, guardano una videocassetta. L'operatore entra nel merito dell'incontro quando i

---

<sup>40</sup> Ad altri genitori di famiglie ebraiche ortodosse l'operatore ha chiesto il permesso di farsi presenziare agli incontri ma questi non hanno accettato.

bambini tendono a non rispettare le regole del centro, ad esempio correre nelle altre stanze del servizio o usare parole poco educate nei confronti dei genitori.

*Incontro di Eilat-* Il padre della bambina vive a Tel Aviv che è situata a circa 5 ore di auto da Eilat. La figlia ha 4 anni e vive con la madre, una persona multiproblematica, seguita fin da ragazza dai servizi sociali. I genitori della bambina non sono coniugati. Quando la donna rimane incinta il padre decide di non sposarla, anzi le consiglia l'aborto. E' dal 1999 che la bambina non vede il padre e prima di allora non lo ha visto per 2 anni. Il padre si è rivolto al tribunale per ottenere il diritto di visita. Viene disposta un'indagine da parte del *Welfare Officer* di Eilat e di Tel Aviv. Dopo aver ricevuto le relazioni decide di concedere al padre di vedere la figlia, al fine di stabilire una relazione che fino a quel momento si limitava a contatti telefonici. La madre si mostra formalmente favorevole alle prescrizioni del tribunale. Nei fatti non attua gli accordi. L'incontro a cui ho assistito avrebbe dovuto essere il secondo ma la madre al primo non ha portato la bambina. Tutti i contatti con i genitori sono tenuti dal *Welfare Officer*. A questo incontro la signora arriva in ritardo ed è il *Welfare Officer*, non l'assistente sociale del centro, che la chiama a casa per accertarsi che porti la bambina. I due operatori parlano con il padre. La bambina arriva un'ora dopo rispetto a quella stabilita. La madre chiede di rimanere nella stanza dell'incontro e non lascia andare la figlia. Si esprime con tono aggressivo, urla e il *Welfare Officer* le spiega come avverrà l'incontro, le presenta l'operatore del centro e le assicura che la figlia non resterà mai sola con il padre.

Interviene la direttrice dei servizi sociali dipartimentali, che già conosceva la signora e riesce a calmarla. La madre parla dell' ex convivente come di un uomo poco affidabile e cattivo. Il padre racconta di aver conosciuto la signora quando faceva la prostituta a Tel Aviv. La bambina entra nella stanza con il padre e l'incontro si svolge tranquillamente: l'assistente sociale del centro, io e il *Welfare Officer* rimaniamo dietro il vetro. Si comunica tramite l'interfono. Entra solo una volta nella stanza per aiutare la bambina a trovare una videocassetta. Alla fine dell'incontro la bambina non vuole andare via e offre al padre le sue patatine, lo bacia e lo abbraccia. Il *Welfare Officer* la riporta dalla madre, che nel frattempo era ad aspettare nei locali dei servizi sociali adiacenti al centro. Intanto il padre parla con l'assistente sociale del *Contact Center* e le spiega che non potrà più venire agli incontri ad Eilat perché non ha i soldi per sostenere ogni mese un viaggio così lungo. Le chiede di informare il tribunale rispetto a questo incontro per avere la possibilità di veder la figlia liberamente a casa sua. L'assistente sociale del centro parlerà di tutto ciò al *Welfare Officer* che a sua volta relazionerà al tribunale.

➤ gli incontri di verifica e conclusione dell'intervento avvengono tra l'assistente sociale del centro e il *Welfare Officer*. La relazione da parte dell'assistente sociale non viene sempre fatta in modo formale, per iscritto, ma spesso in modo orale all'interno di una riunione nella quale l'assistente sociale spiega e racconta al *Welfare Officer* lo svolgimento degli incontri e riferisce su come procede la relazione genitore-figlio in base agli obiettivi definiti nella fase



progettuale. Anche la decisione di concludere l'intervento viene presa in accordo con il *Welfare Officer*.

Il lavoro dei centri nei confronti dei servizi inviati si riassume nei contatti tenuti con il *Welfare Officer*. La maggior parte degli invii arrivano dai tribunali e richiedono di tener conto di questo attore nella gestione del caso.

La sequenza operativa prevede in sintesi quattro passaggi:

- ricevimento della domanda di presa in carico: la manager del centro decide l'attinenza del caso al lavoro del centro. Quando il caso arriva nelle mani dell'assistente sociale è già stato deliberato che la famiglia può essere presa in carico dal servizio. La domanda di presa in carico arriva dal *Welfare Officer*.
- è il *Welfare Officer* che decide la regolamentazione degli incontri all'interno degli spazi lasciati dall'ordinanza del tribunale. L'assistente sociale del centro viene a conoscenza della situazione degli utenti e della periodicità degli incontri quando si riunisce in équipe con il *Welfare Officer*, il quale comunica ai genitori le date e gli orari degli incontri.
- l'assistente sociale aggiorna il *Welfare Officer* sugli sviluppi della situazione e rimanda a questa figura professionale le richieste dei genitori non prettamente attinenti allo svolgimento degli incontri. L'assistente sociale prende le decisioni consultandosi con il *Welfare Officer*. Spesso questi due operatori lavorano nello stesso luogo: il *Welfare Officer* ha la possibilità di leggere il diario giornaliero tenuto dal centro per ogni famiglia. Per quel che ho potuto notare

l'assistente sociale del centro elabora poco materiale scritto, predilige relazionare a voce.

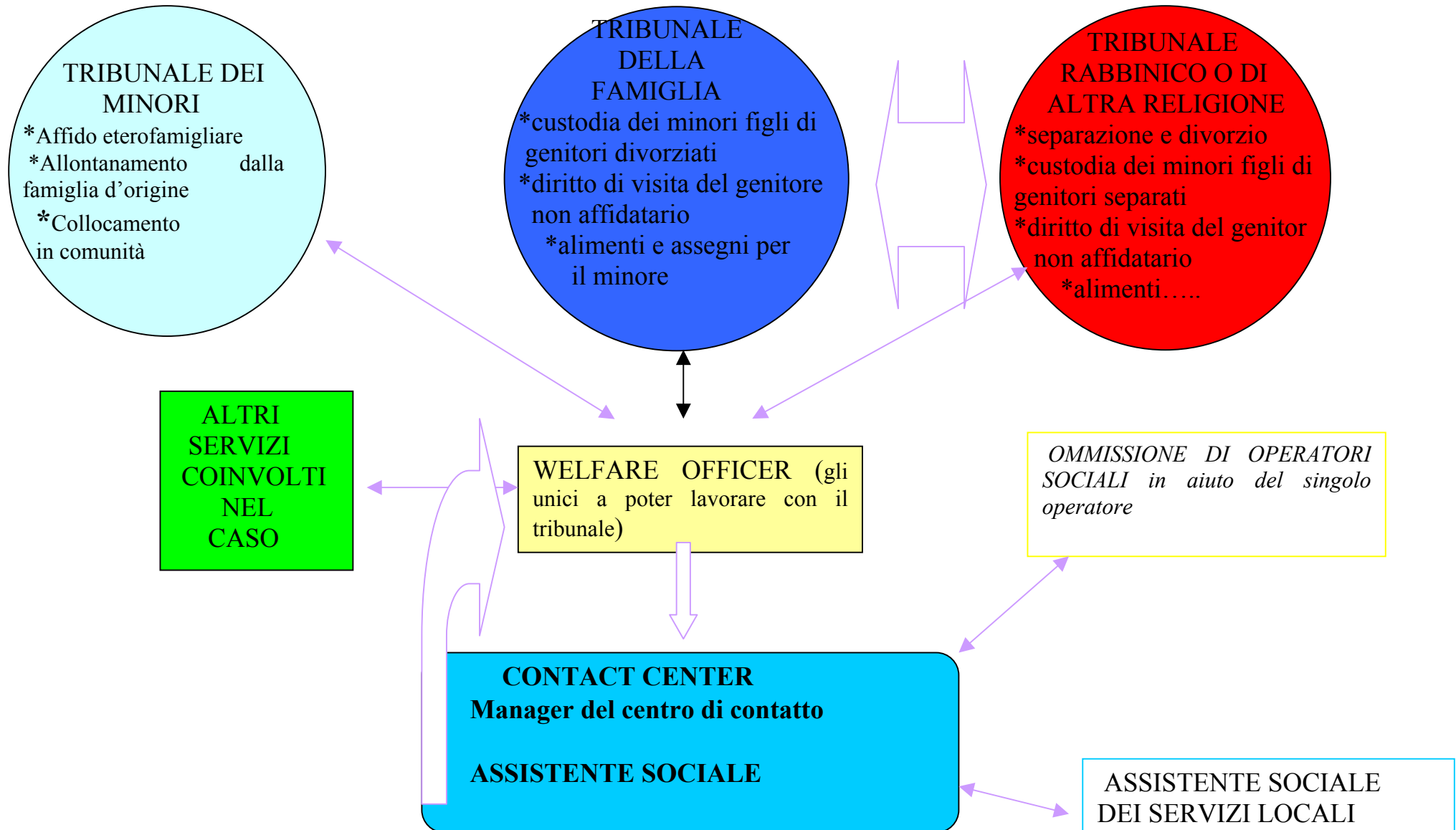
- la relazione di restituzione da parte dell'assistente sociale al *Welfare Officer* al momento della chiusura dell'intervento può avvenire in vari modi: con atto formale (relazione scritta) o informale (una riunione d'èquipe tra i due operatori).

Quando i servizi invianti sono i Dipartimenti Locali l'assistente sociale del centro manterrà i contatti con l'assistente sociale locale che ha consigliato alla famiglia di rivolgersi al *Contact Center*.

Gli operatori dei centri cercano di attuare un lavoro di rete nel caso siano coinvolti altri servizi che hanno in carico la famiglia nella sua globalità o uno dei suoi membri. La maggior parte di questi rapporti vengono tenuti dal *Welfare Officer*, solo nel caso non sia presente tale figura sono tenuti dall'assistente sociale del centro oppure da entrambi contemporaneamente.

Il grafico riassume il flusso di informazioni e contatti che partono e arrivano ai *Contact Centers*.

Le parti decidono a quale tribunale rivolgersi e il primo che decide fa sì che la pratica afferisca fino alla chiusura a quel tribunale



**6**

**SPAZIO NEUTRO: L'ESPERIENZA MILANESE**

*“La parola dei bambini è usata in tante salse,  
manipolata e utilizzata dagli adulti in conflitto,  
che la tirano ciascuno nel proprio senso.”*

(Grechez)

## **PREMESSA**

In Italia, i centri per l'esercizio del diritto di visita sono nati nel 1993 da un progetto sperimentale attuato dalla Provincia e dal Comune di Milano. Nel nostro paese l'esigenza di questo tipo di servizi si è manifestata più tardi rispetto agli altri paesi europei e a quelli anglosassoni. Una possibile motivazione di questa tardiva esigenza nasce probabilmente dal fatto che il divorzio è stato riconosciuto solo 25 anni fa. A seguito di questa legge anche il nostro Paese, ha cominciato a porsi il problema di sostenere e favorire il mantenimento del legame genitoriale.

Spazio Neutro è sorto a seguito dei cambiamenti legislativi e culturali, del “lento ma inesorabile processo di metabolizzazione che sta cambiando profondamente il tradizionale concetto di legami familiari” (Dallanegra 1998). Assistiamo, infatti, ad una sempre maggiore attenzione alla tutela delle relazioni genitori-figli dopo la fine della coabitazione.

## 6.1 STORIA DEL SERVIZIO

Per illustrare la breve storia del servizio Spazio Neutro riporto l'intervista fatta ad uno degli operatori che hanno collaborato alla sua fondazione.

*Chi ha pensato alla creazione del servizio Spazio Neutro?*

“L'attuale coordinatrice del servizio. Quando ha maturato questa idea ricopriva l'incarico di coordinatrice di alcuni Servizi Materno Infantili (oggi si chiamano Servizi Sociali della Famiglia). Dall'osservazione del lavoro degli operatori è nata l'intuizione della necessità di creare un centro che rispondesse al bisogno dei bambini di mantenere il legame con i genitori.”

*Dopo quanto tempo dalla proposta dell'idea è stato creato Spazio Neutro?*

“L'idea di creare un centro per il diritto di visita è stata proposta poco prima dell'inizio della sperimentazione. Il servizio Spazio Neutro nasce nel 1993 come progetto sperimentale dei settori Servizi Sociali dell'Amministrazione Comunale e Provinciale di Milano. La richiesta iniziale, da parte del Servizio Sociale della Famiglia<sup>41</sup> e' stata quella di sostenere la genitorialita' in quei casi connotati da situazioni particolarmente conflittuali o in presenza di rischio per i minori.

La prima sede del centro sperimentale consisteva in una stanza prestata dall'area giovani del Comune di Milano. Il personale era limitato a 3 operatori che impiegavano parte delle ore lavorative

---

<sup>41</sup> I Servizi Sociali della Famiglia fanno capo a due Enti: il Comune e la Provincia di Milano che gestiscono le rispettive competenze in materia di minori in base alle disposizioni contenute nella legge 616/77 e 67/93.

per attuare la sperimentazione. Quando il progetto è stato avviato si è cercato di riflettere e capire al fine di individuare una precisa metodologia che, col tempo, è stata affinata per renderla più flessibile e rispondente alla diversa casistica che si presentava. Non è stata presa in considerazione nessuna metodologia di lavoro utilizzata dai servizi per il diritto di visita esistenti all'estero, di cui si ignorava l'esistenza. Solo nel 1995, con la traduzione di un articolo, siamo venuti a conoscenza dell'esistenza dei Points Rencontre in Francia, già attivi da diversi anni. Da quel momento abbiamo allora iniziato un lavoro di scambio delle relative esperienze. Il progetto sperimentale si è concluso all'inizio del 1996 . In tale anno i due Enti di appartenenza hanno deciso di istituire il servizio Spazio Neutro, dotandolo di una sede autonoma e di un'équipe di operatori con competenze multidisciplinari.”

*Perché l'utilizzo delle parole Spazio e Neutro?*

“Spazio Neutro si propone come contenitore qualificato, un luogo terzo, uno spazio e un tempo intermedi, lontani dal quotidiano, la cornice di una possibilità più che di un'ingiunzione. Un campo che non appartiene ad alcuno dei contendenti e che, a poco a poco, può appartenere un po' a tutti. Il nome del servizio deriva proprio da questo concetto. All'inizio avevamo pensato alla parola “luogo” ma, in seguito, abbiamo compreso che “spazio” implicava la doppia connotazione di significato che intendavamo attribuire al servizio: non solo un luogo fisico ma anche mentale. “Neutro” deriva dall'accezione di tipo sportivo: campo neutro che non è di nessuna delle due squadre che giocano, ma appartiene al gioco.

E' il campo dell'incontro, è il campo del bambino. Indica, inoltre, la sospensione del giudizio, il non prendere le parti di nessuno dei contendenti.

Con la progettazione ed attivazione di tali servizi ci si e' proposti quindi di fornire un "contenitore" alla gestione degli incontri tra minore e genitori in situazioni particolarmente conflittuali e in presenza di un mandato del Tribunale per i Minorenni o del Tribunale Ordinario."

*Perché dalla nascita di Spazio Neutro(sono passati circa 7 anni) non sono stati creati altri centri del genere in Italia?*

"Non è esatto dire che non ne esistono altri. Alcuni servizi per il diritto di visita sono attivi da poco tempo in alcune città italiane ed altri stanno per essere creati. Penso che le ragioni del tardivo sviluppo di questi servizi è dovuto ad una serie di ragioni: la separazione e il divorzio sono stati riconosciuti solo da pochi anni e di conseguenza il concetto di diritto di visita è nuovo per la nostra cultura.

I servizi territoriali facevano le veci di centri come Spazio Neutro, provvedendo allo svolgimento degli incontri presso i propri uffici ed inoltre non è da escludere il fattore economico. La creazione di un servizio presuppone lo stanziamento di finanziamenti e i piccoli comuni dovrebbero consorzarsi tra loro per poter offrire questo tipo di servizi."



## 6.2 OBIETTIVI

La funzione di Spazio Neutro si e' definita, a partire dal mandato coercitivo, emesso dal Tribunale dei Minorenni o dal Tribunale Ordinario, relativo al diritto e dovere dell'esercizio di visita.

L'obiettivo e il principio su cui si basa l'intervento è il riconoscimento del bisogno del bambino di veder salvaguardata il piu' possibile la relazione con entrambi i genitori e i legami che ne derivano; il diritto a non perdere parte del suo essere figlio, della sua identita', a non smarrire il senso e la continuita' della sua storia. La funzione del servizio si sviluppa, quindi, all'interno del mandato del tribunale aiutando gli adulti coinvolti a chiarire e a ridefinire le proprie posizioni, tra vincoli e possibilita', che lo stesso mandato puo' rappresentare.

E' fondamentale che gli adulti siano sostenuti nel ricostruire una relazione con i loro figli, per i quali restano, nel bene e nel male, punti di riferimento.

Il servizio si organizza attorno a questo obiettivo, tenendo conto della singolarita' di ogni storia familiare, su un asse che va dal sostenere gli adulti coinvolti nella rottura di un contesto familiare, quindi in un crisi momentanea che presuppone il riassetto di un nuovo equilibrio, al mantenimento della relazione anche in situazioni croniche, legate a patologie psichiatriche o a famiglie multiproblematiche.

Gli obiettivi specifici del servizio possono cosi' definirsi:

- fornire supporto affinché possa essere ristabilita la relazione con il genitore affidatario. Uno spazio che consenta al bambino di

riavvicinarsi al genitore non affidatario senza che questo comporti per lui un sentimento di colpa nei confronti dell'altro;

- permettere la realizzazione in uno spazio rassicurante, accogliente e sicuro, per gli incontri del bambino con il genitore non affidatario. Il bambino ha bisogno di essere tranquillizzato e sentirsi accolto, soprattutto quando la mancanza di relazione tra lui e il genitore è durata per lungo tempo;
- rendere concretamente possibile questa esperienza in una cornice di neutralità e di sospensione del conflitto in presenza del bambino. Il servizio è un “campo” che appartiene all'incontro non al conflitto;
- accompagnare i genitori a ritrovare la capacità di accoglimento del figlio e delle sue emozioni, aiutarli a riportare il bambino al centro dei loro sentimenti invece di coinvolgerlo nel rancore esistente tra loro;
- favorire il ricostruirsi del senso di responsabilità genitoriale e la possibilità di organizzare la gestione degli incontri autonomamente. Spesso gli adulti, coinvolti in situazioni conflittuali, pongono, consapevolmente o meno, poca attenzione ai sentimenti e ai bisogni dei bambini, che divengono oggetto di ripicca e investiti di aspettative che non competono loro, ma che riflettono i disagi che gli adulti vivono.

### 6.3 COLLOCAZIONE ISTITUZIONALE

In Italia, per il momento, non esiste una legge quadro per il settore socio- assistenziale. Per questo motivo, il servizio Spazio Neutro è difficilmente collocabile in una normativa precisa. Per ciò che riguarda la programmazione fa riferimento alla Legge 1 del 1986, legge di riorganizzazione e programmazione dei servizi socio- assistenziali della regione Lombardia. Questa legge all'art. 2 individua gli obiettivi del sistema socio assistenziale tra cui, il sostegno alla famiglia e per tale scopo indica gli interventi di sostegno alla persona e al nucleo familiare, all'interno dei quali è collocabile il servizio Spazio Neutro. Questa tipologia di servizio trattandosi di un'unità di offerta iniziata a livello sperimentale e innovativa per il settore servizi sociali italiano, non è menzionata esplicitamente in nessun testo legislativo, fino al 1998. Traiamo dei riferimenti nella cosiddetta legge Turco, Legge 285/98 "Disposizioni per la promozione di diritti e opportunità per l'infanzia e l'adolescenza". Con questo atto legislativo viene istituito il Fondo Nazionale per l'Infanzia e l'Adolescenza, finalizzato alla realizzazione di interventi, a livello nazionale, regionale e locale, per favorire la promozione dei diritti dell'infanzia in attuazione dei principi sui diritti del fanciullo resa esecutiva dalla Legge 176/91. Nell'art.3 della Legge Turco si parla, espressamente, dei progetti che perseguono la realizzazione di servizi di preparazione e sostegno alla relazione genitori-figli.

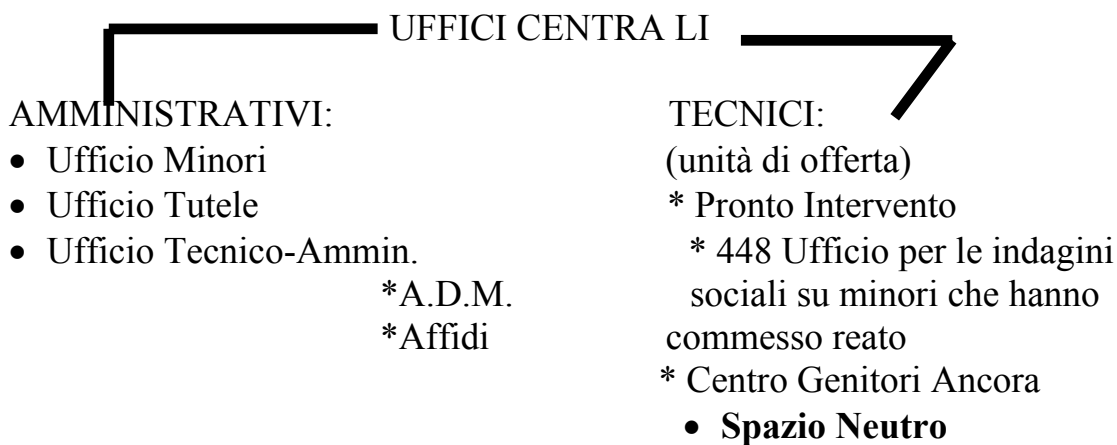
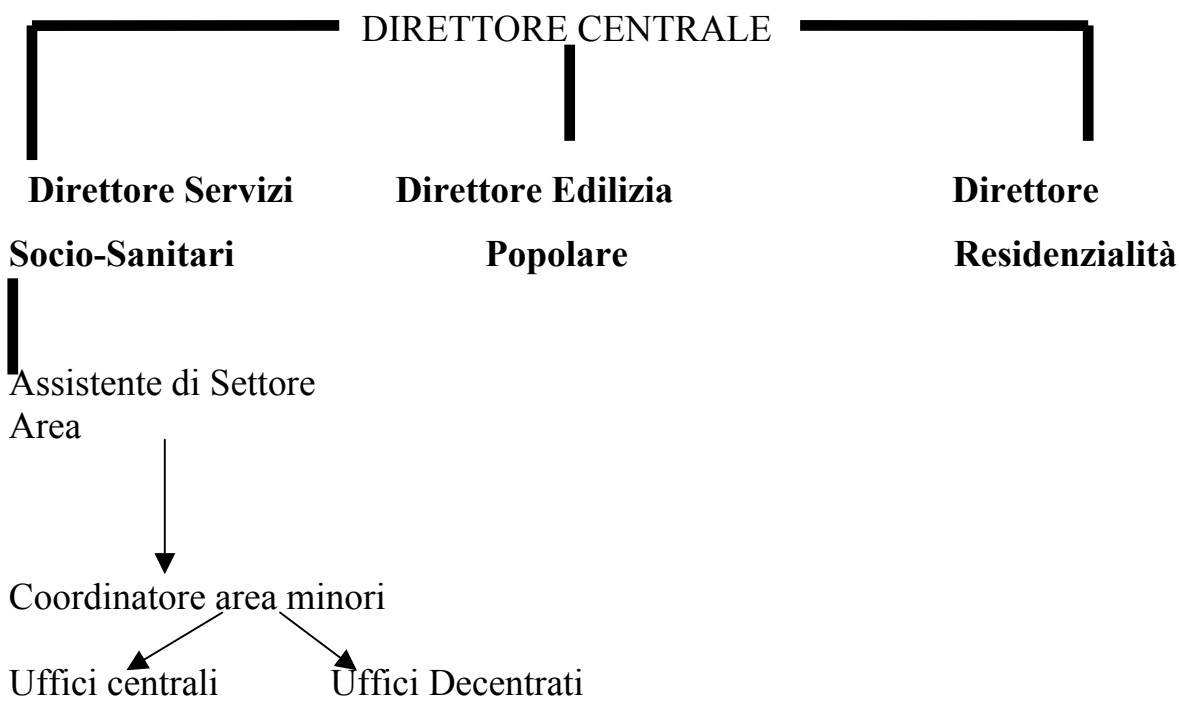
Per quanto riguarda i finanziamenti, è più semplice trovare una collocazione legislativa. Trattandosi di un servizio che eroga

interventi prettamente socio- assistenziali, i costi sono imputabili ai fondi socio- assistenziali del Comune e della Provincia di riferimento, in questo caso Milano. Le sovvenzioni di Spazio Neutro sono, solo, di provenienza pubblica. Essendo un servizio che ha come utenza i minori e le famiglie in situazione di crisi i finanziamenti sono divisi tra due diversi Enti pubblici: il Comune e la Provincia di Milano. Questa divisione avviene in virtù della suddivisione legislativa tra: minori soggetti a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria Minorile nella competenza amministrativa e civile, afferente all'Ente Comunale in base al D.P.R. 616/77, art. 23/c, i minori di cui alla Legge 18 marzo 1993, n°67, Disposizioni Urgenti in materia sanitaria e socio-assistenziale, che all'art. 5 dispone che le competenze degli interventi relativi ad audiolesi, videolesi, minori in difficoltà e relative famiglie (in assenza dell'intervento dell'autorità giudiziaria) tornino in capo all'Amministrazione Provinciale. Un'ulteriore possibilità di finanziamento è derivata dalla Legge 285/98 che prevede l'erogazione di fondi per progetti sperimentali specifici. Il servizio Spazio Neutro ha avuto modo di essere ammesso a tale finanziamento grazie alla progettazione di due interventi sperimentali: TUTTAVIA2 e SENZA SBARRE. Quest'ultimo non è stato attuato per difficoltà da parte di vari organi istituzionali.

Così come per i finanziamenti, anche come collocazione istituzionale, il servizio è inserito fra i due Enti, sopra menzionati. Nei grafici che seguono ho illustrato la collocazione del servizio tra il Comune e la Provincia di Milano. Si tratta di un servizio specialistico che fa parte degli uffici centrali tecnici del

Comune di Milano e rientra nell'organizzazione provinciale all'interno dell'area minori.

**COMUNE DI MILANO :**

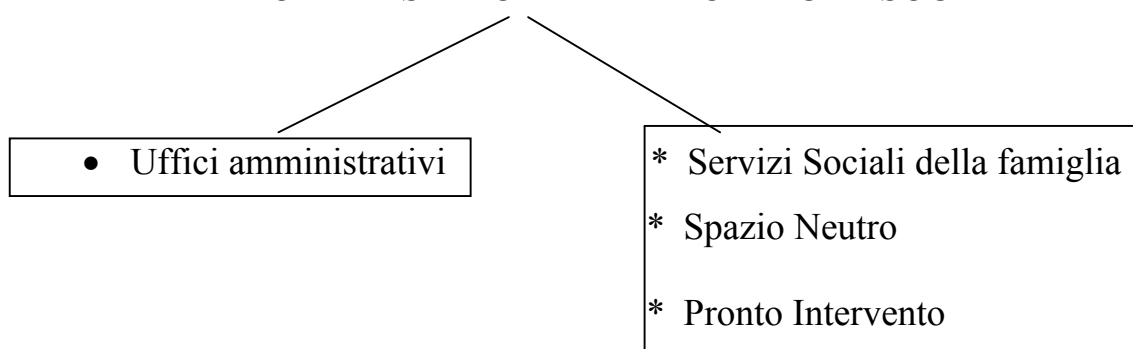


**UFFICI DECENTRATI**

Servizio Sociale della Famiglia. E' un Servizio presente in ogni zona della città di Milano, monoprofessionale cioè composto solo da assistenti sociali e a volte anche da psicologi per le indagini sociali.

## PROVINCIA DI MILANO

### DIRETTORE DI SETTORE ALLE POLITICHE SOCIALI



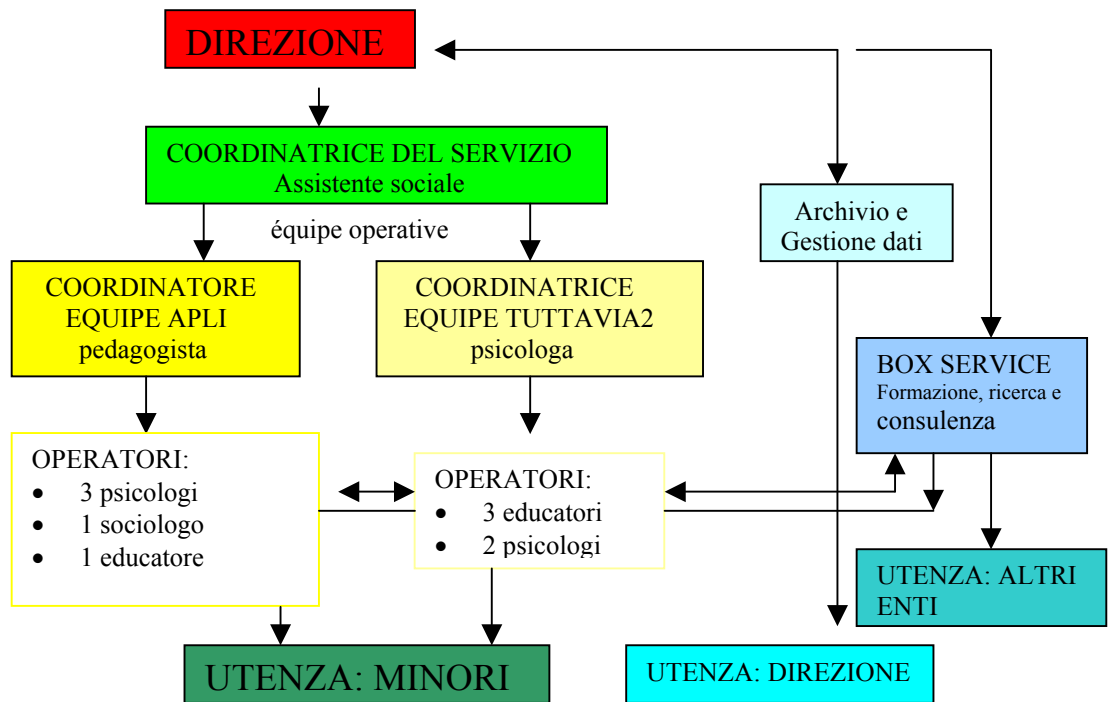
## 6.4 L'EQUIPE E IL "SETTING"

### *Il personale*

Il servizio Spazio Neutro è costituito da operatori di ambo i sessi con competenze multidisciplinari. Gli operatori svolgono, nei confronti dell'utenza, il medesimo ruolo, ma è proprio l'èquipe, con la sua multidisciplinarietà, ad aiutare la riflessione che si articola quotidianamente intorno alle dinamiche relazionali tra gli utenti e gli operatori. In questo lavoro di riflessione si comprende l'importanza delle differenti formazioni accademiche: pedagogisti, psicologi, educatori, assistenti sociali, sociologi. Nel 1998 sono state costituite tre diverse èquipe: due riferite ai progetti sperimentali e l'altra per i casi connotati da limitazioni della potestà genitoriale.

Ogni èquipe è composta da un coordinatore e da diversi operatori. I coordinatori sono supervisionati e organizzati dal

responsabile del servizio. Nel grafico si presenta schematicamente l'organizzazione interna a Spazio Neutro.



Uno degli operatori si occupa, oltre che dei casi a lui assegnati, anche delle richieste di tesi e della raccolta di bibliografia per la formazione permanente degli operatori del servizio. In questo servizio l'assistente sociale non ha un ruolo suo proprio nel lavoro con l'utenza, la sua specificità si sviluppa nel lavoro di équipes, ma credo sia interessante delineare, brevemente, il ruolo che il coordinatore del servizio, nello specifico un'assistente sociale, svolge.

### *Il coordinatore*

La responsabile del servizio è l'assistente sociale che ha ideato, insieme ad altri, Spazio Neutro. Il suo lavoro si svolge all'interno del centro ma soprattutto all'esterno, vista la sua attività di coordinamento e mantenimento dei rapporti con gli Enti a cui il servizio fa riferimento. Nel servizio lavora con i coordinatori delle équipe, e all'esterno lavora con i responsabili del Comune e della Provincia e con i Tribunali. Svolge il ruolo di organizzazione pratica del servizio: compiti amministrativi, burocratici, gestionali e finanziari. Tenta, insieme ai colleghi, di elaborare e migliorare la metodologia, di rispondere a nuovi bisogni e di far conoscere il servizio.

### *Il setting*

La sede del servizio è situata in una zona periferica, nella parte nord-est della città di Milano. E' strutturato su un unico piano. Fino all'anno scorso era composto da 3 stanze per gli incontri, 1 segreteria, una piccola sala di attesa e 2 bagni (uno per gli utenti e l'altro per gli operatori), con diversi ingressi. Da qualche mese sono stati messi a sua disposizione altri 2 locali, adibiti a sala computer e a stanza per gli incontri. Il servizio è molto luminoso e accogliente, attorniato da un ampio giardino e vicino ad un parco pubblico. Le stanze per gli incontri fungono anche da uffici. Sono arredati per rispondere alle esigenze degli utenti, anche se non esistono attrezzature per la cura di bambini molto piccoli.



## 6.5 TERRITORIO E UTENZA

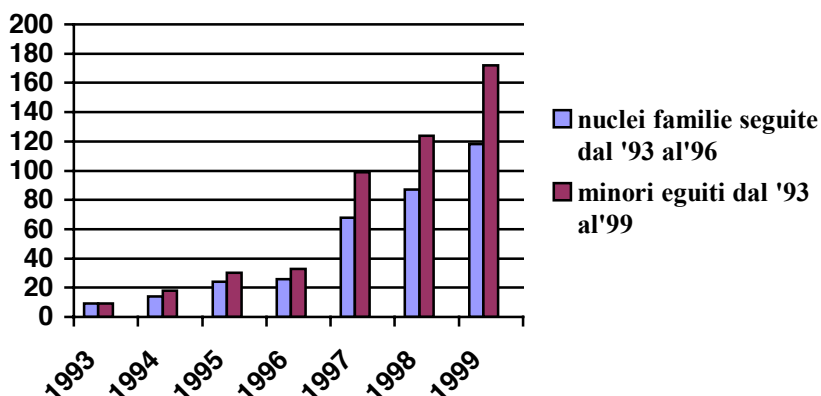
Il bacino di utenza e il territorio di riferimento del servizio si possono suddividere rispetto alle competenze dei due Enti (Provincia e Comune) che per legge hanno l'incarico di occuparsi di minori.

Vi accedono quindi:

- i bambini residenti nel Comune di Milano che accedono al servizio con decreto del Tribunale dei Minorenni per i quali e' competente l'Ente Comunale;
- i bambini residenti nel Comune e nella Provincia di Milano che accedono al servizio con decreto del Tribunale Ordinario, in relazione alle procedure di separazione/divorzio, ambito per il quale e' competente l'Ente Provinciale.

Spazio Neutro ha saputo creare rapporti fruttuosi con i servizi del territorio, sia quelli con i quali e collegato istituzionalmente sia con le risorse delle comunità di riferimento: Università, avvocati, servizi per la continuità genitoriale all'estero. L'opera di promozione del servizio si sta lentamente attuando nella sfera degli organi giudiziari: anche i giudice della IX sezione del Tribunale Ordinario e gli avvocati cominciano a conoscere e proporre il servizio Spazio Neutro come luogo da utilizzare per riportare il bambino al centro degli interessi dei genitori, nei casi di separazione/divorzio.

*Alcuni dati sull'utenza di Spazio Neutro*<sup>42</sup>



9	14	24	26	68	87	118	FAMIGLIE SEGUITE
9	18	30	33	99	124	172	MINORI SEGUITI

Nel corso del 1999 il servizio Spazio Neutro ha seguito 118 nuclei familiari e 172 minori. La suddivisione dei minori seguiti nel 1999 per anno di presa in carico evidenzia che è maggiore l'incidenza dei casi aperti nel 1999 rispetto a quelli ancora in carico dagli anni precedenti: su 172 minori, 99 sono stati presi in carico nel 1999 mentre gli altri sono suddivisi negli anni precedenti (2 dal 1994, 4 dal 1996, 23 dal 1997 e 44 dal 1998). Nel corso del 1999 si è riscontrato un forte incremento dei nuclei familiari segnalati dal Tribunale Ordinario. Per quanto riguarda le segnalazioni da parte dei Servizi Sociali della Famiglia delle diverse zone della città di Milano i dati del 1999 sono sovrapponibili, in termini percentuali, a quelle dei due anni precedenti.

<sup>42</sup> Tutti i dati riportati prendono in considerazione l'accumulo dei casi, quindi anche quelli che rimangono in carico dagli anni precedenti.

Le collaborazioni con altri servizi risultano complessivamente meno numerose di quelle degli anni precedenti. Questo decremento è spiegabile per l'incremento delle situazioni provenienti direttamente dal Tribunale Ordinario che, in genere, non hanno interventi aperti con altri servizi.

L'età media dei minori seguiti si concentra tra i 6 e i 10 anni e la maggior parte è collocata presso la madre. Le collocazioni presso il padre rimangono, percentualmente, molto basse. Nei casi seguiti si assiste ad una maggioranza di affidi al Comune di Milano, ma rispetto agli anni passati si evidenzia un leggero incremento di minori affidati al padre e alla madre.

La maggior parte dell'utenza frequenta il servizio per incontrare il padre. L'aspro conflitto di coppia risulta, come nel passato, il motivo preminente dell'allontanamento dei minori da uno o da entrambi i genitori. Sono in aumento le cause di incuria e carcerazione e in leggera diminuzione quelle dovute a patologie psichiatriche. In genere i rapporti non sono mai stati interrotti ma sono in leggero incremento i casi di minori che non hanno mai conosciuto l'incontrante. La maggioranza degli incontri avviene quindicinalmente.

## **6.6 MODALITA' DI ACCESSO E DESTINATARI**

Il principale destinatario dell'intervento è il bambino e il diritto del bambino stesso "separato da uno o entrambi i genitori a mantenere relazioni personali e contatti diretti in modo regolare con entrambi i genitori, salvo quando ciò è contrario al maggior

interesse del bambino” (O.N.U. “Convenzione dei diritti dell’infanzia” Art.9,1989,New York).

Schematicamente la tipologia della casistica si può così definire:

- situazioni familiari multiproblematiche, in presenza di decreti gravemente limitativi della potestà genitoriale, con interventi sostitutivi al nucleo d’origine. Questi casi vengono presi in carico dall’èquipe denominata APLI;
- situazioni che presentano una pesante conflittualità di coppia dovuta quasi esclusivamente al processo di elaborazione della separazione coniugale ( non esistono limitazioni della potestà). Questi casi afferiscono all’èquipe del progetto sperimentale TUTTAVIA2.
- situazioni di affidamento eterofamiliare che per la difficoltà delle relazioni necessitano di un accompagnamento, un supporto e un luogo fisicamente diverso dalle rispettive case;

Al servizio si può, quindi, accedere

- su indicazione della Magistratura Minorile;
- per ordinanza o su indicazione del Tribunale Ordinario nel corso della procedura di separazione o divorzio.

per le situazioni segnalate dalla Magistratura Minorile, il servizio opera in collaborazione con i Servizi Sociali della Famiglia del Comune e della Provincia di Milano, responsabili del progetto globale di intervento sul minore e sulla famiglia.

## 6.7 METODOLOGIA E PERCORSO DI INTERVENTO

L'intervento di Spazio Neutro si sviluppa da un atto ingiuntivo della Magistratura: l'atto coattivo, se adeguatamente gestito, può divenire il segnale inequivocabile e autorevole della necessità di recedere da comportamenti genitoriali inadeguati. In questo senso il servizio si pone come figura terza che, investita dal mandato, può dare avvio ad un cambiamento delle dinamiche relazionali tra adulti, facendo emergere le potenzialità di una relazione più adeguata.

A livello di tipologie di intervento, il servizio è diviso in 3 aree connotate da situazioni giuridiche differenti:

- situazioni in cui si è in presenza di provvedimenti limitativi la potestà genitoriale o di patologie psichiatriche dei genitori, nelle quali il bambino si trova esposto ad una situazione di rischio. Gli incontri tra bambino e genitore avvengono in una delle stanze attrezzate alla presenza, a volte costante, dell'operatore.
- PROGETTO "TUTTAVIA 2" (finanziato da Legge 285/97) situazioni non connotate da limitazioni gravi della potestà e/o da rischio per i minori, nelle quali l'interruzione dei rapporti è determinata da una separazione/divorzio conflittuale. Tali incontri avvengono due pomeriggi la settimana, durante i quali, il servizio si apre ad un piccolo gruppo di famiglie<sup>43</sup>.
- PROGETTO "SENZA SBARRE" (finanziato da Legge 285/97) tale progetto è arrivato solo ad una prima fase di attuazione perché per vari motivi burocratici è stato bloccato. L'idea partiva

---

<sup>43</sup> Il progetto tuttavia2 verrà spiegato brevemente nel paragrafo successivo.

dalla necessita' di offrire ai figli di detenuti uno spazio di incontro esterno al carcere con i propri genitori, padri e madri, garantendo loro la possibilita' di vivere una relazione il più possibile libera.

Gli interventi e la metodologia seguita dagli operatori del servizio si può suddividere, per risultare meglio comprensibile, rispetto all'utenza e ai servizi inviati.

1. nei confronti dell'utenza gli operatori svolgono:

- *colloqui preliminari individuali con gli adulti coinvolti* per venire a conoscenza dei punti di vista di entrambi, per conoscere le loro paure e le aspettative rispetto all'intervento del servizio. Inoltre, l'operatore ha la possibilità di presentarsi e spiegare il suo ruolo chiarendo i confini e le regole del centro.
- *incontri di conoscenza con i minori* ( incontri di ambientamento). Il genitore affidatario viene invitato a portare al servizio il bambino in un giorno diverso da quello dell'incontro del genitore. Durante l'incontro il bambino rimane nella stanza con l'operatore, la madre attende nella sala d'attesa. Se il bambino è impaurito l'incontro può iniziare con la presenza del genitore che poi, si allontana. E' in questo momento che l'operatore tenta di stabilire un contatto con il bambino: giocano insieme, visitano il centro, parla con lui per capire cosa il genitore affidatario gli ha raccontato sia nei riguardi del genitore non convivente sia nei confronti della ragione per la quale deve frequentare Spazio Neutro.

- *realizzazione degli incontri.* Il primo incontro viene realizzato dopo attenta rielaborazione, da parte dell'operatore, della fase preliminare del progetto di intervento. Se l'operatore ritiene che la fase di preparazione non è stata sufficiente per preparare il bambino ad incontrare il genitore, può prevedere incontri ulteriori. Lo svolgimento degli incontri è pensato e preparato dall'operatore, in base a quanto stabilito nel decreto del tribunale e alle decisioni di intervento con il Servizio Sociale della Famiglia. In genere i genitori arrivano al servizio in momenti diversi, in modo che non si incontrino. Gli incontri possono avvenire in una stanza o fuori dal servizio, alla presenza costante dell'operatore di riferimento o con più libertà di movimento. Hanno, in genere, una durata di un'ora con cadenza quindicinale, ma possono durare più a lungo e con una periodicità differente.
- *colloqui di verifica con gli adulti coinvolti,* sull'andamento degli incontri e sui problemi emersi. Circa 10 minuti prima dell'inizio dell' incontro l'operatore parla con il genitore non affidatario per discutere e pensare alle aspettative relative all'incontro con il figlio. L'operatore cerca di ipotizzare con lui un possibile e realistico scenario di incontro. Questo lavoro viene effettuato perché a volte il genitore affidatario si aspetta, dagli incontri a Spazio Neutro, risoluzioni fantastiche della ripresa di rapporti con il figlio, le aspettative risultano spesso poco realistiche. E' necessario in questi casi che l'operatore riporti il genitore alla realtà dei fatti, proponendogli le possibilità di ciò che potrà avvenire durante l'incontro: negative e positive. Spesso, il tempo prima e dopo gli incontri viene utilizzato dai genitori per parlare

con l'operatore. Se le richieste non sono attinenti agli incontri l'operatore li rimanda all'assistente sociale del Servizio Sociale della Famiglia, che ha in carico il loro caso. L'operatore può richiedere a entrambi i genitori, quando ne ravvisa la necessità, dei colloqui per ripercorrere la situazione ed analizzare eventuali problematiche incontrate.

- *verifica finale e conclusione dell'intervento.* La chiusura dell'intervento può avvenire per varie ragioni: indisponibilità dei genitori a continuare gli incontri, risoluzione del conflitto (se i genitori riescono a trovare un accordo concretamente realizzabile), per effetto di un nuovo decreto che contiene disposizioni diverse dalle precedenti, per impossibilità, riscontrata dal servizio, di continuare gli incontri. Alla conclusione dell'intervento i genitori vengono convocati dall'operatore per un colloquio di dimissioni.

## 2. nei confronti dei servizi invianti<sup>44</sup>:

- *segnalazione del caso:* Il servizio che decide di presentare il caso a Spazio Neutro, per la presa in carico, deve compilare una scheda di segnalazione standard: si tratta di un modulo prestampato, consegnato ai possibili servizi segnalanti da parte degli operatori del centro. La scheda contiene i dati dell'operatore che invia il caso e i dati anagrafici e storici sulla famiglia, nonché le ipotesi di progetto e gli obiettivi. Questo tipo

---

<sup>44</sup> I servizi invianti sono i Servizi Sociali della Famiglia, per quanto riguarda i decreti del tribunale dei minorenni e le assistenti sociali del Comune di residenza del bambino per i decreti di proveineza del Tribunale Ordinario. Indirettamente i Tribunali sono gli invianti principali.



di modulistica permette di inquadrare il caso e decidere o meno la presa in carico da parte dell'èquipe competente.

- *presentazione della situazione e progettazione dell'intervento*: dopo che i coordinatori delle èquipe hanno stabilito la pertinenza del caso all'intervento di Spazio Neutro, l'operatore di riferimento e l'assistente sociale referente si riuniscono per fissare i tempi e i modi dell'intervento. Durante la riunione d'èquipe è presente anche il coordinatore. L'assistente sociale espone più dettagliatamente, rispetto alla breve presentazione della scheda di segnalazione, la storia del minore e dei genitori, le difficoltà e le ipotesi di intervento. Gli operatori decidono insieme le linee da seguire per effettuare un progetto coerente. Vengono decisi i tempi: la durata e la periodicità; viene stabilito l'obiettivo in base alle finalità che il decreto propone e al progetto dei servizi territoriali nei confronti di quella specifica famiglia. In questa riunione l'operatore di Spazio Neutro compila la "scheda gialla. E' la cartella sociale che conterrà tutta la documentazione riguardante l'intervento: il diario degli incontri, dei colloqui, delle riunioni d'èquipe; i decreti del tribunale; le relazioni di aggiornamento; i certificati medici dei minori; i disegni ed eventuale materiale elaborato dal bambino durante la presenza a Spazio neutro.
- *verifiche in itinere e aggiornamento, ridefinizione eventuale degli obiettivi e delle modalita d'intervento*: l'assistente sociale e l'operatore di Spazio Neutro rimangono sempre in stretto contatto al fine di aggiornarsi a vicenda sull'evoluzione della situazione. Durante le riunioni d'èquipe ridefiniscono gli

obiettivi e le modalità di intervento: durata, periodicità, presenza dell'operatore, possibilità di uscire dal centro, prevedere delle modifiche di metodologia nel caso quella adottata non sia risultata adatta alla situazione: per esempio il coordinatore può decidere di cambiare l'operatore per modificare la situazione che si trova in una fase di stasi o regressiva.

- *definizione delle conclusioni*: alla chiusura di un caso, l'operatore di Spazio Neutro invia una relazione conclusiva al Servizio Sociale della Famiglia o al Comune di riferimento, che a loro volta relazioneranno al Tribunale che ha emesso l'ordinanza. La relazione del servizio Spazio Neutro deve contenere le osservazioni effettuate nel corso dell'intervento e comportano lo sforzo di non essere né giudicanti né valutanti nei confronti delle capacità genitoriali. Il compito dell'operatore è di riferire come si relazionano il bambino e il genitore non affidatario e verificare se è stato possibile attuare il progetto e verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti. Le relazioni possono essere richieste dal giudice per analizzare gli sviluppi della situazione al fine di decidere in merito ad un cambiamento del decreto o dai servizi territoriali al fine di far conoscere al giudice fatti o comportamenti che ostacolano il progetto di intervento o per metterlo al corrente di cambiamenti nella situazione delle parti coinvolte.

Il percorso qui mostrato è da ritenere uno standard da adattare, poi, ad ogni singola situazione tenendo in considerazione le risorse che via via emergono e le esigenze di

tutte le parti in causa ma, soprattutto, prendendo in considerazione le esigenze e i tempi del bambino.

Il trattamento a Spazio Neutro è naturalmente connotato da una certa flessibilità che tiene conto delle condizioni di partenza e degli obiettivi realisticamente raggiungibili.

Tutta la documentazione, sia in uscita sia quella richiesta dai servizi inviati, è meticolosamente preparata e pensata dall'èquipe che ha in carico il caso. L'operatore non è mai solo nel lavoro che svolge al servizio: è coadiuvato dal coordinatore dell'èquipe e dal responsabile del centro, nonché dagli altri operatori presenti.

## **6.8 TUTTAVIA 2: UN PROGETTO INNOVATIVO**

Gli incontri afferenti al progetto TUTTAVIA 2 vengono effettuati con frequenza bisettimanale: il mercoledì, dalle 16 alle 19 e il sabato, tutto il giorno. In questi orari e giorni il servizio rimane a disposizione degli incontri di questo progetto. Avvengo più incontri simultaneamente e con libertà di movimento degli utenti all'interno del servizio: i bambini ma anche i genitori possono passare da una stanza all'altra, parlare tra loro, confrontarsi.

Al TU2 giungono i casi individuali per i quali l'operatore di riferimento, sentita l'èquipe, decide che:

- possa essere utile una modalità di incontro più libera, a contatto con altre persone al fine di superare un momento di stasi del rapporto o per dare più vitalità agli sviluppi che la situazione sta producendo;

- è necessaria una modalità di incontri più autonoma, visti gli sviluppi positivi e proiettati verso la conclusione dell'intervento. La particolarità di questi incontri è che non è presente sempre lo stesso operatore, ma tutti gli operatori del servizio a turno fanno l'esperienza di questo progetto. In genere ne sono presenti due. Questa modalità permette agli utenti di comprendere che la situazione che stanno vivendo è comune ad altre persone e che possono con queste confrontarsi. Anche di questi incontri viene tenuta una documentazione scritta: un quaderno contiene le registrazioni da parte degli operatori presenti, in modo che chi sarà di turno la volta successiva possa conoscere gli avvenimenti degli incontri precedenti.

## **6.9 STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELL'INTERVENTO**

L'equipe di Spazio Neutro si avvale di alcuni strumenti di valutazione dell'intervento sia statistici sia di revisione metodologica.

Lo strumento principale utilizzato dagli operatori del servizio è la supervisione quindicinale svolta secondo il modello psicanalitico e condotta da una psicanalista. Il servizio Spazio Neutro ha attivato la supervisione dopo poco tempo dalla sua nascita. Lo scopo di questo lavoro è quello di sostenere gli operatori nello sviluppo di alcune attitudini fondamentali per chi lavora nel sociale: l'attitudine all'osservazione, all'ascolto empatico, alla sospensione del giudizio, all'evitamento delle risposte automatiche che rivelano un aspetto di collusione fra l'operatore e l'utente o gli operatori degli altri servizi. Il gruppo

di lavoro tenta di stimolare la comunicazione e la riflessione di esperienze emotive e affettive, affinché l'operatore abbia le basi perché si possa instaurare una reale relazione di aiuto. L'operatore deve essere messo in grado di accettare un eventuale fallimento, di avere strumenti per non colludere con la parte che si presenta come la più debole, di decidere in qualsiasi momento di chiudere l'intervento se questo espone il bambino ad una conflittualità troppo intensa o ad una sofferenza eccessiva. Negli incontri di supervisione gli operatori si ritrovano, spesso, a giocare le parti del conflitto e questo lavoro fa emergere la drammaticità delle emozioni di tutte le parti coinvolte. La supervisione è per l'operatore lo spazio per l'espressione e l'elaborazione dei propri vissuti e per l'analisi di scelte operative guidate dal pensiero del gruppo.

Il servizio cerca di elaborare forme di valutazione dell'intervento accurate e rispondenti alle esigenze degli operatori ma anche degli Enti referenti. Questi strumenti sono di due tipi: uno qualitativo e uno quantitativo.

La scheda di valutazione della qualità dell'intervento è stata pensata circa un anno fa. A tutt'oggi è in fase sperimentale e di revisione per renderla il più accurata possibile. E'una scheda che deve essere compilata da parte di ogni operatore e riguarda ogni singolo caso, partendo dall'inizio fino alla sua conclusione.

Lo strumento di valutazione quantitativo consiste nella raccolta ed elaborazione dei dati relativi all'utenza e all'evoluzione dei casi che il servizio ha in carico. Il servizio attiva anche una comparazione tra i dati dell'anno in corso e quelli passati.

Tutti questi strumenti offrono la possibilità agli operatori di migliorare e valutare più oggettivamente l'intervento attuato e agli Enti referenti di comprendere più chiaramente l'evoluzione dell'attività e del lavoro del servizio.

**7.**

**CONCLUSIONI:UNO SGUARDO SUL CONFRONTO  
TRA LE DUE ESPERIENZE**

*“L’essenziale è invisibile agli occhi”*

(A. de Saint Exupery)

## **PREMESSA**

Dopo aver presentato le realtà dei *Contact Centers* israeliani e di Spazio Neutro a Milano intendo soffermarmi su alcune tematiche per tentare di approfondirne il confronto.

Gli argomenti che trovo importanti ai fini della comparazione del metodo di lavoro utilizzato nei centri sono relativi a : le finalità dei centri per l’esercizio del diritto di visita nei due paesi, le diversità di “*setting*” e di personale, le diversità rispetto all’utilizzo della professionalità dell’assistente sociale.

Prima di trattare le differenze emerse dal confronto metodologico ritengo necessario accennare alle situazioni che accomunano le due nazioni prese in considerazione in questa tesi: Italia ed Israele.

L’idea che fonda i servizi per l’esercizio del diritto di visita presuppone che i legislatori, l’organizzazione dei servizi, gli operatori che lavorano nel sociale ritengano importante il mantenimento dei legami intergenerazionali. Questi due paesi possiedono questo presupposto che deriva soprattutto dalla forte influenza religiosa che li caratterizza.

L’Italia con la sua cultura cattolica fondata sulla dignità della persona, sui legami familiari, sull’importanza del sostegno e della cura per gli altri è un contesto culturale che recepisce i bisogni delle persone e delle famiglie e ha messo in atto un’organizzazione dei servizi



finalizzata al sostegno dei legami fondamentali per la costruzione della mente umana, per sostenere i legami famigliari. Questo anche quando, attivare alcune tipologie di servizi vuol dire dare un riconoscimento a situazioni ( divorzio, separazioni, famiglie di fatto...) che non sono accettate dalla Chiesa Cattolica. La legislazione italiana è laica ma è connotata dall'impronta della cultura cattolica.

In Israele la situazione ha delle similitudini con quella italiana. Lo Stato di Israele pur essendo laico è fortemente influenzato dalle istanze religiose. Questa piccola nazione, dalla sua nascita, è stata in guerra con tutti i paesi circostanti e anche con le popolazioni interne (palestinesi) per poter mantenere la propria specificità culturale, in una zona, il medioriente, caratterizzata dalla cultura islamica. L'importanza attribuita ai legami intergenerazionali e alla famiglia potrebbe essere radicata nel tentativo di mantenere viva l'unità e le tradizioni del popolo ebraico, per contrastare con unitarietà le altre culture presenti sul territorio israeliano e al di fuori di esso. L'unità familiare e intergenerazionale è vissuta come il punto di partenza per l'unione del popolo ebraico.

## **7.1 LE FINALITA' DEI SERVIZI**

Entrambi i paesi hanno in comune l'obiettivo di favorire i legami intergenerazionali ma pervengono a questa finalità con stili di lavoro differenti.

Il modello israeliano è connotato anche dal pragmatismo tipico della società anglosassone e, l'utilizzo di tecniche proprie della teoria sistemica (lo specchio unidirezionale, l'interfono, la guardia di sicurezza) potrebbero confermare che la preoccupazione degli

operatori è centrata sulla realizzazione degli incontri, sul qui ed ora. Ciò che risulta necessario è il fare, il realizzare, il rispondere ad una domanda esplicita.

A differenza del modello israeliano, quello su cui si fonda il progetto di Spazio Neutro è la concezione prima di tutto etica e psicologica del valore dei legami intergenerazionali. Da quanto ho potuto osservare il paradigma teorico psicanalitico a cui Spazio Neutro fa riferimento porta gli operatori a prestare maggiore attenzione alle rappresentazioni dei bambini rispetto a genitori, ai nonni e alla famiglia allargata. In questo caso il primo passo è il pensare, progettare, sostenere la relazione.

Nei due modelli metodologici di intervento le componenti del controllo sociale (dovuto al mandato del tribunale) e del sostegno alla relazione genitore - figlio sono compresenti ma assumono una diversa rilevanza: nel primo la componente del controllo sociale potrebbe risultare preminente mentre in Italia potrebbe sembrare accentuata la componente di sostegno alla relazione.

Questo significa che la diversità si situa anche a livello organizzativo e non solo nel pensiero che fonda il servizio per l'esercizio del diritto di visita.

Molti tratti accomunano il lavoro effettuato nei centri: le fasi dell'intervento, il lavoro di coordinamento, il tentativo di rendere l'operatore del centro "parte terza".

## 7.2 L' ORGANIZZAZIONE DEL "SETTING" E IL PERSONALE: LA FUNZIONE DELL'ASSISTENTE SOCIALE

Per quanto riguarda la situazione organizzativa interna e logistica del servizio possiamo rilevare notevoli differenze tra i due modelli.

La collocazione dei *Contact Centers* israeliani comporta problemi agli utenti e anche agli operatori per la presenza nello stesso luogo (utilizzo degli stessi uffici da parte di servizi differenti) di professionisti con ruoli autoritari e contrapposti a quello dell'assistente sociale dei centri. Proprio per questa scelta, nelle strutture israeliane, è presente una contraddizione interna: da una parte si tenta di porre l'operatore dei *Contact Centers* come neutrale rispetto al potere del tribunale e dell'autorità dei *Welfare Officers*, dall'altra si crea confusione nella percezione dell'utente rispetto al ruolo che compete e caratterizza l'operatore dei *Contact Centers*. Gli spazi, condivisi con altri servizi, sono limitati e non accuratamente preparati e attrezzati.

Al contrario dei *Contact Centers*, in Italia il servizio ha scelto una collocazione autonoma e il ruolo dell'operatore non rischia di essere confuso con quello degli altri professionisti coinvolti nel caso. L'utilizzo di tecniche sistemiche è la differenza più immediata nell'osservazione dei due "setting". In Italia non è mai stato preso in considerazione l'utilizzo di tecniche che creano distanza relazionale tra utente e operatore come ad esempio lo specchio unidirezionale. A Spazio Neutro l'osservazione avviene all'interno della stanza dell'incontro, è pensata a priori e a posteriori dall'operatore che la analizza e ne considera le valenze positive e negative.

In Israele la presenza dell'operatore nella stanza è vissuta come intrusiva e l'utilizzo dello specchio unidirezionale è visto come la possibilità di esserci senza essere presente.

Trovo più intrusivo una presenza che scruta, un operatore che guarda costantemente da un'altra stanza e ascolta senza poter essere sentito e osservato. Al contrario una presenza fisica, accogliente che osserva permettendo di trovarsi in una situazione equilibrata: può anche essere osservata. Nella prima situazione l'operatore occupa una posizione “*up*” rispetto all'utente che ne assume una “*down*”, nella seconda si può riscontrare un maggior equilibrio tra le due parti.

Ho riscontrato una maggiore difficoltà da parte dell'operatore, piuttosto che dell'utente, nell'essere presente all'interno della stanza: in questo modo l'operatore deve maggiormente mettersi in gioco, è più esposto al rischio di collusione con l'utente, deve entrare in empatia, trovare il giusto equilibrio tra accoglienza e autorevolezza. La scelta di rimanere distante dall'utente potrebbe far pensare ad una concezione dell'operatore “che non deve rischiare, non può mettersi in gioco.”

I contrasti tra i due paesi sono netti ed evidenti rispetto alla scelta del personale anche ad un'osservazione superficiale. I centri israeliani ritengono necessaria la presenza di una guardia per la sicurezza, figura che in Italia non è stata presa in considerazione. Anche per questo motivo si potrebbe supporre che i Contact Centers offrono un rilievo maggiore al controllo più che al sostegno.

La diversità maggiore nasce nelle priorità che questi servizi si sono dati alla loro nascita: in Israele la priorità è stata il creare i centri, a discapito anche di una formazione specifica degli operatori e dell'elaborazione di una metodologia a doc per questi servizi che

possa offrire un sostegno al lavoro relazionale dell'operatore. In Italia la creazione del centro è andata di pari passo con la costruzione del metodo di lavoro e con la formazione operativa e di sostegno psicologico, attraverso la supervisione, degli operatori. Potremmo ipotizzare che l'Italia ha posto più attenzione all'operatore in quanto persona, al suo sviluppo come professionista ma anche come persona posta in relazione, con emozioni, paure che possono ostacolare o favorire l'intervento con l'utente.

Un punto importante è la differenza organizzativa rispetto al ruolo dell'operatore dei centri. In Israele ho avuto l'impressione che l'assistente sociale dei *Contact Centers* sia relegata in una posizione subalterna rispetto a quella del *Welfare Officer* che ha in carico il caso. Si potrebbe concludere che questa situazione sia la conseguenza dell'exasperato tentativo dei servizi sociali di attribuire un ruolo di "neutralità" all'assistente sociale del centro. Ipotizzo che sia per questo motivo che questo professionista non tiene i contatti con i genitori, rimanda ogni questione all'analisi del *Welfare Officer*, elabora poco materiale scritto, e non prende decisioni in merito alla regolamentazione degli incontri. Tutto ciò potrebbe far pensare ad un certo livello di contraddittorietà: da una parte la neutralità e l'indipendenza dell'assistente sociale del centro rispetto al ruolo autoritario delle altre figure e dall'altra parte la poca autonomia dell'operatore del centro nei confronti del *Welfare Officer* che ha in carico la famiglia.

A Spazio Neutro la divisione dei compiti tra operatori del centro ( che non sempre sono assistenti sociali) e assistenti sociali dei Servizi Sociali della Famiglia, è piuttosto simile a quella esistente in Israele, ma si possono rilevare differenze a livello sostanziale. L'operatore di

Spazio Neutro è realmente autonomo rispetto al compito dell'assistente sociale che ha in carico la famiglia; anche se attraverso il lavoro di équipe il progetto di intervento è condiviso. L'operatore di Spazio Neutro è "parte terza" rispetto al conflitto tra le parti, è un operatore non giudicante ma non è, e non può essere neutrale, perché entra nella relazione e la vive, anche se solo per qualche ora al mese. Questa è la sensibilità che ho riscontrato nel servizio italiano rispetto all'accento posto dai centri israeliani sulla pragmaticità.

Il contrasto principale si riscontra poi nella professionalità degli operatori dei centri per l'esercizio del diritto di visita: in Italia è stata privilegiata l'opzione della multidisciplinarietà dell'équipe mentre in Israele la scelta è caduta sulla monoprofessionalità: gli operatori sono solo assistenti sociali anche se con diverse preparazioni post-universitarie. Da quanto ho potuto osservare le differenze nella formazione professionale degli operatori possono non incidere in maniera sostanziale nel lavoro con l'utente ma è certo che l'apporto di persone con differenti preparazioni accademiche arricchisce il dialogo all'interno dell'équipe.

## **RINGRAZIAMENTI**

Al termine di questo mio lavoro, desidero ringraziare tutti coloro che mi hanno guidato e sostenuto durante questi tre anni di università.

Ringrazio tutti i docenti del corso di Diploma in Servizio Sociale che con passione e pazienza mi hanno consentito di acquisire conoscenze teoriche e pratiche, condividendo con noi studenti le loro idee e le loro esperienze lavorative e di vita. Tra questi ringrazio in particolar modo la Dott.ssa C. Marzotto, che mi ha coadiuvato nella realizzazione della tesi, seguendomi con disponibilità e spirito critico.

Ringrazio Paola Dallanegra, il mio supervisore di tirocinio, per la disponibilità al confronto e al dialogo, per la capacità di analisi e l'affetto che mi hanno consentito di confrontarmi con la parte più difficile di questa professione: mettersi in gioco, entrare in relazione con l'utente senza rischiare colludere con lui.

Ringrazio inoltre, tutti gli operatori di Spazio Neutro che mi hanno accolto e con la loro allegria mi hanno accompagnato in un percorso che mi ha permesso di connettere la teoria appresa nelle aule universitarie con la pratica.

Ringrazio tutte le persone che ho incontrato in Israele per la loro disponibilità, il loro appoggio, il loro sorriso. Grazie a : Lili, Pnina, Tami, Miri.

Un grazie particolare a Yael Hermel, la persona che mi ha permesso di sperimentare la dimensione operativa dei Contact Centers israeliani e che con la sua tenacia e il suo desiderio di apprendere mi ha insegnato che per un serio professionista è indispensabile imparare e migliorarsi. Grazie, inoltre, a Gideon e ai figli di Yael per il tempo dedicatomi e per l'accoglienza.

Ringrazio i miei genitori per avermi sostenuto, anche se dopo qualche perplessità, nella scelta di intraprendere questo percorso di studi e per avermi consentito di attuare il progetto di questa tesi.

Ringrazio: Francesca per avermi ricordato, in un momento particolarmente difficile, che la “Elena risorsa” non si fa abbattere dalle difficoltà ma segue i suoi sogni con il sorriso e, per il suo costante sostegno; Arianna, Ilaria e tutti i miei amici per l’incoraggiamento, le parole dure e gli abbracci.

Ringrazio, infine, Alessio per avermi insegnato a non aver paura di essere me stessa, ad andare fiera delle mie idee e dei miei sogni, per aver “camminato” con me nonostante le difficoltà, le paure, le ansie, per il suo affetto, per la sua razionalità ma soprattutto per avermi insegnato che amare vuol dire aiutare gli altri ad essere sé stessi, anche se diversi da noi.



## **BIBLIOGRAFIA INCOMPLETA**

About Supervised contact services (1998), in sito internet <http://www.ozemail.com.au/~anzaccs/contact.html> , Nuova Zelanda

Ministry of Labour and Social Affairs, *State of Israel, Protection of rights of children in Israel*, Jerusalem, January 1989

Ministry of Labour and Social Affairs, State of Israel, *Social development and law in the Israel social welfare state*, prepared for the Joint Seminar between the Israel Ministry of Labour and Social Affairs and the Netherlands Ministry of Welfare, Health and Culture on Legislation and Budgeting, Jerusalem, January 1989

E.Weiss, legal advisor, *Family Law in Israel*, Jerusalem

State of Israel, Ministry of Labour and Social Affairs, Department of International Relations, *The Ministry of Labour and Social Affairs*, Jerusalem, February 1991

The national Council for the Child, the center for research and public education, *The State of the Child in Israel, a statistical abstract 1992*, published with the support of the Joint Distribution Committee and the Bernard Van Leer Foundation, Israel, 1992

Y. Hermel – National Welfare Officer (presented by), *Current practice in Israel*, Plenary Session II: Current Practice Around the World

Y. Hermel- National Welfare Officer for Family Affairs for the Individual and the Family, *Welfare Officer in Israel and parent child Contact Center (Part 1)*, Ministry of Labour and Social Affairs, in “Sitting in”, pag 9-10, 1998

Y. Hermel- National Welfare Officer for Family Affairs for the Individual and the Family, *Welfare Officer in Israel and parent child Contact Center (Part 2)*, Ministry of Labour and Social Affairs, in “Sitting in”, 1998

Y. Hermel, Articolo riguardo il lavoro dei Contact Centers in Israele

Elena Giudice, RegISTRAZIONI delle interviste e appunti del soggiorno in Israele

D.Bissacco (a cura di), *Spazio Neutro dati ed elaborazioni 1999*, Milano 1999

## BIBLIOGRAFIA

AA.VV., *Enfants, parents, séparation. Des lieux d'accueil pour l'exercice du droit de visite et d'hébergement*, "Cahier" n. 8 della Fondation de France, Paris, 1994

M.Atlan, Adv (compiled by), *Implementation of the United Covenant on economic, social and cultural rights (CESCR)*, submitted in 1997 to the United Nations Committee on economic, Social and Cultural Rights, Ministry of Justice, Ministry of Labour and Social Affairs, Ministry of Foreign Affairs, State of Israel

R.D. Bardenstein, Adv Ministry of Justice and Ministry of Foreign Affairs, *Combined Initial and First Periodic Report Concerning the Implementation of International Covenant on Civil and political Rights (ICCPR)*, submitted in 1998 to the United Nations Human Rights Committee

C. De Robertis, *Metodologia dell'intervento nel lavoro sociale*, Zanichelli, Bologna, 1986

G.Dente, L.de Gani (testi raccolti e curati da), *Politica e legislazione sociale- raccolta di leggi ad uso dei corsi per Assistenti Sociali*, Pubblicazioni dell'I.S.U., Università Cattolica, Milano, 1997

R.Halperin-Kaddari, *Family law and jurisdiction in Israel and the Bavli case*, in “Justice”, Israel, June 1994

Hedi Levenback (presented by), *Setting up the physical environment for a supervised visitation program*, Second Supervised visitation Network Conference, Tucson (AZ), 1993

Marzotto, P.Dallanegra (a cura di ), *Continuità genitoriale e servizi per il diritto di visita*, Vita e Pensiero, Milano, 1998

A.Carlo Moro, *Manuale di diritto minorile*, Zanichelli, Bologna, 1996

Mozzanica, *Servizi alla persona un'organizzazione incompiuta*, Editrice Monti, Saronno, 1998

G.Pozzo-Balbi, *Il bambino giocato*, tesi di laurea in Psicologia, Facoltà di Psicologia, Università degli studi di Torino, Torino, 1999

G. Ragazzini, *Il Ragazzini- dizionario inglese italiano (italiano inglese)*, Zanichelli, Bologna, 1993

L.L. Sabbadini, *Modelli di formazione e organizzazione della famiglia*, presentato al congresso su “le famiglie interrogano le politiche sociali”, Bologna, marzo 1999

J. Salomè, *La relazione di aiuto e la formazione al colloquio*, Liguori Editore, Napoli, 1996

L.Santolini, *La famiglia interroga le politiche sociali*, presentata al congresso su "le famiglie interrogano le politiche sociali", Bologna, marzo 1999

P.Schlesinger (a cura di), *Codice Civile*, IPSOA 1995

L. Shamgar- Handelman and R. Palomba (edited by), *Alternative patterns of family life in modern societies* Consiglio Nazionale delle Ricerche, Istituto di ricerche sulla popolazione, , Collana monografica, Roma, 1987

S.R.Zaidel, *Divorce with respect- a guide to divorce and divorce mediation in Israel*, Tel aviv, 1990

On.le Livia Turco, *Ministro per la Solidarietà sociale, Relazione di apertura*, presentata al congresso su "le famiglie interrogano le politiche sociali", Bologna, 1999

N. Zingarelli, *Vocabolario della lingua italiana*, Zanichelli, Bologna, 1993 (IX ed.)

## **Allegati**

*Allegato n. 1, Schede di comparazione dei Contac Centers israeliani e delle caratteristiche comuni*

*Allegato n. 2, Grafico della Divisione degli Affari Sociali del Ministero del Lavoro e degli Affari Sociali israeliano*

## ALLEGATO 1

### SCHEDA RILEVAZIONE DATI SUL METODO DI LAVORO NEI SERVIZI PER IL DIRITTO DI VISITA IN ISRAELE

*Come si potrà notare, nella tabella sottostante, ho cercato di mettere insieme gli elementi comuni a tutti i Contact Centers israeliani, o, comunque, gli elementi che dovrebbero accomunare tutti i centri.*

*Ho cercato di rendere più comprensibile le differenze creando una tabella che mette in parallelo i diversi centri visitati.*

<i>DENOMINAZIONE, SEDE E NATURA GIURIDICA</i>	<i>CONTACT CENTER Sono servizi comunali ma sono supervisionati da tutti i servizi da cui ricevono finanziamenti.</i>
<i>PERCHE' NASCONO I SERVIZI PER IL DIRITTO DI VISITA IN ISRAELE?</i>	<i>I Contact Centers sono nati per esigenze dovute al crescente numero di divorzi e <b>violenze</b> all'interno della famiglia. Gli incontri, prima che esistessero i centri, venivano effettuati negli uffici degli Welfare Officer. L'idea viene portata in Israele da un ispettore nazionale (ora e' il capo dei Servizi per le Persone e la Famiglia, servizio nazionale del Ministero del Lavoro e degli Affari Sociali) che dopo aver visitato un Centro del Sabato a Londra (1992) si convinse della necessita' di un programma simile in Israele.</i>
<i>COME NASCONO: QUALE PROGETTO?</i>	<i>Quando l'idea fu importata, in Israele, prese avvio uno strano fenomeno: strano per lo sviluppo dei servizi sociali. Il progetto trovo' una veloce attuazione. L'idea fu introdotta nel momento giusto vista la necessita' di incontri vigilati. In Israele esiste un proverbio che descrive brevemente, ma in modo esaustivo il modo di operare israeliano: "prima facciamo poi ne sentiamo parlare" e cio' e' avvenuto anche per i Contact Centers. Sono stati creati i centri e poi, oggi, si sta cominciando a pensare ad una teorizzazione dell'esperienza. Il primo centro e' stato attivato ad Haifa, nel nord di Israele, nel 1993. Quando Yael Hermel espone l'idea dei Contact Centers ai colleghi dei servizi per la famiglia che fanno parte del Ministero del Lavoro e degli Affari Sociali dove lavorava, raccolse subito pareri entusiasti. Oltre ai suoi più vicini colleghi coinvolse anche i colleghi del</i>

	<p><i>Dipartimento Locale di Servizio Sociale di Haifa- che a quel tempo stava rinnovando i locali della propria sede- (si ricorda che i dipartimenti hanno base comunale e sono 270 in Israele) e le organizzazioni non-profit(ad esempio: la lega per le donne in Israele). Fu possibile aprire il primo centro anche se con poche risorse e con un budget limitato rispetto a quelli odierni. Il centro inizialmente aveva un apertura bisettimanale nel pomeriggio per un totale di 8 ore la settimana. Col tempo il centro ha aumentato le ore di apertura. Per legge i centri non possono aprire di sabato. A tutto oggi esistono 50 Contact Centers in Israele dei quali 39 sono finanziati dal Ministero e i restanti 11 non ottengono finanziamenti dal Ministero.</i></p>
<b>TIPOLOGIA</b>	<p><i>I Contact Centers in Israele hanno lo scopo non solo di vigilare gli incontri tra il genitore e il figlio e di relazionare su tali incontri al Welfare Officer ma cercano anche di insegnare, consigliare e guidare il genitore nell'incontro con il bambino aiutarlo nella comprensione dei suoi bisogni. Non fanno terapia e non sono attrezzati per trattare bambini che sono stati testimoni di violenza in famiglia o su loro stessi. Non indagano sulle famiglie. Il focus del loro intervento e' sulla relazione bambino-genitore e il lavoro con i genitori e' attuato rispetto all'area genitoriale e non prende in considerazione le problematiche personali dei genitori.</i></p>
<b>COLLOCAZIONE ISTITUZIONALE</b>	<p><i>Istituzionalmente i Contact Centers si collocano all'interno dei Dipartimenti Locali di Servizio Sociale che esistono in ogni municipalita'. Attualmente, molti dei centri che operano, all'interno dei Centri Locali di Consulenza Familiare, sono entrati a far parte di un programma per i centri per le famiglie e i minori a livello locale. Tale progetto e' il risultato di uno stanziamento di fondi da parte del Governo, distribuito dal Ministero per il Lavoro e gli affari Sociali, al fine di sviluppare i servizi a favore dei minori a rischio e delle famiglie vittime di violenza.</i></p>



<i>LEGGI ISTITUTIVE DEL SERVIZIO</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Legge sulla capacita' giuridica e la custodia –1962</i></li> <li>• <i>Legge sull'erogazione dei servizi sociali- 1958</i></li> <li>• <i>Legge sulla gioventu' (supervisione e cura) –1960</i></li> </ul>
<i>BACINO D'UTENZA E TERRITORIO</i>	<p><i>A seconda della zona in cui sono collocati i centri coprono aree territoriali diverse. Per quanto riguarda le grandi citta' essi coprono solo il comune o parte di questo (a Gerusalemme esistono 4 centri che hanno come bacino di utenza una parte della citta') mentre altri coprono, oltre, al comune in cui sono fisicamente collocati anche l'area circostante ( al centro di KyriatShemona afferiscono sia la popolazione del comune sia quella dell'area circostante).</i></p>

<i>MODELLO TEORICO DI RIFERIMENTO</i>	<p><i>Il modello di riferimento utilizzato all'interno dei Contact Centers si basa sull'esperienza dei centri americani. Si potrebbe ipotizzare che il modello utilizzato faccia riferimento alla teorizzazione comportamentista. Infatti il modello americano e' improntato ad un controllo sociale e ad un pragmatismo tipico della cultura anglossassone.</i></p>
<i>OBIETTIVI</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Proteggere i bambini- provvedendo a uno spazio protetto che assicuri il benessere e il miglior interesse del bambino;</i></li> <li>• <i>Alleviare le ansie dei genitori, soprattutto del genitore affidatario;</i></li> <li>• <i>Guidare il genitore affetto da patologie o che non ha da tempo relazioni con il bambino, in genere il genitore non affidatario, che spesso si sente attaccato dall'ex coniuge e a volte anche dal bambino e spesso non riconosce le ragioni delle decisioni del Tribunale;</i></li> <li>• <i>Supervisionare gli incontri e relazionare al Welfare Officer sui risultati della relazione bambino-genitore.</i></li> </ul>

<p><i>DESTINATARI</i></p>	<p><i>I Contact Centers hanno come utenti diversi tipi di famiglie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Famiglie inviate dal Tribunale per la Famiglia o dal Tribunale Religioso con un ordinanza come risultato di una difficoltà nel trovare un accordo effettivo per il diritto di visita. In genere si tratta di famiglie caratterizzate da alta conflittualità o disturbi psichiatrici. Si tratta di circa il 55% dei casi che arrivano ai centri di contatto.</i></li> <li>• <i>Famiglie nelle quali la madre e il bambino vivono in una casa protetta per donne maltrattate e per queste situazioni viene disposto che il padre incontri il bambino in un ambiente protetto.</i></li> <li>• <i>Famiglie per le quali un genitore è sospettato o accusato di violenza fisica o sessuale sui figli e per le quali sono, quindi, previsti incontri supervisionati. Per tali incontri l'osservazione è centrata sull'interazione tra bambino e genitore per riuscire a raccogliere informazioni sulla qualità di tale rapporto.</i></li> <li>• <i>Famiglie nelle quali il livello di conflitto tra i genitori è alto. In questi casi i centri di contatto sono utilizzati come un luogo di passaggio tra i genitori del bambino, in altro modo il passaggio del bambino da un genitore all'altro sarebbe fonte di un rafforzamento della conflittualità.</i></li> <li>• <i>Famiglie nelle quali il genitore vive lontano e i centri permettono al genitore non affidatario un luogo di incontro favorente la costruzione di una relazione.</i></li> </ul>
<p><i>MODALITA' DI ACCESSO</i></p>	<p><i>La maggior parte dei casi arrivano ai centri con un ordinanza del Tribunale, in genere basata sul consiglio del Welfare Officer che ha svolto le indagini sulla famiglia. Alcune famiglie sono inviate dai servizi sociali locali soprattutto in casi di disturbi psichiatrici dei genitori oppure quando c'è consenso da parte di entrambi i genitori e non si è in presenza di un atto di divorzio, ad esempio nei casi di affido eterofamigliare consensuale. In questi casi l'invio avviene da parte del servizio sociale locale che consiglia all'utente di utilizzare il Contact Center, non vi è coazione. Gli</i></p>

	<i>accessi volontari sono rarissimi ma a livello teorico sono possibili. In realta' gli invii dei servizi sociali locali, non essendo connotati da coazione, potrebbero essere intesi come accessi volontari su consiglio dell'assistente sociale.</i>
<b>QUALI I SERVIZI INVIANI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Tribunali Religiosi</i></li> <li>• <i>Tribunale della Famiglia</i></li> <li>• <i>Dipartimenti Locali di Servizio Sociale</i></li> <li>• <i>Volontario/ spontaneo</i></li> </ul>

	<b><i>METODOLOGIA E PERCORSO DI INTERVENTO:</i></b>
<b>NEI CONFRONTI DELL'UTENZA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Colloqui preliminari con gli adulti coinvolti(non in tutti i servizi e' attuato)</i></li> <li>• <i>Colloquio con bambino prima di cominciare la serie di incontri( non tutti lo attuano)</i></li> <li>• <i>Incontri bambino- genitore</i></li> <li>• <i>Incontri di verifica e conclusione dell'intervento(non tutti li attuano) cio' viene spesso fatto dal Welfare Officer che ha in carico la famiglia.</i></li> </ul>
<b>NEI CONFRONTI DELLE STRUTTURE INVIANI</b> <i>Le strutture invianti sono i tribunali ma questi vengono rappresentate nella concretezza del lavoro con le famiglie e dei Contact Center dalla figura del Welfare Officer. I Welfare Officer sono assistenti sociali con un autorizzazione statale, che si ottiene dopo 2 anni di specializzazione, che gli permette di lavorare per i tribunali.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ricevimento della domanda di presa in carico( viene decisa dal manager del centro; quando il caso arriva all'assistente sociale del centro e' gia' stata presa la decisione che il caso puo' essere preso in carico)</i></li> <li>• <i>Accettazione tempi e obiettivi che vengono decisi dal Welfare Officer</i></li> <li>• <i>Verifica in itinere e aggiornamento di tutti gli elementi nuovi che intervengono nel caso o di tutte le richieste delle parti</i></li> <li>• <i>Relazione di restituzione</i></li> </ul>

<p><i>NEI CONFRONTI DEGLI ALTRI SERVIZI COINVOLTI E QUALI SONO</i></p>	<p><i>L'operatore ha pochi contatti con i servizi invianti in quanto è il Welfare Officer che ha in carico il caso che continua a mantenere i rapporti diretti con i tribunali.. Solo nel caso si tratti di invio da parte di assistenti sociali locali il percorso di intervento esposto sopra sarà riferito all'assistente sociale piuttosto che al Welfare Officer.</i></p> <p><i>Nel caso siano coinvolti altri servizi che hanno in carico la famiglia nella sua globalità o uno dei suoi membri, soprattutto il minore il centro cerca di attuare un lavoro di rete. La maggior parte di tali rapporti vengono però tenuti dal Welfare Officer più che dall'assistente sociale del centro.</i></p>
--	--

	<p><i>ARTICOLAZIONE DELLE FASI DELL'INTERVENTO</i></p>
	<p><i>Si sta attuando, in Israele, una fase di teorizzazione dell'esperienza fino ad ora condotta. Per il momento non esiste una metodologia di intervento standard per tutti i centri del paese anche se è possibile trovare, nel confronto di diversi centri, fasi comuni, come si vedrà nelle schede di comparazione dei centri visitati. Nei centri è forte l'esigenza di avere una metodologia standard a cui riferirsi e dalla quale muoversi per adeguarla alle diverse situazioni che ci si trova di fronte.</i></p>
<p><i>IL PERSONALE</i></p>	<p><i>Ogni centro deve avere un assistente sociale ma spesso l'assistente sociale del centro lavora anche per altri servizi presenti nella stessa struttura in cui è inserito il centro. In genere è presente una "paraprofessional worker" che coadiuva l'assistente sociale, si tratta di persone con esperienza nell'ambito della famiglia. In ogni centro è prevista, dalla regolamentazione sui Contact Centers, una guardia per la sicurezza. A volte è presente una ragazza che svolge servizio civile.</i></p>

<i>CHE TIPO DI LAVORO TRA GLI OPERATORI?</i>	<i>In genere, a meno che il centro sia molto grande, e' presente un solo assistente sociale che lavora coadiuvato dal manager della struttura in cui il centro e' inserito. Il lavoro di equipe si attua tra l'assistente sociale del centro e il manager oppure con il Welfare Officer che ha in carico la famiglia.</i>
--	---

	<i>COLLOCAZIONE DEL LAVORO DELL'ASSISTENTE SOCIALE NEL SERVIZIO:</i>
<i>IL "DOVE"</i>	<i>Centro di contatto inserito fisicamente in una struttura con altri servizi Welfare Officer e Terapia Familiare.</i>
<i>IL "CON CHI"</i>	<i>Con il personale del centro, il manager dei servizi, il Welfare Officer che ha in carico la famiglia. Con il tribunale solo nel caso sia chiamata dal giudice ma non ha rapporti diretti con quest ultimo. Con le parti limitatamente agli incontri</i>
<i>IL "A CHI RISPONDE"</i>	<i>Risponde al Welfare Officer e al manager. Risponde attraverso la relazione finanziaria agli uffici ministeriali e al dipartimento di servizio sociale essendo incaricata dai servizi locali.</i>
<i>IL "COSA FA"</i>	<p><i>L'assistente sociale del centro ha rapporti continui con la manager del centro stesso, con il Welfare Officer che ha in carico la famiglia, con la famiglia durante gli incontri.</i></p> <p><i>Le sue mansioni sono:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>• Riunirsi con il Welfare Officer e il manager per venire a conoscenza di tutti i fatti relativi al caso</i></li> <li><i>• Procedere agli incontri preliminari e agli incontri di visita nei modi e tempi definiti dal funzionario</i></li> <li><i>• Compilare il diario giornaliero o familiare interno al centro</i></li> <li><i>• Relazionare al funzionario quando quest ultimo glielo richiede</i></li> <li><i>• Tenere il Welfare Officer al corrente di fatti rilevanti o richieste particolari poste dalle parti durante o al di fuori degli incontri</i></li> <li><i>• Avere la funzione di facilitatore degli incontri e di supervisione e controllo</i></li> </ul>

<i>IL "COME LAVORA"</i>	<p><i>Lavora prevalentemente all'interno del servizio e prevalentemente con il colloquio e le riunioni. Elabora poco materiale scritto. Utilizza una scarsa documentazione interna. Avendo alcune informazioni in comune con i funzionari utilizza i file che questi ultimi aprono per la famiglia qualora gli uffici siano nello stesso stabile. Riassumendo potremmo dire che la sua attività si esplica in:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Lavoro di équipe con il funzionario e il manager del centro</i></li> <li>• <i>Lavoro con l'utenza</i></li> <li>• <i>Lavoro di formazione (in corso in alcuni centri)</i></li> <li>• <i>Lavoro burocratico e di controllo finanziario per quanto concerne le richieste degli Enti gestori e finanziatori.</i></li> </ul>
<i>IL "COME SI PROGRAMMA E SI ORGANIZZA"</i>	<i>Si programma tenendo conto dell'organizzazione prestabilita interna al servizio (orari: in quanto sono prestabiliti gli orari di apertura) e tenendo conto delle richieste del funzionario e del manager.</i>
	<b><i>LA DOCUMENTAZIONE</i></b>
<i>AD USO INTERNO</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Diario giornaliero o per famiglia</i></li> </ul>
<i>DAL SERVIZIO VERSO L'ESTERNO</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Relazione finanziaria</i></li> <li>• <i>Relazione sull'andamento degli incontri e conclusiva</i></li> </ul> <p><i>Non sempre sono documenti scritti.</i></p>
<i>DALL'ESTERNO VERSO IL SERVIZIO</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Certificati medici dei bambini nel caso di malattie nei giorni di visita</i></li> <li>• <i>Segnalazione del caso</i></li> <li>• <i>Regolamentazione degli incontri</i></li> </ul> <p><i>Non sempre questi documenti sono scritti</i></p>
<i>SUPERVISIONE</i>	<i>Non esiste una supervisione esterna. Avvengono riunioni ogni 3 o 6 mesi tra tutti gli operatori dei Contact Centers.</i>
<i>STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELL'INTERVENTO</i>	<i>Non esistono strumenti di valutazione dell'intervento.</i>
<i>METODI DI PROMOZIONE DEL SERVIZIO</i>	<i>Esiste una commissione che cerca di individuare elementi di bisogno e cerca idee per rispondere a tale bisogno come ad esempio: spiegare ai bambini i loro diritti in modo comprensibile. A questo proposito questa</i>

	<i>commissione ha deciso di creare degli opuscoli colorati e comprensibili perche' il bambino possa comprendere i propri diritti.</i>
<i>BIBLIOGRAFIA</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Registrazioni appunti e interviste in Israele (allegato n°2)</i></li> </ul>

## COMPARAZIONE DEI CONTACT CENTERS VISITATI IN ISRAELE

	<i>GERUSALEMME NORD</i>	<i>KIRIAT SHEMONA</i>	<i>EILAT</i>
<i>Ubicazioni e spazio</i>	<i>Situato al secondo piano di una palazzina, senza ascensore. E' un appartamento con diverse stanze: una segreteria, una stanza con i giochi, uffici dei Welfare Officer. Una cucina.</i>	<i>Nord di Israele. Il centro si trova in una villetta composta da molti piccoli locali: 1 segreteria, 3 salette che utilizza anche il centro(2 per le famiglie e una per l'operatore nel quale si trovano gli specchi), altri uffici. Una cucina.</i>	<i>Il centro si trova in un complesso di servizi molto grande e luminoso su un piano. Il centro si trova collocato nel lato piu' estremo dell'edificio ,un po' separato rispetto agli altri uffici. La stanza del centro e' utilizzata solo dal centro.</i>
<i>Altri servizi presenti nello stesso spazio</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Contact Center</i></li> <li>• <i>Terapia Familiare</i></li> <li>• <i>Welfare Officer</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Centro contro le violenze familiari</i></li> <li>• <i>Contact Center</i></li> <li>• <i>Welfare Officer</i></li> <li>• <i>Terapia Familiare</i></li> </ul> <i>Per il centro di contatto era la sola ubicazione possibile ma confusione per gli utenti.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Contact Center</i></li> <li>• <i>Welfare Officer</i></li> <li>• <i>Terapia Familiare</i></li> </ul> <i>All'interno di questo centro si trovano tutti i servizi sociali per i minori e la famiglia in quanto questo complesso si riferisce a tutta Eilat e la zona circostante anche se poco abitata in quanto prevalentemente desertica.</i>

<i>Personale</i>	<i>1 assistente sociale che lavora solo per il centro 1 guardia 1 assistente non professionale 1 obiettore di coscienza</i>	<i>1 assistente sociale 1 guardia 1 tirocinante</i>	<i>1 assistente sociale 1 guardia</i>
<i>Finanziamenti</i>	<i>Ministero degli Affari Sociali e del Lavoro e Servizi Locali ( il comune di Gerusalemme)</i>	<i>Ministero , una joint(fondazione), dal comune e da altri comuni circostanti e dalla lega per le donne.</i>	<i>Ministero, municipalita' di Eilat (non specificate altre fonti)</i>
<i>Tipologia di centro</i>	<i>Lavorano per gli incontri non con le varie parti. Aiuto a creare una relazione migliore con i figli o comunque a dare una possibilita'. Lavoro sulla relazione bambino- genitore.</i>	<i>Lavora per gli incontri e con le parti rispetto agli incontri ma anche rispetto alle aspettative e ai ruoli che le parti si danno. Lavoro sulla relazione bambino- genitore. Regole stabilite dall'assistente sociale per le parti.</i>	<i>Lavoro sulla relazione bambino- genitore durante gli incontri.</i>
<i>Utenza e bacino d'utenza</i>	<i>Ebrei religiosi e non, molti ebrei-ortodossi. Il distretto di Gerusalemme nord.</i>	<i>Il bacino d'utenza e' il comune di KiryatShemona e l'area circostante, il distretto a cui tale comune fa capo. La maggior parte dell'utenza ha problemi di violenza familiare e separazione.</i>	<i>La città di Eilat e i villaggi circostanti. Molti genitori arrivano da molto lontano in quanto la zona e' caratterizzata da una popolazione molto giovane che vi immigra per ricominciare una nuova vita e quindi lascia la famiglia d'origine in altre città del paese.</i>



<p><i>Approccio ai Contact Centers da parte delle A.S.</i></p>	<p><i>L'assistente sociale del centro lavora al centro da pochi mesi e ha poca esperienza. Ha acquisito una minima familiarità con i compiti del centro leggendo delle dispense americane. La manager del centro ha molta esperienza nel lavoro con le famiglie e aiuta l'assistente sociale del centro ma nessuno ha una competenza diretta in tema di Contact Center.</i></p>	<p><i>Raccolta di articoli di servizio sociale e di psicologia, per creare una linea professionale. Lavora nel centro dall'ottobre 97.</i></p>	<p><i>Il centro ha appena aperto e l'assistente sociale sta cominciando a formarsi una cultura bibliografica che per ora è basata su articoli americani raccolti dal funzionario ministeriale. Ha cercato materiale in biblioteca e ha parlato con un assistente sociale del centro di Tel- Aviv.</i></p>
<p><i>Rapporto tra A.S. e Welfare Officer: divisione dei compiti</i></p>	<p><i>L'assistente sociale del centro lavora solo sugli incontri e per qualsiasi richiesta delle parti si riferisce al Welfare Officer che ha in carico la famiglia. Con il funzionario ha rapporti continui in quanto lavorano nello stesso ufficio e per questo l'assistente sociale non redige relazioni scritte. Le decisioni sono prese prevalentemente dal Welfare Officer. N.B. Mi è sembrato che l'assistente</i></p>	<p><i>Il lavoro dell'assistente sociale del centro è rivolto prevalentemente sul piano della relazione puntando al benessere del bambino e alle difficoltà dei genitori. Lavora sulle aspettative delle parti riguardo agli incontri, sul ruolo che il genitore attribuisce al bambino, prende in considerazione la persona in situazione e con una storia. Da le regole del centro alle parti e ne spiega il ruolo. Il Welfare Officer lavora per il</i></p>	<p><i>Come primo centro.</i></p>

	<p>sociale di questo centro fosse troppo relegata a livello di competenza, solo nell'ambito dell'incontro, cioè del momento in cui il bambino incontra il genitore. La sensazione è stata di un lavoro mansionario di effettuazione degli incontri senza un lavoro di comunicazione e istaurazione di un legame tra lei e le parti.</p>	<p>rispetto dell'ordinanza. Prende le decisioni insieme al funzionario. Le relazioni tra i due sono sia scritte che verbali.</p>	
<p>Lavoro preliminar e con il Welfare Officer</p>	<p>Il funzionario contatta l'assistente sociale del centro per darle i dettagli riguardo la situazione della famiglia per conoscere la situazione delle parti. Il funzionario decide i giorni e gli orari degli incontri cioè la regolamentazione.</p>	<p>Riunione d'equipe con il Welfare Officer che ha in carico la famiglia nel quale si cerca di raccogliere informazioni rispetto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scrivere brevemente la storia della famiglia e del bambino</li> <li>• Cosa si aspettano dal centro di contatto(tribunale e funzionario ma anche le parti)</li> <li>• Cosa è stato fatto fino a quel momento con la famiglia</li> <li>• Sapere chi sono le persone coinvolte e se esistono persone nella famiglia che</li> </ul>	<p>Incontro con il Welfare Officer che ha in carico la famiglia per avere informazioni circa la famiglia.</p>

		<p><i>possano aiutare la relazione</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Incontro con tutte le figure professionali coinvolte nel caso per dare un senso globale e organico al lavoro con la famiglia</i></li> </ul>	
<p><i>Lavoro preliminare e con i genitori e il bambino</i></p>	<p><i>Auspicano un lavoro preliminare agli incontri con le parti ma per il momento dicono che la pressione per effettuare gli incontri e' forte e non riescono ad effettuare questo lavoro antecedente.</i></p>	<p><i>Incontra i genitori separatamente prima degli incontri per conoscerli e cercare di capire le loro paure, il livello di conflitto, l'atteggiamento riguardo all'ordinanza del tribunale. In questi incontri cerca di trovare un punto di aggancio con le parti per iniziare a stabilire una relazione. Incontra anche il bambino, di solito chiede al genitore affidatario di portare il figlio al colloquio di conoscenza oppure di avere un incontro separato ma dipende dall'eta' del bambino. In genere con i bambini piccoli richiede lo stesso un incontro per far si che il primo incontro non sia troppo traumatico, con i bambini piu' grandi cerca di parlare e farli ambientare con i giochi</i></p>	<p><i>Incontra le parti separatamente, quando questo e' possibile visto che spesso il genitore incontrante arriva da lontano.</i></p>

		<i>e l'ambiente ma anche con le ragioni per cui deve andare al centro.</i>	
<i>I incontro</i>	<i>Non svolge conoscenza preliminare, quindi al primo incontro si presenta alle parti spiegando il lavoro del centro e fa visitare il centro stesso. Il funzionario in genere spiega il ruolo del centro alle parti.</i>	<i>La posizione alla quale l'assistente sociale del centro cerca di arrivare e' quella per la quale il genitore affidatario da il suo consenso affinche' il bambino incontri l'altro genitore, consenso non solo formale. Spesso la fase preliminare richiede anche alcune settimane in quanto l'assistente sociale crede che il primo incontro debba essere preparato con cura in quanto il primo e' legato con gli altri incontri.</i>	<i>In genere lo effettua con il Welfare Officer che ha in carico la famiglia. Alla fine di tale incontro il Welfare Officer e l'assistente sociale si siedono con l'incontrante e parlano dell'andamento dell'incontro.</i>
<i>Incontri successivi</i>	<i>Avvengono se non si sono riscontrati problemi gravi per i bambini nel primo incontro. Tenendo in considerazione le disposizioni e gli accorgimenti per l'incontro tra le parti.</i>	<i>A mano a mano che gli incontri vanno avanti si mettono a punto le modalita' di incontro o si cambiano dipendentemente dalla situazione come si evolve( ingresso in due tempi delle parti, riservare uno spazio di colloquio per le parti prima o dopo gli incontri. Relaziona al funzionario per informarlo di come procedono gli incontri.</i>	<i>Durante questi incontri sono presenti solo lei e la guardia.</i>

<p><i>Conclusioni intervento</i></p>	<p><i>Il Welfare Officer legge il diario giornaliero del centro e decide quale e' il momento per concludere l'intervento e le ragioni e ne parla con l'assistente sociale del centro per avere delle delucidazioni.</i></p>	<p><i>Decide con il funzionario e scrive una relazione finale per metterlo al corrente dell'evoluzione della situazione durante gli incontri. A volte il Welfare Officer viene invitato a partecipare a qualche incontro in modo da rendersi conto di persona. Tenzialmente l'assistente sociale di questo centro e' molto partecipe nelle decisioni riguardanti il caso.</i></p>	
<p><i>Pagamento da parte utenti</i></p>	<p><i>No</i></p>	<p><i>No, hanno iniziato facendo pagare.</i></p>	<p><i>No.</i></p>
<p><i>Strumenti utilizzati</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Esiste lo specchio ma non viene utilizzato. L'assistente sociale rimane nella stanza o appena al di fuori.</i></li> <li>• <i>Cucina</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Specchio che viene utilizzato, la scelta di utilizzarlo dipende dalle disposizioni del tribunale: se viene richiesta presenza allora stanno nella stanza se no piano piano passano allo specchio e poi ancora ad una presenza solo saltuaria nell'incontro.</i></li> <li>• <i>Cucina che rende l'atmosfera piu' familiare e facilita in alcuni casi la relazione</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Specchio non unidirezionale e interfono. Il centro e' molto nuovo e gli incontri sono stati pochi. Fino ad adesso ha sempre usato il vetro e l'interfono. Gli utenti possono vedere l'assistente sociale ma non sentirla.</i></li> <li>• <i>Cucina</i></li> </ul>

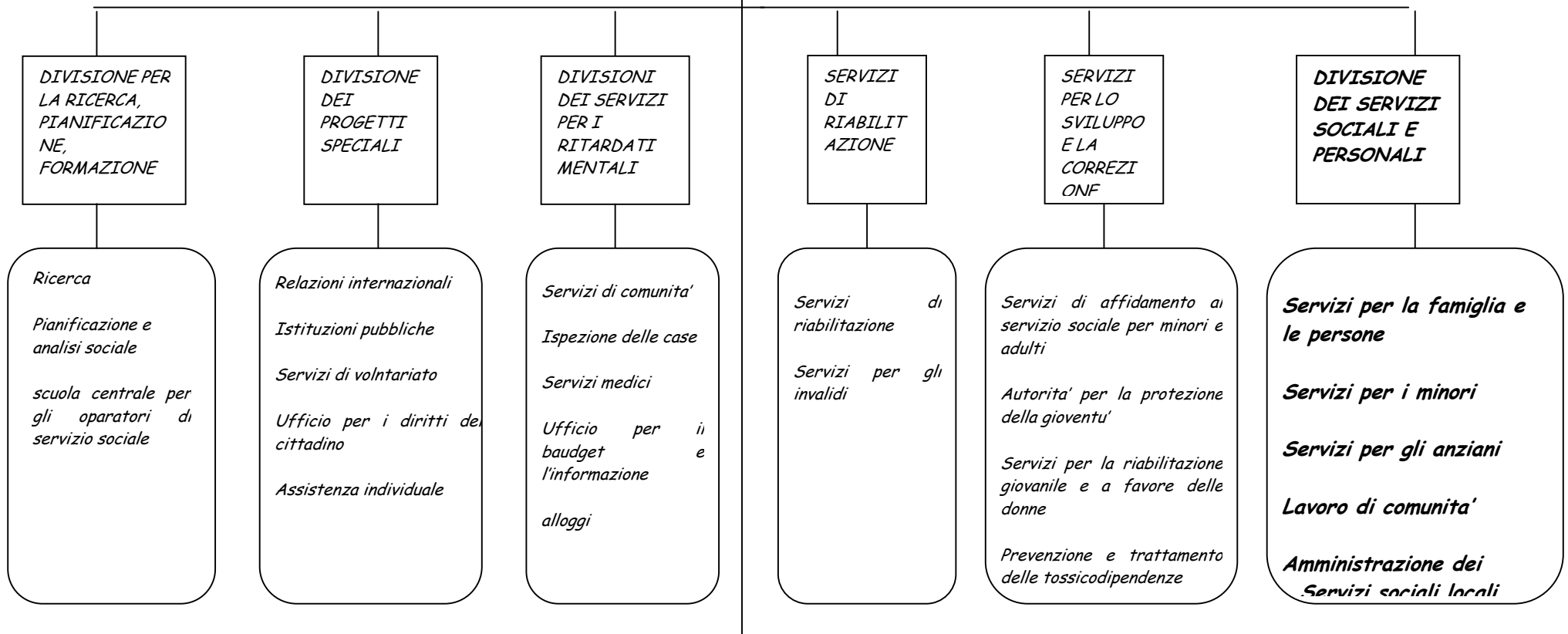
<i>Documentazione tenuta nel servizio</i>	<i>Diario giornaliero: ogni giorno scrive quello che accade non divisione per famiglie.</i>	<i>Diario sulla famiglia nel quale oltre a le registrazioni degli incontri vengono tenuti i disegni o i lavori dei bambini.</i>	<i>Apro una cartella per ogni famiglia che frequenta il centro. Vi e' inserito solo quello che accade al centro tutto il resto e' nella cartella sulla famiglia del Welfare Officer.</i>
<i>Supervisione</i>	<i>No. Solo con manager</i>	<i>Aveva una supervisione autofinanziata ma non era utile per il tipo di lavoro del centro. Auspica una supervisione di orientamento psicanalitico ma per il momento non possibile e cosi' quando situazione particolarmente difficile cerca piu' punti di vista da parte dei colleghi.</i>	<i>No. Aiuto dal manager e dalla direttrice del centro ma ritiene che non sia sufficiente. Ritiene che possano ascoltarla ma non darle un aiuto a livello delle sue sensazioni rispetto a cio' che accade durante gli incontri. Ogni 6 mesi circa incontro tra tutti gli operatori dei centri di contatto di Israele.</i>

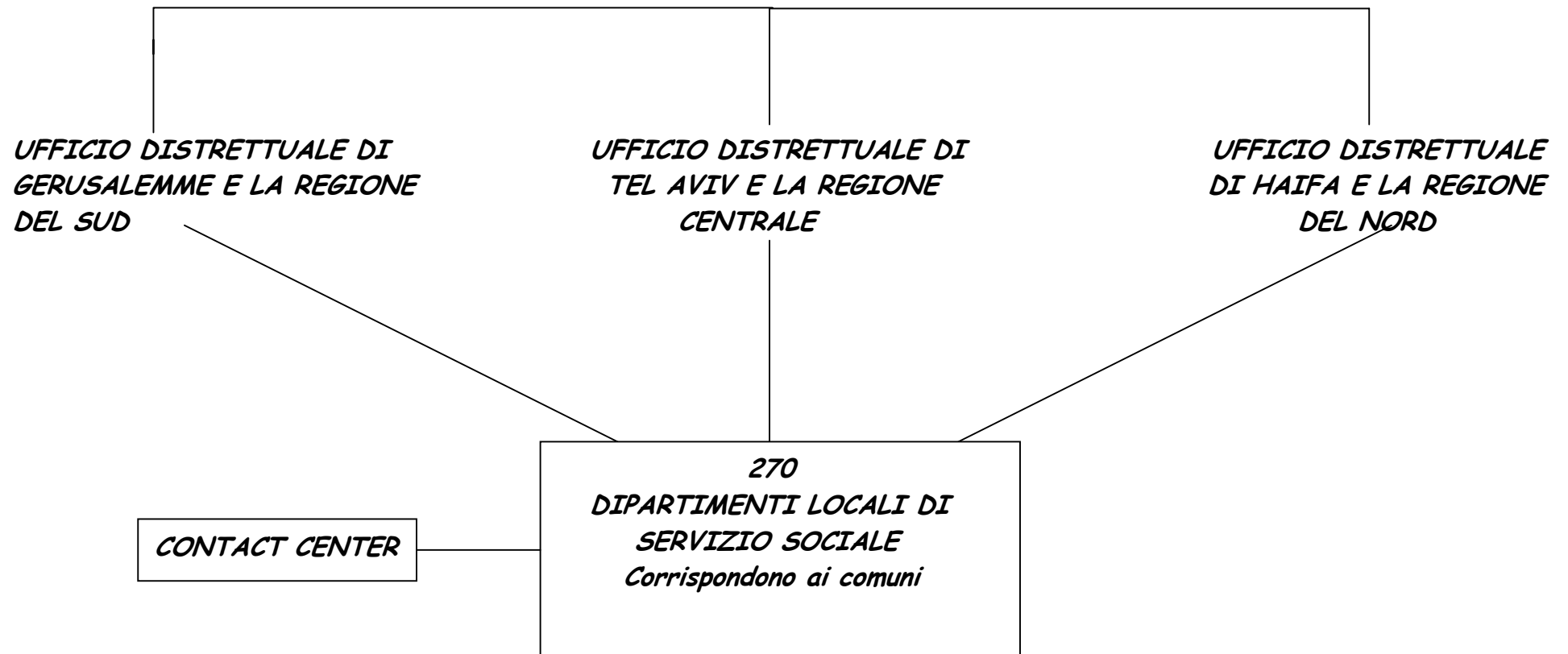
## ALLEGATO 2

### DIVISIONE DEGLI AFFARI SOCIALI

**MINISTERO DEL LAVORO E DEGLI  
AFFARI SOCIALI**

**DIRETTORE GENERALE**







**MINISTERO DEL LAVORO E DEGLI AFFARI SOCIALI**

*Struttura globale*

