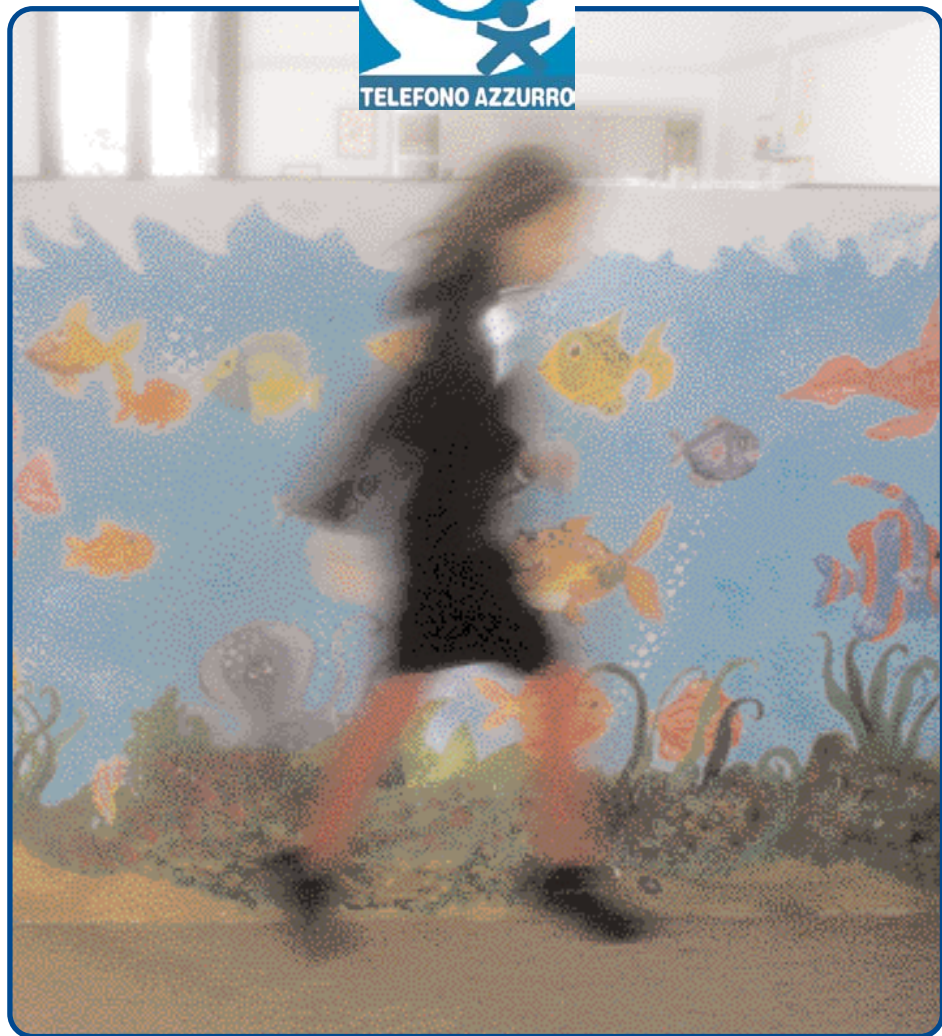


# TELEFONO AZZURRO

QUADERNI



**DIAGNOSI, TRATTAMENTO E ACCOGLIENZA**

# UN TETTO AZZURRO PER AMICO

---

# SOMMARIO

- 1** L'infanzia violata al centro di un sistema di interventi

---

- 3** L'importanza della crescita di una cultura di prevenzione

---

- 6** Le leggi che regolano il mondo di bambini e adolescenti

---

- 10** Finalità e obiettivi del Tetto Azzurro

---

- 14** Il Servizio formazione, informazione e ricerca

---

- 23** Un Servizio per garantire la consulenza psico-sociale

---

- 29** L'importanza della diagnosi e del trattamento

---

- 33** L'accoglienza che il Centro può offrire ai minori

---

- 37** Lo Spazio Neutro: al centro le esigenze dei bambini

---

- 43** La consulenza legale, un servizio trasversale

---

## L'infanzia violata oggi al centro di un sistema integrato di interventi

Il grado di civiltà di qualunque società si misura sulla capacità di attenzione e di protezione rivolte ai bambini, non solo in quanto individui, ma soprattutto perché essi rappresentano la società di domani, il futuro.

I Governi Occidentali hanno assunto la tutela dell'infanzia come obiettivo primario

in tempi relativi a m e n t e recenti, sul piano dell'ord i n a m e n t o internazionale e su quello dell'ord i n a m e n t o interno: il quadro n o r m a t i v o vigente, pur nella sua complessità e frammentarietà, evidenzia

un'evoluzione verso una tutela sempre più avanzata dei diritti dell'infanzia.

Primo significativo passo su questo cammino è stato per il nostro Paese la ratifica nel 1991 della Convenzione di New York sui diritti del fanciullo, approvata dall'Assemblea Generale delle Na-

zioni Unite il 20 novembre 1989, la quale impegna gli Stati a garantire la tutela dei diritti fondamentali del fanciullo sulla base di due premesse fondamentali: che "la famiglia, unità fondamentale della società e ambiente naturale per la crescita e il benessere di tutti i suoi membri... deve ricevere la protezione e l'assistenza di cui necessita per poter svolgere integralmente il suo ruolo nella collettività", e "che il fanciullo ai fini dello sviluppo armonioso e completo della sua personalità deve crescere in un ambiente familiare in un clima di felicità, di amore e di comprensione...".

L'esistenza nella nostra società di fenomeni di grave violazione dei diritti dell'infanzia e la constatazione che spesso proprio la famiglia di origine non è in grado di offrire al bambino l'ambiente per uno sviluppo sereno e armonioso della propria individualità, impongono alle istituzioni pubbliche e alle altre componenti della società civile di attivare un sistema integrato di interventi, tesi da un lato a diffondere e sviluppare la cultura della prevenzione dell'abuso e

*Il grado di civiltà di qualunque società si misura sulla capacità di attenzione e di protezione rivolte ai bambini.*



del maltrattamento infantile e preadolescenziale, a scopi essenzialmente preventivi, dall'altro a farsi carico delle conseguenze dell'avvenuta violazione, attraverso la costruzione condivisa di percorsi di intervento interdisciplinari.

È indispensabile altresì rafforzare il sistema di monitoraggio e di raccolta dati delle politiche per l'infanzia, potenziando i servizi e investendo risorse per migliorare i sistemi di riconoscimento e di diagnosi degli abusi, e al contempo è importante definire forme integrate per la creazione di adeguate strutture di ascolto e di tutela attraverso specifiche strategie.

È necessario, inoltre, aumentare le attività di informazione e sensibilizzazione in tutti i contesti educativi.

L'esperienza del Centro provinciale "Giorgio Fregosi" per la diagnosi, il trattamento e l'accoglienza del bambino, già affidato in gestione all'Ente morale Il Telefono

Azzurro dal 1999, parte proprio da questa consapevolezza: l'importanza dell'interdisciplinarietà come veicolo di protezione dell'età evolutiva e la volontà di sperimentare un modello di intervento innovativo basato sui principi dell'evidenza scientifica e dell'integrazione della competenza nella presa in carico.

L'attività di Telefono Azzurro ha consentito e favorito la raccolta di dati relativi alle denunce creando un Osservatorio privilegiato sul fenomeno che permette la sperimentazione e l'attuazione di modelli innovativi in materia di prevenzione dell'abuso e maltrattamento all'infanzia.

Il Centro "Giorgio Fregosi" si configura come un luogo "altro e terzo", dove in un contesto specialistico in cui lavorano operatori adeguatamente formati è possibile assumere la funzione di sostegno al minore, sia esso bambino o adolescente, dove si realizzano condizioni di tutela concrete, rispetto al legame genitoriale e all'impatto con le procedure giudiziarie.

Nel suo percorso evolutivo il Centro ha acquisito un'ampia visibilità ed è divenuto punto di riferimento specialistico altamente qualificato sulle problematiche dell'abuso e maltrattamento all'infanzia sul territorio provinciale.

---

**“**  
*Il Centro “Giorgio Fregosi”  
è un punto di riferimento  
specialistico altamente  
qualificato sulle problematiche  
dell'abuso e maltrattamento.*

---

## L'importanza della crescita di una cultura di prevenzione

**L**a crescente attenzione ai diritti della persona, la cui soggettività e integrità è sempre più considerata, non solo formalmente, un valore intangibile da tutelare e salvaguardare. Una più accentuata consapevolezza e sensibilità culturale e istituzionale riguardo alle complesse problematiche collegate a questo fenomeno. Il dibattito politico e culturale. Tutto

questo ha contribuito, negli ultimi anni, a produrre, sia linee di guida e raccomandazioni operative, sia un quadro normativo e indirizzi che recepiscono

istanze di civiltà giuridica e definiscono strumenti di tutela e di intervento più consoni ad affrontare la complessità e la problematicità del fenomeno dell'abuso.

Il progetto del Centro provinciale "Giorgio Fregosi - Tetto Azzurro" per la diagnosi, il trattamento e l'accoglienza del bambino è nato a Roma nel 1999.

Con questo quaderno ci accingiamo a presentare in sintesi il frutto dell'elaborazione del grup-

po di professionisti che da quattro anni lavorano attivamente e sinergicamente nell'ambito dell'abuso all'infanzia e all'adolescenza nella Provincia di Roma e che, ancora per altri due anni, intendono attivare progettualità nuove per la salvaguardia e la presa in carico dei bambini abusati e maltrattati.

L'obiettivo generale del progetto è stato e continua a essere la crescita di una cultura di prevenzione dell'abuso e del maltrattamento infantile e preadolescenziale oltre alla tutela e al rispetto dei diritti del bambino.

Configurandosi l'abuso come un evento traumatico nel percorso di crescita di un individuo in età evolutiva, le sue conseguenze vanno analizzate alla luce delle trasformazioni e delle riorganizzazioni dell'individuo nel corso del suo stesso sviluppo valutando, accanto a fattori legati alla natura e alla gravità dell'abuso, le caratteristiche individuali del bambino, i fattori di rischio e i fattori protettivi presenti nel contesto familiare e socio-culturale.

Se da una parte è importante considerare gli effetti della vittimizzazione legata al trauma dell'abuso in bambini di età diverse e fasi evolutive diverse, dall'altra è altrettanto importante considerare come elementi legati alle

*È indispensabile lavorare in modo coordinato e continuativo per tutelare i minori.*



modalità operative di intervento delle diverse agenzie istituzionali preposte alla presa in carico delle situazioni di abuso, possano innescare un processo di vittimizzazione secondaria e quindi rappresentare ulteriori fattori di rischio o di protezione nel complesso percorso evolutivo del bambino.

È evidente che l'abuso all'infanzia si configura come un argomento di interesse interdisciplinare, per affrontare il quale occorre riferirsi ad analisi complesse che considerino il bambino al centro di un sistema che comprende la famiglia e l'ambiente allargato di vita con cui quel bambino, nel tempo, si confronta e fa esperienza, condividendone e introiettandone i valori. D'altra parte, una valutazione degli esiti clinici delle condizioni di abuso e di maltrattamento non può prescindere da un aspetto spesso sottovalutato e non abbastanza studiato che comprende i possibili danni, che possiamo definire iatrogeni, che a volte scaturiscono da interventi in qualche maniera esterni (medici, psicologici, sociali, giudiziari) risultanti insufficienti o mal coordinati o mal condotti.

Risulta sempre più evidente che se si vuole che i diritti dei bambini non siano solo declamati ma effettivamente goduti, è indispensabile un'azione coordinata a più livelli sia da parte delle istituzioni pubbliche centrali e locali sia attraverso le risorse che

la comunità civile può attivare.

D'altra parte è importante sottolineare che nell'affrontare il problema del maltrattamento e dell'abuso all'infanzia, e soprattutto dell'abuso sessuale, si confermi una metodologia di lavoro interdisciplinare e *multiagency* che favorisca una migliore tutela dei minori attraverso una più stretta collaborazione dei servizi competenti e una costruzione condivisa di percorsi operativi tra le istituzioni a vario titolo coinvolte. È con questa cornice di senso che Telefono Azzurro ha trovato interessante sperimentare un modello di intervento innovativo basato sui principi dell'evidenza scientifica e dell'integrazione della competenza nella presa in carico, realizzato con la nascita del "Centro Fregosi - Tetto Azzurro".

Non è stata una sfida priva di difficoltà. La complessità della lettura del fenomeno però ci è sembrata l'unica scelta possibile per essere coerenti alle più recenti indicazioni scientifiche.

Il lavoro iniziato in questi anni ha, inoltre, permesso di avere un quadro completo inserendo in chiave dinamica e processuale il punto di vista di tutti gli attori partecipanti. È con il contributo fondamentale di tutti, soprattutto degli operatori del territorio, delle loro esperienze e delle loro difficoltà che il modello si è andato definendo concretamente spostandosi da un piano di ricerca e teorico a quello dell'intervento possibile.

Il percorso evolutivo e di crescita del Centro, infatti, ha permesso di acquisire un'ampia visibilità e di diventare "punto di riferimento specialistico altamente qualificato" sulle problematiche dell'abuso e maltrattamento all'infanzia sul territorio provinciale. Una realtà operativa come "Tetto Azzurro", oltre a evidenziare sempre più la complessità dei fenomeni di abuso e maltrattamento che coinvolgono bambini e adolescenti, rileva ampiamente l'indispensabilità di costruire strategie di intervento basate sull'interazione sinergica e coordinata di una rete territoriale *multiagency* e multidisciplinare che agisca in una prospettiva centrata sui reali bisogni del bambino e dell'adolescente.

Le situazioni di disagio e pregiudizio per i minori, infatti, oltre a determinare una fase critica acuta concomitante all'emergenza dell'evento traumatico, incidono su diversi aspetti del percorso evolutivo e richiedono diversi livelli di intervento da parte delle agenzie "sociali".

Come evidenziato in letteratura, affinché ci possa essere una lettura adeguata del problema, una pianificazione efficace dell'intervento in emergenza, una progettazione trattamentale a medio o lungo termine e una presa in carico istituzionale complessiva, è necessario il concorso di più agenzie, servizi e professionalità afferenti a diverse aree e discipline. Questa con-

statazione configura una rete territoriale che si fonda su cinque macro aree di intervento in interazione tra loro:

- a) l'area clinica
- b) l'area sociale
- c) l'area educativa
- d) l'area giuridica
- e) l'area della formazione.

Lavorare in forma coordinata e collaborativa è indispensabile per conseguire finalità specifiche in ciascuno dei settori interessati e per raggiungere un'efficace tutela del bambino, nonché per attivare meccanismi di prevenzione che consentano l'emersione di fenomeni criminosi di violenza ai danni dei minori con il conseguente avanzamento della soglia di tutela di questi ultimi.

A questo fine anche i servizi devono, per la loro parte, adempiere in modo sempre più qualificato alla funzione di "controllo sociale" insita nella loro stessa ragione istituzionale.

È pertanto da facilitare sempre più un raccordo tra servizi per creare prassi operative comuni e procedere in modo coordinato, pur nel rispetto delle reciproche competenze.

La maggiore attenzione e sensibilità a questo fenomeno ha inoltre facilitato forme di collegamento e collaborazione della magistratura con i servizi sociali di protezione dell'infanzia, sostenendo un nuovo modello di presa in carico del fenomeno dell'abuso e del maltrattamento.

## Il mondo di bambini e adolescenti e le leggi che lo regolano

L'interdisciplinarietà è uno dei principali veicoli di protezione dell'età evolutiva, così come indicato nella legge 176/91 di ratifica ed esecuzione della Convenzione sui diritti del Fanciullo di New York del 20 novembre 1989.

Il preminente interesse del minore è, infatti, efficacemente perseguito solo se i sistemi di presa in carico del bambino - in particolare nelle situazioni di abuso e mal-

trattamento, il sistema giudiziario e il sistema dei servizi - riescono a trovare un *modus operandi* comune.

Già con la legge 451 del 1997 che istituiva l'Osservatorio Na-

zionale sull'Infanzia e l'Adolescenza e assegnava al Governo il compito di predisporre ogni due anni un programma di interventi a favore dell'infanzia e dell'adolescenza, e attraverso il Piano d'Azione Nazionale, nonché con la legge 285/97 "Disposizioni per la promozione di diritti e opportunità per l'infanzia e l'adolescenza", si indicavano interventi prioritari per la realizzazione di politiche a favore dell'infanzia e

per la creazione di servizi sociali, educativi, sanitari e di sostegno per contrastare e rimuovere situazioni di disagio.

Il documento del 1998 - redatto dalla Commissione nazionale per il coordinamento degli interventi in materia di maltrattamenti, abusi e sfruttamento sessuale dei minori - della Presidenza del Consiglio dei Ministri definiva un percorso mirato alla conoscenza del fenomeno e alla sua emersione, e indicava come realizzare la prevenzione, la protezione, la presa in carico e come diffondere la cultura dei diritti dell'infanzia. In particolare, sottolineava preliminarmente che idonei protocolli di intesa rappresentano un efficace strumento per definire i ruoli, le funzioni, le modalità, i percorsi, le interazioni fra le diverse istituzioni e tra le istituzioni e le realtà del privato sociale, cui devono far riferimento tutti gli operatori del pubblico e del privato.

Si evidenzia come i protocolli d'intesa possono rappresentare una sede dove lavorare per uniformare i linguaggi dei diversi operatori interagenti e circoscrivere concetti che si prestano a interpretazioni ampie e variabili a seconda del contesto di appartenenza professionale, per arrivare a delineare una comune metodologia d'intervento a carattere interdisciplinare.

La stesura di protocolli d'intesa

*I protocolli d'intesa hanno la funzione di uniformare i diversi linguaggi degli operatori.*



sa fra tutti i soggetti interessati porta necessariamente alla determinazione di più specifiche e chiare linee di indirizzo a livello locale tra i soggetti interessati, istituzionali e non, e alla definizione di precise regole di riferimento e di concreti parametri di intervento relativo al lavoro con i bambini e le famiglie, con l'effetto di migliorare se non ottimizzare il risultato.

Altresì, l'Osservatorio Infanzia ha indicato nel Piano Nazionale di Azione e di Interventi per la tutela dei diritti e lo sviluppo dei soggetti in età evolutiva (2002 - 2004) delle linee essenziali, soprattutto per quanto riguarda l'omogeneizzazione delle norme in materia di infanzia e adolescenza.

Allo stesso modo, nell'ottobre del 2000, la Direzione generale dei servizi civili del Ministero dell'Interno aveva invitato le prefetture di tutta Italia a convocare i Comitati provinciali per la Pubblica amministrazione, allo scopo di coordinare le politiche e le azioni degli enti che a diverso titolo sono interessati al fenomeno dell'abuso e del maltrattamento.

Il coordinamento in rete prevede, quindi, il coinvolgimento degli Enti locali (Regione,

Provincia, Comune), dei servizi sociali delle ASL (consultori familiari, spazio giovani), dei servizi sociali dei Comuni, dei servizi di neuropsichiatria infantile, di emergenza sanitaria, delle scuole, delle associazioni del privato sociale, delle forze dell'ordine e della magistratura, affinché si possano analizzare le diverse realtà territoriali, coglierne le carenze e i bisogni specifici, e quindi operare con progetti di intervento su diversi livelli di prevenzione.

Fra le tante progettualità indicate dalla Circolare ministeriale, si ritiene di particolare importanza sottolineare la promozione di protocolli di intervento operativi coordinati tra tutte le Amministrazioni, per definire modalità condivise di approccio al problema della pedofilia e dell'abuso all'infanzia. Questo attraverso azioni di prevenzione, iniziative di formazione, come predisposte dal Comitato di coordinamento di cui all'art. 17 della legge 269/98 e d'intesa con l'Osservatorio Nazionale per l'Infanzia e l'Adolescenza e il Centro Nazionale di Documentazione e Analisi. C'è, poi, la necessità di implementare attività di informazione e sensibilizzazione nelle scuole e negli altri contesti educativi, monitoraggio del fenomeno, raccolta dei dati, raccordo con e fra le Autorità giudiziarie.

In tale contesto più generale, una particolare attenzione riveste poi il tema dell'abuso sessuale in termini di interventi di protezione e presa in carico del minore.

---

*Il coordinamento in rete prevede il coinvolgimento di tutte le forze operative presenti sul territorio.*

---



I riferimenti normativi sono la legge 66/96 che regola in generale la normativa in materia di violenza sessuale, e la legge 269/98 specificatamente orientata contro lo sfruttamento della prostituzione, della pornografia e del turismo sessuale a danno dei minori.

Attraverso le stesse leggi sono stati codificati e regolamentati quegli accorgimenti che, in sede di prassi applicativa, si stavano già da tempo sperimentando, introducendo ufficialmente l'audizione in forma "protetta" del minore, attraverso l'utilizzo di accorgimenti e modalità volte all'acquisizione

delle informazioni nel rispetto del diritto del bambino a essere tutelato nell'iter processuale.

In particolare, gli artt. 13 e 14 della legge 66/96 prevedono

che nei procedimenti per reati di violenza sessuale a danno di minori di anni 16, il pubblico ministero può richiedere al giudice per le indagini preliminari, ai fini dell'assunzione della prova, di procedere con incidente probatorio, stabilendo luogo, tempo e modalità particolari con cui continuare, potendo svolgersi l'udienza anche in luogo diverso dal tribunale, avvalendosi il giudice, ove esistano, di strutture specia-

lizzate di assistenza o, in mancanza, presso l'abitazione dello stesso minore. Le dichiarazioni testimoniali devono essere documentate integralmente con mezzi di riproduzione fonografica o audiovisiva.

In relazione a tali riferimenti normativi e di indirizzo, gli Enti locali (Regione, Provincia e Comune) hanno definito indirizzi di attuazione della legge 285/97, nonché piani sociali e piani sanitari contenenti indicazioni in materia di contrasto e protezione di minori vittime di violenza, va inoltre sottolineato che molti tribunali hanno stipulato protocolli d'intesa quanto meno sui punti nodali dell'istruttoria, primo tra tutti l'agevolazione di forme protette di assunzione della testimonianza della vittima.

L'approvazione della legge quadro di riforma dei Servizi Sociali, emanata l'8 novembre 2000, n. 328, è insieme un punto di arrivo e un punto di partenza, anche in materia minorile.

Con questa legge quadro di riforma si è inteso realizzare un sistema integrato di interventi e servizi sociali, un sistema di "protezione attiva capace di mettere in campo più opportunità, servizi trasferimenti economici, buoni servizio, a sostegno della persona e delle famiglie". (Maggian, 2001, p. 46). La legge disegna un sistema di Welfare comunitario caratterizzato da una forte opzione regionalista.

Rafforzare i diritti dei minori, (ob. 2 piano triennale) diventa un obiettivo il cui raggiungimen-

**In tema di abuso sessuale a danno dei minori, le leggi di riferimento sono la 66/96 e la 269/98.**

to, secondo la legge, dovrebbe avvenire attraverso la sinergica interazione e integrazione delle politiche nazionali e locali, nel rispetto delle finalità della legge 285/97 (diritti e opportunità per l'infanzia e l'adolescenza), che a sua volta cerca di attivare progettazioni nuove, nel rispetto dei principi della convenzione Onu sui diritti del fanciullo.

Si riconosce nel piano territoriale di intervento per l'infanzia e l'adolescenza (l.285/97, art.2, comma 2), lo strumento strategico per la costruzione e il consolidamento delle politiche per l'infanzia e l'adolescenza, la cui elaborazione deve essere in connessione con il piano di zona e la carta dei servizi sociali, quali strumenti propri della programmazione locale dalla legge 328/00. Gli interventi a favore dell'infanzia e dell'adolescenza risultano, dunque, essere il frutto della riflessione e dell'interazione di più livelli, istituzionali e privati.

Il metodo individuato dalla legge è quello della progettazione, a tutti i livelli, concertata con le forze sociali dell'ambito territoriale di competenza. Gli operatori sociali devono essere sempre

più attrezzati per lo studio del contesto territoriale e dei problemi sociali. La stessa capacità di lettura del caso deve essere potenziata affinché il lavoro si basi su un intreccio di interventi diretti e indiretti, di attivazione di consulenze e di attenzione al coordinamento. È importante sottolineare ancora una volta come nell'affrontare il problema del maltrattamento e dell'abuso all'infanzia, e soprattutto dell'abuso sessuale, si debba attuare una metodologia di lavoro interdisciplinare. Essendo, inoltre, necessario in tale ambito un doppio intervento della magistratura - sia di quella ordinaria che minorile - tale metodologia operativa risulta ancora più indispensabile.

Con la consapevolezza che ognuno degli attori coinvolti svolge un ruolo necessario è importante, soprattutto negli abusi intrafamiliari, che si riescano a equilibrare le esigenze di indagine e il principio di obbligatorietà dell'azione penale con quelle di protezione dei minori, per evitare che l'accertamento della verità e il ripristino dell'ordine violato non avvengano ledendo ulteriormente i diritti e le esigenze della persona offesa.

In questo contesto, è necessario sviluppare progettualità come quella del centro Provinciale di Roma, nel quale si opera sinergicamente con il territorio affinché sia sempre assicurato il sostegno e la cura del bambino.

---

*Nell'affrontare il problema dell'abuso all'infanzia si deve attuare una metodologia di lavoro interdisciplinare.*

---



## Tutto quello che viene richiesto alla struttura per aiutare i bambini

*Il Centro Provinciale G. Fregosi - "Tetto Azzurro", affidato in gestione all'Ente Morale "S.O.S. Il Telefono Azzurro", ha offerto sin dal 1999 e continua a offrire diversi servizi: dalla consulenza telefonica a interventi specialistici psico-diagnostici; incontri protetti; un servizio di pronta accoglienza nei casi di abuso e maltrattamento di minori e adolescenti. Fra i servizi più importanti il Centro offre attività di formazione agli operatori, oltre a gruppi operativi integrati su tutta la provincia.*

Il progetto nasce su iniziativa dell'Amministrazione provinciale di Roma (Delibera n.136 del 14/10/2003, annotata sul R.U. n., 8331 del 23/10/2003) che ha disposto una gara per l'affidamento del servizio dal 2004 al 2005, contro i fenomeni di maltrattamento e abuso ai minori, da realizzarsi nel Centro Provinciale "Giorgio Fregosi" per la diagnosi, il trattamento e l'accoglienza del bambino maltrattato, comprensivo dell'estensione dell'attività del "Centro" sul territorio, con la realizzazione di servizi integrativi in almeno 5 ambiti della provincia, e con l'esclusione del territorio del Comune di Roma.

Il Centro Provinciale, dedicato a Giorgio Fregosi - affidato in gestione all'Ente Morale "S.O.S. Il Telefono Azzurro" sin dal 1999 - è oggi anche noto sul territorio provinciale con il nome di "Tetto Azzurro" e offre una molteplicità di servizi individuati e finalizzati al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- offrire un servizio di secondo livello per la formazione, l'aggiornamento, la consulenza e la supervisione in materia di abuso e mal-

trattamento dei minori agli operatori psico-sociali del territorio provinciale che operano nell'area minorile. A tal fine, il Servizio diffonde anche materiale didattico tecnico-scientifico, e promuove specifici momenti formativi, nonché la redazione di protocolli operativi per la realizzazione dei Gruppi Operativi Integrati sul territorio della provincia di Roma. Il monitoraggio sul fenomeno del maltrattamento e l'abuso prosegue anche attraverso un'analisi quantitativa e qualitativa che favorisca la messa a punto e l'implementazione di un modello di intervento comune e condiviso dai diversi servizi territoriali che, oltre a rendere omogenei gli interventi sull'intero territorio provinciale, pone in essere modelli di lavoro altamente qualificati e innovativi sulla presa in carico dei casi di maltrattamento e abuso ai danni dei minori, anche di prevenzione primaria;

- fornire consulenza e orientamento agli operatori dei servizi territoriali che ne fanno richiesta e promuovere interventi di rete tra Istituzioni e Servizi;
- fornire consulenza e orienta-

mento a quei soggetti (genitori, insegnanti, e minori) che vivono in forma diretta o indiretta la drammatica esperienza dell'abuso e/o maltrattamento, attraverso l'apertura di uno sportello di accesso quotidiano e relativo servizio di segreteria telefonica, attivo 24 ore su 24;

- offrire un servizio di diagnosi e trattamento individuale e familiare a situazioni di abuso e maltrattamento di minori segnalati dalla Magistratura Minorile e ordinaria e/o dai Servizi del territorio provinciale;

- realizzare uno spazio neutro da utilizzare per incontri protetti tra minori presi in carico dal "Centro" e figure di riferimento affettivo, audizioni protette ai sensi della legge 66/96 artt. 13-14 e L. 269/98, oltre a percorsi di validazione (cd. *Validation*), nonché fornire un servizio di consulenza legale altamente specialistica agli operatori dei servizi territoriali, con l'obiettivo di garantire una concreta salvaguardia dei diritti dei bambini nel corso della complessa presa in carico dei fenomeni di maltrattamento e abuso;

- realizzare un Servizio di Pronta Accoglienza per minori da 0 a 12 anni, con la disponibilità di 6 posti su segnalazione della Magistratura

Minorile, Magistratura Ordinaria e/o dei Servizi socio-sanitari del territorio. I tempi di accoglienza di ciascun minore saranno comunque sempre correlati a uno specifico progetto, messo a punto dagli operatori del Centro in modo coordinato e integrato con il servizio competente sul territorio;

- realizzare in almeno cinque ambiti del territorio provinciale - con l'esclusione del territorio del Comune di Roma - servizi integrativi finalizzati al rafforzamento dell'autonomia operativa in materia della prevenzione precoce e della presa in carico dei minori vittime di abuso e maltrattamento.

L'ente proponente "S.O.S. Il Telefono Azzurro" si è distinto come organismo nazionale a protezione dell'infanzia e dell'adolescenza e delle loro famiglie, tramite l'attivazione, da oltre sedici anni, di linee telefoniche per la prevenzione dell'abuso all'infanzia e per la salvaguardia dei diritti dei bambini. È stato fondato l'8 giugno del 1987, e dal 1990 ha creato una Linea telefonica Gratuita riservata ai bambini e ai ragazzi fino ai 14 anni di età (19696), attiva 24 ore su 24, per 365 giorni all'anno. Gli operatori impegnati nella risposta telefonica sono psicologi, pedagogisti, neuropsichiatri infantili che seguono specifici corsi di formazione e tirocini pratici di ascolto e di risposta telefonica.

L'ultraquindicennale esperienza dell'ente ha consentito e favorito la raccolta di dati relati-

---

*L'obiettivo è quello di attivare un modello di intervento omogeneo e condiviso dai diversi Servizi Territoriali.*

---



vi alle denunce di abuso e maltrattamento all'infanzia, creando un osservatorio privilegiato sul fenomeno che, oltre a migliorare sempre più il Servizio di consulenza telefonica, ha facilitato la sperimentazione di modelli formativi, l'attività di ricerca e l'implementazione di progetti clinici in materia di prevenzione dell'abuso e maltrattamento all'infanzia e adolescenza, che sono alla base del progetto.

Altre esperienze locali - oltre ai numerosi protocolli conclusi con le amministrazioni nazionali e territoriali - consentono all'ente di pre-

sentare un'esperienza specifica nel campo oggetto del progetto.

Il Telefono Azzurro applica, inoltre, fra le sue operatività cliniche, metodologie di intervento scientificamen-

te validate e costantemente monitorate che, anche grazie a preziose collaborazioni internazionali quali la Yale University, il suo staff e l'Università di Tel Aviv, vengono ulteriormente implementate al centro "Fregosi" con strumenti di lavoro sempre più efficaci e standardizzati per il recupero del disagio infantile.

Al fine di rispondere agli impegni assunti con la Provincia di Roma, si intende proseguire nel

lavoro di rete fra le diverse agenzie territoriali per implementare i modelli di prevenzione primaria del disagio all'infanzia e all'adolescenza, già iniziati in vari Comuni del territorio.

Grazie a questo specialistico osservatorio di Telefono Azzurro è stato possibile monitorare, anche sul territorio provinciale, i problemi connessi alle risposte e ai bisogni del bambino maltrattato e abusato, evidenziando le possibilità di miglioramento e implementazione delle procedure di presa in carico all'interno dei Servizi.

Con il nuovo progetto 2004-2005 si intendono sviluppare servizi alla persona minorenni rispondenti alla L. 149/2001 che, nuovamente, ribadiscano il diritto alla famiglia.

L'importanza del diritto a una famiglia e della centralità del suo ruolo nello sviluppo sociale diventa un punto strategico anche per le nuove politiche in favore dei bambini.

Richiamando il diritto dell'infanzia alla crescita in famiglia, il Piano Nazionale Infanzia 2002-2004, (pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n.254 del 31/10/2003) sottolinea, infatti:

- l'importanza di potenziare e promuovere la sensibilizzazione sui temi dell'affidamento e dell'accoglienza;
- la necessità di attivare sul territorio reti di mutuo aiuto attraverso cui le famiglie possano trovare sostegno nell'affrontare i quotidiani problemi del minore affidato;
- l'intento di incentivare, a livello

**Il diritto ad avere una famiglia è un punto strategico per le nuove politiche in favore dei bambini.**

locale, la realizzazione di strategie di rete per affrontare le situazioni di difficoltà dei minori e delle loro famiglie, coordinando e monitorando le relazioni tra famiglie, associazioni no profit, servizi pubblici e privati, anche al fine di creare prassi e modalità di incontro e risposta ai bisogni delle famiglie e dei loro figli.

### **La struttura organizzativa**

Al fine di garantire scientificità, omogeneità ed efficacia d'intervento nell'attuazione del progetto di gestione del Centro, è stata prevista una unità di coordinamento e garanzia costituita dal Comitato Scientifico. Tale Comitato è presieduto dal prof. Ernesto Caffo e composto dal prof. Massimo Ammaniti, il prof. Gaetano De Leo e il dott. Giuseppe Magno. La direzione è affidata all'avvocato Manuela Liverani.

Nell'ambito dell'esercizio della sua funzione, il direttore si occupa di:

- coordinare l'attività e gli interventi dei Servizi del Centro, monitorandone e implementandone la realizzazione;
- pianificare le attività e favorire l'integrazione e collaborazione fra i Servizi del Centro;
- garantire e sviluppare un costante e proficuo collegamento con il Comitato Scientifico del Centro;
- gestire i rapporti e rappresentare il Centro presso le Istituzioni e gli Enti pubblici e privati che sul territorio di Roma e Provincia

si occupano delle problematiche connesse alle attività del Centro (Comuni, Servizi Socio-sanitari, Agenzie Educative, Tribunali, Forze dell'Ordine, Associazioni);

- redigere le relazioni semestrali previste dal capitolato con la Provincia;
- apportare il proprio contributo tecnico-scientifico nella valutazione e selezione delle risorse umane quando necessario e in raccordo, per quanto di competenza, con il Coordinatore Nazionale Amministrativo del Centro e dell'Ufficio Risorse umane dell'Ente Morale;
- collaborare con i Servizi e le Aree di attività dell'Ente Morale il Telefono Azzurro.

La metodologia utilizzata ha visto primariamente nel "gruppo di lavoro" una grande risorsa, trovando risposte operative nell'organizzazione delle seguenti riunioni:

- riunione settimanale di ogni singolo servizio denominata "staff interno", coordinata dal referente del singolo servizio;
- riunione settimanale di tutti i collaboratori dei servizi denominata "equipe casi", coordinata dal direttore;
- riunione settimanale dei referenti dei servizi interni, il coordinatore scientifico e amministrativo, denominata "interarea", coordinata dal direttore;
- riunione di supervisione periodica prevista per tutti i servizi;
- riunione periodica del Comitato Scientifico, coordinata dal Presidente del Comitato Scientifico stesso.

## Il Servizio formazione, informazione e ricerca

*Il servizio formazione, informazione e ricerca del Centro Provinciale "Giorgio Fregosi" – Tetto Azzurro" progetta e realizza corsi di aggiornamento professionale per operatori psico-socio-sanitari della Provincia, proponendo un modello di intervento integrato. Inoltre, fornisce supervisione e consulenza nelle situazioni di abuso e maltrattamento, monitorando allo stesso tempo il fenomeno per favorirne la prevenzione.*

Il Servizio di Formazione, all'interno del Centro Tetto Azzurro ha una funzione duplice:

- la formazione permanente e congiunta per gli operatori del territorio che, a vario titolo, si occupano delle problematiche connesse all'abuso dei minori, attraverso l'acquisizione, il mantenimento e l'aumento delle

competenze specialistiche richieste dalla complessità del lavoro svolto;

- lo sviluppo delle prestazioni, realizzate o in via di attivazione, dei Gruppi Operativi Integrati competenti e idonei a intervenire sui casi di maltrattamento, attraverso una metodologia convalidata e linee guida condivise.

### I destinatari dell'intervento

I destinatari dell'intervento nella Provincia di Roma sono:

- gli operatori dei servizi psico-socio-sanitari;

- gli insegnanti;
- le forze dell'ordine.

### Gli obiettivi del servizio

L'obiettivo generale è offrire un servizio di secondo livello per la formazione, l'aggiornamento, la consulenza, la supervisione e la documentazione tecnico scientifica.

Gli obiettivi più specifici sono invece:

- formare e aggiornare in materia d'abuso e maltrattamento dei minori, gli operatori psico-sociali del territorio provinciale che operano nell'area minorile: il servizio diffonderà, a tal fine, materiale didattico proprio e promuoverà specifici momenti formativi e protocolli operativi. Funzione del servizio sarà la messa a punto di un modello d'intervento comune e condiviso dai diversi servizi territoriali, che omogeneizzi gli interventi attuati in materia di abuso e maltrattamento;
- fornire consulenza e supervisione su situazioni di abuso e maltrattamento agli operatori dei servizi territoriali che ne faranno richiesta;
- promuovere interventi di rete tra istituzioni e servizi;

Accompagnare  
nel percorso

lavorativo quotidiano

chi si forma.

Costruire metodi per  
affrontare i problemi.



- monitorare il fenomeno del maltrattamento attraverso un'analisi qualitativa e quantitativa anche al fine di promuovere interventi di prevenzione primaria.

### Il modello d'intervento

La metodologia utilizzata dal Servizio è in linea con le direttive del Servizio Formazione dell'Ente Morale Telefono Azzurro. La metodologia degli interventi formativi si esplica in funzione di tre obiettivi principali:

- “accompagnare” nel percorso lavorativo quotidiano chi si forma;
- diventare luogo di consulenza per gli operatori-fruitori del servizio, sia sui casi sia sui nodi pro-

blematici proposti;

- promuovere attività di counseling sulla progettazione per lo sviluppo, a livello locale, di nuove forme di intervento.

Le teorie alle quali si fa riferimento conducono alla psicologia dei gruppi, in particolare alle principali concettualizzazioni sul gruppo di lavoro (Quaglino, Casagrande, Castellano, 1992), al modello andragogico dell'educazione in età adulta (Knowles, 1973) e alla prospettiva contenuta nella “consulenza generativa” o di “processo” di E.H. Schein, la cui logica è costruire metodi per affrontare problemi (1987, 1999). Un modello che valorizza la circolarità del rappor-

*La seguente rappresentazione grafica (Patrizi, Di Tullio D'Elisiis, Del Vecchio, 2003) descrive sinteticamente i livelli che concorrono alla progettazione e alla realizzazione di un processo formativo che sia mirato rispetto agli obiettivi perseguiti,*

*ai tempi previsti ed alle metodologie prescelte. Tutti gli aspetti coinvolti nel processo sono in costante e continuo rapporto circolare e la loro reciproca ridefinizione determina il senso e la direzione dell'intero percorso formativo.*



to fra contenuti dell'azione professionale e orientamento del professionista a ricondurre a metodo le scelte dell'azione situata. Il modello di uomo sotteso alle espressioni teoriche richiamate è di un attore sociale competente, il cui comportamento (nel nostro caso professionale) agisce trasformativamente sia sull'ambiente (nel nostro caso, contesto lavorativo) che sulla persona stessa (il sé professionale), le cui azioni sono guidate da valori e

obiettivi, orientate in termini di significato sociale, monitorate nel loro corso anche con riguardo alle interazioni simboliche e pragmatiche attivate, costantemente confrontate con le ragioni che le hanno poste in essere e con il loro resoconto sociale.

“Un modello che valorizza la circolarità del rapporto fra contenuti dell'azione professionale e orientamento del professionista.”

### La composizione del Servizio

Il Servizio è composto dalle seguenti risorse umane:

- psicologo-psicoterapeuta referente del Servizio;
- psicologo-psicoterapeuta consulente metodologico;
- psicologo del lavoro e dell'organizzazione;
- psicologo esperto in gestione della rete;
- psicologo-psicoterapeuta esperto in psicologia giuridica - tutor d'aula;
- psicologo tirocinante.

### L'attività progressa

Vediamo, in sintesi, le attività realizzate nel corso delle due precedenti biennali.

#### I Biennali 1999-2001

1. Progettazione e realizzazione del corso di Perfezionamento rivolto agli operatori psico-socio-sanitari della Provincia di Roma dal titolo: “I percorsi psico-socio-giuridici dell'abuso. Un approccio integrato”, che ha visto il coinvolgimento di 80 operatori di area psico-socio-sanitaria.

2. Progettazione e attivazione del progetto pilota di consulenza formativa per il territorio di Monterotondo e Mentana, poi denominato progetto G.O.I. (Gruppi Operativi Integrati), che la Provincia ha poi assunto come proprio inserendolo nel secondo bando e meglio definendolo in quello in corso.

3. Incontri e contatti con il prof. Montecchi per l'inserimento di un'unità formativa, condotta da operatori del Tetto Azzurro, all'interno del Corso di formazione Interregionale della Regione Lazio sulla *Prevenzione e l'Assistenza nei casi di abusi, violenze e maltrattamenti sui minori*.

4. Promozione del modello *multi-agency* attraverso la partecipazione, in qualità di relatore, del dott. Gian Luigi Lepri al Convegno territoriale “Giù le mani dai bambini: costruzione e difesa dei diritti dei minori”, Partinico (PA), 10 e 11 ottobre 2000.

5. Gli operatori del servizio formazione partecipano settimanalmente alle riunioni di staff interno e quindicinalmente alla consulenza con la prof.ssa Patrizia Patrizi. Su base men-

sile si tiene la supervisione con il prof. Gaetano De Leo.

6. Promozione del modello *multiagency* all'interno del corso di formazione di Treviso, in collaborazione con il dott. Vincenzo Russo (responsabile formazione dell'Ente Morale Telefono Azzurro, Milano).

7. Promozione del modello *multiagency* attraverso il lavoro di riflessione con il Gruppo Interservizi nato a seguito degli incontri avvenuti nella Prefettura di Roma.

#### II Biennialità 2001-2003

1. Progettazione e realizzazione dei tre corsi di **formazione specialistica** realizzati attraverso una formazione mirata rivolta alle singole figure professionali coinvolte nella gestione dell'abuso: a) operatori di area medica; b) operatori di area psicologico-psichiatrica; c) operatori di area socio-assistenziale (Tot. operatori coinvolti n. 60).

2. Accreditalento ECM dei corsi specialistici per operatori di area medica e di area psicologico-psichiatrica, ottenendo dal Ministero della Sanità l'equivalente di 39/50 crediti formativi per il corso degli operatori di area medica, e 50/50 crediti formativi per gli operatori di area psicologico-psichiatrica.

3. Progettazione e realizzazione dei 3 corsi di **formazione interprofessionale** che hanno visto le figure coinvolte nei precedenti corsi interfacciarsi all'interno di un percorso di formazione centrato sulla condivisione delle prassi di intervento per area distrettuale di appartenenza (RM/F, RM/G, RM/H), (Tot. operatori coin-

volti n. 60).

4. Attivazione dei 5 Gruppi Operativi Integrati con diverse modalità e tempi di realizzazione.

5. Organizzazione e realizzazione della giornata di studio e riflessione "L'intervento a favore dell'infanzia nel territorio della Provincia di Roma. Valutazione e verifica delle attività svolte dal Centro Provinciale Giorgio Fregosi - Tetto Azzurro", Roma 14 giugno 2002.

6. Realizzazione dell'opuscolo sull'esperienza sperimentale e pilota del primo Gruppo Operativo Integrato - RM/G1 Monterotondo e Mentana.

7. Progettazione e realizzazione del Convegno, "L'abuso all'infanzia e all'adolescenza: l'intervento integrato", Roma-Ciampino 13-14 marzo 2003.

8. Redazione del capitolo "La formazione nel corso della pratica professionale: costruzione e sviluppo dei gruppi operativi integrati", in: Patrizi, Di Tullio D'Elisiis, Del Vecchio, *Strategie della formazione*, Carocci, Roma, 2003.

9. Collaborazioni con istituzioni universitarie, in funzione della diffusione del modello di formazione integrato: a) Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia; b) Università degli Studi "La Sapienza" di Roma; c) Università degli Studi di Sassari.

10. Gli operatori del servizio formazione partecipano settimanalmente alle riunioni di staff interno e quindicinalmente alla consulenza con la prof.ssa Patrizia Patrizi.

#### I nuovi progetti 2004-2005

La verifica delle attività svolte, la maggiore conoscenza dei territori pro-

vinciali, nonché l'analisi dei dati emersi dai questionari di auto-valutazione di fine corso, ci spingono a pensare una riprogettazione del servizio che si esplica attraverso i seguenti livelli di intervento:

- corsi di formazione per gli operatori dei servizi socio-sanitari del territorio;
- sviluppo delle prestazioni, realizzate o in via di attivazione, dei Gruppi Operativi Integrati del Centro Provinciale “Giorgio Fregosi – Tetto Azzurro”, almeno nei 5 ambiti del territorio provinciale di seguito indicati: ASL RM/G1 (Monterotondo, Mentana e Fonte Nuova), ASL RM/G2 (Guidonia, Marcellina, Monteflavio, Montelibretti, Montorio, Moricone, Nerola, Palombara, S. Angelo Romano), ASL RM/G6 (Colleferro, Artena, Carpineto, Gavignano, Golga, Labico, Monte Lanico, Segni, Valmontone), ASL RM/F2 (Ladispoli e Cerveteri), ASL RM/H3 (Ciampino e Marino);
- attivazione di percorsi di consulenza formativa in collaborazione con gli operatori dell'area psicosociale;
- promozione di iniziative scientifiche, incontri di studio, convegni.

### I corsi di formazione

Si tratta di corsi di formazione specialistica e interprofessionale per gli operatori dei servizi socio-sanitari del territorio.

In quest'azione progettuale delle attività formative l'obiettivo prima evidenziato si sviluppa su due piani:

**A.** La formazione specialistica realizzata attraverso un corso di formazione rivolto ai **24 operatori di area medica** provenienti dai distretti socio-

sanitari della Provincia di Roma. Dai dati elaborati alla fine del corso precedente emerge che gli operatori di area medica ritengono opportuno approfondire specifiche tematiche relative alla gestione dei casi di abuso e maltrattamento. Il corso si pone i seguenti obiettivi:

- approfondire le conoscenze sul tema dell'abuso con particolare riferimento alle problematiche della rilevazione, della diagnosi, della protezione e/o trattamento delle vittime;
- fornire un quadro generale sulla rete territoriale dei servizi, sul coordinamento e sul contesto entro cui si colloca l'intervento, rafforzando una visione integrata;
- approfondire gli aspetti multiculturali del problema;
- lavorare e riflettere sulla gestione emotiva dell'abuso;
- elaborare modelli di intervento interprofessionale.

**B.** La formazione interprofessionale prevede il coinvolgimento degli **operatori psico-socio-sanitari** in due percorsi di formazione distinti:

**a) qualità dell'intervento nel sistema socio-sanitario;**

**b) l'operatore socio-sanitario come conduttore nella formazione delle famiglie affidatarie.**

Dal lavoro sul territorio e dalla valutazione condotta in aula durante i corsi di formazione è emersa la necessità degli operatori di approfondire tematiche inerenti i processi organizzativi e gestionali. È sulla base di tali considerazioni che riteniamo opportuno proporre in questo progetto nuovi percorsi formativi.

### **a) Qualità dell'intervento nel sistema socio-sanitario**

Corso di formazione destinato a 24 dirigenti e/o operatori con ruoli di responsabilità provenienti dai distretti socio-sanitari della Provincia di Roma. In particolare, il corso si pone i seguenti obiettivi:

- favorire la condivisione e l'applicazione di procedure di intervento comuni;
- fornire un quadro generale sulle principali tematiche e sui nodi critici dell'intervento nei casi di abuso e maltrattamento;
- far comprendere il percorso di intervento relativamente alla prevenzione, alla rilevazione, alla valutazione e al trattamento in una visione multidisciplinare ed integrata dell'intervento;
- facilitare l'orientamento alla ricerca, all'analisi e all'interpretazione dei dati informativi;
- sviluppare competenze gestionali, organizzative e progettuali;
- sviluppare conoscenze normative in materia di standard minimi di qualità.

### **b) L'operatore socio-sanitario come conduttore nella formazione delle famiglie affidatarie**

Corso di formazione destinato a 24 operatori provenienti dai distretti socio-sanitari della Provincia di Roma. In particolare, il corso si pone i seguenti obiettivi:

- approfondire i fondamenti teorici e metodologici dell'intervento psicosociale;
- consentire un'esperienza di analisi delle dinamiche intra ed interpersonali nelle situazioni di gruppo;
- sviluppare capacità gestionali di

gruppo;

- approfondire la conoscenza in merito alle tematiche dell'affido eterofamiliare e dell'adozione;
- fornire strumenti idonei all'attività di selezione;
- facilitare l'orientamento alla ricerca, all'analisi e all'interpretazione dei dati informativi;
- sviluppare competenze in merito ai processi formativi e di apprendimento;
- sviluppare competenze progettuali e promozionali.

### **I.G.O.I.**

Questa attività di intervento interessa lo sviluppo delle prestazioni, realizzate o in via di attivazione, dei Gruppi Operativi Integrati (G.O.I.).

### **La finalità**

La finalità del presente livello progettuale è la crescita di una cultura di prevenzione dell'abuso e del maltrattamento infantile, attraverso la realizzazione di una pluralità di azioni che siano coerenti e congruenti con lo specifico territorio di riferimento e in linea con quanto previsto dalla Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi. Nello specifico, i Gruppi Operativi Integrati dovranno operare sul territorio di propria competenza con le seguenti finalità:

- presa in carico dei casi di abuso e maltrattamento sui minori, in collegamento con l'autorità giudiziaria;
- consulenza a favore delle strutture scolastiche e delle altre strutture, servizi e organizzazioni del territorio, in



materia di maltrattamento e abuso ai minori;

- costituzione di un osservatorio territoriale sul fenomeno, che dovrà essere connesso con gli osservatori degli altri ambiti territoriali e con il Sistema Informativo dei Servizi Sociali della Provincia;
- realizzazione di attività di formazione per lo sviluppo della prevenzione sulla materia in questione.

### Gli obiettivi del lavoro con i G.O.I.

- Costruzione e mantenimento del gruppo sulla base di principi, finalità e strategie condivisibili in un'area interdisciplinare e *multiagency*;
- sollecitazione del gruppo alla formulazione di richieste specifiche sui casi seguiti;
- risposta formativa in termini di orientamento, consulenza specialistica e attivazione di risorse;
- ricerca e monitoraggio del fenomeno.

### La metodologia applicata

In considerazione dei principali criteri dell'integrazione della territorialità, e del coinvolgimento delle diverse "agenzie" interessate nella gestione del problema, la metodologia utilizzata fa riferimento alla *learning community* (sia pure con la difficoltà ini-

ziale di ricalibrare un modello di formazione utilizzato in ambito aziendale e/o industriale in un modello di formazione psicosociale) rivolto a operatori degli enti locali, delle aziende sanitarie e del sistema di controllo di un distretto socio-sanitario. Il modello di formazione nelle comunità locali (Infelise, 2000) e nei distretti industriali prevede, nella fase di progettazione dell'intervento, la collaborazione tra tutte le aree disciplinari coinvolte nel processo formativo.

Il lavoro costruito nei territori fa riferimento a un approccio che, come precedentemente evidenziato, ha cercato e cerca di ridurre il gap tra teoria e prassi operative, coinvolgendo i soggetti della formazione nella programmazione dei loro percorsi di approfondimento, utilizzando il più possibile le loro esperienze lavorative e le loro conoscenze teoriche tradotte in prassi operative. L'esperto esterno, che può essere coinvolto durante il percorso di formazione, è soprattutto un esperto di metodo prima che di contenuti, il cui compito è quello di facilitare processi di acquisizione di informazioni e abilità (Knowles, 1973). Il formatore che lavora nella costruzione di questi gruppi interviene avendo presente un modello di processo e non di contenuto (Knowles, 1973), ed è proprio l'attivazione di un modello di processo che può consentire di ridurre lo scollamento tra teoria e prassi, evitando il rischio di fallimento dell'operazione formativa. Nei G.O.I., il rischio è ancora più elevato, in quanto i soggetti coinvolti non appartengono alla stessa organizzazione e dunque le

*Il lavoro costruito sul territorio fa riferimento a un approccio che cerca di ridurre il gap tra teoria e prassi operative.*

prassi di intervento devono essere ricostruite partendo dalle esperienze individuali e/o di servizio, per arrivare all'identificazione di una metodologia condivisa e integrata che appartenga al gruppo che lavora con un modello *multiagency*. Secondo Knowles, un modello di processo prevede i seguenti passaggi:

“  
Il formatore che lavora  
nella costruzione  
dei gruppi interviene  
in base a un modello  
di processo e non  
di contenuto.”

- stabilire un clima favorevole all'apprendimento;
- creare un meccanismo per la progettazione comune;
- diagnosticare i bisogni di apprendimento;
- formulare gli obiettivi del programma (che costituiscono i contenuti) che soddisfano questi

bisogni;

- progettare un modello di esperienze di apprendimento;
- condurre queste esperienze di apprendimento con tecniche e materiali adatti;
- valutare i risultati dell'apprendimento e diagnosticare i nuovi bisogni (Knowles, 1973, trad. it. 1997, p. 138).

È considerando tali passaggi che, nella costruzione del gruppo, si è fatto e si farà riferimento a un approccio induttivo di analisi, indagando sulla realtà territoriale e sui soggetti, per raggiungere la necessaria comprensione e le spiegazioni utili alla programmazione formativa dai dati fornitici dal territorio. Si è

proceduto e si procederà attraverso un approccio empirico: sviluppare il programma formativo, sia negli aspetti metodologici che di contenuto, partendo dai dati, dai fatti e dai soggetti, cioè da quanto si è riscontrato attraverso una costante osservazione della realtà territoriale, piuttosto che attraverso pacchetti formativi formulati a priori con un ragionamento deduttivo sorto da un insieme di premesse teoriche. L'esperienza dei G.O.I. ha evidenziato la potenzialità dell'approccio induttivo.

Il gruppo di lavoro diventa, così, elaboratore di un proprio modello di intervento e l'équipe di formazione ne dirige gli sviluppi. L'obiettivo principale di questo livello di intervento è quello di massimizzare le competenze presenti nel territorio e di coordinarle tra di loro. In altri termini, di promuovere un sistema di lavoro in grado di aumentare la produttività dei servizi e di abbassare i livelli di sovrapposizione tra i diversi operatori che operano nello stesso distretto.

### La consulenza formativa

Consiste nell'attivazione di percorsi di consulenza formativa in collaborazione con gli operatori dello sportello di Consulenza Psicosociale.

La consulenza formativa è un servizio rivolto al territorio della Provincia di Roma, in grado di affrontare in maniera veloce ed efficiente i problemi che gli operatori del territorio possono incontrare nel loro quotidiano. La metodologia che questo servizio intende privilegiare è, quindi, essenzialmente, una metodologia centrata sul caso.



L'obiettivo è di orientare gli operatori del territorio a:

- rivolgere domande;
- porre problemi rispetto ai casi che stanno seguendo;
- costruire e condividere prassi e modelli di intervento.

A seguito delle richieste pervenute, il servizio deve essere in grado di attivare le risorse interne e esterne al Centro in termini formativi e di supervisione, coinvolgendo anche altri operatori. Si ritiene, pertanto, che la formazione integrata dovrebbe essere un punto centrale di questo servizio, in cui esperti ed équipe di vari settori possano scambiarsi le proprie teorie di riferimento e metodologie operative.

Le richieste potranno arrivare sia direttamente dai distretti coinvolti nel progetto G.O.I., veicolate dalla conduzione del Servizio Formazione, sia attraverso il lavoro dello Sportello Psico-sociale.

Le procedure che sono state attivate per la

presa in carico della richiesta saranno quindi elaborate congiuntamente dai due servizi coinvolti: Servizio di Formazione e Sportello di Consulenza Psico-sociale.

### Attività promozionali esterne

Consistono nella promozione di iniziative scientifiche, incontri di studio, convegni.

Il servizio promuoverà:

- l'organizzazione di convegni e seminari;
- la pubblicazione di atti di convegni e seminari;
- la pubblicazione di articoli su riviste specializzate;
- incontri di sensibilizzazione nelle scuole per docenti, genitori e soggetti in età evolutiva;
- la divulgazione di materiale appositamente predisposto.

*Il gruppo di lavoro è l'elaboratore di un proprio modello di intervento mentre l'équipe di formazione ne dirige gli sviluppi.*

### Corsi di Formazione 1999-2003

Corsi effettuati	8
Totale ore	304
Giornate	48
Moduli	20
<b>Destinatari</b>	<b>152 di cui</b>
Area psicologico-psichiatrica	44
Area socio-assistenziale	76
Area medica	32

### G.O.I. 1999-2003

Attivati	4
Servizi coinvolti	25
<b>Operatori coinvolti</b>	<b>81 di cui</b>
Assistenti sociali	24
Psicologi	17
Insegnanti	14
Ginecologi	7
Carabinieri	5
Pediatri	4
Ostetriche	2
Vigili urbani	2
Neuropsichiatri infantili	1
Pedagogisti	1
Dirigente medico	1
Medici scolastici	1
Infermiere	1



## Un Centro per garantire la consulenza psico-sociale

*Si tratta di un Servizio che, nel corso degli anni di operatività sul territorio di Roma e Provincia, ha arricchito sempre più sia le sue funzioni che gli obiettivi stessi del lavoro. In questo modo, l'esperienza di Telefono Azzurro si è armonizzata con le caratteristiche dell'intero Centro per individuare e programmare gli interventi psico-sociali in caso di abuso e maltrattamento a tutela del minore, ma anche per prevenire casi di violenza su bambini e adolescenti.*

Il Centro di Consulenza Psico-sociale è nato nel 1999, principalmente come Servizio di Ascolto e Consulenza, e si caratterizzava per il fatto di offrire ascolto all'utente privato, minore o adulto, secondo una dimensione di orientamento, centrato quindi su un'attenta analisi della domanda e una messa in rete con le eventuali risorse territoriali.

In tal senso, il bagaglio di esperienza di Telefono Azzurro, punto di partenza rispetto alle tecniche, alla modalità di consulenza e di presa in carico dell'utente, è stato armonizzato con le caratteristiche dell'intero Centro e con le esigenze del territorio di Roma e Provincia.

In particolare, nel primo biennio di lavoro a 224 utenti privati e a 215 operatori dei servizi del territorio si sono effettuati: 637

consulenze telefoniche, 110 consulenze di sportello, 122 colloqui con le Agenzie del territorio per la co-gestione dei casi. L'esperienza dei primi due anni di attività ha favorito non solo una riflessione sul ruolo, le funzioni e le peculiarità del Servizio, ma anche ha reso evidente la necessità di favorire ulteriormente la rete dei servizi esterni al Centro, attraverso progetti di intervento che hanno come filo comune il lavoro integrato e la multidisciplinarietà delle professioni, e tra questi ultimi e gli altri servizi interni al Centro. In tal senso, è stata valorizzata la funzione del Servizio di essere un "ponte" tra l'esterno e l'interno del Centro, facendo della co-gestione dei casi e della condivisione un modello costante di lavoro.

### Le finalità del Servizio

Il Servizio di Consulenza psico-sociale si caratterizza principalmente per il fatto di svolgere funzioni di:

- programmazione di interventi psico-sociali sui casi di maltrattamento e abuso;

*L'esperienza dei primi due anni ha evidenziato la necessità di favorire la rete dei servizi.*

## LE ATTIVITÀ EFFETTUATE NEL SECONDO BIENNIO DI LAVORO (2002-2003)

Tipologia Utente	casi gestiti	Consulenze telefoniche	Consulenze di sportello	Colloqui con Agenzie del territorio per ricostruzione caso	Casi inviati ai servizi interni al Centro per presa in carico	Colloqui con agenzie del territorio per co-gestione caso
<b>PRIVATI</b>	92	142	15			45
<b>PRIVATI</b> co-gestiti con le Linee di Ascolto del Telefono Azzurro	66		2			110
<b>OPERATORI DEI SERVIZI SOCIO SANITARI</b>	115	204	62		Spazio Neutro= 15 Pronta Accoglienza= 4 Diagnosi e Tratt.= 20	
<b>AUTORITÀ GIUDIZIARIE</b>	21			30	Spazio Neutro= 15 Diagnosi e Tratt.= 7	
<b>FORZE DELL'ORDINE</b>	9				Spazio Neutro = 9	
<b>TOTALE</b>	<b>303</b>	<b>346</b>	<b>79</b>	<b>30</b>	<b>70</b>	<b>155</b>

Tipologia delle problematiche principali esposte	Casi per tipologia utente	
	Agenzie del territorio	Privati
<b>Abuso sessuale</b>	44	48
<b>Trascuratezza</b>	23	20
<b>Abuso fisico</b>	13	21
<b>Abuso psicologico</b>	40	41
<b>Separazione coniugale</b>	15	9
<b>Difficoltà relazionali</b>	10	19

*Attività effettuate, tipologia delle problematiche esposte più frequenti e tipologia degli utenti: ecco un quadro del lavoro svolto.*

TIPOLOGIA DEL CONSULANTE UTENTE PRIVATO	
<b>Famiglia nucleare ristretta</b>	72
<b>Famiglia allargata</b>	15
<b>Conoscente</b>	45
<b>Insegnanti</b>	6
<b>Minori</b>	20
<b>Totale</b>	158

- promozione dell'orientamento in rete del progetto di intervento;
- raccordo tra i Servizi interni del Centro e le Agenzie del territorio;
- prevenzione delle situazioni di abuso ai danni di minori.

Il Servizio, quindi, nel “favorire il lavoro di rete”, attiva un processo sul caso, non proponendo un progetto preconstituito, ma creando uno spazio di riflessione dove far incontrare gli elementi della rete e renderli dinamici.

I due elementi di raccordo, sia verso l'esterno che l'interno, diventano nel contenuto il progetto sul caso e nella funzione la continuità sul caso che viene a essere mantenuta attraverso le varie fasi dell'intervento e le varie istituzioni coinvolte.

Il modo e la forma sono gli incontri con gli operatori interni e con i servizi del territorio referenti.

## Gli obiettivi del Servizio

- Offrire uno spazio di consulenza, a chi, minore o adulto, vive in forma diretta o indiretta l'esperienza dell'abuso, secondo una dimensione di orientamento, centrata quindi su una specifica analisi della domanda e una messa in rete con le risorse territoriali;
- offrire uno spazio di consulenza all'utenza specialistica del settore dell'abuso e del maltrattamento;
- garantire la "continuità sul caso" rispetto agli utenti e rispetto ai servizi esterni psico-socio-giuridici;
- favorire il raccordo con i servizi interni al Centro che il caso attraversa.

**Tra gli obiettivi,**  
offrire uno spazio  
di consulenza a  
chi vive l'esperienza  
dell'abuso.

## I destinatari del Servizio

Al Servizio di consulenza psico-sociale possono accedere:

- *utenti privati* che vivono in forma diretta e/o indiretta l'esperienza dell'abuso e del maltrattamento ai danni di minori, come i genitori biologici, le famiglie affidatarie/adottive, parenti/conoscenti del bambino; minori.
- *professionisti e operatori che sono a conoscenza di una situazione di presunto abuso e maltrattamento ai danni di minori*, come:

- pediatri/medici di base,
- psicologi/psicoterapeuti/neuropsichiatri infantili/psichiatri,
- insegnanti, direttori didattici,
- operatori di Parrocchie, Istituti religiosi, case famiglia e di luoghi ricreativi e sportivi per minori,
- educatori, operatori sociali;
- *operatori e professionisti* dei servizi socio-sanitari e giuridico-giudiziari del territorio *che si trovano a gestire la presa in carico di situazioni di abuso e maltrattamento ai danni di minori.*

## La metodologia di lavoro

La metodologia di lavoro specifica di tale Servizio trae spunto dai principi teorici applicati nei vari contesti professionali in materia di analisi della domanda e di intervento di rete e racchiude in sé l'esperienza, più che quindi-cennale, delle linee di ascolto del Telefono Azzurro, oltre che quella degli anni di lavoro sul territorio di Roma e Provincia.

In particolare, la consulenza si svolge principalmente attraverso le fasi descritte in seguito.

Queste fasi vengono elencate, solo per chiarezza espositiva, in maniera separata, ma occorre immaginarle come elementi interscambiabili e da modulare in base sia alle esigenze, anche emotive dell'utente stesso, sia all'individuazione da parte dell'operatore dei "punti di urgenza" del caso:

- *accoglienza*: in un primo momento è importante accogliere e contenere lo stato emotivo di chi



chiama e comunicargli la nostra disponibilità all'ascolto;

- *analisi del problema*: successivamente è necessario comprendere l'eventuale posizione del chiamante rispetto al minore, analizzare gli indicatori di rischio e di emergenza della situazione, costruire la mappa della rete relazionale del nucleo familiare e dei servizi presenti sul territorio per poter pensare a future forme di intervento in un'ottica di orientamento in rete;

- *analisi della domanda dell'utente (privato e/o operatore dei Servizi)*: l'aiuto non può prescindere dalla comprensione della richiesta che presenta sia un livello implicito che esplicito.

In questa fase della consulenza, l'operatore utilizza domande mirate e prospetta una nuova rilettura della situazione per individuare forme di intervento a tutela del minore. Il lavoro di consulenza offre la possibilità, a chi si rivolge al servizio, di riflettere insieme all'operatore per trovare soluzioni adeguate al problema e acquisire nuove consapevolezza.

- *restituzione nei termini di esplicitazione della domanda implicita portata nel contesto della consulenza e di ri-definizio-*

ne del problema presentato;

- *co-costruzione di un progetto di intervento* tra servizio di consulenza e utente;

- *accordo finale*: individuato il progetto di intervento, dopo aver considerato tutti gli elementi sopraindicati, risulta fondamentale l'accordo sulla modalità da seguire per la co-gestione del caso.

### I livelli di intervento

Il Servizio si differenzia a seconda che si tratti di:

- Consulenza psico-sociale agli utenti privati (adulti e minori) coinvolti direttamente o indirettamente in situazioni di maltrattamento e abuso sui soggetti in età evolutiva

- che accedono direttamente al Servizio tramite consulenza telefonica e/o di sportello;

- che si rivolgono in una prima fase alle Linee telefoniche Nazionali del Telefono Azzurro.

- promozione della rete verso i Servizi del territorio.

Segue la descrizione dei singoli livelli di intervento.

### La consulenza psico-sociale agli utenti privati

Nel caso in cui si rivolgono al Centro adulti e/o minori che vivono in forma diretta o indiretta l'esperienza dell'abuso e del maltrattamento, il Servizio effettua:

- *consulenze psico-sociali*, con le modalità, telefonica e/o di sportello in base alle caratteristiche e alle esigenze del caso. Nello specifico, si preferisce passare alla tipologia

**In una prima fase è importante accogliere e contenere lo stato emotivo di chi telefona.**

di consulenza di sportello quando risulta opportuno approfondire la situazione presentata oltre l'“urgenza emotiva” che ha spinto l'utente a rivolgersi al Centro, proprio sulla considerazione che esiste un “tempo altro” tra il momento della telefonata e l'incontro con l'esperto presso il Centro. Prima di fissa-

**Gli utenti hanno a disposizione anche le linee telefoniche di Telefono Azzurro.**

re un appuntamento vis a vis con l'utente, quindi, si riflette sul significato e sul fatto se la consulenza vis a vis può essere uno strumento “altro” per attivare processi di

aiuto per il minore;

- una eventuale *attivazione dei Servizi del territorio* (socio sanitari e giuridico-giudiziari) per la gestione e l'ulteriore presa in carico e, quindi, l'invio dell'utente al Servizio, con eventuale accompagnamento.

Tale attivazione dei servizi non assume il significato solo di trasmissione di informazioni avute nel corso della consulenza con l'utente privato, ma si arricchisce di altri obiettivi, tra cui quello fondamentale di iniziare a progettare insieme all'operatore dei Servizi l'intervento a tutela del minore, attivando già dalle primissime fasi dell'intervento un processo di pensiero sul caso e inserendo in tale progettualità già tutte le agenzie in

grado di tutelare il minore;

- *aggiornamenti costanti* con il servizio del territorio per la prosecuzione della co-gestione del caso.

### *La consulenza agli utenti privati in cogestione con Telefono Azzurro*

Per garantire i più alti livelli di efficacia ed efficienza della consulenza telefonica, propria dell'Ente “Il Telefono Azzurro”, risulta opportuno offrire agli utenti uno spazio di ascolto anche attraverso le sue linee telefoniche, rivolte sia ai soggetti in età evolutiva e sia agli adulti, garantendo un'operatività 24 ore su 24 su 365 giorni all'anno.

Si è previsto quindi un collegamento tra il Centro e le Linee telefoniche del Telefono Azzurro, che, grazie alle innovative strumentazioni tecnologiche e alla condivisione dei modelli operativi, garantisce la specificità del chiamante proveniente dalla Provincia di Roma, quale area di utenza privilegiata del Centro.

In particolare, nel caso in cui un utente privato di Roma e Provincia si rivolge alle Linee telefoniche del Telefono Azzurro, l'operatore che effettua la consulenza telefonica si confronta con l'equipe del Servizio di consulenza del Centro, al fine di comprendere se l'intervento a tutela del minore si può orientare verso:

- l'invio dell'utente al Centro per una consulenza di sportello;
- l'attivazione da parte del Servizio di Consulenza dei servizi



presenti sul territorio per la segnalazione e la co-gestione del caso.

### *La promozione della rete verso l'esterno e l'interno*

Nel caso in cui la richiesta al Centro proviene da un operatore dei servizi del territorio, che ha in carico il caso, nel corso della consulenza telefonica e di sportello, l'intervento può essere orientato verso:

- la prosecuzione di un lavoro di consulenza al Servizio del territorio da parte dello staff del servizio di consulenza, secondo gli obiettivi e le finalità precedentemente esplicitate;
- l'invio del caso agli altri servizi interni al Centro per la presa in carico.

Riguardo l'ultimo punto infatti l'esperienza pregressa, nel corso di questi anni di attività, ha evidenziato l'importanza di una metodologia di lavoro strettamente integrata tra i servizi interni al Centro, osservandone benefici in termini di efficienza ed efficacia degli interventi.

Quando il caso è preso in carico da uno o più servizi interni al Centro, la "continuità" del caso e la facilitazione dei contatti

con i servizi esterni vengono garantiti dalla figura dell'assistente sociale del servizio di consulenza.

### *La struttura organizzativa*

In particolare, il Servizio si struttura con:

- *una linea di consulenza telefonica*, alla quale si accede con un numero telefonico specifico (**06 44292605**);
- un *servizio di sportello*, al quale l'utente si può rivolgere previa breve consulenza telefonica.

Viene garantito al chiamante uno spazio di ascolto attivo 24 ore su 24, anche attraverso le Linee Telefoniche nazionali di Ascolto del Telefono Azzurro (19696 per i bambini, 199151515 per adolescenti e adulti), da parte di professionisti con una formazione specifica a riguardo, collegati in rete con gli operatori del Servizio di consulenza psico-sociale, come specificato.

**L'equipe del Servizio** risulta composta da psicologi e da assistenti sociali, con competenze e conoscenze nell'ambito dell'abuso e del maltrattamento all'infanzia e del lavoro di rete.

Le figure professionali dello psicologo e dell'assistente sociale risultano fondamentali nel lavoro sull'analisi della domanda e nella progettazione dell'intervento, scambiandosi e completandosi nelle funzioni e utilizzando strategicamente le differenze professionali in base alle caratteristiche dei singoli casi e agli obiettivi che si vogliono raggiungere.

*Lo psicologo e l'assistente sociale, con le loro specifiche competenze, garantiscono la multidisciplinarietà dell'intervento.*

## L'importanza di una diagnosi e l'identificazione di un trattamento

*I casi di maltrattamento e abuso che vengono accolti all'interno del Tetto Azzurro passano anche da un altro Servizio del Centro, quello di Diagnosi e Trattamento. Un'equipe di esperti, tra neuropsichiatri e psicologi, utilizza un modello di intervento clinico che prevede una stretta correlazione tra il momento diagnostico e quello trattamentale: in questo modo è possibile acquisire i dati essenziali per definire un trattamento adeguato e personalizzato.*

Il Servizio Diagnosi e Trattamento del Centro "Tetto Azzurro" opera valutazioni diagnostiche e interventi di trattamento per casi di abuso e maltrattamento all'infanzia, intrafamiliare o extrafamiliare.

La tipologia delle richieste di presa in carico è relativa a casi ambulatoriali (ovvero inviati direttamente dai Servizi territoriali e/o dal Tribunale per i Minori), presenti nella Pronta Accoglienza Residenziale

e casi in co-gestione con il Servizio "Spazio Neutro", laddove sia prevista anche una presa in carico relativa a procedure psicologico-giuridiche.

Il gruppo di lavoro in questo caso è costituito da 4 operatori: uno psicologo clinico, referente del Servizio, abilitato

all'esercizio della psicoterapia, due neuropsichiatre infantili, abilitate all'esercizio della psicoterapia; una psicologa.

È presente inoltre una psicologa tirocinante.

Il modello di intervento clinico utilizzato prevede una stretta correlazione tra il momento diagnostico e quello trattamentale: infatti, la metodologia diagnostica utilizzata consente di acquisire i dati clinici essenziali sulla personalità dei soggetti coinvolti nella valutazione, che costituiscono il focus su cui definire e orientare il trattamento.

Ciò consente di delineare, caso per caso, le coordinate specifiche di intervento trattamentale, così da permettere la massima efficacia dell'intervento stesso, nonché la valutazione del suo impatto nel follow-up.

Inoltre la presenza dei neuropsichiatri infantili nell'equipe di lavoro consente anche di prevedere eventuali terapie farmacologiche che possano rendersi necessarie per alcuni minori, con partico-

**ff**  
*Il trattamento clinico prevede una stretta correlazione tra momento diagnostico e trattamentale.*

**I DATI RELATIVI ALL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL SERVIZIO NEL PERIODO 2000-2003**

	2000-2001	2002-2003
<b>Totale casi seguiti</b>	43	32
<b>Minori (totale VPD)</b>	59	51
<b>Sesso</b>	M: 31 - F: 28	M: 25 - F 26
<b>Età</b>		
0-2	9	5
3-5	5	15
6-8	13	13
9-12	15	9
13-17	17	9
<b>Incontri VPD minori</b>	240	215
<b>Totale VPD genitori</b>	46	40
<b>Incontri VPD genitori</b>	210	196
<b>Trattamenti</b>	7	7

*Legenda:*

- *Casi seguiti: indica il numero di casi (intesi come singoli minori o come nuclei familiari) presi in carico dal Servizio;*
- *VPD: valutazione psicodiagnostica;*
- *Incontri VPD: indica il numero complessivo di incontri di valutazione psicodiagnostica effettuati (colloqui clinici, somministrazione di test, etc...).*

lare riguardo alle situazioni di scompenso nella Pronta Accoglienza Residenziale.

Tale assetto comporta un notevole impegno in termini di tempo e risorse dedicato a ciascuna valutazione in quanto consta non solo di un momento valutativo in senso stretto, ma anche di un importante lavoro di discussione clinica, una riflessione sull'utilizzo degli strumenti valutativi e una condivisione/raccordo del lavoro svolto e dei risultati con il Servizio territoriale inviante.

A questo riguardo, è utile riportare i dati complessivi relativi all'attività svolta dal Servizio nel periodo 2000-2003

(biennio 2000-2001 e 2002-2003, vedi tabella).

La riflessione sull'attività fin qui svolta e sulla sua qualità permette di evidenziare come la metodologia della valutazione psicodiagnostica adottata dal Servizio si sia dimostrata nel tempo efficace e appropriata nel fornire una lettura articolata del complesso fenomeno dell'abuso e maltrattamento all'infanzia. Per il biennio appena iniziato il Servizio ha ritenuto necessario approfondire maggiormente l'area del trattamento psicoterapeutico.

Elemento di novità nella progettazione delle funzioni del Servizio Diagnosi & Trattamento per il biennio 2004-



2005 è la responsabilità clinica dei casi inseriti nel Servizio di Pronto Accoglienza Residenziale con un conseguente coinvolgimento del Servizio in termini di indirizzo, gestione e monitoraggio del progetto di intervento individuale relativo ai minori presenti nel Centro.

### I riferimenti teorici

L'approccio alla diagnosi, nei casi di abuso e maltrattamento all'infanzia non può prescindere da un accurato approfondimento della realtà contestuale-relazionale di cui il bambino fa parte, in quanto elemento essenziale nel modulare il suo sviluppo.

Ciò implica un approccio volto a considerare le peculiarità della storia relazionale del bambino, e del modo in cui queste si sono sviluppate all'interno dei rapporti significativi nel nucleo familiare.

I due punti di ancoraggio teorico attorno ai quali si articola la metodologia di intervento diagnostico e trattamentale del Servizio sono rappresentati dalla psicopatologia dello sviluppo e dalla teoria dell'attaccamento.

La psicopatologia dello svi-

luppo studia le origini e lo sviluppo delle modalità disadattive del comportamento dell'individuo. Per quanto concerne l'abuso all'infanzia, da un lato viene riconosciuto il ruolo decisivo delle caratteristiche personali del soggetto abusato, dall'altro vengono prese in considerazione alcune dimensioni (ad esempio, il tempo, la frequenza, la tipologia) che assumono rilevanze differenti in combinazione con i diversi elementi strutturali ed evolutivi caratteristici del soggetto.

L'assunto centrale della teoria dell'attaccamento e i dati che emergono, comportano una prima implicazione fondamentale: nella diagnosi del bambino, appare sempre importante indagare la natura di questo/i legame/i che tanta parte ha nella formazione del suo assetto relazionale e identitario. Nella diagnosi dell'abuso all'infanzia, ciò appare ancora più importante alla luce della riscontrata presenza di schemi di attaccamento disfunzionali che possono incidere in senso disadattivo sulla capacità di recupero del bambino di fronte a specifici fattori di natura traumatica.

Appare quindi evidente come nel campo dell'abuso all'infanzia sia cruciale considerare con estrema attenzione e accuratezza il "contesto ecologico", in particolare quello costituito dalla "costellazione" delle relazioni prima-

*Per una diagnosi corretta è necessario analizzare la realtà contestuale - relazionale di cui il bambino fa parte.*



rie per il bambino: il trauma, nell'abuso all'infanzia, è per sua natura un trauma della relazione.

### La metodologia applicata

L'attività clinica del Servizio si articola in un lavoro individuale svolto da ciascun operatore

per quanto riguarda gli incontri di valutazione psicodiagnostica o le sedute di psicoterapia, e in un lavoro di gruppo articolato all'interno del

Servizio stesso e in raccordo con gli altri Servizi del Centro.

Il Servizio offre le sue prestazioni nel caso di minori di età compresa tra 0 e 18 anni che siano residenti nel territorio della Provincia di Roma e che si trovino in una condizione di abuso e/o maltrattamento intrafamiliare conclamata o sospettata.

Nei casi di abuso e maltrattamento all'infanzia, la valutazione psicodiagnostica del nucleo familiare è orientata a esplorare il comportamento e la sintomatologia del minore, l'assetto di personalità degli adulti di riferimento. Viene inoltre effettuata la valutazione di tutte le relazioni familiari.

Per ciò che riguarda la valutazione del bambino e dell'adolescente, accanto alle sedute di gioco libero e strutturato e ai colloqui clinici, è previsto l'utilizzo di strumenti diagnostici volti all'approfondimento dei legami di attaccamento. In relazione alla diagnosi degli adulti e alla valutazione della genitorialità, oltre ai colloqui clinici volti alla determinazione del profilo di personalità, è previsto anche l'uso di questionari. A tali strumenti viene affiancato l'uso di una intervista sull'attaccamento tra genitori e figli e gli stessi genitori e i loro parenti.

Il trattamento, a seconda delle situazioni, può essere realizzato in forma individuale (del bambino; dell'adolescente; dell'adulto), diadica (in particolare tale approccio trattamentale risulta più indicato nella fascia d'età prescolare del bambino e con la coppia madre-bambino) e della coppia genitoriale (genitori naturali; genitori affidatari). Orientativamente i trattamenti hanno una durata media di circa un anno.

Per i casi seguiti, sia per quanto riguarda le valutazioni diagnostiche che per quanto riguarda il periodo successivo alla conclusione del trattamento, è previsto un follow-up tramite contatti con gli operatori dei Servizi territoriali di riferimento.

**Il Servizio offre le sue prestazioni nel caso di minori di età compresa tra 0 e 18 anni.**

## L'accoglienza che il Centro può offrire ai minori

*Il Centro di Pronta Accoglienza Residenziale è tra i Servizi del Tetto Azzurro e si occupa di ospitare i minori fino ai 12 anni di età che sono stati allontanati dal proprio nucleo familiare dall'Autorità Giudiziaria o dai Servizi Sociali perché hanno subito situazioni di abbandono, maltrattamento psico-fisico o abuso sessuale. Il Servizio è composto da educatori professionali e da personale volontario per le attività ludico-ricreative.*

Il Servizio di Pronta Accoglienza Residenziale del Centro "Giorgio Fregosi - Tetto Azzurro", in funzione 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno, offre una risposta di accoglienza residenziale per un massimo di 6 minori nella fascia di età compresa tra 0 e 12 anni.

Gli utenti che vengono ospitati sono minori in stato di abbandono, maltrattamento psico-fisico, abuso sessuale, inadeguatezza genitoriale ed educativa. In questi casi infatti questi bambini confluiscono al Centro Tetto Azzurro perché l'Autorità Giudiziaria e/o i Servizi Sociali di appartenenza hanno disposto l'allontanamento dal nucleo familiare o dalle figure genitoriali di riferimento. In considerazione degli spazi strutturali e dell'équipe di lavoro a disposizione, è possibile

ospitare anche nuclei madre-bambino, qualora le varie situazioni lo rendano necessario e opportuno.

Il Servizio è garantito da un'équipe composta da educatori professionali, ed è coadiuvato, per quanto concerne attività ludico-ricreative, da personale volontario e da tirocinanti in Scienze dell'Educazione.

Il Servizio Diagnosi e Trattamento del Centro assume la responsabilità degli interventi clinici relativi ai minori ospiti del Servizio.

Come è già stato evidenziato, per ogni situazione possono presentarsi più tipologie di abuso; quindi i dati relativi alla tipologia di abuso non possono essere algebricamente sommati in relazione ai minori ospitati: il meccanismo è, ovviamente, molto più complesso.

### **Che cosa rappresenta il Servizio**

Il Servizio di Pronta Accoglienza Residenziale rappresenta uno strumento di osservazione e di lettura del bisogno individuale del bambino accolto in un momento evidentemente di "urgenza" e di crisi legato sia al trauma dell'abuso sia alla separazione dal precedente contesto

*Il Servizio di Pronta Accoglienza è uno strumento di osservazione e di lettura del bisogno individuale del bambino.*



### DATI COMPLESSIVI PERIODO 2000-2001 E 2002-2003

	Biennio 2000-2001	Biennio 2002-2003
<b>Tot. minori inseriti</b>	17 (più 2 madri)	16 (più 1 madre)
<b>Maschi</b>	8	8
<b>Femmine</b>	9	8
<b>Età</b>		
0-3	4	4
4-6	2	3
7-10	6	6
11-12	5	3
<b>Tipologia di abuso*</b>		
	3 abuso sessuale	3 abuso sessuale
	7 abuso fisico	3 abuso fisico
	4 trascuratezza	7 trascuratezza
	3 abuso psicologico	4 abuso psicologico

*\*Per ogni situazione possono presentarsi diverse tipologie di abuso; quindi i dati relativi alla tipologia di abuso non possono essere algebricamente sommati in relazione ai minori ospitati.*

relazionale del bambino e adolescente.

Nello stesso tempo, l'accoglienza in residenzialità, rappresenta per il bambino una opportunità di relazione con adulti portatori sia di una modalità di relazione attenta ai suoi bisogni, sia di stili di vita, cultura, principi e valori che sono proposti indirettamente come modelli alternativi di riferimento.

### L'obiettivo del Servizio

Il Servizio ha come obiettivo primario l'accoglienza della globalità del bambino in quanto persona e non solo della sua dimensione di sofferenza psicologica, garantendo la centralità della relazione educativa tenendo pur sempre in considerazione degli aspetti "terapeutici" che il vissuto di un contesto come protettivo e tutelante apporta all'interno di un progetto di intervento come quello descritto.

Da quanto premesso, appare evidente come l'intervento del Servizio sia orientato al concreto ed effettivo rispetto della persona,

nel senso del pieno riconoscimento dei suoi bisogni ed esigenze affettive, psicologiche, familiari, relazionali e sociali.

La permanenza del minore ospitato nel Servizio, i cui tempi e modalità vengono individuati e concordati con i servizi invianti contestualmente all'ingresso del minore attraverso un progetto di intervento individuale (P.I.I.), è volta a realizzare un'osservazione competente sul processo di razione al trauma da parte del bambino.

### Il progetto di intervento individuale

Il P.I.I. è in primo luogo finalizzato al recupero, oltre che psicologico, anche educativo e scolastico del minore, promuovendo tutte quelle attività che sono adatte a stimolare la creatività, la fantasia, la socializzazione del bambino nel periodo della sua permanenza presso il Servizio.

Accanto a questo obiettivo di ordine più generale, nello specifico il Servizio lavora in vista della precoce individuazione del

**FATTORI CHE INFLUISCONO SULLA REAZIONE POST-TRAUMATICA**

<b>ESPOSIZIONE AL TRAUMA</b>	<b>FATTORI INDIVIDUALI</b>	<b>FATTORI FAMILIARI</b>	<b>FATTORI SOCIALI</b>
Prossimità al trauma Severità del trauma Durata del trauma	Età Genere Livello intellettivo Fattori di personalità Esposizione a fattori di stress precedenti	Storia familiare Reazione dei genitori al trauma Supporto familiare	Supporto sociale Assenza di interventi immediati

più opportuno intervento successivo alla permanenza di breve periodo del minore nel Servizio, valutando di volta in volta la migliore opzione tra il rientro in famiglia laddove possibile, l’inserimento in famiglie affidatarie o in strutture di seconda accoglienza (case-famiglia), o infine l’inserimento pre-adoattivo.

**I riferimenti teorici**

L’esperienza traumatica relativa a situazioni di abbandono, trascuratezza, abuso sessuale e fisico, nonché all’esposizione a violenza domestica, sembra agire quale “fattore aspecifico” a partire dal quale possono avere origine conseguenze psicopatologiche di diversa natura e severità: paure, sintomi dissociativi, disordini depressivi, disturbo dell’adattamento, disturbi d’ansia (PTSD, disturbo d’ansia genera-

lizzato, disturbo d’ansia da separazione), disturbi della condotta, disturbi dell’attenzione.

A questo proposito, l’approccio della psicopatologia dello sviluppo suggerisce che un evento stressante può influenzare diversamente un soggetto nell’arco della vita. Le reazioni individuali, adattive o disfunzionali, sono lette come il risultato di un’interazione dinamica tra fattori appartenenti a diversi livelli: biologico (genetico, endocrinologico); psicologico (cognitivo, emotivo); sociale (familiare, amicale) e ambientale (politico, educativo, economico). Tali fattori non interagiscono in modo addizionale o lineare, ma in maniera “moltiplicativa”/esponenziale.

**La metodologia del Servizio**

Il progetto di intervento individuale (P.I.) concordato assieme al servizio inviante, che viene predisposto in base alla presenza dei requisiti di ingresso di seguito esposti, prevede fin dal momento dell’ingresso del minore la chiara esplicitazione di tempi e modalità della sua presa in carico.

L’ingresso del bambino nel Servizio viene quindi effettuato nei casi in cui il minore si trovi in

*La psicopatologia dello sviluppo suggerisce come un evento stressante può influenzare diversamente un soggetto.*

### *L'ingresso del bambino avviene nei casi in cui si trovi in situazione di rischio per la sua incolumità.*

situazioni che si configurino come grave pregiudizio per la sua incolumità fisica e/o per il suo benessere psicologico, in particolare laddove il minore si trovi in stato di abbandono o sia inserito in contesti familiari in cui si palesino situazioni di inadeguatezza genitoriale, abuso, maltrattamento.

#### **Le modalità di inserimento**

L'inserimento avviene su disposizione dell'Autorità Giudiziaria o su richiesta dei servizi socio-sanitari territoriali (A.U.S.L. e/o Ente Locale) per i minori residenti nel territorio della Provincia di Roma.

Vengono considerate due diverse modalità attraverso le quali è attuata la richiesta di accoglienza e di inserimento. La domanda di accoglienza può, infatti, configurarsi come una richiesta di inserimento immediato o di pronto inserimento.

Nel primo caso, la richiesta di inserimento prevede l'accoglienza del minore nella struttura in un brevissimo intervallo di tempo (comunque, con meno di 12 ore di preavviso) mentre nel secondo caso si configura una accoglienza del minore dopo un intervallo di tempo dalla richiesta che è superiore alle dodici ore.

Per ciascuna delle due tipologie di richiesta di accoglienza, è prevista una diversa organizzazione della presa in carico, in partico-

lar modo nella sua fase iniziale.

Nel primo caso, stante la situazione di grave emergenza, i tempi e le modalità di accoglienza del minore, assieme agli obiettivi del P.I.I., vengono predisposti dal Servizio Diagnosi e Trattamento di concerto con il Servizio di Consulenza Psico-Sociale e il servizio inviante. Nel secondo caso, le cui caratteristiche temporali consentono una migliore articolazione e progettazione dell'intervento, viene fin dall'inizio elaborato un P.I.I. alla cui definizione partecipa anche un educatore referente individuato nel Servizio di Pronta Accoglienza Residenziale.

In ambedue i casi, la permanenza del minore presso la struttura ha come obiettivo l'osservazione dello stesso, la gestione, il contenimento e l'elaborazione del trauma, la valutazione psicodiagnostica e l'eventuale intervento trattamentale con il bambino.

Alcuni di questi interventi, ad esempio la valutazione psicodiagnostica e il successivo trattamento, non possono essere attuati nel corso del ricovero presso il Servizio di P.A.R. soprattutto quando il minore si trova a essere gravemente traumatizzato.

In questi casi, quindi, ne viene posposta la realizzazione a una fase successiva alle dimissioni del minore dal Centro (ad esempio, predisponendo una valutazione psicodiagnostica in regime di day-hospital). Quando risulta necessario vengono predisposti, con il coordinamento del Servizio Diagnosi e Trattamento, ulteriori interventi anche attraverso l'ausilio di altri Servizi del Centro.

## Lo Spazio Neutro: al centro le esigenze dei bambini

*Il Servizio Spazio Neutro del Tetto Azzurro si caratterizza per essere un contesto di intervento clinico con minori vittime di abuso sessuale, di maltrattamento fisico. Minori, quindi, esposti a situazioni di abuso psicologico in cui si sospende il conflitto tra le parti e si pongono al centro delle attività i bisogni e le esigenze dei bambini e degli adolescenti. In particolare il Servizio si connota come luogo protetto, garantito e di tutela per l'ascolto del minore a fini giudiziari.*

Il Servizio Spazio Neutro all'interno del Centro "Tetto Azzurro" si configura come un "luogo" altro e terzo, sia rispetto alle istituzioni, in particolare quelle giudiziarie, sia rispetto a dinamiche e relazioni parentali con dis-

funzioni. Più specificatamente si tratta di un ambito dove, alla presenza di operatori adeguatamente formati, è possibile assumere la funzione di sostegno emotivo per il bambi-

no e l'adolescente e facilitare il concretizzarsi delle condizioni per una sua tutela sia rispetto all'impatto con le procedure giudiziarie, sia per vedere salvaguardato il suo legame genitoriale.

Il Servizio Spazio Neutro si connota come contesto specialistico in cui si garantisce, infatti, ai minori vittime di abuso fisico, psicologico o sessuale un ascolto

neutro e competente a fini giudiziari.

In coerenza con tali obiettivi, le attività del servizio "Tetto Azzurro" si articolano come segue:

- la raccolta delle sommarie informazioni testimoniali (SIT);
- le "audizioni protette" in sede di incidente probatorio, secondo la legge n.66/96;
- la validation di casi di presunto abuso sessuale;
- incontri protetti tra minori e adulti con funzione genitoriale: osservazione, valutazione, trattamento e verifica di fattibilità.

### Come sono orientate le attività del Servizio

La cornice di senso che orienta le attività del Servizio sono quelle della Psicologia giuridica clinica e gli orientamenti teorici che connotano il modello degli interventi sono quelli della Psicologia sistemico-relazionale, strategica e cognitivo-comportamentale.

### Struttura organizzativa del Servizio

L'équipe è composta da

“*Offre ascolto a fini  
giudiziari e incontri  
protetti per la  
tutela del legame  
genitoriale.*”



quattro psicologici clinici, esperti in psicologia giuridica e delle relazioni familiari.

### L'esperienza maturata

Il Servizio Spazio Neutro ha visto dalla sua costituzione a oggi evolvere le sue caratteristiche sia in termini organizzativi che di attività specialistiche. Inizialmente l'équipe del Servizio era composta solo da due psicologhe, mentre attualmente è composta da quattro unità.

L'attuale assetto del Servizio e le crescente collaborazione con le diverse istituzioni hanno permesso di rispondere a nuove domande degli operatori del territorio.

Dalla costituzione al 31 dicembre 2003, il Servizio ha gestito 88 casi. I minori coinvolti nei casi seguiti sono stati 106 (49 maschi e 47 femmine). Vista la tipicità delle attività del Servizio, esso è strettamente correlato con gli altri Servizi del Centro e con le diverse istitu-

zioni presenti sul territorio. Infatti, internamente va considerato come un polo che viene attivato direttamente dal Servizio di Sportello e consulenza psicosociale nel momento di invio dei casi; sempre con tale Servizio mantiene un costante aggiornamento sull'andamento del caso e con esso condivide la linea progettuale che a sua volta va condivisa con i servizi territoriali competenti. Inoltre è ormai consolidata la collaborazione con il Servizio di Diagnosi & Trattamento, rispetto ai casi di incontri protetti valutativi e trattamentali e quelli di validation. Ancora, lo Spazio Neutro, lavora in stretta collaborazione con il Servizio Formazione al fine di promuovere e divulgare il modello del Centro e del Servizio stesso nell'ambito dei corsi di formazione, convegni e gestione dei GOI. Infine ha sperimentato una possibilità di collaborazione più diretta con il Servizio di Pronto Accoglienza per quanto attiene alla frequentazione tra bambini ivi collocati e le figure con funzione genitoriale. Rispetto alla rete di rapporti con i servizi e le istituzioni territoriali, il Servizio Spazio Neutro ha stretto, grazie sia alla gestione diretta dei casi, sia attraverso momenti di riflessione scientifica, una efficace collaborazione con:

- i servizi socio-sanitari del territorio provinciale;
- il Tribunale per i Minorenni di Roma, sia civile che penale;
- la Procura presso il Tribunale per i Minorenni di Roma;
- la Procura presso il Tribunale

### LE ATTIVITÀ SPECIALISTICHE REALIZZATE

**Da un punto di vista quantitativo, le singole attività specialistiche realizzate possono essere così schematicamente riassunte:**

Colloqui con madri	91
Colloqui con padri	86
Colloqui con affidatari	19
Colloqui con altri familiari	11
Colloqui con adulti extrafamiliari	7
Colloqui con la coppia genitoriale	43
Colloqui con il minore	96
Incontri protetti	588
Ascolti a fine di "audizione protetta"	16
Ascolti a fine di "Sit"	13
Incontri con invianti/altri operatori	152
Totale attività specialistiche	1122



Ordinario di Roma;

- Corte d'Appello, Sezione minori
- Tribunale Ordinario Penale di Roma;
- Tribunale Ordinario di Roma - Ufficio del Giudice Tutelare;
- Questura di Roma - IV Sezione;
- Facoltà di Psicologia<sup>2</sup> dell'Università degli Studi di Roma "La Sapienza".

### I destinatari delle attività

Le attività specialistiche del Servizio sono rivolte, in generale, a minori (0-18 anni) vittime di abusi e maltrattamenti fisici, psicologici e/o sessuali e a interi nuclei familiari. I destinatari dell'intervento si differenziano a seconda delle specifiche aree di intervento a cui si rimanda.

### Le attività specialistiche

#### *L'ascolto a fini giudiziari*

Quando i bambini vengono a contatto con il sistema legale, spesso diventano partecipanti involontari di una complessa rete di contatti ripetuti con estranei, in situazioni sconosciute governate da regole non familiari che sarebbero di difficile comprensione anche per un adulto. Quando un bambino svela un abuso sessuale e iniziano le procedure legali dovrà narrare ciò che è successo a diversi adulti quali, per esempio, i rappresentan-

ti delle Forze dell'Ordine, il Pubblico Ministero, i difensori, i consulenti tecnici (di parte e d'ufficio); per non parlare poi delle figure informali quali genitori, parenti ma anche insegnanti, operatori sociali, pediatri, medici di base, ecc.: il bambino presunta vittima di abuso sessuale sarà sottoposto a decine di ascolti prima che la procedura penale sarà esaurita.

Uno dei nodi più ampiamente dibattuti riguarda, infatti, proprio i molteplici ascolti a fini giudiziari a cui possono essere sottoposti i minori vittime di abuso sessuale. Rispetto a tale possibilità vi possono essere almeno due livelli problematici:

- rivivere ripetutamente tali esperienze traumatiche;
- l'esperienza diretta con il contesto penale.

Appare importante prevedere degli accorgimenti contestuali e di procedure dell'ascolto a fini giudiziari specifici e mirati. È all'interno di tale cornice di tutela del minore vittima-testimone che il Servizio si è posto in questi anni come un importante punto di riferimento per l'Autorità Giudiziaria e la Polizia di Stato. Quest'ultima a partire dall'ottobre del 2002 ci ha richiesto una collaborazione al fine di provvedere alla raccolta delle denunce di minore in "ambiente protetto" e con personale specializzato.

#### *Le informazioni testimoniali (SIT)*

Si sottolinea l'importanza di tale attività in termini di reale tutela del

Le attività del Servizio sono rivolte ai minori vittime di abusi e maltrattamenti fisici.



minore rispetto alla prevenzione di rischi di vittimizzazione secondaria legata all'impatto con una istituzione di polizia giudiziaria e nei termini di protezione dei bambini dal rischio di costruire falsi ricordi e/o di narrazioni di abusi sessuali con possibili suggestioni. Questa specifica attività del Servizio richiede una particolare attenzione, tra l'altro, agli aspetti potenzialmente traumatici nei quali interviene. Infatti si tratta di un intervento che si deve porre in un'ottica emergenziale legata ai tempi della denuncia che possono essere a ridosso o, a volte, contestualmente all'arresto di persone significative per il minore. Tale attività richiede, inoltre, anche un altro sforzo significativo all'equipe del Servizio in quanto, trattandosi di un'attività di ausiliario di polizia giudiziaria, implica una risposta dalla richiesta in tempi molto brevi (24-72 ore) e il coinvolgimento, per aspetti di metodo, di tutti gli operatori dello Spazio Neutro. Da un punto di vista tecnico, si tratta di provvedere all'ascolto del minore per raccogliere la denuncia di un presunto abuso sessuale. La raccolta delle sommarie informazioni avviene alla sola presenza dello psicologo che provve-

de a tale attività secondo modalità tecnico-scientifiche validate a livello internazionale quali l'Intervista Cognitiva per Bambini (Geiselman e coll, 1985), l'Intervista Strutturata e la Step-Wise Interview (Yuille, 1991). Dopo la raccolta della denuncia del minore a cura dello psicologo, è quest'ultimo che, attraverso un citofono che consente di tenere un collegamento verbale tra quella stanza e la stanza dove assistono all'ascolto i poliziotti, chiede se c'è la necessità di rivolgere altre domande al minore; se ciò avviene, è l'esperto che le "ritraduce" al minore in modo adeguato. La SIT viene videoregistrata e la videocassetta consegnata alla Polizia.

### *Le audizioni protette*

Tra i tentativi di miglioramento delle situazioni nelle quali il minore è chiamato a testimoniare in un contesto giudiziario merita una particolare attenzione la prassi di ricorrere alle cosiddette audizioni protette, possibilità che nel nostro Paese è indicata agli artt. 13 e 14 della legge n. 66/96.

Si tratta di un tentativo del procedimento penale di adattarsi alle esigenze di protezione e tutela della vittima minorenni (0-16 anni) al fine di rendere il contesto giudiziario meno traumatico per il minore. Gli strumenti specialistici che usiamo nel nostro lavoro di raccolta della testimonianza nell'ambito delle audizioni protette sono: l'Intervista Cognitiva per Bambini, l'Intervista Strutturata e la Step-Wise Interview; altri strumenti

---

*Le denunce dei minori vanno raccolte in un ambiente protetto e con l'aiuto di personale specializzato.*

---

che usiamo sono il gioco libero, il disegno libero o a tema: tali ausili non sono usati in senso diagnostico né valutativo ma come facilitatori della comunicazione tra l'esperto e il minore. L'audizione protetta viene videoregistrata e la videocassetta consegnata al Gip.

#### *La validation*

La validazione è quella particolare forma di intervento, assolutamente innovativa, di diagnosi psicologico-giuridica che si propone di accertare la credibilità della denuncia di abuso sessuale, di saggiarne cioè la consistenza e la tenuta sotto vari profili. In altri termini, obiettivo principe di tale prassi è accertare la compatibilità, dal punto di vista psicologico, tra il resoconto del minore e l'evento di abuso, ovvero di verificare il grado di coerenza e compatibilità tra l'evento giuridico e il caso specifico che stiamo considerando (quindi non un minore qualsiasi, ma quel minore). Questo complesso intervento si articola secondo diversi aspetti da affrontare operativamente. Il primo è quello di raccogliere elementi sulla personalità della vittima e sul suo livello di sviluppo cognitivo, per verificare la presenza di eventuali problematiche psicologiche e intellettive che possano influenzare la veridicità dei resoconti dei fatti e delle esperienze vissute.

Il secondo aspetto che la validation considera riguarda le caratteristiche proprie della denuncia, come la capacità linguistica, il livello di spontaneità, la completezza

rispetto al racconto e l'eventuale presenza di dettagli elaborati, incongruenti e incompatibili con le conoscenze sessuali pertinenti all'età. Vengono, inoltre, vagliate accuratamente anche le eventuali motivazioni a mentire o le difficoltà a indicare l'abusante, come pure le possibili influenze suggestive del sistema relazionale del minore stesso. L'insieme dei fatti denunciati viene, poi, secondo questa prassi, comparato con gli elementi di cui si è già a conoscenza in generale sull'abuso, per rilevare il livello di coerenza nel racconto del bambino e se c'è un riscontro con le caratteristiche più rilevanti. Infine, attraverso un approfondito esame della personalità, con una particolare attenzione al quadro evolutivo, viene rilevata e inquadrata la presenza di particolari tipi di comportamenti sintomatici, di stati emozionali, di sentimenti che, nel loro insieme, possano suggerire e orientare fortemente verso l'effettiva esistenza di un'esperienza sessuale traumatica. I casi di validation vengono gestiti dal Servizio Spazio Neutro in collaborazione con il Servizio Diagnosi & Trattamento, a cui spetta la funzione di valutare le condizioni psicologiche individuali degli adulti e dei minori coinvolti nei casi. Tale valutazione clinica può essere anche attribuita ai Servizi territoriali competenti.

#### *La tutela del legame genitoriale*

In linea generale si tratta di un intervento psicologico-giuridico volto a favorire la continuità geni-



toriale in situazioni di pregiudizio per i minori coinvolti in situazioni di maltrattamento fisico, psicologico e abuso sessuale. In altri termini, l'obiettivo di questo tipo di intervento è quello di favorire, ove possibile, la bigenitorialità e quindi promuovere il rapporto genitoriale relazionale e emotivo tra genitori e figli che hanno subito o hanno in corso un'interruzione di rapporto. Il presupposto che guida l'intervento è che l'accesso ai genitori sia una condizione non solo di diritto quanto soprattutto di tutela della propria identità e quindi come condizione di base per lo sviluppo della propria personalità; ovvero gli incontri protetti vogliono rispondere a un bisogno che è quello di riconoscere e proteggere le radici dei minori allo scopo di acquisire e mantenere una loro identità. In sostanza si tratta di tutelare il mantenimento, la costruzione, la ricostruzione del rapporto dei figli con entrambi i genitori, qualunque sia la relazione di coppia, anche allo scopo di prevenire situazioni di disagio giovanile. Il target a cui si rivolge l'intervento degli incontri protetti riguarda minori coinvolti in situazioni quali:

- separazione/divorzio;

- abuso psicologico, sessuale e/o fisico;
- affidamento eterofamiliare;
- periodo preadottivo;
- devianza;
- psicopatologia/inadeguatezza genitoriale.

Le finalità più specifiche dei singoli ambiti di intervento si possono così delineare:

- nei casi di separazione/divorzio prevale la necessità di favorire l'accesso equo ed equilibrato con entrambi i genitori, visto il livello di conflitto tra gli adulti che solitamente connota tali situazioni;
- nei casi di gravi patologia o devianza si tende a far emergere e stabilizzare le risorse comunque presenti nella relazione adulto/bambino affinché il minore possa trovare spazi di rapporto col genitore non affidatario;
- nei casi di abuso sessuale, per cui cioè è in corso un procedimento penale a carico di un adulto con funzione genitoriale, l'intento prevalente è la tutela del minore;
- nei casi di affido eterofamiliare, lo scopo principale è consentire al minore una relazione con la famiglia di origine. Lo scopo è anche quello di favorire una familiarizzazione con il nucleo ospitante, senza veder interrotte le relazioni d'origine mantenendo con queste ultime una forma di frequentazione assistita;
- nei casi di ricorsi alla dichiarazione di adottabilità o nei casi di sentenze non definitive di adozione, permettere una relazione con la famiglia d'origine.

*Obiettivo degli incontri protetti è favorire il rapporto relazionale ed emotivo tra genitori e figli.*

## Un servizio trasversale che interessa tutto il Centro

*Il Servizio di Consulenza legale è essenziale all'interno della struttura del Tetto Azzurro.*

*Quando si trattano maltrattamenti e abusi nei confronti dei minori, la presenza di un consulente legale diventa essenziale per svolgere tutte le procedure nel modo più corretto per i minori oltre che nel rispetto della legge. Tra i compiti, il consulente è chiamato a fornire risposte in merito all'applicazione delle procedure nei complessi casi di abuso e maltrattamento trattati al Centro.*

**N**ell'esperienza quadriennale del Centro Provinciale "Giorgio Fregosi - Tetto Azzurro" questo servizio è sempre stato trasversale a tutte le altre aree del Centro, al fine di

*La consulenza legale  
facilita l'operatività  
del servizio nei casi  
più complessi  
di abuso sessuale.*

consentire una lettura interdisciplinare dei casi presi in carico.

Nell'attività quotidiana, il consulente legale ha sempre partecipato sia alle

riunioni settimanali dello Sportello Psicossociale, per eventuali attività dirette con gli operatori del territorio su consulenze specifiche, sia per facilitare l'operatività del servizio nei casi più complessi di abuso sessuale, con conseguente sospensione e/o decadenza della potestà genitoriale o dichiarazione di adottabilità.

Il consulente è anche chiamato a supportare:

- il normale svolgimento delle operazioni contrattuali con gli operatori;
- la costante consulenza in merito alle problematiche amministrative e gestionali del Centro;
- la redazione delle procedure per il trattamento dei dati personali ai sensi del dec. Leg.vo 196/2003 e conseguente informazione e formazione degli operatori in merito alla predisposizione di cartelle cliniche rispondenti al diritto alla riservatezza degli utenti.

### **La metodologia del Servizio**

Questo servizio è stato inteso come punto di interfaccia costante per le aree del Centro che, nel corso non solo della riunione casi, ma ogni qualvolta ne sentano l'esigenza, chiedono un parere o un intervento. Bisogna tenere conto che il problema della segnalazione del fatto, laddove si tratti di problematiche molto gravi quali l'abu-



so sessuale o il maltrattamento grave con possibili lesioni configuranti reato procedibile d'ufficio (con più di 20 giorni di malattia), o di maltrattamento in famiglia, resta un momento molto delicato. Il coordinamento del PM ordinario con il PM minorile è fondamentale sia per un ponderato intervento nell'emergenza sia per un prosieguo delle indagini che non interferiscano negativamente nel successivo processo penale.

Per questo la magistratura romana, nel marzo 2000, ha sottoscritto un documento di intesa tra Uffici Giudiziari al fine di concordare prassi operative e modalità di coordinamento fra i medesimi uffici nei casi aventi ad oggetto abusi sessuali in danno di soggetti in età evolutiva.

Con questo protocollo sono state delineate le procedure da attivare che spesso, non essendo note se non ai pochi magistrati che vi hanno lavorato, necessitano di un intervento mirato per renderle operative.

L'operatività del servizio prevede la costante in sede di legale, per consulenze dirette agli operatori nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 10 alle ore 14, oltre alla partecipazione costante alle giornate formative e di aggiornamento previste per gli operatori della Provincia e dei Gruppi Integrati di Lavoro (G.O.I.).

Per un maggiore approfondimento del lavoro svolto e della metodologia che si intende presentare per questo nuovo progetto, è necessario partire da alcuni casi esemplificativi nei quali l'apporto del consulente legale è stato importante per la soluzione del problema.

Ecco alcuni esempi:

**1)** Un caso di violenza sessuale e maltrattamenti gravi per il quale la complessità dell'intervento, sia in sede minorile che penale, ha necessitato di varie sollecitazioni sia dinanzi al magistrato delegato che al PM incaricato delle indagini in sede penale. Questo per consentire un'adeguata comunicazione fra le due autorità, e per evitare defatiganti ritardi nelle decisioni.

Le sollecitazioni purtroppo, pur avendo sensibilizzato il PM a una celerità di indagini, non ha sortito grossi risultati nel rapporto con il consulente tecnico di parte del

---

*Il legale ha il compito di affrontare la complessità dell'intervento nella presa in carico di casi di abuso di minore.*

---

PM stesso.

Nella fase peritale, infatti, l'ascolto dei minori è apparso lacunoso e disattento alle loro esigenze, con conseguente valutazione da parte del Centro stesso di presentare "segnalazione" al PM per l'inadeguatezza dimostrata dal suo perito verso le esigenze e i diritti dei minori coinvolti.

Il caso risulta tutt'ora pendente con ipotesi di archiviazione della procedura in sede penale, ma gravi ripercussioni in merito alla potestà genitoriale in sede civile dinanzi al tribunale per i Minorenni. Una valutazione della capacità genitoriale, art 330 e 336 c.c. e/o dichiarazione di adottabilità dei minori con presentazione d'istanza dinanzi al Tribunale per i Minorenni, al fine di agevolare la definizione in tempi ragionevoli della vicenda. Dopo la creazione di una puntuale e articolata relazione dei Servizi del Territorio e del Servizio Diagnosi e trattamento del Centro, è stata fornita al giudice una ulteriore

memoria difensiva esclusivamente nell'interesse dei minori, che ha consentito in breve tempo l'emissione del decreto che attesta appunto la dichiarazione dello stato di abbandono.

### **L'importanza del supporto legale**

La presenza di un legale altamente specializzato nella salvaguardia dei diritti del bambino ha il compito:

- di affrontare la complessità dell'intervento nella presa in carico dei casi di abuso e maltrattamento ai danni di un bambino con la rete degli operatori che, pur con diverse specifiche professionalità, devono poter cogliere le peculiarità del sistema giudiziario e saperci interagire correttamente.

Questo evitando le sovrapposizioni di interventi, nonché i ritardi e le lungaggini spesso derivanti da diverse magistrature che, per le diverse competenze, possono essere chiamate a intervenire su un caso;

- di fornire consulenza specialistica sia interna che esterna al Centro, svolgendo, anche a supporto degli operatori dello sportello, importanti consulenze legali, ma anche partecipando ai vari momenti di formazione all'interno della Struttura;
- di fornire supporto sia

---

*L'apporto del consulente legale è di estrema importanza in tutti i casi che riguardano l'abuso e il maltrattamento di un minore.*

---

all'attività specificamente gestionale del Centro, che all'applicazione di normative particolari come la L. 675/96 (oggi D. Leg.vo 196/2003) sulla tutela dei dati personali con conseguente informazione e formazione degli operatori in merito alla predisposizione di cartelle cliniche rispondenti al diritto alla riservatezza degli utenti; ma soprattutto a fornire un'adeguata e costante consulenza legale agli operatori e costanti aggiornamenti legislativi.

Altr o compito che spetta al legale è facilitare i contatti fra la magistratura penale ordinaria, la magistratura

civile e soprattutto quella dei soggetti in età evolutiva, svolgere attività di formazione e aggiornamento costante sulla normativa vigente in materia di soggetti in età evolutiva e di diritto di famiglia sia agli operatori del Centro che agli operatori dei Servizi del territorio.

### **I destinatari dell'intervento**

I destinatari dell'intervento nella provincia di Roma

sono:

- gli operatori dei servizi psico-socio-sanitari;
- gli insegnanti e i genitori;
- la magistratura e le forze dell'ordine;
- i minorenni senza tutela e rappresentanza.

### **Obiettivi e proposte operative**

L'obiettivo generale all'interno del progetto è implementare l'esperienza acquisita e aumentare i casi di reale rappresentanza del bambino in sede giudiziaria.

Bisogna tenere conto, infatti, che ancora in pochissimi casi è possibile giungere a un'effettiva salvaguardia del diritto del bambino - che si presenta come una vittima dinanzi alle sedi giudiziarie.

Il raggiungimento degli obiettivi appare ancora più rilevante laddove si osserva la giurisprudenza in formazione.

Citiamo una sentenza del giudice di merito: questi ha rilevate le inaccettabili disparità tra l'accusa e la difesa nel processo per abusi sessuali su minori, osservando che "il processo penale nella sua durezza e nella sua inevitabilità, anche quando è costretto a occuparsi di minori o comunque di soggetti che hanno una minore capacità difensiva o di tutela, non può prescindere dall'assoluto rispetto delle regole e soprattutto di

**“**  
*Evitare tempi di attesa lunghi da parte delle magistrature è tra i compiti del legale.*



quelle regole che riguardano la raccolta delle prove e quindi il rispetto delle attività di difesa alla stessa conseguenti” (Sentenza 22.01.1996 VI sez. penale Trib. Milano). La sentenza ci porta alla obiettiva necessità di operare correttamente nel rispetto delle normative vigenti a difesa dei bambini.

Le logiche confuse che sino a oggi hanno spesso portato gli operatori a ritenere corretto, per difendere i minori, di tralasciare le procedure rigide del sistema giudiziario penale, sembrano essere perdenti. Questo ancor più richiama la necessità di cambiare la metodologia e la procedura operativa nella quotidianità degli operatori in questa materia, soprattutto al fine di salvaguardare il diritto del bambino - vittima di abuso di fronte al diritto della difesa.

Il giudice penale non può operare nei processi per abuso sessuale applicando regole processuali diverse. Così dovrà essere spronato a un doveroso *surplus* di atten-

zione nei confronti dei bambini, testimoni e vittime di abuso, senza che egli possa trascurare le garanzie processuali. Per questo gli operatori che si occupano di tutelare i minori devono essere ancora più formati e pronti a rispondere alle difficoltà del sistema giudiziario. Oltre che pienamente consapevoli del ruolo fondamentale che gli è stato assegnato dalla legge con l'art. 609 *decies* c.p., che testualmente recita che per i casi di reati di violenza sessuale e sfruttamento sessuale dei bambini: “l’assistenza affettiva e psicologica della persona offesa minorenni è assicurata, in ogni stato e grado del procedimento, dalla presenza dei genitori o di altre persone idonee indicate dal minorenni e ammesse dall’autorità giudiziaria che procede” (comma 2); “in ogni caso al minorenni è assicurata l’assistenza dei servizi minorili dell’Amministrazione della giustizia e dei servizi istituiti dagli enti locali. Dei servizi indicati nel terzo comma si avvale altresì l’autorità giudiziaria in ogni stato e grado del procedimento” (comma 3).

Solo con un adeguato e competente supporto legale è possibile evitare che i tempi di attesa della giustizia divengano un ulteriore aggravio per il bambino in difficoltà.

---

*Gli operatori che si occupano di minori devono essere formati a rispondere alle difficoltà del sistema giudiziario.*

---

## **TETTO AZZURRO**

### Comitato Scientifico

Ernesto Caffo (presidente), Massimo Ammaniti, Gaetano De Leo, Giuseppe Magno

### Manuela Liverani (direttore)

Maria Grazia Scribano, Simona Ranieri, Sara Magnani (consulenza psico-sociale)

Giampaolo Nicolais, Francesca Ricceri, Daniela Fois, Chiara Cicala (diagnosi e trattamento)

Giampaolo Nicolais, Letizia Santarelli, Silvia Diamanti, Marco Deriu (pronta accoglienza)

Melania Scali, Maria Claudia Biscione, Carmelina Calabrese, Sara Carloni (spazio neutro)

Maria Rosaria Genovese, Gian Luigi Lepri, Barbara Del Vecchio (formazione G.O.I)

Manuela Liverani (consulenza legale)

Aldo Sordi, Emanuela Gallo (volontariato)

### **Telefono Azzurro**

Via Marconi 1 - 40123 Bologna

Tel. 051 225222

E-mail: [telefonoazzurro@azzurro.it](mailto:telefonoazzurro@azzurro.it)

[www.azzurro.it](http://www.azzurro.it)

### **Realizzazione:**

Servizi Editoriali srl

Piazza De Angeli 3 - 20146 Milano



**Centro Provinciale “Giorgio Fregosi” - Tetto Azzurro**  
per la diagnosi, il trattamento e l'accoglienza del bambino  
Via Antonio Musa 10 - 00161 Roma

**Direzione e Segreteria:** tel. 06 44292685 - fax 06 44292291  
E-mail: [tettoazzurro.roma@azzurro.it](mailto:tettoazzurro.roma@azzurro.it)

**Servizio di Ascolto e Sportello:** tel. 06 44292605 - fax 06 44292291  
E-mail: [tettoazzurro.sportel-roma@azzurro.it](mailto:tettoazzurro.sportel-roma@azzurro.it)

**Centro Territoriale e Centro Studi**  
Via Titta Scarpetta 25/a  
Tel. 06 58320492 / 06 58330905 - fax 06 5817547  
E-mail: [centrostudiazzurro@virgilio.it](mailto:centrostudiazzurro@virgilio.it)

**Comitato per il Volontariato**  
Via F. Dall'Ongaro 89 - 00152 Roma  
Tel. 06 58330775



Con il patrocinio della:



*PROVINCIA DI ROMA*