RICERCARE NEL SERVIZIO SOCIALE

Percorsi di avvicinamento alle pratiche di ricerca nei servizi

a cura di
Chiara Pattaro e Barbara Segatto

POLITICHE E SERVIZI SOCIALI

FrancoAngeli
OPEN ACCESS

OPEN ACCESS
la soluzione FrancoAngeli

Il presente volume è pubblicato in open access, ossia il file dell'intero lavoro è liberamente scaricabile dalla piattaforma **FrancoAngeli Open Access** (http://bit.ly/francoangeli-oa).

FrancoAngeli Open Access è la piattaforma per pubblicare articoli e monografie, rispettando gli standard etici e qualitativi e la messa a disposizione dei contenuti ad accesso aperto. Oltre a garantire il deposito nei maggiori archivi e repository internazionali OA, la sua integrazione con tutto il ricco catalogo di riviste e collane FrancoAngeli massimizza la visibilità, favorisce facilità di ricerca per l'utente e possibilità di impatto per l'autore.

Per saperne di più:
http://www.francoangeli.it/come_pubblicare/pubblicare_19.asp

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: *www.francoangeli.it* e iscriversi nella home page al servizio "Informatemi" per ricevere via e-mail le segnalazioni delle novità.

Copyright © 2021 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy. ISBN 9788835115250

RICERCARE NEL SERVIZIO SOCIALE

Percorsi di avvicinamento alle pratiche di ricerca nei servizi

a cura di
Chiara Pattaro e Barbara Segatto

POLITICHE E SERVIZI SOCIALI

FrancoAngeli
OPEN ACCESS

Copyright © 2021 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy. ISBN 9788835115250

La pubblicazione di questo volume è stata realizzata con il contributo dei fondi della Dotazione Ordinaria della Ricerca e il contributo Fondo di Finanziamento delle Attività Base di Ricerca, resp. scient. Pattaro Chiara, del Dipartimento di Scienze Politiche, Giuridiche e Studi Internazionali dell'Università degli Studi di Padova.

Copyright © 2021 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore ed è pubblicata in versione digitale con licenza *Creative Commons Attribuzione - Non opere derivate 4.0 Internazionale (CC BY-NC-ND 4.0)*

L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito
https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/deed.it

Copyright © 2021 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy. ISBN 9788835115250

5. La protezione e tutela dei minori: una ricerca sulle pratiche di comunicazione tra scuola e servizi sociali nel territorio veneto

di *Barbara Segatto* e *Eleonora Calzamatta*[1]

1. Il lavoro sociale per la protezione e la tutela dei minori

La tutela dei diritti fondamentali del fanciullo, oltre ad essere teorizzata da Convenzioni internazionali come la Convenzione di New York del 1989 e la Convenzione europea di Strasburgo del 1996, è prevista nel nostro ordinamento dalla L. 149/01 che asserisce il «diritto fondamentale del bambino a crescere e a essere educato nella propria famiglia» e dalla L. 328/00 che afferma la necessità di garantire «gli interventi di sostegno ai minori in situazioni di disagio». In particolare, l'art. 22 della L. 328/00, al comma 4, individua le tipologie di prestazioni che devono essere garantite a tutte le fasce d'utenza e, quindi, anche ai minori: servizio sociale professionale e segretariato sociale, pronto intervento sociale, assistenza domiciliare, strutture residenziali o semi-residenziali, centri di accoglienza residenziali o diurni a carattere comunitario. Al comma 2 del medesimo articolo si chiede, inoltre, che siano garantiti specifici interventi a favore dei minori in situazioni di disagio «tramite il sostegno al nucleo familiare di origine e l'inserimento presso famiglie, persone e strutture comunitarie di accoglienza di tipo familiare e la promozione dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza» (Crestani, 2011, p. 141).

Il sistema di protezione e tutela dei minori in Italia si attiva a garanzia e difesa dei diritti dei bambini e degli adolescenti nel momento in cui i genitori, o chi ne svolge la funzione, non riescono a garantire sufficientemente tale protezione. Questo include la necessità di fornire trattamento e sostegno alla

[1] Questo capitolo è frutto di un lavoro condiviso tra le Autrici, tuttavia a Barbara Segatto vanno attribuiti i paragrafi e sottoparagrafi 1, 2, 5.1, 5.2 e 6 e a Eleonora Calzamatta i paragrafi e sottoparagrafi 3, 4 e 5.3.

Copyright © 2021 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy. ISBN 9788835115250

famiglia stessa, garantendo così sia il rispetto del diritto del bambino ad essere protetto nel suo ambiente di vita, sia quello di crescere e di essere educato nella propria famiglia (art.1, L. 149/01).

La Regione Veneto[2] nell'ambito della tutela dei minori è da tempo impegnata nello sviluppo e nella valorizzazione di politiche volte alla promozione e al sostegno di azioni e progettualità sempre più finalizzate all'armonizzazione e al consolidamento di un efficace sistema di protezione e cura. Sono stati in particolare definiti e puntualizzati i compiti sulla presa in carico, la segnalazione e la vigilanza dei vari soggetti coinvolti nella protezione e nella tutela dei bambini attraverso l'emanazione delle Linee Guida Regionali (2005; 2008). Nello specifico le "*Linee Guida 2005*" hanno inteso individuare e definire i ruoli e le responsabilità dei diversi soggetti istituzionali coinvolti negli interventi di cura, protezione e tutela dei bambini e dei ragazzi per rafforzare la reciproca collaborazione e rendere più pronta e adeguata la loro azione. A seguire, le nuove "*Linee Guida 2008*", recepite le precedenti, hanno voluto creare un quadro di riferimento unitario, capace di garantire in tutto il territorio regionale alti livelli di prestazioni definendo i modi e le forme desiderabili di collaborazione e consulenza. Inoltre, portano al loro interno profonde innovazioni tra le quali spicca l'inclusione degli stessi minori (bambini/e, ragazzi/e) fra i soggetti/attori del percorso di cura, protezione e tutela.

In termini generali, applicabili a tutto il territorio nazionale, il percorso di presa in carico da parte dei Servizi Sociali competenti per la tutela dei bambini e dei ragazzi può avvenire sia in un contesto di beneficità, quando c'è la collaborazione dei genitori, sia in contesto coatto, quando manca la collaborazione della famiglia ed è necessario il coinvolgimento dell'Autorità Giudiziaria. In entrambi questi contesti la presa in carico si attua attraverso diverse

[2] A seguito all'emanazione della Legge Costituzionale n. 3/01, la competenza legislativa relativamente ai Servizi Sociali diviene una competenza esclusiva delle Regioni, in quanto materia non indicata come di competenza statale, se non rispetto alla determinazione dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale (art. 117, comma 2, lettera m). Lo Stato conserva, quindi, il diritto di promulgare leggi quadro da considerare punti di riferimento, finalizzati a garantire l'omogeneità delle prestazioni a livello nazionale. In particolare, la Legge 328/00 e il Piano Nazionale degli Interventi e dei Servizi Sociali si configurano come strumenti unitari per la programmazione ma possono essere recepiti dalle Regioni secondo modalità variabili. Ogni Regione, nell'area della tutela dei diritti dei minori e delle famiglie ha, quindi, la possibilità di utilizzare come strumenti per la programmazione regionale il Piano di Zona, i piani settoriali derivanti dalla Legge 285/97 sulla protezione dei diritti e delle opportunità dei bambini e dai piani nazionali successivi e altri programmi locali di intervento a seconda delle necessità che si presentano nel territorio.

Copyright © 2021 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy. ISBN 9788835115250

fasi, generalmente sequenziali, di cui la segnalazione (informazione ai Servizi Sociali competenti) rappresenta il momento iniziale e cruciale. È, infatti, solo attraverso la capacità delle persone (medici, pediatri, insegnanti ma anche vicini di casa o amici) che vivono accanto ai bambini e ai ragazzi di vedere, comprendere e, soprattutto, dare voce al loro malessere informando i Servizi Sociali deputati, che è possibile che si creino le premesse per rendere evidenti queste situazioni di disagio ed attivare la loro presa in carico da parte delle istituzioni deputate (Bertotti, 2012).

Nel contesto fin qui delineato si è ritenuto utile indagare l'opinione degli insegnanti rispetto al tema del maltrattamento e della segnalazione ai Servizi Sociali competenti, facendo riferimento ad uno specifico territorio, quello della Regione Veneto, che molto ha fatto per rendere più efficace il processo di tutela dei bambini e dei ragazzi.

2. Segnalazione (o informazione ai servizi)

La prima dimensione del percorso di protezione e tutela dei minori riguarda appunto la segnalazione di una possibile situazione di "rischio di pregiudizio" o di "pregiudizio"[3] in cui incorre un bambino o un adolescente (Segatto e Dal Ben, 2020).

In alcuni casi l'attivazione del servizio può avvenire autonomamente (questo avviene soprattutto quando il bambino è inserito in un contesto familiare problematico già segnalato e conosciuto ai servizi) ma il più delle

[3] La situazione di disagio che coinvolge il bambino e la sua famiglia è definita dalla legge attraverso l'utilizzo di due concetti specifici: quello di "rischio di pregiudizio" e quello di "pregiudizio". In particolare, gli artt. 330 e ss. del Codice Civile segnalano come base per l'attuazione degli istituti della decadenza e dell'affievolimento della responsabilità genitoriale la presenza di un pregiudizio per il minore. Al tempo stesso, la L. 184/83, e successive modifiche, utilizza la nozione di "pregiudizio" come guida per le decisioni del Giudice Tutelare e del Tribunale per i Minorenni in materia di affidi e adozioni. Il "rischio di pregiudizio" e il "pregiudizio" possono, quindi, essere definiti come tutte quelle situazioni caratterizzate da «una condizione di particolare e grave disagio e disadattamento che può sfociare (rischio di pregiudizio) o è già sfociata (pregiudizio) in un danno effettivo alla salute psico-fisica del minore. Tale condizione, obiettiva e non transitoria, non assicura al bambino o al ragazzo i presupposti necessari per un idoneo sviluppo psico-evolutivo e un'idonea crescita fisica, affettiva, intellettuale e mentale. Possono costituire situazione di pregiudizio: la grave trascuratezza, lo stato di abbandono, il maltrattamento fisico, psicologico o sessuale, la grave e persistente conflittualità tra i coniugi. La protezione del minore viene chiamata in causa quando prevalgono i fattori di pericolo su quelli di sicurezza e da tale squilibrio può risultare compromessa la capacità della famiglia di superare le difficoltà» (Regione Veneto, 2008, p. 51).

Copyright © 2021 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy. ISBN 9788835115250

volte l'informazione ai servizi è trasmessa da soggetti individuali (p.e. il minore stesso, un parente, un vicino di casa, pediatra) o collettivi (p.e. Scuola, Forze dell'Ordine, altro servizio del territorio) che ritengono indispensabile, oltre che legittimo, segnalare la presenza di una condizione di disagio in cui incorre il minore.

La segnalazione può avvenire attraverso l'accesso diretto ai servizi, il contatto telefonico o telematico, lettera scritta o attraverso una comunicazione "anonima" purché circonstanziata. Nel caso di segnalazione avviata da istituzioni del territorio e altri servizi, l'informazione può giungere anche attraverso strumenti di collaborazione come le UVMD (Unità di Valutazione Multidimensionali Distrettuali) o in base ai protocolli operativi esistenti tra i singoli soggetti segnalanti.

A seguito della segnalazione avviene la *verifica della segnalazione (o stima dell'informazione)*, essa consiste nell'adozione da parte del servizio di comportamenti idonei al fine di valutare l'informazione acquisita e renderla utilizzabile secondo le procedure di protezione dei minori.

Il percorso di stima può avere diversi esiti:

1. la constatazione che la situazione rilevata non costituisce una condizione di rischio di pregiudizio o di pregiudizio (si procederà alla chiusura del fascicolo aperto a seguito della segnalazione);
2. l'avvio delle azioni di diagnosi, sostegno e cura nell'ambito della beneficità e, dunque, con il consenso informato di chi ha responsabilità nei confronti del minore;
3. la segnalazione alla Procura della Repubblica presso il Tribunale per i minorenni, qualora non si possa acquisire il consenso da parte degli esercenti la responsabilità per approfondire il caso e sussistano riscontri oggettivi sulla situazione segnalata di rischio di pregiudizio o di pregiudizio (Bertotti, 2012).

Nel caso in cui l'informazione comunicata presenti i caratteri di un reato è d'obbligo la denuncia all'Autorità giudiziaria o agli organismi di competenza.

3. Il ruolo della scuola nella protezione e nella tutela dei minori

La segnalazione ai Servizi Sociali competenti (Servizio Tutela dei Minori) è dunque il primo passo per aiutare un bambino che vive una situazione di disagio o di rischio e va intesa come un momento di condivisione, aiuto e solidarietà nei confronti del minore. Proprio per questo motivo è importante che il rapporto tra Servizi Sociali e Scuola, in materia di prevenzione di si-

Copyright © 2021 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy. ISBN 9788835115250

tuazioni di rischio e pregiudizio, sia improntato alla collaborazione e all'informazione reciproca e costante.

La scuola è infatti l'unico ambiente, dopo la famiglia, in cui tutti i bambini sono conosciuti, avvicinati, capiti. Gli insegnanti, in particolare, possono osservare i minori nella loro quotidianità ossia nei loro comportamenti più immediati e autentici. In questo contesto possono, pertanto, emergere, non solo le diversità individuali, ma anche le difficoltà e le sofferenze di cui a volte sono portatori. L'istituzione scolastica è dunque il luogo ottimale per prevenire o interrompere la violenza.

La segnalazione, oltre a rappresentare un impegno morale e civile, proprio per il ruolo rivestito dall'insegnante, è anche un obbligo prescritto dalla legge in quanto egli è, nello svolgimento delle proprie mansioni, un «incaricato di pubblico servizio» (art. 358 c. p.). L'obiettivo è quello di portare all'attenzione dei Servizi Tutela la situazione del bambino ma spetterà a questi ultimi, anche in collaborazione con le Autorità Giudiziarie, verificare le condizioni di vita del minore e prendere tutti i provvedimenti necessari per aiutarlo.

Nonostante il ruolo centrale ricoperto dalla scuola nella protezione dei minori, numerose ricerche (Pedrocco Biancardi, 2001; Webster *et al.*, 2007; Miragoli e Caravita, 2007) hanno messo in evidenza una serie di difficoltà che incidono negativamente nella possibilità di avviare percorsi di tutela.

In generale, si rilevano alcune carenze di comunicazione connesse alla difficoltà di individuare, nella rete dei servizi socio-assistenziali, una figura specifica oppure uno strumento condiviso (p.e. scheda di segnalazione), che funga da 'porta di accesso' per le istanze che provengono dalla scuola. Viene, pertanto, percepita da parte degli insegnanti la necessità di avere chiaro a chi e come rivolgersi sia per segnalare sia in relazione a situazioni avvertite come potenzialmente rischiose per il benessere di bambini e ragazzi, per le quali è sentito in modo forte il bisogno di confrontarsi con i professionisti dell'ambito sociosanitario. La mancanza, in alcuni casi, di 'porte' e 'chiavi' di accesso induce scuola e servizi a imputarsi reciprocamente scarsa trasparenza, ridondanza, frammentarietà.

Questo aspetto potrebbe essere aggiunto alle motivazioni manifeste alla mancata segnalazione da parte degli insegnanti ai Servizi Tutela descritte da Foti (2000), motivazioni che portano l'insegnante a ritenersi assolto dal proprio dovere di segnalazione:

1. incertezza e mancanza di informazioni ("Non so cosa fare, non so come comportarmi");
2. motivazione deontologica ("La segnalazione non è di mia competenza");

Copyright © 2021 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy. ISBN 9788835115250

3. sfiducia nelle istituzioni ("Segnalare non serve. Visti i servizi sociali che ci sono… sicuramente non faranno niente");
4. pericolo di reazioni violente ("Questa famiglia è pericolosa, meglio non intensificare i conflitti");
5. mancanza di sostegno da parte dei colleghi e/o del dirigente scolastico ("Cosa dirà o come si comporterà il dirigente nel caso in cui non sia favorevole alla segnalazione");
6. paura di creare alla famiglia ulteriori difficoltà ("Se segnalo c'è il rischio di rovinare una famiglia");
7. paura di mettere in pericolo ulteriore il bambino, esponendolo a ulteriore violenza ("Se segnalo peggioro soltanto la sua situazione").

Sono però le motivazioni latenti ad essere le più incidenti nella mancata segnalazione, tra queste vi sono da un lato l'insensibilità, la rimozione e la squalifica della sofferenza, e dall'altro la paura di una errata valutazione per scarsa fiducia nelle proprie percezioni, paura del conflitto e della sofferenza (Foti, 2000).

Per poter far sì che queste motivazioni non pregiudichino un possibile intervento a favore del minore è importante attivare la sensibilità e la capacità di ascolto degli insegnanti. È necessario, quindi, che le attività di sensibilizzazione e di formazione sulle tematiche dell'ascolto e della prevenzione del disagio non si esauriscano nella trasmissione di principi culturali, etici e giuridici ma che venga dato spazio anche alla possibilità di creare una consapevolezza emotiva e relazionale negli insegnanti e nei dirigenti scolastici (Foti *et al.*, 2004).

Un altro grande ostacolo nella comunicazione tra Scuola e Servizi è legato alle aspettative che questi due soggetti istituzionali hanno gli uni nei confronti degli altri: rimane critica, perciò, la questione di come sia possibile costruire conoscenze comuni ed elaborare linguaggi condivisi che permettano a Scuola e Servizi, nel rispetto delle differenze, di comprendersi nell'interesse preminente dei bambini e dei ragazzi. È necessario, perciò, costruire un linguaggio comune, trovare convergenze terminologiche e parole che risuonino familiari, poiché una comunicazione effettiva necessita innanzitutto di un linguaggio comprensibile a tutti.

3.1. "Buone Prassi per la comunicazione tra Scuola e Servizi Sociali"

L'importanza del ruolo della segnalazione e dell'instaurazione di una sinergia tra i Servizi preposti alla protezione e alla cura dei minori e la Scuola è stata recepita dalla Regione Veneto che tra il 2006 e il 2007 ha avviato un

Copyright © 2021 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy. ISBN 9788835115250

progetto, promosso dall'Ufficio del Pubblico Tutore dei minori del Veneto, con la collaborazione della Direzione regionale per i servizi sociali, dell'Ufficio scolastico regionale per il Veneto e del Centro Interdipartimentale di ricerca e servizi sui diritti della persona e dei popoli dell'Università di Padova, con l'obiettivo di individuare alcune aree problematiche riguardanti la condizione degli alunni di Scuola dell'infanzia, Primaria e Secondaria di primo grado, e di interrogarsi su come migliorare la comunicazione tra Scuola e Servizi. Assunto di partenza era la necessità di formare, tra docenti e operatori dei Servizi Sociali, un linguaggio condiviso e una prospettiva di "piena e leale collaborazione" (Regione Veneto, 2008). Il percorso realizzato è culminato nella stesura di un documento, intitolato "*Orientamenti per la comunicazione tra scuola e servizi sociali e sociosanitari per la protezione e tutela dei diritti dei bambini e dei ragazzi nel contesto scolastico*", e rivolto agli insegnanti del Veneto che incontrano nella loro attività professionale bambini e ragazzi di età compresa tra i 3 e i 14 anni e ai professionisti extrascolastici che si occupano di infanzia e adolescenza nell'ambito dei servizi sociali e sociosanitari del territorio al fine di aiutarli a fronteggiare le situazioni che si creano in presenza di un "disagio" che interessa un singolo bambino o ragazzo.

Aspetto innovativo del documento è il tentativo di favorire l'adozione di una logica di "co-costruzione" dell'intervento (Regione Veneto, 2008). Questi Orientamenti non puntano infatti al consolidamento di buone prassi già esistenti, ma si propongono come strumento per la diffusione e lo sviluppo delle stesse, specie nei contesti dove, per le ragioni più varie, si riscontrano difficoltà di rapporto tra scuola e sistema dei servizi. L'auspicio era pertanto che la diffusione di questo documento e la sua attuazione facilitasse, per esempio, la redazione di accordi interistituzionali (tra scuole e enti locali, settori dei servizi sociali e/ o sociosanitari, ecc.) a livello di Aziende Ulss o di Comuni, l'individuazione e formalizzazione di buone prassi amministrative o l'adozione di protocolli operativi aggiornati (Regione Veneto, 2008).

Suggerimento degli Orientamenti era l'adozione e l'utilizzo sistematico di strumenti tecnici finalizzati a favorire la comunicazione reciproca, quali la Scheda d'accesso tra scuola e servizi. Per scheda di accesso si intende un modulo, predisposto dal Servizio competente in quel territorio, che raccoglie i dati essenziali e sufficienti a descrivere il minore che presenta profili di rischio più o meno rilevanti, nonché i dati essenziali relativi alla natura del problema (meglio se raccolti attraverso una serie di indicatori forniti dal servizio stesso) rispetto al quale la scuola chiede l'avvio di un percorso comune di lavoro e/o una specifica consulenza. In generale, tale strumento non dovrebbe fornire una "diagnosi" della situazione, né una generica richiesta di

Copyright © 2021 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy. ISBN 9788835115250

"consulenza" ma dovrebbe prevedere uno spazio per una descrizione dei fatti che evidenziano la necessità di discutere con gli operatori sociali la situazione che il bambino presenta.

4. La ricerca

4.1. Il contesto della ricerca

L'ambito territoriale di riferimento della ricerca è quello dell'Unità Locale Socio-Sanitaria n. 8[4] (Asolo, Castelfranco Veneto, Valdobbiadene, Montebelluna). Nel territorio afferente all'A. ULSS n. 8, i Comuni hanno deciso di stipulare con l'azienda in questione una delega di tutti gli interventi che riguardano la tutela dei minori. In particolare, ai sensi dell'art. 23 del D.P.R. 616/77 e dell'art. 130 della L.R. 11/01, tutti e 30 i Comuni del territorio dell'Azienda Ulss n. 8 hanno delegato alla stessa Azienda:

- le funzioni istruttorie, le competenze tecnico professionali di valutazione e di presa in carico in merito alla tutela sociale minorile, nonché gli oneri per l'accoglienza di minori privi di residenza in Italia e le loro madri;
- le funzioni di gestione amministrativa, ivi compresa la parte economica, relative agli interventi a favore dei minori in situazione di disagio e per l'inserimento presso famiglie e strutture tutelari.

In questo territorio è stata inoltre effettuata un'attività di sensibilizzazione degli operatori della rete dei servizi formali, del volontariato e del terzo settore sui temi riguardanti la cura, il sostegno e la tutela dell'infanzia e l'adolescenza. In particolare, sono state elaborate le modalità e le procedure per la collaborazione tra Scuola e Servizio Tutela, ponendo l'attenzione sui modi e sulle forme delle eventuali segnalazioni nonché sulla definizione delle modalità di approccio, di valutazione, di gestione e di collaborazione nelle situazioni di disagio minorile, arrivando a definire un modello di segnalazione (Modello T). Il Modello "T" nasce dal recepimento degli "Orientamenti" del 2008 e costituisce il punto d'incontro tra le aspettative del Servizio (Cosa mi aspetto che la scuola segnali?) e le aspettative della Scuola (Che fine fanno le segnalazioni fatte? Cosa succede dopo?). Si tratta di una richiesta di aiuto

[4] A seguito delle riorganizzazioni delle Aziende ULSS della Regione Veneto che le ha ridotte numericamente da 22 a 9, la azienda ULSS 8 è confluita insieme alle ex aziende ULSS 7 e 9 nella attuale Azienza ULSS 2 Trevigiana.

Copyright © 2021 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy. ISBN 9788835115250

da parte della scuola (o talvolta anche della famiglia) che non determina automaticamente interventi coatti da parte dei Servizi ma comporta per lo più il fatto che questi ultimi vengano a conoscenza della situazione e possano attivare, se necessario, tutti gli interventi a tutela del minore.

4.2. Obiettivi della ricerca

Obiettivo generale della ricerca è quello di indagare la percezione che gli insegnanti delle scuole afferenti al territorio di competenza dell'A. ULSS n. 8 hanno rispetto ai temi della tutela del minore, della comunicazione con i Servizi Sociali e della segnalazione al Servizio Tutela Minori.

Questo obiettivo generale è stato perseguito attraverso l'individuazione di alcuni obiettivi specifici:

- indagare la formazione e la conoscenza percepita rispetto ai concetti di rischio di pregiudizio e pregiudizio e alle problematiche dell'abuso sessuale, del disagio sociale, della grave trascuratezza e del maltrattamento (fisico e psicologico);
- indagare la conoscenza e la qualità percepita del Servizio Tutela Minori da parte degli insegnanti;
- investigare le motivazioni che spingono o meno a segnalare.

4.3. Strumento

In considerazione degli aspetti di riservatezza del tema si è ritenuto più idoneo utilizzare uno strumento che consentisse un alto grado di anonimato, attraverso il quale gli insegnanti potessero sentirsi liberi di esprimere le proprie opinioni e le proprie sensazioni senza sentirsi in qualche modo giudicati. Tale strumento è stato identificato nel questionario. Si è proceduto dunque alla creazione di un questionario *ad hoc* partendo da una precedente versione utilizzata in una analoga ricerca realizzata, nell'anno 2012, nel territorio dell'alto vicentino (Zanatta, 2012).

Il questionario, nella sua forma definitiva, si compone di 30 domande, suddivise in tre parti tematiche, che utilizzano modalità di risposta diverse (aperte, chiuse con scelta multipla, chiuse con l'utilizzo di scale).

Nella prima parte vengono raccolte alcune informazioni socio anagrafiche, quali: età, genere, grado scolastico di insegnamento e anzianità di servizio.

La seconda parte intende indagare la conoscenza generale del tema della

Copyright © 2021 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy. ISBN 9788835115250

tutela del minore attraverso domande specifiche riguardanti le nozioni di "rischio di pregiudizio" e "pregiudizio", l'incontro delle tematiche dell'abuso sessuale, grave trascuratezza, disagio sociale e maltrattamento (fisico e psicologico) durante il percorso scolastico (p.e. "*Durante il suo percorso scolastico o in corsi di formazione successivi è capitato di incontrare i temi del maltrattamento e/o dell'abuso, nelle loro diverse forme?*"), nonché il livello di conoscenza percepito rispetto alle stesse (p.e. "*Quale ritiene sia il suo livello di conoscenza delle seguenti problematiche?*"). Si è ritenuto poi opportuno indagare la percezione e la conoscenza, sia diretta sia indiretta, del Servizio Tutela Minori e delle sue pratiche operative (p.e. "*Nell'ambito del Distretto Socio Sanitario dove Lei lavora, conosce il servizio Tutela Minori e nello specifico: la sua collocazione territoriale, le procedure d'intervento, il referente o alcuni operatori?*"; "*Ha mai avuto occasioni di confronto diretto col Servizio Tutela Minori? Se si, di che tipo?*").

La terza e ultima area intende invece investigare nello specifico la realtà della segnalazione attraverso la percezione della possibilità di individuare segnali di maltrattamento nel corso dello svolgimento della professione d'insegnante. Il questionario si concentra inoltre sulla possibilità di utilizzo, dal punto di vista materiale e temporale, della specifica scheda di accesso al Servizio (il cosiddetto Modello T), per poi terminare con due domande rispetto ai possibili spazi di coinvolgimento nel trattamento delle situazioni segnalate, lasciando in questo caso anche lo spazio per delle considerazioni personali (es. "*L'art. 9 della L. 184/83 prevede l'obbligo di segnalazione per i pubblici ufficiali e gli incaricati di pubblico servizio. Dal suo punto di vista, nell'ambito della sua professione è possibile avere gli elementi per una segnalazione riguardo alle problematiche in oggetto?*"; "*Nella sua esperienza professionale, Le è mai capitato di incontrare minori esposti a situazioni problematiche o appartenenti a famiglie multiproblematiche?*"; "*Che cosa ha fatto?*"; "*Se ha deciso di segnalare, ha potuto utilizzare un'apposita scheda di segnalazione?*").

Si è scelto infine di chiudere il questionario con due domande aperte allo scopo di comprendere quali siano, secondo gli insegnanti, gli elementi fondamentali che li spingono a considerare indispensabile una segnalazione e a raccogliere osservazioni e richieste da rivolgere direttamente agli operatori del Servizio.

Copyright © 2021 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy. ISBN 9788835115250

4.4. Modalità di somministrazione del questionario

Il coinvolgimento della popolazione degli insegnanti è avvenuto attraverso i Dirigenti Scolastici. Si è provveduto, nel mese di Novembre 2014, ad inviare una mail ai Dirigenti degli Istituti Scolastici, di tutti i gradi, presenti nel territorio di competenza dell'A. ULSS n. 8; la lettera presentava gli obiettivi e lo strumento di ricerca e chiedeva la collaborazione dei Dirigenti alla diffusione e raccolta del questionario tra gli insegnanti degli istituti che dirigevano. I questionari sono stati forniti sia in formato cartaceo sia in formato elettronico tramite e-mail. Non tutte le scuole hanno rispettato la scadenza iniziale ma attraverso alcune successive sollecitazioni è stato possibile raggiungere il numero di rispondenti auspicato.

4.5. Campione di riferimento

Dei 238 istituti scolastici contattati, 66 hanno accettato di partecipare alla ricerca (pari al 27,7%), per un totale di 342 insegnanti.

Il campione rilevato presso la popolazione degli insegnanti risulta così caratterizzato: l'88,2% è di sesso femminile e l'11,4% di sesso maschile. L'età media è di 46 anni con un minimo di 24 anni e un massimo di 72 e la professione di insegnante viene svolta in media da 20,16 anni, con un minimo di 0 anni e un massimo di 50 anni di esperienza lavorativa. Il 41% insegna nella scuola primaria, il 32,5% nella secondaria di primo grado e il 20% nella scuola dell'infanzia. Solo il 6% dei rispondenti è attualmente impiegato nella scuola secondaria di secondo grado.

5. Risultati

5.1 Conoscenza percepita dei temi connessi al maltrattamento sui minori

Rispetto alla conoscenza dei temi del "rischio di pregiudizio" e del "pregiudizio", hanno risposto alla domanda 339 insegnanti su 342. Il 54% dei rispondenti dichiara di conoscere il significato di entrambe le espressioni mentre il 24% sostiene di non aver mai sentito utilizzare i due termini in esame. Il 20% conosce invece il solo concetto di "pregiudizio" e il 2% afferma di avere familiarità unicamente con il concetto di "rischio di pregiudizio".

Il 56% dei rispondenti (139 soggetti) dichiara di essersi confrontato con

Copyright © 2021 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy. ISBN 9788835115250

le tematiche relative al maltrattamento e/o abuso all'infanzia durante il proprio percorso scolastico (scuole superiori e università) e/o durante corsi di formazione successivi. La problematica più affrontata nel corso degli studi intrapresi è quella della grave trascuratezza (60%), seguita dal disagio sociale (37%) e dal maltrattamento psicologico (25%). Il maltrattamento fisico (17%) e l'abuso sessuale (12%) emergono invece come temi poco presenti nella formazione scolastica e successiva degli insegnanti.

Per quanto riguarda la conoscenza delle problematiche va chiarito che con "livello di conoscenza" ci si riferisce alla percezione, da parte degli insegnanti, della propria preparazione rispetto alle forme del maltrattamento. Confrontando le risposte a questa domanda con la precedente sulla formazione ricevuta, possiamo notare come il livello di conoscenza percepito appaia più alto della formazione ricevuta: il dato colpisce in particolare in riferimento ai temi del maltrattamento fisico (formazione 17%; conoscenza 58%) e dell'abuso sessuale (formazione 12%; conoscenza 49%), esito forse di approfondimenti personali o di una conoscenza acquisita attraverso l'esperienza.

Attraverso l'analisi della varianza ad una via, si è proceduto a confrontare le variabili "formazione ricevuta" e "conoscenza delle tematiche relative al maltrattamento e all'abuso all'infanzia" con il ciclo scolastico di insegnamento e l'anzianità di servizio.

Tab. 1 – Confronto tra le medie della formazione e del livello di conoscenza sul maltrattamento per il grado scolastico in cui i rispondenti lavorano e l'anzianità di servizio

		Grado scolastico	*Media*	*F*	*Sign.*
Livello di conoscenza	Grave trascuratezza	Infanzia*	3,11	4,044	0,008
		Primaria*	3,26		
		Secondaria di 1 grado*	3,58		
		Secondaria di 2 grado	3,43		
		Anzianità di servizio	*Media*	*F*	*Sign.*
Formazione	Disagio sociale	Da 0 a 10 anni	2,91	2,797	0,41
		Da 11 a 20 anni	2,89		
		Da 21 a 30 anni	3,13		
		Oltre i 31 anni*	3,51		
Livello di conoscenza	Disagio sociale	Da 0 a 10 anni	3,02	3,645	0,013
		Da 11 a 20 anni	3,09		
		Da 21 a 30 anni	3,32		
		Oltre i 31 anni*	3,55		

Per quanto riguarda il ciclo scolastico non emergono differenze significative in capo alla formazione mentre è emerso che gli insegnanti della Scuola Secondaria di I grado sentono di avere un livello di conoscenza maggiore

Copyright © 2021 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy. ISBN 9788835115250

riguardo al tema della grave trascuratezza, in particolare rispetto agli insegnanti della scuola dell'infanzia e della scuola primaria (tab. 1).

Rispetto all'anzianità di servizio, è emerso come gli insegnanti professionalmente più anziani (oltre i 31 anni di attività professionale) si ritengano più preparati (maggiore formazione e maggior livello di conoscenza) sul tema del disagio sociale rispetto agli insegnanti più giovani (in particolare rispetto a quelli dagli 11 ai 20 anni di insegnamento) (tab. 1).

5.2. Conoscenza del Servizio di tutela minori

Rispetto alla conoscenza del Servizio Tutela Minori, meno della metà del campione, pari al 41%, afferma di conoscerne la collocazione fisica e solo il 27% afferma di conoscerne le procedure d'intervento e/o un referente: il 24,3% degli insegnanti è venuto a conoscenza del Servizio Tutela Minori attraverso riunioni e aggiornamenti professionali e il 15% tramite contatti diretti con lo stesso; la Carta dei Servizi (6%) e il sito internet dell'Azienda ULSS (7%) sono i metodi di conoscenza meno diffusi. È stato successivamente chiesto agli insegnanti se avessero avuto occasioni di confronto diretto con il Servizio: solo in 58 (18%) hanno risposto in modo affermativo (dato corrispondente a coloro che riportavano la conoscenza del Servizio Tutela Minori).

Analizzando le motivazioni che hanno spinto gli insegnanti ad interfacciarsi con il Servizio possiamo notare come l'8% affermi di aver richiesto una consulenza e sempre un 8% avviato una segnalazione mentre il 6% di aver contattato il Servizio per una richiesta generale di informazioni.

Si è voluto poi indagare la soddisfazione percepita: il 67% afferma che le aspettative iniziali rispetto all'approccio con il Servizio sono state confermate e il 33% asserisce invece il contrario.

È stato chiesto, perciò, di esprimere una valutazione, in una scala da 1 a 5, rispetto a cinque dimensioni: organizzazione, competenza, disponibilità, efficienza (intendendo con questo termine i tempi di attesa per avere una risposta) ed efficacia (ossia la capacità del servizio di fornire risposte adeguate alle richieste). Come si può notare dalla tabella 2, i rispondenti si sentono mediamente soddisfatti per quanto riguarda l'organizzazione, la competenza e la disponibilità del Servizio mentre l'efficienza e l'efficacia si attestano ad un livello più basso.

Copyright © 2021 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy. ISBN 9788835115250

Tab. 2 – In base alla sua esperienza può esprimere una valutazione del Servizio rispetto alle dimensioni sotto indicate?

Scala	*Organizzazione*	*Competenza*	*Disponibilità*	*Efficienza*	*Efficacia*
1 - per niente	5,3	8,8	1,8	14,0	15,8
2	21,1	40,4	15,8	**31,6**	**29,8**
3	**43,9**	**43,9**	35,1	28,1	28,1
4	26,3	7,0	**42,1**	24,6	22,8
5 - molto	3,5	8,8	5,3	1,8	3,5

Attraverso una domanda sulle eventuali difficoltà incontrate nel relazionarsi con il Servizio Tutela Minori, si è compreso come la maggior parte dei rispondenti ha avuto difficoltà a causa di una scarsa conoscenza dei reciproci ruoli, responsabilità e competenze (non sapeva se fosse compito suo procedere alla segnalazione o se tale compito dovesse essere svolto da altri) e della modalità di contatto del servizio (non sapeva a chi rivolgersi).

5.3. La segnalazione

Attraverso la domanda "*Nell'ambito della sua professione è possibile avere gli elementi per una segnalazione riguardo alle seguenti problematiche?"* emerge come la grave trascuratezza e il disagio sociale risultano essere per gli insegnanti le problematiche maggiormente individuabili: in particolare il disagio sociale si distingue per essere la problematica più facilmente individuabile (57% dei rispondenti), seguito dalla grave trascuratezza (51%). L'abuso sessuale (10%) emerge nuovamente come l'ambito più difficilmente individuabile entro il contesto scolastico.

Si è poi proceduto ad individuare eventuali differenze nella percezione della propria capacità di rilevazione del maltrattamento sulla base del grado scolastico presso cui si svolge il proprio insegnamento e l'anzianità di servizio (tab. 3): emerge come gli insegnanti della secondaria di primo grado si sentano più capaci di rilevare la grave trascuratezza rispetto in particolare agli insegnanti della scuola dell'infanzia. Ancora gli insegnanti più giovani in termini di anzianità di servizio, così come avvenuto rispetto alla conoscenza percepita (tab. 1) si percepiscono più capaci di rilevare l'abuso sessuale.

Copyright © 2021 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy. ISBN 9788835115250

Tab. 3 – Confronto tra le medie della possibilità di rilevazione del maltrattamento per il grado scolastico in cui i rispondenti lavorano e l'anzianità di servizio

		Grado scolastico	*Media*	*F*	*Sign.*
Possibilità di rilievo	Grave trascuratezza	Infanzia*	2,86	9,427	0,001
		Primaria	3,40		
		Secondaria di 1 grado*	3,68		
		Secondaria di 2 grado	3,67		
		Anzianità di servizio	*Media*	*F*	*Sign.*
Possibilità di rilievo	Abuso sessuale	Da 0 a 10 anni*	2,45	2,721	0,045
		Da 11 a 20 anni	2,08		
		Da 21 a 30 anni	2,19		
		Oltre i 31 anni	2,05		

Si è proceduto poi a indagare l'esperienza diretta degli insegnanti con i temi in oggetto. È stato chiesto loro, perciò, se avessero mai incontrato nel corso della loro carriera professionale dei minori esposti a situazioni problematiche o appartenenti a famiglie multiproblematiche. Il 67% ha risposto affermativamente, anche se di questi solo il 18% ha affermato di aver avuto un confronto con il Servizio. Questo dato risulta molto significativo perché evidenzia come a fronte della diffusione di tali problematiche ci sia una scarsa collaborazione e comunicazione con il Servizio Tutela Minori.

Tab. 4 – Frequenze percentuali per la domanda "Se ha incontrato situazioni multiproblematiche, che cosa ha fatto?"

Cosa ha fatto?	*Frequenza*	*Percentuale valida*
Si è confrontato con qualcuno (es. colleghi, familiari)	177	77,6
Ha parlato con i genitori del bambino	138	60,5
Ha parlato con altri familiari o conoscenti del bambino	15	6,6
Ha parlato con i Servizi Sociali del Comune	96	42,1
Ha parlato con il Servizio Tutela Minori	21	9,2
Ha deciso di segnalare	53	23,2
Ha ritenuto che non fosse necessario segnalare	22	9,6
Altro	55	24,1

Nello specifico, gli insegnanti raccontano di aver incontrato soprattutto la grave trascuratezza (54%) e il disagio sociale (37%), seguite dal maltrattamento psicologico (14%) e fisico (12%). È stato quindi chiesto loro che cosa avessero fatto dopo aver rilevato le situazioni problematiche: la maggior

Copyright © 2021 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy. ISBN 9788835115250

parte degli insegnanti, il 78%, ha risposto di essersi confrontato con colleghi, familiari, amici. Il 60,5% ha scelto di confrontarsi con i genitori del bambino. In 96 hanno deciso di procedere ad un confronto con i Servizi Sociali del Comune (42%) mentre solamente il 23% ha deciso di segnalare e in 21 si sono rivolti al Servizio Tutela Minori (tab. 4).

Si sono quindi indagate le motivazioni che hanno spinto gli insegnanti a decidere di segnalare o di non segnalare.

La decisione di non segnalare è soprattutto connessa alla mancanza di elementi sufficienti per procedere a una segnalazione (51 rispondenti), perché la situazione non era percepita come grave (31 rispondenti) o perché le informazioni raccolte erano rassicuranti (24 rispondenti). Il 3,2% (11) ritiene poi necessario non segnalare a causa del timore di incrinare i rapporti con la famiglia e il 2,6% (9) afferma di non aver proceduto poiché era stato dissuaso da altre persone con cui si era confrontato. Solo una persona, invece, afferma di non aver segnalato perché è stato dissuaso da genitori e/o parenti del minore che erano stati precedentemente coinvolti. Le altre motivazioni citate, a supporto della decisione di non segnalare, sono le seguenti: il caso era già stato segnalato (ben 21 insegnanti hanno indicato questa ragione), la segnalazione spetta al Dirigente, alla psicopedagogista, al collega preposto a ciò (5 rispondenti). In 3 hanno invece evidenziato la mancanza di conoscenza rispetto a come fare una segnalazione. Essi hanno infatti affermato che non sapevano cosa fare o non era chiaro il percorso da seguire e hanno sofferto di una mancanza di aiuto. 2 insegnanti hanno invece affermato che non sapevano si potesse segnalare e che tantomeno erano a conoscenza dell'esistenza di un Servizio Tutela Minori. Le restanti motivazioni fornite sono delle più varie: il caso è migliorato dopo l'incontro con i genitori e ciò ha portato alla risoluzione del problema, i parenti si sono fatti carico della situazione, il dirigente non ha ritenuto opportuno procedere a una segnalazione.

Coloro che hanno deciso di segnalare, invece, l'hanno fatto principalmente perché gli elementi raccolti erano degni di approfondimento (75 rispondenti, 22%), perché le informazioni raccolte erano preoccupanti (49 rispondenti, 14,3%) e/o perché la situazione era percepita come grave (38,11%). Anche la mancata consapevolezza da parte dei genitori e/o dei parenti del minore rispetto alla gravità della situazione sembra essere un elemento determinante nella decisione di procedere a una segnalazione (33 risposte). L'esplicita richiesta di aiuto da parte dei genitori e/o di parenti e gli elementi preoccupanti forniti da parte di terzi soggetti risultano essere delle motivazioni meno rilevanti. Infine, è stato chiesto se, qualora si fosse deciso di segnalare, si sarebbe utilizzata un'apposita scheda di segnalazione. Circa

Copyright © 2021 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy. ISBN 9788835115250

la metà del campione, ossia il 46%, ha risposto negativamente, in 31 affermano di averne fatto un uso sporadico e solamente il 24% afferma di averla potuta utilizzare con costanza.

Al fine di indagare i tempi della segnalazione, è stato poi chiesto agli insegnanti quanto tempo fosse intercorso tra la rilevazione del problema e l'acquisizione di tutti gli elementi necessari per procedere a una segnalazione. La metà dei rispondenti dichiara di averci messo qualche mese, il 36% qualche settimana e il 7,6% più di un anno. Solo il 6,5% (ossia 6 rispondenti su 92) dichiara di averci messo qualche giorno.

Si è poi proceduto a chiedere se il Servizio Tutela Minori li avesse mai coinvolti, successivamente a una segnalazione, nella gestione della famiglia multiproblematica. Il 74,3% degli insegnanti ha risposto negativamente e solo il 25,7% ha partecipato alla gestione della situazione segnalata.

Al fine di analizzare l'idea che gli insegnanti hanno del loro ruolo nel contesto di un progetto d'intervento a favore di minori vittime di maltrattamenti, sono state poste due domande aperte, a cui dovevano rispondere a seconda della scelta fatta alla domanda "*Successivamente alla segnalazione, è mai stato coinvolto nella gestione della situazione di una famiglia multiproblematica da parte del Servizio Tutela Minori*". A chi aveva risposto positivamente è stato chiesto: "*Dal suo punto di vista, quale potrebbe essere la funzione dell'insegnante a seguito di una segnalazione al Servizio?*". Dall'elaborazione dei dati è stato possibile raggruppare le 331 risposte in tre macro aree:

- insegnante come figura di collegamento tra Servizio e famiglia e come figura utile in un'ottica di collaborazione di rete tra Servizi;
- insegnante come figura di riferimento per la famiglia, al fine anche di renderla consapevole delle problematiche;
- insegnante come figura di riferimento per aiutare il bambino (solo 2 risposte).

A chi aveva invece risposto negativamente è stato chiesto se si aspettava un feedback o di essere in qualche modo coinvolto e perché. Anche in questo caso è stato possibile raggruppare le 309 risposte in alcune macro aree:

- feedback necessario per poter aiutare il minore;
- feedback utile per sapere come agire nel quotidiano;
- feedback utile in un'ottica futura;
- feedback utile per capire i motivi e le scelte del Servizio.

A differenza di quanto emerso per coloro che hanno deciso di segnalare, in questo caso l'interesse verso il benessere del minore risulta preminente.

Si è dunque ritenuto opportuno indagare quali fossero gli elementi considerati dagli insegnanti come fondamentali per procedere a una segnalazione.

Copyright © 2021 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy. ISBN 9788835115250

Le risposte fornite sono state raggruppate in 6 macro aree:

1. gravità della situazione e conseguente certezza di pericolo per il minore (presenza di oggettivi, gravi e frequenti elementi a sostegno della situazione da segnalare);
2. presenza di comportamenti ambigui e/o di repentini cambiamenti nel comportamento del minore;
3. presenza di un visibile disagio nel bambino (crisi di pianto, difficoltà emotive, difficoltà di apprendimento e di relazione);
4. esplicite richieste di aiuto da parte del minore;
5. desiderio/Volontà di aiutare il minore e la sua famiglia;
6. difficoltà della famiglia nel prendersi cura del bambino.

Il questionario si concludeva con uno spazio lasciato agli insegnanti per fornire richieste e/o osservazioni: la maggior parte dei rispondenti è concorde rispetto alla necessità di corsi di aggiornamento sugli argomenti del questionario e suggerisce la costruzione di prassi collaborative stabili tra Scuola e Servizi. In questo senso risultano interessanti 3 considerazioni:

1. è evidenziata la necessità di supporto psicologico per aiutare gli insegnanti ad affrontare al meglio alcuni disagi, soprattutto quelli di tipo sociale;
2. emerge poi come alcuni insegnanti ritengano che le situazioni di rischio di pregiudizio e pregiudizio siano individuabili, a causa della loro delicatezza, solo da personale esperto (es. psicologi e assistenti sociali).
3. ancora gli insegnanti ritengono che il lavoro di sostegno ai minori con problematiche relazionali ed emotive dovrebbe essere gestito in collaborazione con i Servizi Sociali attraverso interventi a lungo termine che non li lascino soli davanti ai problemi dell'alunno e alle conseguenze di questi sulla classe.

Viene affermata, inoltre, la necessità di creare, all'interno dei contesti scolastici, momenti di formazione indirizzati ai bambini stessi nei quali poter spiegare loro come certe situazioni (es. alcolismo, maltrattamenti) siano gravi e necessitino di essere condivise con degli adulti significativi, quali appunto gli insegnanti. Formare i bambini su questi argomenti permetterebbe di creare un clima di fiducia reciproca affinché i minori si sentano a proprio agio nel raccontare eventuali situazioni di disagio che si ritrovano a vivere.

Copyright © 2021 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy. ISBN 9788835115250

6. Conclusioni

La ricerca, realizzata nel territorio dell'A. ULSS n. 8, evidenzia una concezione a volte contraddittoria del ruolo della scuola e degli insegnanti nell'ambito della tutela del maltrattamento sui minori: se da un lato gli insegnanti ritengono di possedere la conoscenza e la capacità per rilevare le diverse forme di maltrattamento (in particolare la trascuratezza ed il disagio sociale ma non solo), non è altrettanto radicata in loro la volontà di segnalare ai servizi poiché solo il 18% degli intervistati che dichiarano di aver incontrato situazioni di rischio di pregiudizio hanno poi proceduto a contattare i servizi competenti allo scopo di permettere a questi di realizzare i dovuti approfondimenti. Emerge come gli insegnanti intervistati si sentano investiti da una grossa responsabilità quando ci si riferisce al benessere del minore e alla sua tutela e di conseguenza si approccino alla segnalazione con molta prudenza, aspettando che la situazione dimostri di essere veramente grave, o comunque dopo aver raccolto delle prove certe rispetto all'esistenza del problema. Questo atteggiamento, rilevato anche in altre ricerche di settore, può però incidere nel persistere del bambino in una condizione di sofferenza. A questo si aggiunge l'effetto della mancata conoscenza del Servizio Tutela Minori e delle sue procedure d'intervento: solo il 27% del nostro campione afferma di conoscere il servizio e tra coloro che hanno segnalato solo il 24% di utilizzare la scheda di segnalazione. Questo innesca il rischio di ricadere nei pregiudizi che, ancora oggi, si celano dietro alla parola "Servizi Sociali" (è nota a molti infatti la frase: "l'assistente sociale ruba i bambini") facendo maturare paure irrealistiche sulle modalità di intervento dei servizi.

In ultimo appare interessante la necessità di non relegare il ruolo degli insegnanti alla sola segnalazione, solo il 25,7% degli insegnanti che hanno segnalato sono stati informati e/o coinvolti successivamente alla loro segnalazione in merito alla situazione in corso. Dalle risposte degli intervistati emerge la necessità degli insegnanti di avere informazioni in merito al seguito della segnalazione soprattutto nell'ottica degli interventi di protezione che la scuola potrebbe continuare a svolgere. Gli insegnanti, infatti, immaginano di poter ricoprire un ruolo che non li veda solo come meri segnalanti ma come coloro che possono continuare a svolgere un compito nella protezione del minore segnalato sia mantenendo la connessione tra Servizi e famiglia, sia continuando a rappresentare un riferimento per la famiglia o per il minore.

La scuola spicca come un contesto competente per la rilevazione delle situazioni di maltrattamento, ciò che emerge come carenziale sembra, infatti,

Copyright © 2021 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy. ISBN 9788835115250

non attenere all'area delle conoscenze o capacità di rilievo ma alla disponibilità a trasferire, attraverso la segnalazione, il compito di verifica e di sostegno ai Servizi Sociali competenti in tempi ristretti. Appare utile che i Servizi costruiscano canali comunicativi costanti nel tempo con le scuole del territorio anche attraverso momenti informativi e formativi diretti agli insegnanti e ai bambini e ragazzi, e soprattutto attraverso la costruzione di prassi che consentano di coinvolgere maggiormente la scuola anche nel percorso post segnalazione.

Riferimenti bibliografici

Bertotti T. (2012), *Bambini e famiglie in difficoltà*, Carocci, Roma.

Crestani F. (2011), "I minori", in Codini E., Fossati A., Frego Luppi S.A. (a cura di), *Manuale di diritto dei servizi sociali*, Giappichelli, Torino.

Foti C., Bosetto C., Farci S. (2004), *L'abuso all'infanzia. Linee guida per l'intervento nei casi di maltrattamento fisico, psicologico e sessuale ai danni dei bambini e degli adolescenti*, SIE, Torino.

Foti C., Bosetto C., Maltese A. (2000), *Il maltrattamento invisibile. Scuola, famiglia, istituzioni*, FrancoAngeli, Milano.

Miragoli S., Caravita S. (2007), *La prevenzione dell'abuso e del maltrattamento all'infanzia all'interno del contesto scolastico: rilevazione e segnalazione*, «Maltrattamento e abuso all'infanzia», 9(1), pp. 37-47.

Payne B. (1991), *The principal's role in reporting child abuse*, «Here's How», 9(6), pp. 1-5.

Pedrocco Biancardi M.T. (2001), *Gli insegnanti e la percezione del problema dell'abuso sessuale sui minori: i risultati di una ricerca regionale*, «Maltrattamento e abuso all'infanzia», 3(3), pp. 85-112.

Regione Veneto (2005), *Linee Guida 2005 per i servizi sociali e socio-sanitari. La presa in carico, la segnalazione e la vigilanza per la protezione e la tutela dell'infanzia e dell'adolescenza nelle situazioni di rischio e pregiudizio in Veneto. Soggetti, competenze, percorsi*, http://garantedirittipersonaminori.consiglioveneto.it/gestione/documenti/doc/LINEE_GUIDA_2005_web.pdf.

Regione Veneto (2008), *Linee Guida 2008 per i servizi sociali e socio-sanitari. La cura e la segnalazione. La responsabilità nella protezione e nella tutela dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza in Veneto*, http://garantedirittipersonaminori.consiglioveneto.it/gestione/documenti/doc/LG_AFFIDO_2008_web.pdf.

Regione Veneto (2008), *Orientamenti per la comunicazione tra scuola e servizi sociali e sociosanitari per la protezione e la tutela dei diritti dei bambini e dei ragazzi nel contesto scolastico*, http://garantedirittipersonaminori.consiglioveneto.it/gestione/documenti/doc/orientamenti_scuola_servsoc_web.pdf.

Segatto B., Dal Ben A. (2020). *Decisioni Difficili. Bambini, Famiglie e Servizio Sociale*, FrancoAngeli, Milano

Webster S.W., O'Toole R., O'Toole A., Lucal B. (2007), *Sovra-segnalazione e*

Copyright © 2021 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy. ISBN 9788835115250

sotto-segnalazione dell'abuso all'infanzia: l'utilizzo della discrezionalità professionale da parte degli insegnanti, «Maltrattamento e abuso all'infanzia», 9(1), pp. 11-36.

Zanatta J. (2012), *La segnalazione precoce nella tutela minori. Indagine nel territorio dell'alto vicentino*, Tesi Magistrale non pubblicata in Scienze del Servizio Sociale.

Copyright © 2021 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy. ISBN 9788835115250