

PROMUOVERE LE RELAZIONI UMANE E LA GIUSTIZIA SOCIALE

Contributi all'International
Conference Social Work Education
and Social Development

A cura di
Annamaria Campanini,
Mara Sanfelici



Fondazione
Nazionale
Assistenti Sociali

FrancoAngeli 



Condivisione del sapere nel servizio sociale

collana della Fondazione Nazionale Assistenti Sociali/FNAS

La collana si propone come luogo di pubblicazione del sapere emergente in servizio sociale: uno spazio, quindi, nel quale rendere pubblico, condivisibile e oggetto di confronto il patrimonio ricco e rinnovato di conoscenze, scoperte e pratiche degli assistenti sociali (*Social Workers* nella dizione internazionale) progettato e curato dalla Fondazione Nazionale degli Assistenti Sociali, anch'essa strumento e opportunità a servizio della comunità professionale.

La letteratura di servizio sociale, in tutte le sue declinazioni (storica, etica, giuridica, antropologica, sociologica, politica, economica e organizzativa) è viepiù cresciuta anche in Italia nel corso degli ultimi decenni, prevalentemente per la spinta propulsiva di docenti e studiosi, interni ed esterni alla disciplina professionale, orientati a trasmettere conoscenza e competenza nelle aule dell'università. Sono meno evidenti, invece, seppure presenti, le pubblicazioni sulle pratiche e sulle tematiche affrontate quotidianamente negli interventi sociali e nelle nuove frontiere in cui operano i *professionals* di servizio sociale.

La Fondazione, dunque, cura e promuove questa collana per valorizzare le ricerche, le proposte culturali e le pratiche progettuali che animano e concretizzano la disciplina di servizio sociale, per sostenere i professionisti nello sviluppo di nuove competenze, per portare ad evidenza le notevoli potenzialità di produzione disciplinare già presenti e provocare criticamente ulteriori capacità.

I volumi pubblicati sono sottoposti a valutazione anonima di almeno due *referees* esperti.



Fondazione Nazionale Assistenti Sociali

La *Fondazione Nazionale degli Assistenti Sociali*, istituita nel 2015 dal Consiglio Nazionale dell'Ordine, ha l'obiettivo di valorizzare la professione di assistente sociale, promuove studi e ricerche scientifiche direttamente e attraverso collaborazioni esterne, svolge indagini e rilevazioni al fine di acquisire e diffondere conoscenze inerenti alla professione e ai settori d'interesse del servizio sociale (metodologia e deontologia professionale, politiche sociali, organizzazione dei servizi, innovazione), organizza attività finalizzate all'aggiornamento tecnico-scientifico e culturale degli assistenti sociali, anche avvalendosi di convenzioni con Università ed enti pubblici e privati, partecipa a bandi di progettazione e gare internazionali, europei e locali. Promuove, inoltre, iniziative editoriali e attività tese a consolidare la connessione tra la professione e il sistema culturale nazionale e internazionale.

Collana coordinata da

Silvana Mordegli, Presidente FNAS

Comitato editoriale

Luigi Gui, Silvana Mordegli, Francesco Poli, Mara Sanfelici, Miriam Totis

Comitato scientifico

Elena Allegri (*Università del Piemonte Orientale*), Teresa Bertotti (*Università di Trento*), Fabio Berti (*Università di Siena*), Marco Burgalassi (*Università di Roma3*), Annamaria Campanini (*Università di Milano Bicocca*), Maria Teresa Consoli (*Università di Catania*), Marilena Dellavalle (*Università di Torino*), Roberta Di Rosa (*Università di Palermo*), Silvia Fargion (*Università di Trento*), Fabio Folgheraiter (*Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano*), Günter Friesenhahn (*Hochschule Koblenz*), Gianmario Gazzì (*CNOAS*), Luigi Gui (*Università di Trieste*), Francesco Lazzari (*Università di Trieste*), Kinue Komura (*Bukkyo University, Kyoto*), Walter Lorenz (*Univerzita Karlova, Praha*), Alberto Merler (*Università di Sassari*), Silvana Mordegli (*Università di Genova*), Carla Moretti (*Università Politecnica delle Marche*), Urban Nothdurfter (*Free University of Bozen-Bolzano*), Clarisa Ramos Feijóo (*Universitat d'Alacant*), Anna Maria Rizzo (*Università del Salento*), Ana Sánchez Migallón Ramírez (*Universidad de Murcia*), Mara Sanfelici (*Università di Trieste*), Alessandro Sicora (*Università di Trento*).



PROMUOVERE LE RELAZIONI UMANE E LA GIUSTIZIA SOCIALE

Contributi all'International
Conference Social Work Education
and Social Development

A cura di
Annamaria Campanini,
Mara Sanfelici



Fondazione
Nazionale
Assistenti Sociali

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 ne massimizza la visibilità e favorisce la facilità di ricerca per l'utente e la possibilità di impatto per l'autore.

Per saperne di più: http://www.francoangeli.it/come_publicare/publicare_19.asp

Copyright © 2022 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 Commerciale-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-nc-nd/4.0/deed.it>

Indice

1. L'Agenda Globale delle professioni sociali , di <i>Annamaria Campanini, Mara Sanfelici</i>	pag.	9
1. I temi della conferenza mondiale del servizio sociale 2021	»	9
2. L'Agenda Globale delle professioni sociali e gli obiettivi del decennio 2020-2030	»	10
3. Il ruolo del servizio sociale per la promozione delle relazioni umane e della giustizia sociale	»	15
2. Servizio sociale ed "emergenza sociale": una ricerca esplorativa in Italia , di <i>Mara Sanfelici</i>	»	19
1. Introduzione	»	19
2. La letteratura di riferimento	»	20
3. Il metodo della ricerca	»	22
4. I risultati	»	23
5. Discussione e conclusioni	»	31
Bibliografia	»	35
3. Ricerca qualitativa e servizio sociale: intervistare per ricostruire l'agire professionale , di <i>Giovanni Cellini</i>	»	38
1. Introduzione	»	38
2. Spunti dalla letteratura su ricerca e servizio sociale	»	39
3. Ricerche a confronto	»	41
4. Alcuni risultati a confronto	»	45
5. Conclusioni	»	48
Bibliografia	»	51

4. Prospettive nei processi decisionali per la protezione dei minori , di <i>Barbara Segatto, Anna Dal Ben</i>	pag.	53
1. Introduzione	»	53
2. L'importanza degli studi sui processi decisionali: i fattori che incidono nell'intervento e le strategie operative degli assistenti sociali	»	54
3. Le ricerche	»	57
4. Conclusioni: nuove prospettive, vecchie criticità	»	63
Bibliografia	»	65
5. Etnografia di una relazione: la reciprocità nello scambio tra <i>social work</i> e <i>homelessness</i> , di <i>Maddalena Floriana Grassi</i>	»	70
1. Introduzione	»	70
2. Il framework teorico: la disuguaglianza come possibilità di scambio	»	71
3. Il framework metodologico: la ricerca come luogo di incontro	»	74
4. Risultati principali	»	76
5. Considerazioni conclusive	»	85
Bibliografia	»	86
6. La relazione agapica nel servizio sociale , di <i>Luigi Gui, Maria Rosalba Demartis</i>	»	89
1. Un concetto nuovo	»	89
2. Servizio sociale e agire agapico	»	93
3. Una ricerca sul campo	»	95
4. Una dimensione professionale da esplorare ancora	»	107
Bibliografia	»	108
7. La produzione della conoscenza nel processo di aiuto: una proposta di lavoro partecipato , di <i>Tiziana Tarsia</i>	»	110
1. Premessa	»	110
2. Perché focalizzarsi sul processo di produzione della conoscenza?	»	112
3. Come si produce la conoscenza nei "tavoli"	»	114
4. Cosa serve per produrre conoscenza: lo spazio del "ba"	»	119

5. Spunti di riflessione alla luce dei due modelli di analisi	pag.	122
6. Prime conclusioni	»	124
Bibliografia	»	127
8. Le pratiche di tirocinio professionale nelle università italiane: l'esperienza di Roma Tre , di <i>Marco Accorinti, Marco Burgalassi</i>	»	129
1. Introduzione	»	129
2. Il progetto di tirocinio nel corso di laurea di Servizio sociale dell'Università di Roma Tre	»	130
3. I cambiamenti organizzativi a seguito della pandemia	»	134
4. Il tirocinio a distanza a Roma Tre	»	136
5. Alcuni apprendimenti didattici	»	138
Bibliografia	»	141
9. Il servizio sociale e la formazione professionale nello Stato di Espírito Santo: 50 anni di storia , di <i>Jeane Andréia Ferraz Silva, Andrea Monteiro Dalton, Salyanna de Souza Silva</i>	»	142
1. Introduzione	»	142
2. Analisi della letteratura	»	143
3. Il metodo	»	145
4. I risultati della ricerca	»	146
5. Conclusioni	»	157
Bibliografia	»	157

4. Prospettive nei processi decisionali per la protezione dei minori

di Barbara Segatto, Anna Dal Ben

1. Introduzione

Lo studio dei processi decisionali all'interno delle professioni sociali e sanitarie è stato introdotto, e ha assunto crescente rilevanza, per la necessità delle amministrazioni pubbliche di rendicontare l'operato quotidiano all'interno dei servizi e, conseguentemente, per costruire un sistema di legittimazione della scelta degli interventi realizzati per tutelare la persona all'interno del suo specifico contesto di vita. Tali necessità sono divenute sempre più impellenti negli ultimi decenni a seguito della scarsità di risorse materiali ed umane all'interno degli enti pubblici che ha portato, da un lato, ad un bisogno urgente di ottimizzazione degli interventi e, dall'altro, a dover garantire standard elevati di efficienza, efficacia ed equità delle prestazioni entro contesti delineati da numerosi vincoli di carattere normativo, istituzionale ed economico (Bywaters, McLeod e Napier, 2009).

L'ambito entro cui si è sviluppata maggiormente la produzione scientifica riguardante il *decision-making* nei servizi sociali riguarda la protezione dei minori. Quest'area rappresenta una importante voce di spesa per le pubbliche amministrazioni ma, ancor di più, si rivolge a soggetti verso i quali è cresciuta l'attenzione dell'opinione pubblica e, conseguentemente, la necessità di dover dimostrare il significato dell'agire istituzionale. Ci si riferisce infatti ad un servizio che è chiamato, a livello nazionale e internazionale, a garantire ai soggetti minorenni il più elevato grado di tutela e benessere in un quadro che, sulla base dei dati raccolti a livello mondiale, mostra un aumento delle famiglie esposte a maltrattamenti e forme di abbandono nei confronti dei figli minori (Adams, 2005; WHO, 2020; O'Reilly *et al.*, 2010) congiuntamente a una diminuzione delle risorse dedicate, con il forte rischio di non riuscire a soddisfare adeguatamente le richieste di aiuto (DePanfilis e Zuravin, 2002).

In Italia, gli studi sui processi decisionali nella protezione dei minori appaiono ancora residuali e spesso di carattere locale, sebbene vi sia da alcuni

anni lo sforzo e la necessità di produrre una più articolata e cospicua ricerca su questa tematica, anche a seguito di alcuni fatti di cronaca che hanno portato all'attenzione dei media e della cittadinanza il funzionamento del sistema dei servizi (p. e. Caso Bibbiano), costringendo la pubblica amministrazione a rendere espliciti i processi di tutela nonché le motivazioni sottostanti le scelte. Diviene quindi sempre più rilevante, oltre alla necessità di costruire sistemi di raccolta dati a livello nazionale, far convergere gli esiti delle ricerche realizzate per fornire un contributo utile alla comprensione dei fattori che incidono in modo determinante nel processo di tutela dei minori.

A tale scopo, presentiamo gli esiti di due studi che hanno coinvolto gli assistenti sociali operanti nei servizi di tutela dei minori. La prima ricerca (Segatto, Dal Ben e Giacomini, 2020; Segatto e Dal Ben, 2021), di carattere esplorativo con un impianto qualitativo, ha voluto identificare le variabili che incidono nelle decisioni degli assistenti sociali dei servizi di tutela nel contesto della Regione Veneto, con l'obiettivo di comprendere nello specifico: come fossero organizzati i servizi dal punto di vista gestionale; quali differenze vi fossero entro contesti istituzionali simili; quali fossero i fattori di contesto, professionali e personali che entrano in gioco nei processi di *decision-making* in questa complessa sfera del lavoro sociale. A partire dagli esiti di questa prima ricerca, è stata condotta la seconda indagine di impianto quantitativo, che ha visto coinvolti 139 assistenti sociali italiani, per indagare

le valutazioni e le modalità di intervento degli operatori; gli atteggiamenti verso l'allontanamento, il collocamento extrafamiliare, la riunificazione, nonché verso la partecipazione dei minori e dei genitori alle decisioni di protezione; le caratteristiche personali e le competenze professionali; la percezione della realtà organizzativa dei servizi e della gestione dei carichi di lavoro; l'orientamento in materia di *child welfare* (Segatto e Dal Ben, 2020, p. 84).

Il presente contributo intende introdurre, alla luce degli esiti raggiunti dalle due ricerche, alcune riflessioni e proposte sulle modalità di intervento dei professionisti, con particolare attenzione alla partecipazione dei bambini, dei ragazzi e delle loro famiglie.

2. L'importanza degli studi sui processi decisionali: i fattori che incidono nell'intervento e le strategie operative degli assistenti sociali

Gli assistenti sociali nella pratica quotidiana assumono costantemente decisioni attraverso complicati processi che hanno l'obiettivo di soppesare van-

taggi e svantaggi rispetto alle strategie e alle alternative possibili, proprio per trovare le soluzioni che maggiormente promuovono il benessere e la tutela delle persone. Una decisione “corretta” dovrebbe essere quella selezionata sulla base di una combinazione tra conoscenze teoriche, competenze pratiche e valori stabiliti dalla professione (Mattison, 2000), mantenendo il focus sulla persona, le sue caratteristiche, necessità e autodeterminazione.

Per favorire la gestione della complessità insita nelle scelte operative, oltre alle conoscenze e competenze legate al proprio sapere scientifico ed esperienziale, gli assistenti sociali si rifanno certamente al Codice Deontologico, quale strumento guida per l’etica professionale, che offre un insieme di valori, principi e standard per accompagnare la condotta decisionale, soprattutto nei casi in cui emergano dilemmi di natura etica e morale. Tuttavia, a fronte della complessità delle situazioni multiproblematiche e dei continui mutamenti che caratterizzano i percorsi e i contesti di vita delle persone, l’insieme di indirizzi d’azione prescritti nel Codice non sono sufficienti per definire l’operato dei professionisti in tutte le circostanze (NASW, 1996): nei casi di decisioni dilemmatiche in cui vi siano interessi contrastanti che portano a dover scegliere tra alternative spesso insoddisfacenti, questo strumento non fornisce indicazioni su quali valori o principi il professionista dovrebbe considerare come prioritari.

Questa criticità si rileva soprattutto in relazione alle decisioni sulla protezione delle persone (Bertotti, 2016), poiché in queste situazioni la valenza etica legata alla valutazione professionale dell’assistente sociale è fondamentale: tali scelte, infatti, possono comportare una limitazione della libertà individuale dei soggetti o, comunque, definire interventi che hanno il potere di modificare a livello strutturale la vita del beneficiario, come avviene nella protezione dei minori e delle persone fragili, più in generale. Nell’ambito della tutela dei minori, queste decisioni riguardano principalmente la segnalazione all’autorità giudiziaria, l’allontanamento del minore dalla famiglia di origine e il ricongiungimento (Bertotti, 2016): nelle suddette situazioni, il professionista si trova a riflettere sul concetto di salvaguardia del minore e, d’altra parte, sull’importanza del mantenimento dei legami familiari, principi fondamentali all’interno dell’attuale cultura istituzionale, sociale e normativa, come previsto dall’articolo 30 della Convenzione ONU sui diritti dell’infanzia e dell’adolescenza.

Nelle decisioni legate alla protezione di bambini e ragazzi, l’operatore, e l’intero sistema istituzionale, si assumono la responsabilità di garantire ad un soggetto in situazione di rischio (oltretutto in età evolutiva), un diverso contesto di vita orientato ad un maggior benessere, sradicandolo dal precedente. Questo tuttavia implica per bambini e ragazzi il dover vivere un tempo di grande incertezza, caratterizzato da ulteriori traumi e fratture nelle relazioni

primarie, che lascerà una traccia nell'arco di tutta la loro vita; traccia necessaria a dare forma ad una possibile uscita dalla situazione di rischio. Gli interventi, costruiti nella «complicata interazione tra processi razionali, oggettivi, formali, organizzativi e processi soggettivi, informali, relazionali» (O'Connor e Leonard, 2014, p. 1816), possono però avere anche esiti negativi che comportano un peggioramento delle condizioni del minore e della sua famiglia, mostrando quindi la fallibilità delle capacità decisionali degli assistenti sociali e degli altri attori istituzionali coinvolti (Gambrill e Shlonsky, 2000; Proctor, 2002; Munro, 1999; 2008). Tali situazioni, seppur rare, hanno un elevato impatto mediatico e divengono immediatamente oggetto di critica e attacco da parte dell'opinione pubblica, che chiede spiegazioni concrete in merito al mancato e dannoso funzionamento della protezione, alla rendicontazione degli interventi messi in atto e rassicurazioni sull'irripetibilità di eventi simili (Munro, 2005).

Per fornire una risposta alle preoccupazioni emerse in molti contesti europei e internazionali sugli esiti negativi di interventi nella tutela dei minori, negli ultimi anni sono state effettuate molte ricerche sul *decision making*, riassumibili entro due principali filoni:

1. studi sui fattori che incidono nella presa di decisione (p. e. Baumann *et al.*, 2011; Fluke *et al.*, 2014; Munro e Hubbard, 2011; Benbenishty *et al.*, 2015);
2. studi sugli strumenti e le strategie idonei a ridurre la discrezionalità operativa e ad indirizzare il processo decisionale con particolare focus sulla valutazione professionale dell'assistente sociale in situazioni di incertezza e sulla partecipazione dei soggetti coinvolti (p. e. Helm, 2016; Kedell, 2011; Van de Luitgaarden, 2011; De Bortoli e Dolan, 2015; Gillingham e Humphreys, 2010; Roesch-Marsh, 2018; Davidson-Arad e Benbenishty, 2008).

In merito al primo filone, l'elemento che emerge trasversalmente è la necessità di analizzare i processi decisionali in un'ottica sistemica (Munro, 2005) o ecologica (Bauman *et al.*, 2011), in cui il contesto è parte integrante del processo decisionale e tutti i fattori che caratterizzano la specifica situazione si influenzano vicendevolmente. Ritenerne infatti che il risultato del processo decisionale e, di conseguenza, la scelta dell'intervento di protezione migliore da attuare, sia dovuto esclusivamente alle caratteristiche del caso e dei soggetti coinvolti, è un errore che potrebbe compromettere l'intero esito della presa in carico, poiché la variabilità dei fattori legati all'assistente sociale e al servizio entro cui opera, è altrettanto rilevante.

Nello specifico, le componenti significative da considerare nelle scelte di protezione, riguardano: le caratteristiche del minore e della sua famiglia (Horowitz *et al.*, 2011; Gold, Benbenishty e Osmo, 2001; Font e Maguire-Jack,

2015), in cui la presenza di alcune determinanti favorisce maggiormente lo sviluppo di contesti di rischio e di allontanamento (p. e. la condizione socio-economica precaria, la presenza di problematiche quali disturbo da uso di sostanze o patologie nella sfera della salute mentale, la presenza di difficoltà cognitive, psicologiche o emotive dei minori, il grado di collaborazione del nucleo familiare); le caratteristiche dell'operatore (Brunnberg e Pècnik, 2007; Regehr *et al.*, 2010; Jent *et al.*, 2011), che possono portare il professionista a prediligere una visione maggiormente a supporto della famiglia piuttosto che a immediata protezione del minore (p. e. l'età, il livello di istruzione e formazione specifica, eventuali esperienze negative vissute nell'infanzia, la presenza di figli, il sistema valoriale personale); le caratteristiche dell'organizzazione (Baumann *et al.*, 2010; Fluke *et al.*, 2014; Laming, 2009; Wagner *et al.*, 2001), che incidono nell'identificazione degli interventi possibili da attuare in termini di risorse e vincoli (p. e. *policy* del contesto territoriale, l'orientamento del servizio in materia di *child welfare*, le disponibilità in termini di risorse umane ed economiche, le relazioni interne tra professionisti, la normativa di riferimento).

La seconda area di ricerca, parte dall'evidenza che i servizi per la tutela dei minori si caratterizzano per una ampia discrezionalità organizzativa ed operativa (Gilbert, Parton e Skivenes, 2011; Kriz e Skivenes, 2013; Osmo e Benbenishty, 2004), dettata dalla mancanza di procedure e prassi condivise nella presa in carico interna e nel rapporto fra servizi differenti. Tale discrezionalità, se da un lato permette all'assistente sociale di agire sulla specificità delle situazioni, dall'altro può comportare iniquità negli interventi. Per questi motivi, i ricercatori si sono focalizzati sulla definizione di strumenti più o meno standardizzati, utili ad accompagnare il processo decisionale e fornire indicatori funzionali alla valutazione dell'assistente sociale per «affrontare 'l'incoerenza nelle decisioni' e la debole capacità dei professionisti di prevedere i risultati attesi dagli interventi» (Schwalbe, 2004, p. 563). Gli studi condotti sugli esiti dell'utilizzo di tali strumenti, mostrano però una difficoltà applicativa da parte degli assistenti sociali (Lyle e Graham, 2000) che spesso non ritrovano una corrispondenza tra la propria valutazione e il risultato emerso dall'uso dello strumento.

3. Le ricerche

La prima ricerca è stata realizzata nel 2018 e ha visto coinvolti 22 assistenti sociali operanti nella tutela minori di Comuni capoluogo di provincia della Regione Veneto (Padova, Venezia e Verona). Attraverso 3 focus group sono state raccolte le loro opinioni rispetto alle procedure, alle criticità e alle

risorse nonché alle buone prassi negli interventi di tutela. Lo strumento di rilevazione è stato scelto per favorire la circolazione delle informazioni e il confronto tra i partecipanti, al fine di mettere in luce sia le somiglianze, sia le differenze nei punti di vista, creando un dibattito sulla tematica. L'analisi del materiale testuale prodotto ha permesso l'emersione di tre principali aree di discussione: le forme organizzative, l'orientamento in materia di protezione e, infine, la discrezionalità decisionale ed operativa.

In relazione alle forme organizzative, è importante sottolineare come «in Veneto, l'ambito della Tutela dei minori si collochi all'interno di un modello regionale che integra realtà sanitaria e sociale mantenendo però le differenti organizzazioni su base locale che, tuttavia, hanno l'obbligo di attenersi alle Linee Guida regionali per la protezione e la tutela del minore» (Segatto e Dal Ben, 2021, p. 183): in alcune realtà territoriali, pertanto, i servizi per la protezione sono in capo ai Comuni, in altri invece sono delegati alle A.Ulss, con differenti modelli di delega. Al fine di garantire uno scambio che partisse da una base simile in termini gestionali, si è scelto di intervistare professionisti operanti in servizi in cui la tutela dei minori fosse in capo ai Comuni. L'impianto istituzionale simile, tuttavia, non ha mostrato la presenza di importanti parallelismi, evidenziando invece notevoli differenze in termini di organizzazione interna e figure professionali coinvolte. In due delle realtà territoriali analizzate, infatti, sono presenti dei servizi definiti “di età evolutiva” (Padova) e di “prevenzione” (Verona), dislocati nei quartieri delle città, che si occupano dei minori e delle loro famiglie entro il contesto spontaneo, semi-spontaneo e, per quanto riguarda la realtà padovana, anche giudiziario per le situazioni che presentano un basso livello di complessità. Vi sono poi dei servizi definiti di “secondo livello” che si occupano delle situazioni più difficili in cui è sempre presente il coinvolgimento dell'Autorità Giudiziaria. Nel veneziano, invece, i servizi sono sempre dislocati su base comunale, ma non vi è una distinzione di presa in carico tra situazioni più o meno complesse e tra incarichi in contesti di beneficenza o giudiziali, quindi non si rileva la presenza di un servizio di secondo livello.

Ragionando invece di risorse umane, l'organico si differenzia rispetto alle professionalità coinvolte e alle modalità di presa in carico. A Padova sono presenti assistenti sociali e uno psicologo per l'intera realtà comunale; a Verona, invece, sono presenti più psicologi cosicché ogni servizio tutela di quartiere abbia un professionista di riferimento. Infine, a Venezia, l'organico si caratterizza per la presenza di assistenti sociali ed educatori professionali in misura paritaria, mentre la figura dello psicologo è esterna ed utilizzata ove necessario come consulenza.

Interessante è la visione rispetto alla seconda area emersa dal confronto,

ovvero l'orientamento in materia di *child welfare*¹. Gli intervistati, trasversalmente, spiegano come il mandato istituzionale degli Enti preveda un chiaro orientamento a supporto della famiglia, allineandosi alle normative nazionali e regionali, nonché alla visione culturale del nostro Paese. Questo si rileva anche dalla tipologia di percorsi formativi che vengono proposti agli operatori all'interno dei servizi, spesso orientati alla prevenzione dell'istituzionalizzazione dei minori e all'implementazione di conoscenze per supportare le competenze genitoriali². Invero, alcuni assistenti sociali riportano una difficoltà nell'aderire a questo modello poiché ritengono che tali strumenti rischino di porre la protezione del minore in secondo piano rispetto alla protezione dell'integrità del contesto familiare.

La terza area tematica riguarda la discrezionalità decisionale e operativa dei professionisti (Segatto, Dal Ben e Giacomini, 2020). Una tra le criticità maggiormente rilevate, riguarda l'assenza di protocolli operativi tra i vari servizi coinvolti che, a detta degli intervistati, comporta una importante difficoltà di relazione con i colleghi dei servizi specialistici quali, ad esempio, Centro di Salute Mentale, Neuropsichiatria infantile e Servizi per le dipendenze. Questa criticità viene appianata solo a fronte di un buon rapporto personale tra colleghi che permette un'efficace collaborazione: in assenza di queste relazioni, i tempi per la presa in carico integrata si allungano e spesso si creano percorsi di sostegno distinti e paralleli. La mancanza di modalità condivise si rileva anche tra gli assistenti sociali appartenenti allo stesso servizio, poiché non esistono quasi mai delle prassi alle quali attenersi, perciò ciascun professionista opera con modalità che si differenziano sulla base delle proprie caratteristiche e attitudini personali e professionali, dell'approccio metodologico e della formazione ricevuta. Questo implica una discrezionalità nei tempi della presa in carico, nelle tipologie di interventi, nelle prestazioni effettuate (p. e. numero di visite domiciliari, soggetti coinvolti) e nelle risorse reperite: in tal senso gli intervistati riportano l'importanza dell'esperienza, come veicolo che conduce l'azione professionale. Infine, anche

¹ Gilbert, Parton e Skivenes (2011) identificano due principali orientamenti: il primo centrato sulla protezione dei minori in senso stretto (*child protection*) e il secondo centrato sul supporto genitoriale (*family service orientation*).

² Per esempio gli intervistati hanno citato il Programma P.I.P.P.I (Programma di Intervento per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione) che persegue la finalità di innovare le pratiche di intervento nei confronti delle famiglie cosiddette negligenti al fine di ridurre il rischio di maltrattamento e il conseguente allontanamento dei bambini dal nucleo familiare d'origine, articolando in modo coerente fra loro i diversi ambiti di azione coinvolti intorno ai bisogni dei bambini che vivono in tali famiglie, tenendo in ampia considerazione la prospettiva dei genitori e dei bambini stessi nel costruire l'analisi e la risposta a questi bisogni. L'obiettivo primario è dunque quello di aumentare la sicurezza dei bambini e migliorare la qualità del loro sviluppo, secondo il mandato della legge 149/2001.

gli aspetti personali hanno un peso nella diversificazione delle modalità operative, sia in termini di approccio relazionale, in cui alcuni si dicono più empatici di altri; sia in termini di eventi particolari che possono incidere nella presa in carico dei minori, quali la genitorialità, la separazione coniugale, le esperienze nelle famiglie di origine.

Lo scenario di elevata differenziazione dei modelli gestionali dei servizi di tutela in un territorio relativamente circoscritto e, a maggior ragione, l'ipotesi (in parte confermata) che l'assenza di modalità operative condivise comporti un elevato grado di discrezionalità nella presa in carico in capo al singolo operatore, hanno permesso di costruire le basi rispetto alla volontà di approfondire i meccanismi sottostanti i processi decisionali nella protezione di bambini e ragazzi.

La seconda ricerca, di taglio quantitativo, realizzata nel 2019, ha coinvolto 139 assistenti sociali operanti in servizi di tutela. Per la rilevazione è stato utilizzato un questionario costruito ad hoc dal gruppo di ricerca e denominato "*Decidere. Atteggiamenti, Pratiche e Prospettive nella Tutela del Minore*³", composto da 115 domande, suddivise per aree tematiche:

- dati socio-anagrafici e informazioni sul contesto lavorativo di appartenenza;
- analisi di un caso di tutela presentato al momento della presa in carico e dopo circa due anni dall'intervento definito (traduzione italiana⁴ del *Vignette questionnaire*, di Benbenishty e collaboratori, 2003; 2008; 2012), rispetto al quale si chiedeva agli intervistati di indentificare gli elementi di rischio per i minori coinvolti e gli interventi più idonei sulla base delle informazioni fornite;
- atteggiamenti e benessere dei minori: sezione che esamina gli atteggiamenti dei professionisti nei confronti dell'allontanamento e della riunificazione con il nucleo di origine dei bambini in situazioni di rischio, nonché l'importanza della partecipazione di bambini e genitori ai processi decisionali (traduzione italiana di *The Child Welfare Attitudes Questionnaire* di Benbenishty e collaboratori, 2003; 2008; 2012);
- orientamento in materia di *child welfare* (protezione dei minori v/s supporto alla famiglia);
- competenze e realtà lavorative: sezione che analizza alcuni fattori quali

³ Per maggiori informazioni sullo strumento e la ricerca completa, si veda: Segatto B., Dal Ben A. (2020). *Decisioni Difficili. Bambini, famiglie e servizi sociali*. Milano, FrancoAngeli. Reperibile: http://ojs.francoangeli.it/_omp/index.php/oa/catalog/book/474

⁴ La versione italiana utilizzata nella presente ricerca, esito di una elaborazione successiva ad una prima traduzione che aveva mostrato alcune fragilità, ha mostrato una adeguata consistenza interna, misurata attraverso il test Alpha di Cronbach, per tutte le sei scale che compongono il questionario, con punteggi compresi tra .53 e .77.

competenze, esperienze, decisioni difficili, responsabilità, risorse (traduzione italiana dell'*Investigation worker instrument* di Dettlaff e collaboratori, 2008; 2015).

Gli esiti della rilevazione hanno permesso di identificare 4 dimensioni principali utili alla riflessione sui processi decisionali relativi alla protezione dei minori: l'orientamento degli operatori in materia di *child welfare*, la partecipazione dei destinatari degli interventi alle decisioni, le tipologie di interventi di protezione e, infine, le competenze dei professionisti.

Come emerso dalla prima ricerca, l'orientamento in materia di *child welfare*, può essere considerato a livello macro come principio guida alla base delle istituzioni ma anche, a un livello micro, come indirizzo per la gestione dei casi da parte del singolo operatore. Notiamo infatti che sebbene il 60% degli intervistati, quindi la maggioranza, abbia dichiarato di sentirsi affine ad un orientamento a supporto della famiglia, il restante 40% si sposta sulla protezione del minore.

Tuttavia è interessante sottolineare che quando andiamo ad indagare gli interventi attuabili in riferimento al caso specifico presentato nella vignetta (in cui vi è una grave situazione di pregiudizio per una minore), solo il 30% degli assistenti sociali intervistati propone un allontanamento dal nucleo di origine, percentuale di 10 punti inferiore rispetto a coloro che si dichiarano orientati alla protezione, a dimostrazione del peso che l'orientamento delle politiche agisce sul livello personale degli operatori.

Nonostante questa discrepanza, certamente l'orientamento individuale agisce sul piano delle intenzionalità e delle progettualità rispetto alle pratiche di allontanamento, riunificazione e partecipazione: coloro che si dicono a supporto della famiglia, sono meno propensi agli interventi di allontanamento e più favorevoli all'inserimento del minore in una comunità residenziale rispetto all'affido familiare, alla riunificazione del minore con la famiglia e alla partecipazione dei genitori ai processi decisionali. Chi invece si sente più affine alla protezione del minore, esplicita una maggiore inclinazione verso l'allontanamento, una minore propensione agli inserimenti in comunità residenziale (prediligendo l'affido familiare) e alla riunificazione dei minori con il nucleo di origine.

La seconda dimensione riguarda la partecipazione, che come sottolineato, è un aspetto molto rilevante nella attuale concezione dei processi decisionali. I risultati mostrano come, perlomeno a livello ideologico, per gli intervistati sia centrale in termini di coinvolgimento dei genitori e soprattutto dei minori. Attraverso l'analisi del caso concreto, in cui le figure genitoriali non si dimostravano collaboranti, gli assistenti sociali hanno comunque espresso la necessità di dare loro un tempo e uno spazio di ascolto, utile per raccogliere informazioni sulla situazione, ma altresì per condividere gli interventi ipotiz-

zati, anche nei casi di allontanamento. La partecipazione dei bambini assume una valenza perfino superiore, sia nell'ascolto del minore, sia in relazione ai suoi desideri rispetto ai provvedimenti da prendere.

La terza dimensione è relativa alle opinioni sui principali interventi che caratterizzano i casi di protezione. Pur rilevando la valenza del provvedimento di allontanamento dal nucleo familiare nei casi in cui la situazione sia di grave rischio per il minore, gli assistenti sociali ritengono che sia fondamentale effettuare progetti che prevedano la collaborazione della famiglia, finché questo risulti possibile. Nei casi in cui sia necessario allontanare un/una bambino/a o un/una ragazzo/a, comunque l'obiettivo connesso all'allontanamento è identificato nella riunificazione, nel momento in cui verranno riacquisite le competenze genitoriali. Solo una parte residuale degli intervistati ritiene che, qualora gli interventi con la famiglia non portino risultati adeguati entro un tempo congruo, è utile pensare ad un progetto che possa prevedere anche una limitazione o cessazione dei legami di origine. In merito al collocamento in comunità residenziale e all'affido familiare, gli assistenti sociali mostrano un buon accordo con queste soluzioni, sempre con l'obiettivo di una successiva riunificazione con la famiglia. In tal senso, la comunità residenziale riceve più consensi per coloro che prediligono il lavoro a supporto della famiglia, forse con l'idea che questo tipo di inserimento sia più tutelante nel mantenimento dei legami con la famiglia di origine, a differenza dell'affido familiare, dove i minori realisticamente sperimentano nuovi legami significativi.

Infine, la quarta dimensione, indica come le competenze professionali nella gestione dei processi decisionali siano fondamentali. La capacità di raccogliere informazioni, di instaurare una relazione positiva con i soggetti, nonché di attuare un'adeguata valutazione della situazione, appaiono centrali. Tuttavia, non è di meno la capacità di accedere alle risorse utili per attuare gli interventi e la possibilità di contare sul supporto del proprio ente rispetto alle decisioni prese. L'età è un elemento che incide sulle competenze dell'assistente sociale: i professionisti più anziani (sia per età anagrafica, sia per anni di servizio), fanno maggiore affidamento sulle proprie competenze professionali rispetto ai colleghi più giovani; mentre coloro che lavorano da più tempo nei servizi di tutela, si basano maggiormente sulle caratteristiche legate al caso per prendere le proprie decisioni. Trasversalmente gli assistenti sociali attribuiscono comunque un peso più forte alle capacità interne, quindi dipendenti dalla propria sfera personale, piuttosto che alle capacità derivanti dall'estero (p. e. risorse, caratteristiche del caso), che concretamente sono più difficili da gestire.

4. Conclusioni: nuove prospettive, vecchie criticità

Alla luce degli esiti emersi dalle ricerche presentate appare possibile delineare alcune linee di riflessione ed approfondimento in capo agli interventi nell'area specifica della tutela dei minori.

Un primo tema attiene all'area istituzionale/organizzativa: la pluralità dei modelli di gestione dell'area tutela minori presente nel nostro Paese (Cabiati, 2015), non solo a livello nazionale ma anche regionale, rende complesso offrire interventi equi e omogenei rispetto alle medesime situazioni di rischio. Ancora di più, la mancanza di un sistema di protocolli tra i diversi servizi tutela e i servizi specialistici, rende i tempi di progettazione e di realizzazione delle valutazioni e degli interventi poco coerenti con i tempi dei bambini implicati nei procedimenti, rischiando di produrre una sorta di maltrattamento, nella forma di negligenza, da parte delle istituzioni stesse che si aggiunge alle criticità sperimentate in famiglia. Sembra dunque urgente la necessità di rivedere in modo rilevante il sistema organizzativo dei servizi di tutela attualmente in capo ai Comuni, definendo la tipologia di professionisti e di prestazioni, nonché i processi e le procedure delle prese in carico e prevedendo l'integrazione con i servizi specialistici attraverso specifici protocolli. È necessario infatti ricordare che, come ben evidenziato da alcuni recenti studi (Rossi e Scabini, 2010; Cismai, Università Bocconi e Terres des Hommes, 2013), l'investimento economico e organizzativo a tutela del benessere dei minori, quando realizzato in modo efficace, determina una importante riduzione della spesa pubblica e, di contro, quando non efficace, un altrettanto significativo aumento della stessa. Infine, è di indubbia importanza che il personale impegnato in tale ambito usufruisca di una formazione specifica antecedente alla presa di servizio, per garantire che chi vi opera possieda le conoscenze peculiari necessarie alla gestione della complessità di queste situazioni, e si impegni poi in una formazione continua per essere costantemente aggiornato rispetto ai contesti di rischio e alle pratiche emergenti di intervento.

Un secondo tema riguarda l'orientamento delle politiche e degli operatori in materia di *child welfare*. Il nostro sistema politico è da sempre orientato alla tutela dell'integrità familiare: tale modello trova adesione nella maggioranza degli operatori coinvolti nelle ricerche, e di fatto nella maggioranza degli assistenti sociali in servizio; ciononostante, colpisce che coloro che da più tempo operano nello specifico ambito della tutela, abbiano maturato un proprio personale orientamento verso la protezione dei minori, consapevoli del rischio che l'orientamento a supporto della famiglia di origine offuschi l'attenzione prevista dalle normative nazionali e internazionali per il benessere del minore. In tal senso sarebbe interessante poter approfondire con gli

operatori che si riconoscono nell'orientamento di protezione dei minori, quali siano gli elementi di criticità attualmente presenti nell'operatività dei servizi e come si possa intervenire per renderlo virtuoso. Inoltre, la presenza di una differenza nell'approccio personale al *child welfare* rispetto all'approccio delle politiche, porta con sé, in assenza di una chiara definizione dei processi, un diverso modo di intervenire. Non vogliamo discutere sull'efficacia di un modello rispetto all'altro (tema che richiederebbe una trattazione a parte), ma riteniamo centrale rimarcare come, in assenza di una definizione condivisa e definita dei processi di presa in carico, i singoli operatori possano definire interventi estremamente diversi, a fronte della medesima situazione.

Altro spunto di riflessione deriva dal dato che mostra come i sostenitori del lavoro a supporto delle famiglie di origine prediligano, a fronte di una situazione di allontanamento, il collocamento comunitario del minore rispetto al collocamento familiare. Questa preferenza, che potrebbe sottendere la volontà dei professionisti di garantire e tutelare il più possibile i legami tra il minore e la sua famiglia di origine, rischia però di far perdere di vista il benessere dei bambini coinvolti nei procedimenti, per i quali sappiamo essere molto più frequentemente idoneo un collocamento di tipo familiare. Anche le preferenze espresse dai professionisti rispetto ai collocamenti dei minori allontanati richiederebbero certamente un approfondimento più specifico, così da comprenderne il funzionamento, rilevandone eventuali punti di forza o criticità.

Infine, l'ultimo tema che desideriamo approfondire riguarda la partecipazione dei genitori e dei bambini ai procedimenti che li riguardano. Sappiamo, infatti, come, seppur si tratti di pratica necessaria rilevata anche nelle opinioni degli operatori, l'attivazione di processi partecipativi trovi spesso molto poco spazio nell'operatività, soprattutto quando si tratta di coinvolgere i bambini. Nelle ricerche presentate è evidente lo sforzo messo in atto dagli assistenti sociali per attivare e mantenere la collaborazione con le figure genitoriali nelle diverse fasi dell'intervento di tutela, a volte dimenticando che la loro collaborazione può risultare un'arma a doppio taglio (Venables e Healy, 2018; Jackson, Kelly e Leslie, 2020). Infatti, gli operatori spesso leggono l'interesse e la disponibilità delle famiglie a ricevere spiegazioni sui processi, le decisioni e le azioni intraprese nei confronti dei figli, come una collaborazione agli interventi e dunque una sorta di iniziale "recupero" delle capacità genitoriali, che li porta ad effettuare interventi più blandi e, in alcuni casi, a tararsi sui tempi degli adulti e non su quelli dei minori.

Di contro, nonostante negli ultimi anni ci siano stati diversi tentativi in tutto il mondo di amplificare il ruolo dei bambini nei processi decisionali all'interno dei servizi di protezione (Berrick *et al.*, 2015; van Bijleveld, Bunders-Aelen e Dedding, 2020), perché ritenuta una delle strategie più cruciali

per un intervento efficace, per rispettare i diritti del/della bambino/a (Healy, Darlington e Yellowlees, 2012) e per fornire cure reattive, nonché interventi maggiormente sostenibili nel tempo (Heimer, Näsman e Palme, 2017), questa modalità appare però purtroppo ancora poco utilizzata all'interno dei servizi di protezione, poiché ritenuta difficile da realizzare (Gal e Duramy, 2015).

I *case manager* ritengono infatti che sia più utile garantire risposte rapide invece di investire nella relazione con il minore, per la quale ci vuole uno spazio e un tempo dedicato (Archard e Skivenes, 2009). Inoltre, spesso i desideri dei bambini vengono percepiti dagli operatori come irrealistici e difficilmente integrabili con le decisioni prese dal servizio o con la volontà dei genitori, pertanto il livello di partecipazione garantito appare sostanzialmente limitato all'informazione e non all'effettivo contributo nel processo decisionale. Questo meccanismo porta con sé la fatica del sistema di protezione di posizionarsi e di orientare i propri interventi sui bisogni espressi dai diretti interessati, i minori, perpetrando un modello che funziona sulle necessità dei bambini così come percepite e lette dagli adulti, con conseguenze spesso negative che poi si ripercuotono nel corso del tempo.

Bibliografia

- Adams B.L. (2005), Assessment of Child Abuse Risk Factors by Advanced Practice Nurses, *Pediatric Nursing*, 31 (6): 498-502.
- Archard D. and Skivenes M. (2009), Balancing a Child's Best Interests and a Child's Views, *The International Journal of Children's Rights*, 17: 1-21.
- Bywaters P., McLeod E. and Napier L., eds. (2009). *Social Work and Global Health Inequalities: Practice and Policy Developments*, Policy Press, Bristol.
- Baumann D.J., Fluke J., Graham J.C., Wittenstrom K., Hedderson J., Riveaux S., Dettlaff A., Rycraft J., Ortiz M.J., James J., Kromrei L., Craig S., Sheets J., Ward D., Breidenbach R., Hardaway A., Boudreau B. and Brown N. (2010), *Disproportionality in Child Protective Services: The preliminary Results of Statewide Reform Efforts*, Department of Family and Protective Services, Texas.
- Baumann D.J., Dagleish L., Fluke J. and Kern H. (2011), *The Decision-Making Ecology*, American Humane Association, Washington, DC.
- Benbenishty R. and Arad-Davison B. (2012), *Decision-making Regarding Suspected Child Maltreatment*, Symposium presented at the 12th Biennial International EUSARF Conference, 4-7 September, Glasgow, UK.
- Benbenishty R. and Davidson-Arad B. (2008), The Role of Workers' Attitudes and Parent and Child Wishes in Child Protection Workers' Assessments and Recommendation Regarding Removal and Reunification, *Children and Youth Services Review*, 30: 107-121.
- Benbenishty R., Osmo R. and Gold N. (2003), Rationales Provided for Risk

- Assessments and for Recommended Interventions in Child Protection: A Comparison Between Canadian and Israeli Professionals, *British Journal of Social Work*, 33, 2: 137-155.
- Benbenishty R., Davidson-Arad B., López M., Devaney J., Spratt T., Koopmans C. and Hayes D. (2015), Decision Making in Child Protection: An International Comparative Study on Maltreatment Substantiation, Risk Assessment and Interventions Recommendations, and The Role of Professionals' Child Welfare Attitudes, *Child Abuse & Neglect*, 49: 63-75.
- Berrick J. D., Dickens J., Pösö T. and Skivenes M. (2015), Children's Involvement in Care Order Decision-Making: A Cross-Country Analysis, *Child Abuse & Neglect*, 49: 128-141.
- Bertotti T. (2016), *Decidere nel servizio sociale. Metodo e riflessioni etiche*, Carocci, Roma.
- Brunnberg E. and Pečnik N. (2007), Assessment Processes in Social Work with Children at Risk in Sweden and Croatia, *International Journal of Social Welfare*, 16(3): 231-241.
- Cabiati E. (2015), *Gli assistenti sociali in child protection: cosa pensano, cosa fanno, come stanno. Un'indagine in Lombardia*, Edizioni Centro Studi Erickson, Trento.
- Cismai, Università Bocconi e Terres des Hommes (2013), *Tagliare sui bambini è davvero un risparmio? Spesa pubblica: Impatto della mancata prevenzione della violenza sui bambini*, testo disponibile al sito: https://cismai.it/wp-content/uploads/2013/12/STUDIO-DI-PREVALENZA-6261_Tagliare_sui_bambini_studioTDH_Bocconi_Cismai_compressed1.pdf
- Davidson-Arad B. and Benbenishty R. (2008), The Role of Workers' Attitudes and Parent and Child Wishes in Child Protection Workers' Assessments and Recommendation Regarding Removal and Reunification, *Children and Youth Services Review*, 30(1): 107-121.
- De Bortoli L. and Dolan M. (2015), Decision Making in Social Work with Families and Children: Developing Decision-Aids Compatible with Cognition, *The British Journal of Social Work*, 45(7): 2142-2160.
- DePanfilis D. and Zuravin S.J. (2002). The Effect of Services on the Recurrence of Child Maltreatment, *Child Abuse & Neglect*, 26: 187-205.
- Dettlaff A.J., Graham J.C., Holzman J., Baumann D.J. and Fluke J.D. (2015), Development of an Instrument to Understand the Child Protective Services Decision Making Process, with a Focus on Placement Decisions, *Child Abuse & Neglect*, 49, 1: 24-34.
- Dettlaff A.J. and Rycraft J.R. (2008), Deconstructing Disproportionality: Views from Multiple Community Stakeholders, *Child Welfare*, 87, 2: 37-58.
- Fluke J.D., Bauman D.J., Dalglish L.I. and Kern H.D. (2014), *Decisions to Protect Children: A Decision Making Ecology*, in Korbin J.E. and Krugman R.D., eds., *Handbook of Child Maltreatment*, Springer, New York.
- Font S.A. and Maguire-Jack K. (2015), Decision-Making in Child Protective Services: Influences at Multiple Levels of the Social Ecology, *Child Abuse e Neglect*, 47: 70-82.

- Gal T. and Duramy B. (2015), *International Perspectives and Empirical Findings on Child Participation: From Social Exclusion to Child-Inclusive Policies*, Oxford University Press, Oxford.
- Gambrill E. and Shlonsky A. (2000), Risk Assessment in Context, *Children and Youth Services Review*, 22, 1/12: 813-837.
- Gilbert N., Parton N. and Skivenes M. (2011), *Child Protection Systems. International Trends and Orientations*, OPU, USA.
- Gillingham P. and Humphreys C. (2010), Child Protection Practitioners and Decision-Making Tools: Observations and Reflections from the Front Line, *British Journal of Social Work*, 40 (8): 2598-2616.
- Gold N., Benbenishty R. and Osmo, R. (2001), A Comparative Study of Risk Assessments and Recommended Interventions in Canada and Israel, *Child Abuse e Neglect*, 25: 607-622.
- Healy K., Darlington Y. and Yellowlees J. (2012), Family Participation in Child Protection Practice: An Observational Study of Family Group Meetings, *Child & Family Social Work*, 17: 1-12.
- Heimer M., Nasman E. and Palme J. (2017), Vulnerable Children's Rights to Participation, Protection, and Provision: The Process of Defining the Problem in Swedish Child and Family Welfare, *Child & Family Social Work*, 23: 316-323.
- Helm D. (2016), Sense-Making in a Social Work Office: An Ethnographic Study of Safeguarding Judgements, *Child & Family Social Work*, 21(1): 26-35.
- Horwitz S., Hulburt M., Cohen S., Zhang J. and Landsverk J. (2011), Predictors of Placement for Children Who Initially Remained in Their Homes After an Investigation for Abuse or Neglect, *Child Abuse & Neglect*, 35: 188-198.
- Jackson S., Kelly L. and Leslie B. (2020), Parental Participation in Child Protection Case Conferences, *Child & Family Social Work*, 25(2): 421-429.
- Jent J.F., Eaton C.K., Knickerbocker L., Lambert W.F., Merrick M.T. and Dandes S.K. (2011), Multidisciplinary Child Protection Decision Making About Physical Abuse: Determining Substantiation Thresholds and Biases, *Children and Youth Services Review*, 33: 1673-1682.
- Keddell E. (2011), Reasoning Processes in Child Protection Decision Making: Negotiating Moral Minefields and Risky Relationships, *The British Journal of Social Work*, 41(7): 1251-1270.
- Križ K. and Skivenes M. (2013), Systemic Differences in Views on Risk: A Comparative Case Vignette Study of Risk Assessment in England, Norway and the United States (California), *Children and Youth Services Review*, 35(11): 1862-1870.
- Laming H. B. (2009), *The protection of children in England: A progress report* (Vol. 330), The Stationery Office.
- Lyle C.G. and Graham E. (2000), Looks Can Be Deceiving: Using a Risk Assessment Instrument to Evaluate the Out-Comes of Child Protection Services, *Children and Youth Services Review*, 22(11-12): 935-949.
- Mattison M. (2000), Ethical Decision Making: The Person in the Process, *Social Work*, 45(3): 201-212.
- Munro E. (1999), Common Errors of Reasoning in Child Protection Work, *Child Abuse & Neglect*, 23(8): 745-758.

- Munro E. (2005), Improving Practice: Child Protection as a Systems Problem, *Children and Youth Services Review*, 27(4): 375-391.
- Munro E. (2008), Lessons from Research on Decision Making, *Child Welfare Research: Advances for Practice and Policy*, 194-200.
- Munro E. (2011), *The Munro Review of Child Protection: Final Report, A Child-Centred Approach* (Vol. 8062), The Stationery Office, London.
- Munro E. and Hubbard A. (2011), A Systems Approach to Evaluating Organisational Change in Children's Social Care, *British Journal of Social Work*, 41(4): 726-743.
- National Association of Social Workers (1996), *Code of Ethics*, Washington, DC.
- O'Connor L. and Leonard K. (2014). Decision Making in Children and Families Social Work: The Practitioner's Voice, *British Journal of Social Work*, 44(7): 1805-1822.
- O'Reilly R., Wilkes L., Luck L. and Jackson D. (2010), The Efficacy of Family Support and Family Preservation Services on Reducing Child Abuse and Neglect: What the Literature Reveals, *Journal of Child Health Care*, 14(1): 82-94.
- Osmo R. and Benbenishty R. (2004), Children at Risk: Rationales for Risk Assessments and Interventions, *Children and Youth Services Review*, 26(12): 1155-1173.
- Proctor E.K. (2002), Decision Making in Social Work Practice, *Social Work Research*, 26(1): 3-7.
- Regehr C., LeBlanc V., Shlonsky A. and Bogo M. (2010). The Influence of Clinicians' Previous Trauma Exposure on Their Assessment of Child Abuse Risk, *The Journal of Nervous and Mental Disease*, 198(9): 614-618.
- Roesch-Marsh A. (2018), Professional Relationships and Decision Making in Social Work: Lessons from a Scottish Case Study of Secure Accommodation Decision Making, *Qualitative Social Work*, 17(3): 405-422.
- Rossi G. e Scabini E. (2010), *La ricchezza delle famiglie*, Vita e Pensiero, Milano.
- Schalbe C. (2004), Re-Visioning Risk Assessment for Human Service Decision Making, *Children and Youth Services Review*, 26: 561-76.
- Segatto B. e Dal Ben A. (2020), *Decisioni difficili. Bambini, Famiglie e Servizi Sociali*, FrancoAngeli, Milano.
- Segatto B., Dal Ben A. and Giacomini S. (2020), The Use of Discretion in Decision-Making by Social Workers at Child Protection Services in Italy, *European Journal of Social Work*, 23: 779-789.
- Segatto B. e Dal Ben A. (2021), Sistemi organizzativi plurimi e discrezionalità decisionale nei servizi per il benessere e la protezione dei minori in Veneto, *Salute e Società*, 1: 180-195.
- Taylor B. (2013), *Professional Decision Making and Risk in Social Work*, Sage, London.
- van Bijleveld G.G., Bunders-Aelen J.F. and Dedding C.W. (2020), Exploring the Essence of Enabling Child Participation Within Child Protection Services, *Child & Family Social Work*, 25(2): 286-293.
- van de Luitgaarden G. (2011), Contextualising Judgments and Decisions in Child Protection Practice at the Point of First Referral, *Journal of Social Intervention Theory and Practice*, 20(3): 24-40.

- Venables J. and Healy K. (2018), Collaborating with Parents During Intervention with Parental Agreement: Practitioner Perspectives on Procedural Justice, *Child & Family Social Work*, 24(1): 33-41.
- Wagner R., van Reyk P. and Spence N. (2001), Improving the Working Environment for Workers in Children's Welfare Agencies, *Child and Family Social Work*, 6: 161-178.
- WHO (2020), *Child maltreatment*. Reperibile al sito: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/child-maltreatment>