



INFANZIA
E DIRITTI

Il Pubblico Tutore dei Minori della Regione Veneto è un'istituzione di garanzia dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza. Si tratta di un'autorità indipendente che ha soprattutto il compito di verificare e vigilare sull'effettiva applicazione nazionale e locale dei diritti sanciti dalla Convenzione delle Nazioni Unite del 1989. Un obiettivo perseguito tramite diverse strategie operative, ispirate da un approccio non censorio ma orientato alla collaborazione, persuasione, mediazione. In questa prospettiva, l'attività di ascolto, così come viene qui declinata e interpretata, costituisce una dimensione essenziale dei processi di protezione e promozione dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza. Ascolto che si estende e articola ben oltre la relazione diretta con il singolo bambino o adolescente, aspirando ad assumere una valenza organizzativa e culturale capace di orientare il sistema sociale di protezione e tutela dei minori nel suo insieme. I saggi qui raccolti presentano e analizzano questo approccio peculiare al tema dell'ascolto dell'infanzia e dell'adolescenza, inteso come strumento cardine per la protezione e promozione dei loro diritti.

CLAUDIA ARNOSTI, assistente sociale; responsabile dell'Ufficio del Pubblico Tutore dei Minori della Regione Veneto.

MARCO BONAMICI, psicologo psicoterapeuta; dirigente dell'UOS Consultorio Familiare dell'Azienda ULSS 17 della Regione Veneto; distaccato presso l'Ufficio del Pubblico Tutore dei Minori del Veneto.

LUCIO STRUMENDO è Pubblico Tutore dei Minori della Regione Veneto dal 2001.



REGIONE DEL VENETO

Ufficio protezione e pubblica tutela dei minori

€ 18,00 (i.i.)

www.guerini.it



LA MEDIAZIONE PER LA GARANZIA
DEI DIRITTI DEI BAMBINI

Lucio Strumendo, Claudia Arnosti,
Marco Bonamici (a cura di)

GUERINI
S T U D I O

La mediazione per la garanzia dei diritti dei bambini

L'ESPERIENZA DELL'UFFICIO DEL PUBBLICO
TUTORE DEI MINORI DEL VENETO

a cura di

Lucio Strumendo, Claudia Arnosti,
Marco Bonamici

prefazione di Leonardo Lenti



GUERINI
S T U D I O

Infanzia e Diritti

Collana diretta da Lucio Strumendo

Pubblico Tutore dei Minori del Veneto

La collana ospita riflessioni ed esperienze di lavoro e di ricerca nel campo della produzione e del rispetto dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza realizzate soprattutto a livello locale e d'interesse dell'Ufficio del Pubblico Tutore dei Minori del Veneto.

I principali aspetti osservati si riferiscono alle politiche e ai servizi di welfare rivolti a favorire l'emergere di pratiche orientate alla tutela, alla protezione, ma anche alla promozione e al protagonismo sociale di bambine, bambini e adolescenti. Ciò nel convincimento che proprio queste attenzioni costituiscano oggi, insieme all'analisi culturale delle immagini dell'infanzia diffuse tra gli adulti, un passaggio obbligato per la piena realizzazione ed effettività dei diritti dei più piccoli.

I volumi della collana sono rivolti agli studiosi, ai professionisti e agli operatori attenti, nel loro «fare» e «studiare», alle pratiche quotidiane di lavoro e all'esercizio di una responsabilità riflessiva nel rapporto con bambini e adolescenti.

Volumi pubblicati

Lucio Strumendo (a cura di), *Il Garante dell'infanzia e dell'adolescenza. Un sistema di garanzia nazionale nella prospettiva europea*

Claudio Riva (a cura di), *Infanzia e adolescenza secondo i media*

Valerio Belotti, Roberta Ruggiero (a cura di), *Vent'anni d'infanzia. Retorica e diritti dei bambini dopo la Convenzione dell'Ottantanove*

Chiara Drigo, Franco Santamaria (a cura di), *Tutori volontari e bambini. L'esperienza del Garante per l'infanzia nel Veneto*

Lucio Strumendo, Claudia Arnosti, Marco Bonamici (a cura di), *La mediazione per la garanzia dei diritti dei bambini. L'esperienza dell'Ufficio del Pubblico Tutore dei Minori del Veneto*

Infanzia e Diritti

Collana diretta da Lucio Strumendo

Pubblico Tutore dei Minori del Veneto

La pubblicazione rientra nelle attività promosse e realizzate dall'Ufficio del Pubblico Tutore dei Minori del Veneto.



Ufficio del Pubblico Tutore dei Minori del Veneto

OSSERVATORIO REGIONALE
NUOVE GENERAZIONI
e **FAMIGLIA**



© 2009 Edizioni Angelo Guerini e Associati SpA
viale Filippetti, 28 – 20122 Milano
<http://www.guerini.it>
e-mail: info@guerini.it

Prima edizione: dicembre 2009

Ristampa: v IV III II I 2009 2010 2011 2012 2013

Copertina di Giovanna Gammarota

Printed in Italy

ISBN 978-88-6250-203-0

Le fotocopie per uso personale del lettore possono essere effettuate nei limiti del 15% di ciascun volume/fascicolo di periodico dietro pagamento alla SIAE del compenso previsto dall'art. 68, commi 4 e 5, della legge 22 aprile 1941 n. 633.

Le riproduzioni effettuate per finalità di carattere professionale, economico o commerciale o comunque per uso diverso da quello personale possono essere effettuate a seguito di specifica autorizzazione rilasciata da AIDRO, Corso di Porta Romana n. 108, Milano 20122, e-mail segreteria@aidro.org e sito web www.aidro.org.

LA MEDIAZIONE PER LA GARANZIA DEI DIRITTI DEI BAMBINI

L'esperienza dell'Ufficio del Pubblico Tutore
dei Minori del Veneto

*a cura di Lucio Strumendo, Claudia Arnosti,
Marco Bonamici*

prefazione di Leonardo Lenti

INDICE

- 9 Presentazione
di Giancarlo Galan
- 13 Prefazione. L'autorità garante dei diritti dei minori: vicende
e prospettive
di Leonardo Lenti
- 35 Percorsi di facilitazione e di mediazione per le garanzie dei
diritti dei bambini e delle bambine
di Lucio Strumendo
- 71 Ascolto, consulenza e mediazione. Un modello di lavoro
di Marco Bonamici
- 99 L'attività di consulenza e mediazione dell'Ufficio del Pub-
blico Tutore dei Minori del Veneto
di Claudia Arnosti
- 149 Criticità giuridiche nell'attività dell'Ascolto
di Silvia Scatturin e Liala Bon
- 175 Il diritto all'ascolto: il ruolo dei Garanti dell'infanzia in
Europa e nel Veneto
di Paolo De Stefani
- 189 Bibliografia

PRESENTAZIONE

di Giancarlo Galan

Presidente della Regione Veneto

Ascoltare una persona, accoglierla, riceverne la voce e il messaggio, è un'esperienza meravigliosa e terribile. L'esperienza di ascoltare e farsi ascoltare è costitutiva della «persona» – una maschera che parla e che qualcuno ascolta. È l'esperienza fondativa e formativa della nostra comune umanità e di ciascuno di noi come essere umano. Oggi si parla spesso di «umanizzare le istituzioni», sburocratizzare le amministrazioni, avvicinarle agli «utenti», rendendole più facilmente fruibili. Ebbene, per «umanizzare le istituzioni» e renderle perciò pienamente «democratiche», ossia vicine al «popolo», inteso non come istanza politica astratta, ma come concreta aggregazione di persone, ognuna delle quali portatrice di un'inviolabile dignità, occorre educare le istituzioni all'ascolto delle persone e formarle per entrare in dialogo con la società. Questo non significa naturalmente trasformare i funzionari in psicoterapeuti e le amministrazioni, pubbliche o private, in strutture di consulenza individualizzata. L'ascolto che le istituzioni devono attuare nei confronti dei cittadini, e che in verità talvolta attuano, con soddisfazione reciproca, parte dall'assunto che la persona, l'altra istituzione o il gruppo di individui che si ha davanti è dotato di intelligenza, agisce in buona fede, ha delle cose significative da dire, ha diritto a una risposta e che la risposta può essere trovata insieme.

Questo libro documenta e approfondisce un'esperienza, unica in Italia, di «ascolto istituzionale»: quella condotta dal Pubblico Tutore dei Minori della Regione Veneto nel corso di quasi un decennio. Quella dell'*ascolto attivo* è infatti la chiave interpretativa che unisce tra loro le molteplici attività che l'Ufficio ha realizzato in questi anni. Tutti i vari progetti e programmi sviluppati dal Pubblico Tutore dei Minori – dal «Progetto tutori», con la formazione di oltre 700 tutori legali volontari per minori d'età, a quello delle «Linee-guida per la presa in carico socio-sanitaria dei mino-

ri», all'instancabile azione di promozione culturale ispirata ai diritti dei bambini e degli adolescenti e alla capacità di partecipare – hanno potuto, infatti, nascere e consolidarsi grazie all'attitudine ad ascoltare le domande, i bisogni, i desideri espliciti e impliciti delle istituzioni e degli operatori che nel Veneto si occupano di diritti del bambino. È grazie a questa straordinaria idoneità a entrare in sintonia con i tanti «mondi vitali» dell'infanzia (servizi sociali e socio-sanitari, scuola, giustizia, associazionismo ecc.), a centrare le domande giuste e a individuare, attraverso il dialogo, le giuste risposte, che il Pubblico Tutore dei Minori è diventato interlocutore autorevole, efficace e apprezzato in tutto il territorio regionale. Ciò è stato reso possibile dal mandato peculiare che la legge 42/1988 ha attribuito al Pubblico Tutore dei Minori: quello di operare come organo di persuasione, mediazione e facilitazione – di ascolto attivo, insomma –, in linea con la migliore tradizione delle istituzioni nazionali e locali per i diritti umani; una tradizione che l'Ufficio, creato nel 1988, ha addirittura anticipato.

L'ascolto che il Pubblico Tutore dei Minori ha attuato in questi anni non è stato soltanto finalizzato a disegnare la progettualità generale dell'Ufficio, ma ha riguardato soprattutto casi concreti di bambini e ragazzi in particolari situazioni di difficoltà. È stato creato un apposito gruppo di lavoro multiprofessionale per fornire risposte qualificate e pertinenti alle numerose richieste di consulenza, segnalazione, informazione e mediazione (ben 349 nel 2008, e fin dal 2001 puntualmente censite nelle Relazioni annuali che l'Ufficio ha fornito al Consiglio regionale), provenienti da genitori e parenti, operatori sociali e socio-sanitari, insegnanti e dirigenti scolastici, forze dell'ordine ecc. Il sostegno del Pubblico Tutore dei Minori è stato richiesto per casi di abuso, abbandono o trascuratezza; disfunzioni e conflittualità in famiglia; problemi legati alla disabilità, al diritto alla privacy e per problematiche connesse alla condizione giuridica dei minori stranieri.

Il metodo dell'ascolto ha consentito insomma non solo di migliorare la comunicazione e le sinergie tra i vari soggetti istituzionali che promuovono il benessere del bambino, ma anche di affrontare con successo casi specifici in cui il dovere di agire per il migliore interesse del bambino non era stato rispettato. Il Pubblico Tutore dei Minori è divenuto in questi anni un punto di riferimento per *prevenire* le situazioni di disagio conclamato; con la sua attitudine all'ascolto e alla costruzione condivisa dei percorsi di tutela, l'Ufficio ha fattivamente aiutato gli adulti a «sintonizzarsi» sui diritti dell'infanzia.

Il contributo dell'Ufficio del Pubblico Tutore dei Minori del Veneto alla «umanizzazione» del sistema dei servizi sociali, socio-sanitari ed educativi del Veneto difficilmente può essere trascurato. Questo volume ci consente di conoscerne meglio l'impianto ideale e i meccanismi operativi. È mio auspicio che l'esperienza qui documentata e discussa possa consolidarsi nel Veneto e affermarsi come valido modello anche nel resto del Paese.