



REGIONE DEL VENETO

UFFICIO PROTEZIONE E PUBBLICA TUTELA DEI MINORI

Un'esperienza di cittadinanza attiva

Gli esiti del percorso di riflessione
sul Progetto Tutori



Franco Santamaria
Chiara Drigo

07

2008



REGIONE DEL VENETO

UFFICIO PROTEZIONE E PUBBLICA TUTELA DEI MINORI



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA
CENTRO INTERDIPARTIMENTALE DI RICERCA E SERVIZI
SUI DIRITTI DELLA PERSONA E DEI POPOLI

Un'esperienza di cittadinanza attiva

**Gli esiti del percorso di riflessione
sul Progetto Tutori**

**Franco Santamaria
Chiara Drigo**

Giugno 2008

Ufficio di Protezione e Pubblica Tutela dei Minori
via Poerio, 34 Mestre-Venezia (Italia)
tel. 041 2795925
fax. 041 2795928
<http://tutoreminori.regione.veneto.it>
pubblicotutoreminori@regione.veneto.it

ISBN

Giugno 2008

La responsabilità scientifica del percorso di riflessione sul Progetto Tutori, promosso dall'Ufficio del Pubblico Tutore dei minori, e del presente Rapporto è di Franco Santamaria (Università di Trieste, sede di Portogruaro) e Valerio Belotti (Università di Padova).

Il percorso è stato coordinato da Franco Santamaria e realizzato con la collaborazione di Chiara Drigo e Francesca Rech (Ufficio del Pubblico Tutore dei minori).

La stesura del Rapporto è stata a cura di Franco Santamaria e Chiara Drigo.

Si ringraziano per la preziosa collaborazione i tutori volontari, i referenti territoriali, gli operatori dei servizi sociali e delle comunità di accoglienza per minori e i giudici minorili che hanno accettato di partecipare al percorso di riflessione.

La pubblicazione è consultabile anche sul sito:
<http://tutoreminori.regione.veneto.it>

Presentazione	5
Premessa - Breve storia del Progetto Tutori.....	7
1.1. L'origine.....	7
1.2. Le reti di collaborazione	7
1.3. Le fasi	8
PARTE PRIMA	
Un percorso di apprendimento dall'esperienza	11
Uno sguardo d'insieme al Progetto Tutori	13
Le opzioni del percorso riflessivo	17
1.1. Riflettere su un progetto sociale qual è il Progetto Tutori	17
1.2. La scelta dell'approccio riflessivo-apprenditivo.....	18
1.3. Cosa intendere per esperienza	19
1.4. Il Progetto Tutori: un sapere esperienziale.....	20
1.5. Gli obiettivi del percorso	22
1.6. Gli "oggetti" di studio.....	23
1.7. Gli interlocutori del percorso.....	24
1.8. Il non coinvolgimento dei minori.....	26
Il processo di lavoro.....	28
2.1. Aspetti organizzativi e tempi.....	28
2.2. Gli strumenti di riflessione utilizzati	29
2.3. Alcune considerazioni	31
PARTE SECONDA	
Gli esiti del percorso di riflessione	33
Aspetti introduttivi	35
Alcune considerazioni sul concetto di risultato.....	35
Criteri di lettura e di presentazione dei materiali raccolti.....	36
Gli aspetti quantitativi.....	38
1.1. Il bacino dei volontari	38
1.2. La figura del promotore-referente territoriale.....	49
Il ruolo e le competenze del tutore volontario	52
Premessa	52
2.1. Le motivazioni	52

2.2. La preparazione	54
2.3. La relazione tra il tutore e il minore	54
2.4. Il rapporto con le istituzioni e le loro percezioni.....	55
2.5. Il problema delle responsabilità.....	57
Il ruolo e il profilo di competenze del referente	
territoriale	58
<i>Premessa</i>	58
3.1. <i>Compiti/attese del referente rispetto ai volontari/tutori....</i>	59
3.2. <i>Compiti/attese del referente rispetto al Progetto Tutori</i> <i>e agli attori istituzionali.....</i>	60
3.3. <i>Compiti/attese rispetto all'Ufficio del Pubblico Tutore</i> <i>dei minori</i>	62
3.4. <i>Un profilo alto</i>	63
Il ruolo dei soggetti istituzionali.....	65
4.1. <i>Il ruolo dei soggetti istituzionali pubblici e privati</i>	65
4.2. <i>Il ruolo dell'Ufficio del Pubblico Tutore dei minori</i>	65
L'impatto del Progetto Tutori: le tutele assunte dai	
tutori volontari.....	69
5.1. <i>Primi esiti sul piano culturale e sociale.....</i>	69
5.2. <i>I dati sulle tutele volontarie attivate.....</i>	70
5.4. <i>L'impatto del Progetto sulle prassi operative dell'Autorità</i> <i>giudiziaria.....</i>	77
Le prospettive del Progetto Tutori.....	80
Considerazioni conclusive	84
PENSIERI E PAROLE	
Estratti dai focus group con tutori e referenti	
territoriali.....	89
<i>Dai focus con i tutori volontari</i>	91
<i>Dai focus con i referenti territoriali</i>	98
Riferimenti bibliografici	103
Le pubblicazioni in questa collana	105

Presentazione

Con la presente pubblicazione ci proponiamo di restituire ai tutori volontari, alle istituzioni referenti (Regione, Enti locali, Autorità giudiziaria) e ai professionisti dei servizi sociosanitari pubblici e privati un primo bilancio del "Progetto Tutori": del lavoro svolto, dei risultati conseguiti, dei cambiamenti virtuosi avviati e delle criticità emerse.

L'obiettivo è quello di valutare gli esiti di un'esperienza pilota avviata nel 2001 e che presenta tuttora caratteri di unicità a livello nazionale e internazionale, sia per l'impostazione di metodo che per i risultati conseguiti.

Nel contesto delle attività promosse e realizzate dall'Ufficio del Pubblico Tutore dei minori, il "Progetto Tutori" riveste un ruolo centrale, sia per l'alto profilo etico e il valore sociale che lo contraddistinguono, sia per le finalità perseguite e le modalità operative scelte per conseguirle, che hanno richiesto – e tuttora richiedono - un impegno forte e continuativo.

Ad uno sguardo di insieme appaiono evidenti l'originalità e la complessità del "Progetto Tutori", determinate, tra l'altro, dalla delicatezza delle funzioni attribuite ai tutori e dalle competenze loro richieste per esercitarle, dalle dimensioni che tali funzioni richiamano (l'agire socioeducativo, il quadro normativo, gli aspetti etici, le responsabilità degli adulti e altre ancora), dalla molteplicità dei soggetti chiamati in causa (individui e istituzioni), dalle scelte metodologiche che hanno comportato un importante investimento nel lavoro di rete, nell'approccio di condivisione e costruzione partecipata del percorso, nell'attività di coordinamento di soggetti e funzioni.

L'esperienza di sette anni ci ha permesso di accumulare un ricco patrimonio di conoscenze ed esperienze a vari livelli: sul piano del lavoro formativo; sul piano delle relazioni instaurate con i servizi territoriali; sul piano delle azioni di tutela svolte dai tutori; sul piano, infine, del lavoro a livello consulenziale nei confronti dei tutori sostenuto dall'Ufficio.

Dalla considerazione di tutti questi diversi aspetti (l'importanza del "Progetto" nell'insieme delle iniziative promosse dall'Ufficio, la sua originalità, il grado di sviluppo e i risultati conseguiti) è maturata l'idea di realizzare un percorso di riflessione sull'esperienza fatta, utile a cogliere valenze e criticità del "Progetto".

Il percorso è stato ricco e articolato e ci ha impegnati per un intero anno (il 2007), nel corso del quale abbiamo raccolto i punti di vista dei soggetti coinvolti direttamente dal "Progetto": i tutori, i referenti territoriali, i professionisti dei servizi e delle comunità di accoglienza, i giudici minorili.

Il presente "Rapporto" contiene gli esiti di tali riflessioni, sistematizzati e contestualizzati con i dati quantitativi del "Progetto" e dell'attività svolta, nell'intento di fornire una visione d'insieme da restituire ai soggetti protagonisti – sia sul piano istituzionale che operativo – e che consenta all'Ufficio di focalizzare gli ambiti prioritari di futuro intervento, di individuare le buone prassi da rafforzare e promuovere e le criticità da sviscerare.

Riteniamo che i tempi siano maturi per consolidare i risultati conseguiti e per rendere strutturale una dimensione della tutela di minori di età che, con questo "Progetto", ha guadagnato realtà e concretezza, ponendosi come esempio di una felice collaborazione tra istituzioni pubbliche e società civile, generatrice di risorse nuove, fondamentali in un contesto di continua crescita di bisogni e di domande ai servizi territoriali.

Il Pubblico Tutore dei minori
Lucio Strumendo

PREMESSA

Breve storia del Progetto Tutori

1.1. L'origine

Al Pubblico Tutore dei minori del Veneto è attribuito per legge il compito di “reperire, selezionare e preparare persone disponibili a svolgere attività di tutela e di dare consulenza e sostegno ai tutori nominati” (art. 2 lett. a, L.R. 9 agosto 1988, n. 42).

Il Progetto Tutori è nato, quindi, in adempimento alla responsabilità stabilita nella legge istitutiva del Garante regionale che, a partire dal 2001, ha investito nella solidarietà sociale e nella cittadinanza attiva per promuovere una interpretazione nuova della tutela legale del minore di età e dare vita a una rete di collaborazione finalizzata ad offrire un servizio alle pubbliche istituzioni e all’Autorità giudiziaria, cui competono la protezione e a la tutela dell’infanzia e dell’adolescenza.

Gli obbiettivi del Progetto sono i seguenti:

- creare una rete regionale di persone socialmente motivate, tecnicamente preparate e disponibili ad assumersi la tutela legale di un minore di età;
- garantire ai tutori nominati dall’Autorità giudiziaria consulenza tecnica e aggiornamento formativo;
- monitorare l’attività dei tutori nominati, intervenendo con azioni di supporto e svolgendo una vigilanza indiretta sulle tutele aperte.

1.2. Le reti di collaborazione

Sul piano istituzionale, il Progetto è stato realizzato con l’intesa dell’Assessorato regionale ai servizi sociali, alla programmazione sociosanitaria, al volontariato e al non profit e della Direzione regionale dei servizi sociali, accompagnato dalla stipula di Protocolli di collaborazione con le Aziende sociosanitarie e le Conferenze dei Sindaci.

Successivamente sono stati siglati anche dei Protocolli con il Tribunale per i minorenni di Venezia ed i Tribunali ordinari del Veneto, che hanno dato una cornice definita e istituzionalizzata alla collaborazione costruita negli anni.

Per l'implementazione del Progetto in tutto il territorio regionale, l'Ufficio si avvale della collaborazione di una rete di professionisti (una quarantina) indicati dalle Aziende ULSS e dalle Conferenze dei Sindaci di tutta la Regione.

I referenti collaborano con l'Ufficio del Pubblico Tutore nelle azioni di sensibilizzazione alle problematiche della tutela minorile, di reclutamento e di formazione di persone disponibili a diventare tutori e di monitoraggio dei volontari nominati tutori.

1.3. Le fasi

Il Progetto si è sviluppato per fasi, caratterizzate da gradualità, adeguatezza e progressione verso gli obiettivi preposti.

Individuazione dei referenti territoriali

La prima fase del Progetto Tutori ha avuto come obiettivo la creazione della rete dei referenti dell'Ufficio per l'implementazione territoriale del Progetto.

I referenti, indicati dalle ULSS e dalle Conferenze dei Sindaci, hanno seguito una specifica formazione, articolata in due percorsi principali (il primo svoltosi nel 2003-2004, il secondo nel 2007-2008) e in alcune giornate seminariali, che hanno affrontato le tematiche centrali della tutela legale ma anche gli aspetti metodologici e la riflessione sui ruoli e le responsabilità dei soggetti coinvolti e, in primis, sulla figura stessa del referente.

Il percorso con i referenti ha quindi rappresentato un ambito di riflessività e di apprendimento esperienziale molto importante per la crescita del Progetto.

Campagna regionale di sensibilizzazione: incontri informativi sul Progetto

Con la collaborazione dei referenti sono stati organizzati innanzitutto alcuni incontri a livello provinciale, rivolti

principalmente ai referenti istituzionali delle Aziende ULSS e dei Comuni, ai professionisti dei servizi sociali e sociosanitari che si occupano di minori, ai dirigenti e operatori delle strutture tutelari e al privato sociale che si occupa di minori, con l'obiettivo di far conoscere il Progetto Tutori, di sensibilizzare rispetto alle problematiche inerenti alla tutela legale del minore di età e di promuovere la figura del tutore volontario.

Azioni territoriali di sensibilizzazione, selezione e formazione di aspiranti tutori

Entrando nella fase più operativa, a partire dal 2003 sono state quindi organizzate e realizzate per ogni ambito ULSS iniziative volte alla sensibilizzazione, alla selezione e alla formazione di persone interessate ad assumere la tutela di un minore di età.

Le diverse fasi sono state realizzate sulla base delle linee guida definite negli incontri formativi del corso per promotori territoriali, a garanzia di una uniformità metodologica nell'intero territorio regionale.

Oltre alla formazione "base", sono stati organizzati, per lo più a livello provinciale, anche dei percorsi specifici sulla tutela legale di minori stranieri non accompagnati.

Banca Dati Tutori

Con la realizzazione dei primi corsi di formazione per tutori è stata creata e attivata presso l'Ufficio del Pubblico Tutore una Banca Dati per la gestione dei volontari disponibili e la loro segnalazione all'Autorità giudiziaria in risposta alle richieste inviate all'Ufficio. La gestione centralizzata delle liste dei volontari permette inoltre di mantenere un monitoraggio sul fenomeno della tutela legale a livello regionale, promuovendo la diffusione delle buone prassi.

Attività di monitoraggio dei tutori e di consulenza

Periodicamente vengono organizzati a livello territoriale degli incontri dei vari gruppi di tutori per monitorare la loro attività, fornire consulenza e aggiornamento formativo.

Inoltre, presso l'Ufficio del Pubblico Tutore dei minori è

operativa un'équipe per garantire ai tutori attivi sostegno, accompagnamento, orientamento e consulenza tecnica.

Questa attività si esplica anche nei confronti dei professionisti dei servizi e delle comunità di accoglienza che necessitano di chiarimenti sulla tutela e sulle rispettive responsabilità.

Azioni di informazione e sensibilizzazione

L'implementazione del Progetto è stata accompagnata nel tempo da azioni mirate di informazione, aggiornamento e sensibilizzazione rivolte sia all'Autorità giudiziaria che al mondo dei servizi pubblici e privati, nonché a soggetti specifici (ad esempio Questure, Ospedali). Si tratta di un'attività continuativa, che necessita di interventi periodici e della produzione di materiali specifici di supporto.

Materiali

Le varie fasi del Progetto sono state accompagnate dalla produzione di materiali specifici sia per la didattica che per la sensibilizzazione e promozione.

Oltre al "Vademecum per tutori volontari di minori di età", testo base per i percorsi formativi, sono stati elaborati diversi materiali ad hoc per gli incontri pubblici e le iniziative informative. Il Progetto inoltre è stato presentato in diverse pubblicazioni dell'Ufficio e periodicamente è stata data una restituzione del suo sviluppo nella relazione annuale del Pubblico Tutore al Consiglio regionale del Veneto.

La valutazione

Nel 2007 è stato ideato e realizzato un percorso di riflessione con i principali soggetti coinvolti nella realizzazione del Progetto per cocostruire una valutazione dell'esperienza. La presente pubblicazione sintetizza gli esiti di tale percorso.



PARTE PRIMA

**Un percorso di apprendimento
dall'esperienza**





Uno sguardo d'insieme al Progetto Tutori

Il Rapporto è composto da due parti: nella Prima parte viene presentato il percorso di riflessione sul Progetto Tutori realizzato nel 2007 dal punto di vista delle finalità e del metodo; nella Seconda parte vengono illustrati e commentati i risultati del percorso stesso, che richiamiamo qui di seguito negli aspetti principali.

Del Progetto Tutori è innanzitutto e unanimemente apprezzata la finalità: fornire tutela ai minori di età che si trovano in difficoltà per la mancanza delle figure genitoriali o di genitori esercenti la potestà, utilizzando le risorse di volontari competenti e disponibili ad assumersi la responsabilità di tutori.

Si tratta di un Progetto che rappresenta un capitale sociale e culturale poiché si propone di promuovere azioni di carattere solidale, risvegliando/riattivando il senso civico di tante persone, sensibili sul piano della disponibilità personale e della gratuità, in consapevole controtendenza rispetto ad un contesto sociale in cui sembrano prevalere altre logiche, quelle individualistiche e dell'indifferenza.

Del Progetto, inoltre, sono stati molto apprezzati la concretezza e la continuità. La prima risponde a un'esigenza che tutte le persone incontrate hanno avvertito: quella di spendersi (di essere disposte a spendersi) in favore di azioni utili, azioni che abbiano un riscontro concreto nella vita delle persone. Tale istanza non può non coniugarsi con la dimensione della continuità: il Progetto Tutori si qualifica per il fatto di aver garantito in questi sette anni la continuità sia in termini di impegno profuso che di riferimenti professionali nell'Ufficio; ciò è ritenuto garanzia di serietà e accresce la fiducia nei confronti dell'iniziativa.

Va evidenziato un ulteriore elemento segnalato principalmente dai tutori e dagli operatori di comunità: il fatto che il Progetto mette insieme figure tecniche e non esperti. Figure tecniche

sono quelle operanti all'interno dei servizi sociali, sanitari, della giustizia; figure non tecniche sono ovviamente i tutori (a parte i casi di coloro, come gli avvocati, che hanno una professionalità specifica). Il fatto che negli obiettivi e nello spirito del Progetto a tutte le persone sia attribuita pari dignità – nel rispetto dei diversi ruoli – e che le diverse competenze possedute non configurino gerarchie restituisce ai tutori il senso e l'importanza del servizio che svolgono, fino a esserne legittimamente fieri.

Gli aspetti problematici del Progetto Tutori, quelli sottolineati da tutti gli interlocutori, riguardano le percezioni dei soggetti istituzionali, quali la Magistratura, le Questure, le ULSS, i Comuni. In molte di queste realtà il Progetto Tutori è ancora visto come un Progetto qualsiasi, uno fra i tanti; ragione per cui non ne è stata accolta la portata innovativa: legata all'introduzione di una nuova figura, il tutore, chiamata ad interagire con tutte le altre figure tecniche che si occupano di minori privi della tutela genitoriale; legata al significato molto più ampio che nell'ambito del Progetto va assumendo la tutela, il cui concetto va oltre quanto rigidamente codificato dalla normativa, richiedendo agli attori dei diversi sistemi di rivedere le proprie strategie, di riposizionarsi in funzione di una responsabilità comune.

Non si tratta, rilevando tali problematicità, di colpevolizzare le istituzioni, ma di evidenziare una difficoltà che va ricondotta a una pluralità di ragioni:

- una inadeguata conoscenza del Progetto Tutori in diversi contesti;
- la percezione, in alcuni servizi, del tutore e delle sue funzioni come un aggravio, un appesantimento e non una facilitazione dei propri compiti professionali e dei mandati istituzionali;
- i tempi inevitabilmente lunghi delle istituzioni rispetto alla promozione di cambiamenti che riguardano gli assetti organizzativi interni e, prima ancora, la propria cultura, vale a dire l'insieme delle rappresentazioni che si hanno dei fenomeni e della loro evoluzione.

Gli interlocutori hanno evidenziato tutti la consapevolezza che, a proposito del Progetto Tutori (della funzione di tutela dei minori),

non si può ancora parlare nei termini di una diffusa e consolidata cultura dei diritti dei bambini e dei ragazzi. Non si può d'altronde dimenticare che il Progetto è implementato e sviluppato in un territorio di enorme ampiezza qual è quello della regione Veneto, per cui il processo attraverso il quale viene diffusa l'informazione e promossa la sensibilità personale, professionale e istituzionale non può che essere di lungo periodo. Deve in particolare tener conto dei tempi di apprendimento delle organizzazioni.

Tuttavia, è sicuramente in crescita l'attenzione verso i minori che necessitano di tutela: il lavoro capillare di informazione e di sensibilizzazione svolto dall'Ufficio del Pubblico Tutore dei minori viene arricchito da quello "porta a porta" svolto dagli stessi tutori, che hanno modo di parlare del proprio impegno nell'ambito della rete di relazioni personali e professionali in cui sono inseriti.

I riscontri ottenuti sul piano quantitativo (i tutori formati e quelli attivi) e quelli sul piano qualitativo (la crescita di credibilità e di competenze di tali figure, riconosciuta da molti dei soggetti intervistati) attestano che il Progetto Tutori e le sue finalità rappresentano oramai un patrimonio consolidato di tante persone e organizzazioni. Il Progetto suscita curiosità, pone interrogativi, attiva nuove risorse e favorisce il coinvolgimento di persone che si sentono sollecitate a rendersi concretamente disponibili. Essi sono i promotori primi del Progetto, testimoni attivi e significativi di un modo concreto di occuparsi, come comunità, dei propri minori.

Maggiori difficoltà il Progetto incontra nella promozione della rete territoriale dei soggetti partecipi delle azioni di tutela. Si è affermato da più parti – tutori e referenti in primis – che la rete rappresenta tuttora più un auspicio che un dato di realtà. La valutazione è indubbiamente corretta e condivisibile. Certamente l'ipotesi di creare una rete regionale di soggetti non rappresenta un obiettivo realistico a breve termine, né per il Progetto Tutori né per altre progettualità simili. Le esperienze anche recenti come quelle maturate con i Piani di Zona della legge 328/2000 ci dicono quanto sia difficile costruire modalità e strumenti collaborativi permanenti fra persone, fra istituzioni, fra realtà

pubbliche e private. Anche in tali ambiti, seppur geograficamente più circoscritti, il Progetto Tutori è chiamato a costruire non una rete, ma una rete di reti di soggetti: la rete dei tutori, la rete dei referenti, la rete dei servizi di area sociale, la rete dei servizi sociosanitari, la rete delle strutture dell'Autorità giudiziaria.

Si tratta di mondi diversi, sollecitati a costruire sinergie sia al loro interno che nei rapporti con altri mondi. È un modello organizzativo estremamente complesso, che evolve per piccoli passi con un lavoro paziente, intelligente, continuativo.

Le reti non sono formali ma relazioni fatte di persone. Ogni tutore, per ogni minore sotto tutela, deve riconoscere e attivare una rete non di soggetti istituzionali, di ruoli, ma di persone o, meglio, di relazioni, perché il minore ha innanzitutto bisogno di adulti che si relazionino con lui e tra di loro per lui.

Le opzioni del percorso riflessivo

1.1. Riflettere su un progetto sociale qual è il Progetto Tutori

Nel percorso di riflessione è stata presa in considerazione l'esperienza pluriennale del Progetto Tutori, che si è sempre configurato come un'azione sociale produttiva di effetti sia nei contesti organizzativi in cui si sviluppa, sia nelle persone che vi partecipano.

Ci riferiamo innanzitutto all'insieme di opportunità che nascono dalle attività del Progetto - sul piano delle azioni di sensibilizzazione, formazione e monitoraggio - e che sono improntate ad un approccio riflessivo, orientato a interrogare l'esperienza e a interpellare la pratica, per cogliere criticità e valenze, così da delineare gli orientamenti futuri utili al consolidamento e alla legittimazione del Progetto stesso.

Così inteso, il percorso di riflessività sull'esperienza – è questo il filo conduttore del lavoro che il documento sintetizza nei principali risultati - può essere letto anche come valutazione, termine che nella sua origine etimologica restituisce il significato di dare valore, di ricerca di valore, di attribuzione di significato a quanto realizzato e vissuto. In effetti già nel 1992 Neresini e Ranci – scrivendo di progetti giovani e di politiche giovanili – definiscono la valutazione come il modo migliore di apprendere dall'esperienza.

La riflessione sul proprio agire ha indubbiamente una valenza valutativa se assume diversi livelli di significato:

- quello del giudizio di valore: dare valore alle azioni, esplicitando riferimenti valoriali e culturali;
- quello della conoscenza e del controllo di senso dell'azione: comprendere e dare valore al proprio operato;
- quello di uno strumento per comprendere la complessità sociale: cogliere le interazioni fra i diversi sistemi, le aspettative e i ruoli dei vari soggetti;

- quello di processo di apprendimento (ed occasione di autoapprendimento): riconoscere e valorizzare la funzione riflessiva e di learning della valutazione, essenziale in un Progetto connotato da mutamenti e incertezze.

In via generale diversi orientamenti concorrono infatti ad affermare che l'attività valutativa è un processo di riflessione, di consapevolezza e di apprendimento volto alla costruzione di senso: "valutare significa garantire senso alle azioni intraprese, avviare processi di riflessione e di consapevolezza. (...) Coinvolge in un processo di crescita, preserva dai vissuti di impotenza e onnipotenza, permette di valorizzare i singoli passi, di riconoscerli come successi. In tal senso è una costruzione di significato" (De Ambrogio, 2003: 30).

1.2. La scelta dell'approccio riflessivo-apprenditivo

Il processo di valutazione rappresenta, quindi, un'opportunità preziosa di apprendimento dall'esperienza. Le dimensioni chiave dell'approccio apprenditivo sono le seguenti:

- il "senso": il processo di riflessione contribuisce a ri-conoscere i significati e le criticità delle azioni svolte e permette di confrontarli e metterli in circolazione;
- la partecipazione: il percorso è assunto nella logica dell'attivo contributo da parte di tutti i soggetti coinvolti nel Progetto;
- la dignità dei "saperi": il lavoro intende dare visibilità e dignità ai saperi (conoscenze ed esperienze) e alle culture personali, professionali, organizzative dei soggetti protagonisti del Progetto Tutori, saperi che orientano l'attribuzione di significato delle azioni messe in atto e dei risultati raggiunti;
- l'apprendimento (sociale): è il processo che consente di sviluppare apprendimenti sociali e non solo individuali, attraverso le modalità di diffusione dei risultati che verranno realizzate;
- il riorientamento: la riflessione consente di individuare elementi utili a (eventualmente) modificare e integrare le strategie in atto del Progetto.

L'approccio scelto, dunque, vuole rendere visibili i processi di lavoro, aiutare a vedere, a capire e interpretare ciò che è stato fatto e i risultati raggiunti, a scegliere fra opzioni possibili. Consente di correggere, in corso d'opera, di rielaborare gli insuccessi, di orientare le azioni future in una logica non di riproduzione ma di miglioramento e di apprendere dall'esperienza.

È importante che l'approccio riflessivo-apprenditivo si distingua dalla verifica e dal controllo, perché non si limita ad individuare gli eventuali errori o carenze o a rettificare l'esistente, ma si pone in un'ottica strategica, cerca di evidenziare anche quanto non era prevedibile, considerandolo un valore aggiunto dell'intervento, allo scopo di un apprendimento per il miglioramento. Apre pertanto a sviluppi futuri, consente di correggere il tiro da eventuali disfunzioni e, allo stesso tempo, di migliorare l'intervento valorizzando quanto emerso di nuovo e quanto è utilizzabile come risorsa.

Il percorso, così impostato, coinvolge gli attori del Progetto Tutori in un processo di apprendimento, di crescita e soprattutto permette di valorizzare i singoli piccoli passi, di riconoscerli come successi e di individuare le criticità e i rischi. In tal senso è una costruzione di significato che coinvolge i diversi attori che partecipano al Progetto (esclusi i minori, come successivamente vedremo), consentendo loro di sviluppare maggiore consapevolezza rispetto al ruolo e alle responsabilità assunte.

Tale impianto sottende alcune opzioni importanti che riguardano le due dimensioni di seguito meglio specificate:

- cosa si intende per esperienza?
- cosa si intende per sapere costruito sull'esperienza?

1.3. Cosa intendere per esperienza

Siamo portati a ritenere, per consuetudine di linguaggio, che l'esperienza sia qualcosa di immediato, che si tocca con mano, qualcosa che si sperimenta, pur con diversi gradi di immediatezza. Ma l'esperienza non può essere ridotta a materialità; ciò che si è sperimentato non è riducibile ad un dato sensibile (vedere, udire, toccare ecc.) poiché il rendersi conto di vedere o di udire è già un'elaborazione personale dell'esperienza. È come dire che

l'attività svolta (è questo il dato sensibile) diventa esperienza quando si è in grado di esprimerla con il proprio linguaggio: nel rappresentarla a se stessi, nel parlarne con altri l'esperienza comincia ad esistere veramente. Nel descrivere e parlare di quel che è accaduto, quando l'azione è terminata, la singola persona o il gruppo cominciano ad arricchirsi effettivamente di quello che si è vissuto: cominciano ad apprendere. Senza l'arricchimento del lessico personale e di gruppo il fare esperienza risulta materiale grezzo o inutilizzabile, poiché l'esperienza è tale quando arricchisce la mappa personale e collettiva di concetti, di punti di vista. Il linguaggio diventa così lo strumento per rendere visibile l'esperienza a sé e agli altri, attraverso la riflessione e l'interpretazione del vissuto.

La riflessione non è perciò qualcosa di opposto all'immediatezza dell'esperienza: riflettere è ri-scoprire ciò che è successo, è ripiegarsi su quanto è oggetto di osservazione e di interpretazione. La riflessione permette di illuminare ciò che è presente nella situazione concreta, interpretandola alla luce dei propri valori e delle proprie convinzioni.

Vale allora il principio che senza un'adeguata riflessione sul vissuto non c'è esperienza nel significato apprenditivo del termine. La riflessione è così una riflessione sul vissuto, sulle cose e sui fatti che si sono concretamente vissuti, sulle esperienze cui si è partecipato, per mettere allo scoperto motivazioni e attese, atteggiamenti, concetti e punti di vista nuovi appresi.

1.4. Il Progetto Tutori: un sapere esperienziale

I tutori volontari e i referenti (oltre agli altri attori progettuali) sono implicati, come abbiamo visto, in un agire pratico ad alto tasso di complessità, in quanto si trovano di fronte a situazioni sempre inedite. Ogni tutela si presenta, infatti, con caratteristiche peculiari; non è paragonabile alle precedenti esperienze, in quanto legata alla soggettività del bambino/ragazzo, alla sua storia, alle sue esigenze e alle sue rappresentazioni, alle prassi burocratico-amministrative, alle relazioni con i soggetti del territorio e a tanti altri aspetti ancora.

Le situazioni affrontate dai tutori sono inedite anche nel significato di aperte, nel senso che non esistono risposte risolutive e preconfezionate. I tutori sono chiamati ad utilizzare come risorsa fondamentale “l’intelligenza delle cose”, cioè la capacità di leggere le situazioni, di interpretarle e di tradurre tali letture - in tempo reale - in decisioni, a volte impegnative e di elevata responsabilità. Ogni “caso” richiede uno specifico lavoro di indagine finalizzato ad una comprensione adeguata della situazione e della peculiarità dei contesti.

I saperi che i tutori esprimono sono quindi saperi pratici:

- sono “saperi” in quanto insieme di conoscenze pregresse e recenti; a queste conoscenze va data la stessa dignità di quelle espresse dagli esperti sulla base di approcci teorici;
- sono “pratici”, in quanto “hanno a che fare con la saggezza” (Mortari, 2003), con quell’equilibrio cioè che è frutto di una matura consapevolezza e conoscenza delle cose.

Possiamo aggiungere che si tratta di saperi capaci di gestire l’imprevedibilità, marcata dalla singolarità di ogni azione e percorso di tutela.

Il sapere di cui si nutrono i tutori (e insieme a loro i referenti) è quindi un sapere che si costruisce con l’esperienza, cioè “stando in un rapporto intensamente pensoso con quello che accade” (ibidem, p. 12).

Chi svolge tale servizio è cosciente di questa sorta di responsabilità aggiuntiva, quella che gli deriva dalla consapevolezza che il suo agire non può essere programmato o pianificato, che le scelte vanno fatte a volte repentinamente sulla base dei dati di cui si dispone, sempre e inevitabilmente parziali.

Tale processo di lettura delle esperienze presuppone perciò l’intervento della ragione riflessiva, “richiede l’abitudine a meditare su ciò che accade; mira a fare della pratica il luogo in cui si elabora sapere “ (ibidem, p. 13).

Si distinguono due tipi di azione riflessiva: la prima ha luogo durante l’azione, la seconda è quella che viene sviluppata quando l’azione è conclusa. La prima tipologia richiama l’intelligenza delle cose, la seconda è quella che promuove la comprensione

del proprio stile operativo, del modo con cui si affrontano le situazioni, delle motivazioni che guidano le azioni.

È su questa seconda tipologia – la riflessività sul lavoro svolto – che è stato impostato il percorso di rilettura del Progetto Tutori, i cui obiettivi e gli strumenti sono di seguito descritti dettagliatamente.

1.5. Gli obiettivi del percorso

La declinazione degli obiettivi del percorso di rilettura del Progetto si esprime coerentemente con l'approccio scelto, quello apprenditivo, il quale fa propria l'idea che gli scopi del Progetto debbano privilegiare aspetti quali la valorizzazione del lavoro svolto, l'evidenziazione delle criticità e delle problematiche incontrate, piuttosto che gli aspetti meramente giudicanti, nella direzione di rendere, se possibile, più efficaci i livelli di funzionamento sul piano organizzativo, formativo e dei rapporti istituzionali.

Tenendo conto di tali premesse, gli obiettivi sono così descritti e articolati.

Obiettivo generale

Realizzare un bilancio complessivo del Progetto Tutori relativamente al periodo 2001-2007, così da restituire elementi utili (sul piano formativo, organizzativo, istituzionale) per passare da una situazione sperimentale a un sistema stabile e strutturato, all'interno del quale i soggetti istituzionali pubblici e privati riconoscano e sostengano le funzioni svolte dai tutori volontari.

Obiettivi di processo

Sono gli obiettivi che vengono perseguiti nell'ambito del percorso delineato:

- coinvolgere il numero più ampio possibile di soggetti: tutori, referenti territoriali, rappresentanti dei servizi, delle comunità di accoglienza e dell'Autorità giudiziaria;
- costruire con tali soggetti un'interazione significativa, caratterizzata da un'attiva partecipazione al lavoro di rivisitazione dell'esperienza progettuale;

- consolidare da parte dell'Ufficio la rete di relazioni in atto, potenziando e qualificando ulteriormente tali rapporti.

Obiettivi specifici

Gli obiettivi specifici del percorso possono essere così declinati:

- fare un bilancio delle esperienze sviluppate dai tutori nell'ambito della funzione di tutela, individuando aspetti positivi e criticità del ruolo assunto;
- fare un bilancio degli apprendimenti maturati dai referenti territoriali nell'esercizio delle loro funzioni, anche nella direzione di una ridefinizione di tale funzione;
- rafforzare nelle istituzioni il riconoscimento del valore della tutela legale, dei tutori e dei referenti territoriali;
- acquisire elementi utili ad approfondire una serie di aspetti e nodi cruciali del Progetto Tutori.

Obiettivi di "prodotto"

Sono gli obiettivi "visibili" del percorso di valutazione:

- stampa e pubblicazione del Rapporto di ricerca;
- organizzazione di un convegno pubblico a carattere nazionale (Venezia, 20 giugno 2008).

1.6. Gli "oggetti" di studio

Si fa riferimento agli aspetti che sono stati concretamente oggetto di analisi, ossia le questioni che sono state sottoposte all'attenzione e al giudizio degli interlocutori.

Con i tutori sono stati affrontati i seguenti aspetti:

- l'efficacia dell'esperienza formativa (apprendimenti, contenuti, modalità, organizzazione, proposte di aggiornamento);
- il bilancio del lavoro di tutela (funzioni svolte, criticità incontrate);
- la valutazione della "qualità" delle relazioni con i servizi territoriali, con i livelli istituzionali e con l'Autorità giudiziaria;
- il ruolo dell'Ufficio del Pubblico Tutore dei minori;
- l'indicazione di buone prassi.

Per quanto riguarda gli altri soggetti coinvolti (servizi, comunità, Autorità giudiziaria), sono stati presi in considerazione:

- il livello di consenso rispetto al Progetto Tutori;
- l'impatto della figura del tutore nella rete dei servizi territoriali e nel rapporto con l'Autorità giudiziaria;
- il ruolo dell'Ufficio del Pubblico Tutore dei minori;
- le indicazioni e gli orientamenti per il futuro.

1.7. Gli interlocutori del percorso

Il termine interlocutori (sostitutivo di destinatari) sta ad indicare che le persone contattate nell'ambito del percorso hanno assunto un ruolo attivo, in quanto vi hanno partecipato a pieno titolo e, anzi, proprio i loro giudizi e le loro indicazioni hanno costituito la base per l'elaborazione del documento conclusivo.

I dati relativi alle persone contattate e a quelle effettivamente intervistate sono riassunti nella tabella seguente.

tabella 1

Soggetti contattati e incontrati nel percorso di valutazione

Tipologia soggetto	Contatti	Partecipanti ai focus	Sede focus
Tutori	51	37	Padova, Treviso, Venezia, Verona, Vicenza
Referenti territoriali	40	21	Padova, Treviso, Venezia, Verona, Vicenza
Professionisti servizi sociali	48	34	Padova, Treviso, Venezia, Verona, Vicenza
Responsabili e operatori	30	17	Padova, Venezia Treviso, Verona

Se quelli presentati sono, come si usa dire, i dati oggettivi, essi sottendono una questione importante: quella riguardante il grado di rappresentatività dei soggetti interpellati in relazione ai loro universi di riferimento (il totale dei tutori, dei referenti territoriali, dei professionisti dei servizi, ecc.). Nel linguaggio tipico dell'approccio statistico si dovrebbe parlare di campioni di intervistati, di criteri con cui sono stati costruiti, di rapporto fra campione e universo di riferimento. Non si è seguita questa strada, poiché gli obiettivi del percorso di rilettura dell'esperienza richiedevano una diversa impostazione. Si è così privilegiato un criterio che definiamo di "rappresentatività tipologica", il che significa che nell'insieme delle persone intervistate sono presenti tutte le tipologie di soggetti che a diverso titolo condividono la responsabilità del Progetto Tutori. Si ritiene che le indicazioni raccolte possano essere ritenute rappresentative di un pensiero più ampio (quello delle diverse tipologie di soggetti coinvolti nel Progetto Tutori), possano cioè essere ritenute capaci di interpretare in modo attendibile anche il punto di vista delle persone non raggiunte.

A completamento delle informazioni va aggiunto che:

- i referenti territoriali che non hanno partecipato ai focus sono stati comunque coinvolti nel percorso di formazione loro destinato e realizzato tra il mese di ottobre del 2007 e il mese di gennaio del 2008 e che ha visto una media di presenza - nell'ambito dei cinque incontri realizzati - pari all'80% degli interessati;
- i tutori volontari che hanno partecipato ai focus sono stati "selezionati" in modo da creare dei gruppi rappresentativi dei tutori attivi (ossia, quelli che hanno assunto almeno una tutela), utilizzando come criteri le variabili sesso, età, titolo di studio, professione esercitata, residenza geografica. È stata considerata anche l'esperienza come tutori e la tipologia delle tutele assunte. Infatti, si è scelto di invitare agli incontri non volontari formati ma tutori attivi, così da dare spazio e voce a coloro che avessero maturato una o più esperienze concrete e fossero quindi in grado di restituire giudizi motivati.

1.8. Il non coinvolgimento dei minori

I destinatari "ultimi" del Progetto Tutori sono naturalmente i minori di età, italiani e stranieri, nei confronti dei quali la finalità del Progetto può essere così espressa: garantire loro (soggetti privi di genitori o di genitori esercenti la potestà) la tutela dei diritti, tutela di cui il tutore volontario si assume la responsabilità.

È a questi soggetti, bambini e ragazzi, che è rivolto lo sforzo degli attori del Progetto, le persone, le realtà territoriali, l'Ufficio del Pubblico Tutore.

Compatibilmente e proporzionalmente alla loro età e ai loro livelli di maturità, avrebbero potuto, in via ipotetica, essere coinvolti nel processo di lavoro in una logica partecipativa, significando con il loro contributo l'impatto delle azioni di tutela rispetto ai loro processi evolutivi.

La scelta fatta è stata tuttavia quella di escludere i minori di età dal percorso valutativo e ciò sulla base di due ragioni fondamentali.

La prima attiene al fatto che interpellare direttamente i bambini e i ragazzi avrebbe significato affrontare una serie di problemi metodologici ed etici molto complessi e difficilmente superabili.

Inoltre, si è ritenuto di poter recuperare elementi utili a valutare tale dimensione attraverso le opinioni degli adulti, pur consapevoli dell'eterogeneità delle esperienze maturate da parte dei tutori volontari e dell'influenza dell'ottica di lettura personale. Vi è, infatti, chi sperimenta forme di tutela "distanti" dai diretti interessati, nel senso che il minore viene incontrato sporadicamente o addirittura mai. In altri casi il rapporto fra minori e tutori è un rapporto di "prossimità", nel senso che le circostanze creano condizioni utili e necessarie in termini di frequentazione continua, in cui la relazione fra i due soggetti può evolvere in un legame affettivo che si prolunga nel tempo. Nel continuum fra le due polarità evidenziate, trovano ovviamente collocazione tutte le (innumerevoli) forme intermedie di relazione. Poiché, tuttavia, sono proprio i tutori ad accompagnare principalmente i minori per un pezzo della loro strada, pur non potendo il loro giudizio in alcun modo sostituirsi a quello dei ragazzi, è lecito ritenere che essi possano legittimamente restituire informazioni utili e attendibili.

La valutazione dei tutori, poi, si unisce a quella espressa da altri soggetti, alcuni dei quali sono chiamati a relazionarsi con i minori saltuariamente o, al contrario, nella quotidianità, per rispondere ai vari bisogni materiali, affettivi e di cura.

Quindi, nonostante l'esclusione dei minori, si ritiene che possa essere dedotta una valutazione d'insieme dell'impatto che il Progetto Tutori ha sui minori tutelati dall'intreccio utile di letture diverse:

- quella dei tutori volontari,
- quella dei referenti del Progetto Tutori,
- quella degli operatori dei servizi,
- quella degli operatori delle comunità di accoglienza dei minori,
- quella dei rappresentanti dell'Autorità giudiziaria e delle Questure,
- quella dei rappresentanti dell'Ufficio del Pubblico Tutore dei minori.

Non tutti questi soggetti – e non in tutte le tutele - sono contemporaneamente impegnati, ma il percorso mira a costruire una visione di insieme e non a realizzare una valutazione di dettaglio delle singole tutele.

È quindi realistico ritenere che la messa in comune dei diversi contributi delinea un punto di vista che “media” le soggettività in gioco, configurando un giudizio sufficientemente “oggettivo”.

È in programma, tuttavia, da parte dell'Ufficio un'iniziativa di ricerca per promuovere, tra gli sviluppi futuri, uno specifico coinvolgimento di alcuni minori che, necessariamente, sarà circoscritto e limitato a soggetti che per età e capacità di discernimento potranno affrontare, con le dovute modalità, una riflessione sulla loro esperienza di tutela con un tutore volontario.

Il processo di lavoro

2.1. Aspetti organizzativi e tempi

Il lavoro di organizzazione del percorso di rilettura del Progetto si è rivelato molto impegnativo. Le persone dell'Ufficio del Pubblico Tutore dei minori che se ne sono direttamente occupate hanno profuso molto tempo ed energie per raggiungere gli obiettivi previsti.

L'impegno ha riguardato in particolare due aspetti:

- da una parte il lavoro preliminare di individuazione dei soggetti da intervistare, sulla base dei criteri precedentemente dichiarati;
- dall'altra il lavoro di contatto diretto (telefonico) dei soggetti individuati. Si è ritenuto infatti opportuno, in coerenza con l'impostazione del percorso, non limitarsi all'invio di una comunicazione ufficiale scritta, non ritenendola sufficiente per costruire consenso e ottenere adesioni all'iniziativa. La comunicazione formale è stata naturalmente inviata, ma lo sforzo maggiore è consistito in alcune centinaia di colloqui telefonici, all'interno dei quali presentare la proposta in modo sufficientemente dettagliato da farne comprendere il senso, gli obiettivi e infine fornire tutti i dettagli logistici per il raggiungimento delle sedi di intervista. Particolarmente arduo si è rivelato il compito di contattare i giudici, soprattutto in relazione alla oggettiva impossibilità di organizzare un focus, optando così per la modalità dell'intervista individuale o collettiva con le persone rese disponibili.

Il percorso di lavoro ha richiesto complessivamente 12 mesi di tempo, dalla fase ideativa a quella realizzativa e, infine, a quella di lettura e di rielaborazione dei dati in funzione della stesura del documento finale di sintesi.

La fase centrale di lavoro è stata caratterizzata da due percorsi distinti:

- il primo ha riguardato l'effettuazione dei focus group con le figure dei tutori, dei promotori-referenti territoriali, degli operatori dei servizi e dei responsabili della comunità di

accoglienza dei minori e, infine, la realizzazione di alcune interviste a giudici tutelari e del Tribunale per i minorenni (periodo maggio-novembre 2007);

- il secondo ha riguardato il percorso di formazione per i referenti territoriali (ottobre 2007-gennaio 2008), che aveva tra i suoi obiettivi quello di ridisegnare ruolo e funzioni di tale importante e strategica figura a partire da una riflessione sullo sviluppo del Progetto e sulle sue “richieste”.

2.2. Gli strumenti di riflessione utilizzati

L'approccio alla rilettura del Progetto Tutori utilizza strumenti di carattere qualitativo. Esso, come dichiarato, individua come riferimenti portanti le dimensioni della dialogicità, della partecipazione, dell'apprendimento: tale logica richiede l'adozione di modalità e di strumenti che permettano di interagire con gli interlocutori in modo non frettoloso, non superficiale e che, anzi, facilitino la costruzione di un setting di intervista che favorisca la comunicazione e che sia generativo di uno scambio utile e approfondito, così da far emergere i punti di vista delle persone e da stimolarne la rielaborazione.

Tali strumenti sono stati individuati nel focus group e nell'intervista semistruutturata.

2.2.1. I focus

In totale sono stati effettuati 17 focus. Considerata l'importanza che tale strumento ha avuto nell'ambito del lavoro di rivisitazione dell'esperienza progettuale, ne riepiloghiamo sinteticamente l'impostazione.

La scelta di tale strumento è stata determinata da un insieme di ragioni:

- lo scopo del percorso è di evidenziare il punto di vista delle persone in riferimento al bilancio complessivo del Progetto Tutori;
- l'approccio è di tipo apprenditivo-riflessivo (generare conoscenze attraverso la rielaborazione delle esperienze maturate) e fa della conversazione il luogo/strumento privilegiato di comunicazione fra i componenti il gruppo;

- sul piano della produzione di conoscenze, l'esito di uno scambio (guidato da un facilitatore esterno) fra più persone non è la semplice sommatoria dei punti di vista individuali, ma acquista un consistente valore aggiunto che deriva dall'approfondimento dei punti di vista emersi grazie alle sollecitazioni reciproche.

È un setting, quindi, molto fecondo e generativo, per cui va precisato subito che un gruppo focus non è un gruppo di sostegno, che lo scopo non è quello di ricevere aiuto ma di fornire informazioni. L'esito è un insieme di giudizi articolati, frutto del confronto fra i partecipanti, utile a costruire un bilancio attendibile e approfondito del Progetto Tutori e a delinearne prospettive di sviluppo e di consolidamento.

All'esito molto positivo dei focus (sul piano dei livelli di partecipazione e della quantità e qualità delle indicazioni emerse) hanno contribuito – oltre alla disponibilità e alle competenze delle persone intervistate – una serie di fattori inerenti il setting:

- la facile raggiungibilità del luogo di incontro: i focus sono stati tutti realizzati in città capoluogo di provincia;
- gli incontri sono stati realizzati in luoghi istituzionali, disponendo le sedie intorno ad un tavolo, in una situazione per quanto possibile confortevole;
- sul piano dei contenuti, le tematiche oggetto di riflessione sono state proposte sotto forma di domande che si è cercato di presentare in modo chiaro, facilmente comprensibile da tutti; sono state formulate in modo aperto, via via specificate e precisate nel “qui e ora” del processo conversazionale;
- sul piano della conduzione si è cercato di coniugare gli aspetti formali e il rigore metodologico con un clima relazionale caratterizzato da cordialità, così da favorire il coinvolgimento nella conversazione anche delle persone che, per timidezza o per altre ragioni, manifestavano ritrosia ad esprimere il proprio punto di vista.

I focus – sia con i tutori, che con gli operatori dei servizi e con i responsabili della comunità – sono durati mediamente fra i 90 e i 120 minuti. Il riscontro avuto dai partecipanti, come detto,

è stato molto positivo e ciò ha facilitato la raccolta di una mole considerevole di dati.

Le conversazioni registrate sono state poi trascritte su cartaceo a cura dell'Ufficio del Pubblico Tutore dei minori.

2.2.2. Le interviste individuali

Il colloquio individuale è stato utilizzato solo con i giudici ed è stato condotto con i criteri e le modalità tipiche dell'intervista semistrutturata, un metodo ampiamente utilizzato per ottenere da singole persone opinioni e giudizi con una profondità e un'attenzione maggiori per la qualità piuttosto che per la quantità.

La griglia di questioni oggetto di intervista ha ripercorso in buona misura quella utilizzata nei focus, riservando molta attenzione al ruolo della magistratura nell'ambito dei processi di tutela e nella costruzione di rapporti collaborativi con le altre istituzioni.

2.3. Alcune considerazioni

L'elemento molto positivo che riteniamo vada messo in evidenza è legato al fatto che le restituzioni pervenute da tutti i soggetti contattati segnalano un elevato grado di apprezzamento per l'iniziativa e per la sua impostazione. L'essere percepiti (come tutori, come referenti ecc.) come persone competenti cui affidare la responsabilità di esprimere il proprio punto di vista sul Progetto e che proprio l'insieme dei giudizi da loro espressi avrebbe concorso a costruire il bilancio del Progetto Tutori ha colpito molto favorevolmente le persone ed ha sicuramente contribuito ad accrescere il senso di appartenenza al Progetto stesso.

Le difficoltà incontrate nel percorso hanno riguardato gli aspetti prettamente organizzativi, in particolare per quanto concerne l'impossibilità di confermare la presenza agli incontri, formalmente data, a causa di sopraggiunti e improrogabili impegni professionali, il che dà ragione degli scarti fra persone contattate e persone effettivamente intervistate. Ciò ha riguardato non tanto i tutori, quanto gli operatori dei servizi e delle comunità.



■■■ PARTE SECONDA

Gli esiti del percorso di riflessione





Aspetti introduttivi

Alcune considerazioni sul concetto di risultato

Il percorso di riflessione ha prodotto esiti a diversi livelli e con tempi differenti: alcuni quasi immediati, altri di breve periodo, altri ancora saranno apprezzabili solo nel lungo periodo.

Gli esiti più concreti e più immediatamente apprezzabili sono quelli sul piano operativo che in genere, però, richiedono ci sia prima un riposizionamento sul piano cognitivo.

I primi esiti dell'esperienza da sottolineare sono dunque questi ultimi.

Quando – come nel caso della riflessione sul Progetto Tutori - si costituiscono dei focus group restituendo ai componenti la consapevolezza di essere attori protagonisti, in quanto portatori di saperi esperienziali, si è già prodotto un esito cognitivo importante, poiché sono stati stimolati cambiamenti nel modo di vedere i fenomeni e dunque nelle rappresentazioni individuali e collettive. È in realtà un risultato concreto, perché sappiamo che un riposizionamento cognitivo (un modo diverso di pensare le cose) si potrà tradurre in comportamenti visibili.

Si tratta in sostanza di una rivisitazione del concetto di risultato, che non comporta il mettere da parte la dimensione operativa: sono necessari risultati concreti, visibili, legati al constatare che un diverso approccio mentale può incidere nelle situazioni. È quindi necessario porsi a un doppio livello: il qui e ora del fare e le prospettive di più lungo periodo necessarie per diffondere la cultura dei diritti dei minori e far crescere una comunità sensibile e competente.

Occorre anche, in tale quadro, tener conto dei cosiddetti risultati non previsti, vale a dire di esiti che non corrispondono a obiettivi dichiarati, ma che rappresentano una parte importante dei risultati a cui di fatto, senza volerlo direttamente, si è giunti.

Ripensare gli esiti sulla base di tali considerazioni significa mettere al centro del lavoro i processi, piuttosto che i prodotti (i risultati finali). Non si intende certo rimuovere l'importanza degli esiti,

né sottovalutare che un Progetto deve esprimere una direzione di intervento sotto forma di un'ipotesi-obiettivo da verificare e perseguire. Ma, in ogni caso, la realizzazione del Progetto Tutori è "affidata" all'evolversi delle situazioni, ai processi che ne orientano lo sviluppo, perché quotidianamente occorre fare il punto in funzione di variabili che possono modificare la rotta. Pur sapendo, infatti, verso dove andare, non si sa che cosa si incontrerà sulla strada.

La centratura sui processi ribadisce che molto si impara dalle azioni in corso e che, nel momento in cui tali apprendimenti coinvolgono più soggetti e gruppi, essi vanno diffusi per diventare "sociali", patrimonio di tutti. Così facendo si produce cultura e si accresce nelle persone la consapevolezza che esse non solo sono portatrici di saperi esperienziali, ma anche "inventori" di significati. Fare cultura non significa accumulare conoscenze sterili, ma aprire nuovi scenari d'azione, frutto dell'impegno dei cittadini e della responsabilità delle istituzioni, sollecitate a fare propri gli orientamenti maturati nelle esperienze, a "dare peso" alla loro utilità e a rilanciare i modelli di lavoro riconosciuti come generativi di altri interventi.

Criteri di lettura e di presentazione dei materiali raccolti

Il percorso di riflessione ha consentito di raccogliere una notevole mole di dati, articolati nelle seguenti aree:

- le informazioni di carattere quantitativo riguardanti i tutori volontari: distribuzioni per sesso, età, professione ecc.;
- le indicazioni dei tutori, degli operatori dei servizi e dei responsabili delle comunità di accoglienza che hanno partecipato ai focus;
- gli elementi di valutazione frutto dei colloqui con i giudici;
- le risultanze del percorso di formazione per i referenti territoriali.

Si tratta di materiali indubbiamente eterogenei, che integrano informazioni di primo livello (quelle scaturite direttamente dai focus, dalle interviste, dai gruppi di lavoro nel percorso formativo) con quelle di secondo livello (i dati documentali). A parte questi

ultimi, di carattere quantitativo, le altre fonti si orientano in funzione di due aree comuni di interesse, quelle ritenute prioritarie nel lavoro di valutazione:

- il bilancio complessivo del Progetto Tutori;
- il bilancio specifico del ruolo e delle funzioni dei tutori e dei referenti territoriali.

Intorno a queste trasversalità sono state organizzate le informazioni raccolte, così da facilitare una lettura di insieme articolata nelle seguenti aree tematiche:

- aspetti quantitativi riguardanti i tutori e, pur con un minor dettaglio, i referenti;
- elementi di bilancio complessivo del Progetto Tutori;
- aspetti caratterizzanti il ruolo e le funzioni dei tutori;
- aspetti caratterizzanti il ruolo e le funzioni dei referenti.

Gli elementi raccolti sono scaturiti dalle soggettive valutazioni espresse dagli intervistati. Tali giudizi, espressione del personale punto di vista di ciascun rispondente, riflettono una soggettività che costituisce una risorsa e non un limite nella valutazione di progetti sociali. La naturale obiezione riguardante il prevalere delle individualità e trova risposta nella consapevolezza che è proprio la mediazione fra diverse soggettività che costruisce una forma di "oggettività". Tale è l'orientamento qui assunto: privilegiando i focus e la messa in comune dei punti di vista delle diverse tipologie di soggetti, si sono valorizzati gli orientamenti che evidenziano convergenze utili (e ciò si è verificato nella gran parte dei casi), così come si sono messe in evidenza opinioni divergenti.

Gli aspetti quantitativi

1.1. Il bacino dei volontari

Con riferimento al bacino dei volontari formati, disponibili e inseriti nella Banca Dati, l'Ufficio del Pubblico Tutore dei minori ha nel tempo raccolto una serie di dati personali.

Questi dati ci forniscono una gamma di informazioni che completano e arricchiscono il quadro valutativo sul Progetto e sull'esperienza in generale.

1.1.1. L'attività formativa

I primi corsi di formazione per tutori volontari sono stati organizzati nel 2004. Dal 2004 al dicembre 2007 sono stati realizzati 21 corsi che hanno formato un totale di 608 volontari.

Inoltre, sono stati organizzati a livello provinciale anche 5 corsi cosiddetti "specialistici" sulla tutela legale dei minori stranieri non accompagnati (MSNA), rivolti principalmente ai volontari che avevano già conseguito l'attestato del corso base.

Nella primavera del 2008 sono stati avviati altri 4 corsi base (ULSS 12, ULSS 5, ULSS 20 e 22, ULSS 21) ma, poiché non si sono ancora conclusi, i dati quantitativi riportati in questa sezione non ne tengono conto.

I corsi sono stati per lo più organizzati per ambito ULSS ma, in alcuni casi ci sono state delle collaborazioni tra territori confinanti.

Quasi tutti i volontari che hanno partecipato alla formazione hanno ritirato l'attestato e confermato, in uscita dal corso, la loro disponibilità ad essere inseriti nella Banca Dati gestita dall'Ufficio del Pubblico Tutore per essere nominati tutori.

Molto pochi sono risultati i corsisti che non hanno frequentato il numero delle lezioni sufficienti per poter ricevere l'attestato e, laddove è successo, la mancata partecipazione è stata imputata per lo più ad impegni di lavoro e non ad un mancato apprezzamento del percorso formativo.

tabella 2

Corsi di formazione per tutori legali di minori di età realizzati e numero di volontari formati

Ambito territoriale	Periodo	n. tutori formati
ULSS 1 Belluno ULSS 2 Feltre	novembre 2004	33
ULSS 3 Bassano del Grappa	novembre-dicembre 2006	50
ULSS 3 Bassano del Grappa ULSS 4 Alto Vicentino	febbraio-marzo 2004	25
ULSS 4 Alto Vicentino ULSS 5 Arzignano	febbraio 2007	69
ULSS 6 Vicenza	ottobre-novembre 2004	40
ULSS 7 Pieve di Soligo ULSS 9 Treviso	ottobre novembre 2004 settembre-ottobre 2006	44
ULSS 8 Asolo	novembre-dicembre 2004 febbraio-marzo 2007	45
ULSS 10 Veneto Orientale	ottobre-novembre 2004	34
ULSS 12 Veneziana	maggio 2004 maggio-giugno 2005 settembre-novembre 2006	73
ULSS 13 Miranese	aprile-maggio 2006	13
ULSS 14 Chioggia	aprile-giugno 2005	17
ULSS 15 Cittadella	aprile 2004	20
ULSS 16 Padova	febbraio-marzo 2005	53
ULSS 17 Este	maggio-giugno 2005	24
ULSS 20 Verona	febbraio-marzo 2004 maggio – giugno 2006	51
ULSS 21 Legnago ULSS 22 Bussolengo	maggio-giugno 2004	17
	totale	608

È stato inoltre espresso apprezzamento verso l'esperienza formativa da parte di soggetti che si sono iscritti al corso a titolo di approfondimento e specializzazione professionale, pur non essendo fin dall'inizio interessati ad agire effettivamente quali tutori di minori.

1.1.2. I volontari formati

Tra il 2004 e il 2007 sono stati dunque formati nei corsi base 608 volontari e, come è stato detto, molti di questi hanno frequentato successivamente il corso specialistico per minori stranieri non accompagnati. In genere, infatti, l'Ufficio ha richiesto la propedeuticità del corso base per potere accedere a quello specialistico, anche se ci sono stati casi di volontari che hanno partecipato direttamente al corso specialistico.

Lo scarto tra quanti hanno concluso il corso (608) e quanti effettivamente hanno confermato la loro disponibilità a essere inseriti in Banca Dati (573) è stato minimo, a conferma di un buon lavoro di sensibilizzazione preventiva e di cura della motivazione iniziale. Ugualmente bassa si ritiene la perdita fisiologica di volontari disponibili nel tempo con una revoca esplicita della disponibilità, dal momento che ad oggi i volontari disponibili risultano essere 526.

Sono stati dunque pochi in percentuale i casi di tutori che, dopo aver dato la propria disponibilità ad essere inseriti nella Banca Dati, l'hanno revocata. Accade piuttosto che essi, anche con spirito di collaborazione con l'Ufficio, individuino e comunichino periodi di indisponibilità per ragioni di forza maggiore come problemi familiari o di salute, confermando però la loro intenzione a rimanere inseriti negli elenchi, riprendendo un ruolo attivo successivamente.

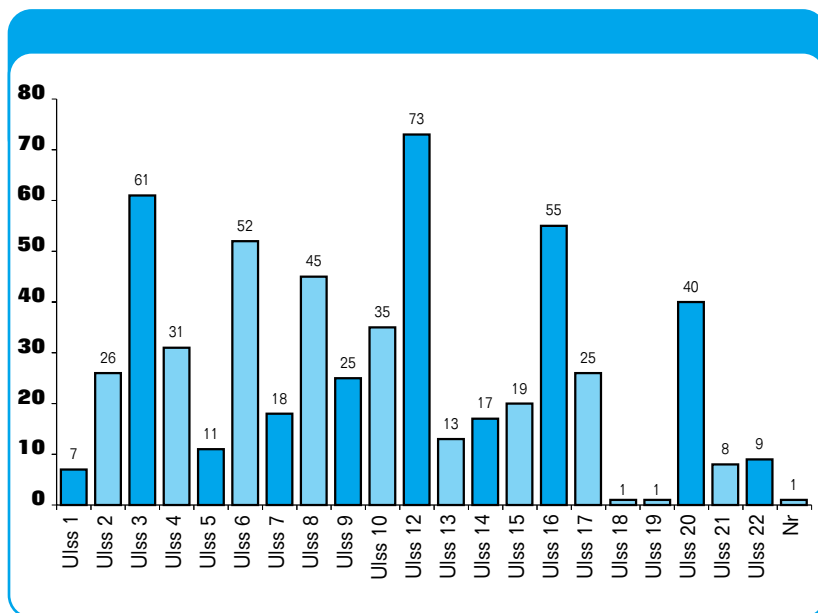
I dati presentati nei grafici successivi si riferiscono ai volontari che dopo la formazione hanno dato la loro disponibilità e sono stati inseriti in Banca Dati (573).

Nel Grafico 1 i volontari formati sono stati suddivisi per ULSS di appartenenza che, per lo più, coincide con quella in cui hanno frequentato il corso di formazione. In alcuni casi il volontario

ha frequentato il corso di formazione in una ULSS limitrofa o perché in quella di residenza era già stato organizzato o perché, al contrario, non era in previsione a breve la sua realizzazione. Nella prima ipotesi il volontario è stato poi inserito, in genere, nel gruppo del suo territorio di residenza, nella seconda è rimasto nel gruppo della ULSS limitrofa.

grafico 1

Volontari formati suddivisi per ULSS



I gruppi di volontari più consistenti si trovano in quattro città capoluogo di provincia: Venezia, Verona, Vicenza e Padova. Si tratta anche dei luoghi maggiormente interessati dal fenomeno di minori stranieri non accompagnati che non tocca quasi, invece, Belluno e Treviso.

Nelle altre realtà, il numero di volontari formati sembra essere adeguato all'esigenza di tutori, sulla base almeno delle richieste

rivolte all'Ufficio. Comunque, quando un gruppo di volontari è quasi esaurito, si procede con l'organizzazione di un nuovo corso di formazione.

Una considerazione va fatta sull'assenza in alcune ULSS di tutori, sia sotto il profilo della mancata formazione dei volontari, che sotto il profilo del mancato utilizzo dei volontari formati dall'Ufficio.

Nella prima ipotesi rientra la situazione unica della provincia di Rovigo dove non è stato ad oggi realizzato alcun percorso formativo nelle due ULSS di riferimento (ULSS 18 e ULSS 19) perché non è stato raggiunto l'accordo con i referenti istituzionali. Nella Banca Dati, comunque, risultano dei nominativi di tutori afferenti alle ULSS 18 e 19, ma essi hanno partecipato alla formazione realizzata presso altri territori. Tuttavia, negli ultimi mesi la situazione è maturata e si sono già avviate le prime azioni organizzative per la formazione prevista per l'autunno.

La provincia di Belluno (ULSS 1 e 2), al contrario, si distingue per un consistente numero di volontari formati ma quasi del tutto inattivi poiché non sono giunte all'Ufficio richieste da parte dell'Autorità giudiziaria per quel territorio. Quest'ultima, interpellata, ha riferito che non vi sono effettivamente segnalazioni per l'apertura di tutela.

Al di là di questi due casi opposti ed estremi, si rileva che, stante la disponibilità di elenchi di volontari in tutto il territorio regionale, il loro utilizzo non è uniforme e molte sono le variabili che giustificano questo ricorso ai tutori volontari "a macchia di leopardo": il numero di minori per i quali viene aperta una tutela, il grado di conoscenza del Progetto, le scelte istituzionali più o meno orientate all'impiego dei volontari a fronte di un mantenimento della tutela "burocratica".

Tra i tutori formati, quelli che hanno assunto almeno una tutela sono 260 (ovvero il 45,4% dei tutori formati e inseriti in Banca Dati). Di questi, sono ben 104 (40%) i volontari che si sono resi disponibili ad assumere contemporaneamente due o più tutele. Ciò è successo prevalentemente nelle zone maggiormente interessate dal fenomeno dei minori stranieri non accompagnati,

ove la domanda di tutori supera spesso le forze disponibili, nonostante l'organizzazione di più corsi e bacini consistenti di volontari.

Il risultato ci sembra di grande significato. Nel complesso la disponibilità concreta del bacino dei volontari è stata superiore alle aspettative dell'Ufficio e di molti referenti, soprattutto se si considera che molti dei volontari nominati tutori hanno dichiarato che l'esperienza è stata più complessa e difficile di quanto inizialmente credevano.

Si è rilevato, ad esempio, che benché a chiusura del corso e al momento della conferma della disponibilità, l'Ufficio chieda ai volontari di segnalare le loro preferenze rispetto alle tipologie di tutela, molti di loro, di fronte alle concrete situazioni, hanno superato i limiti di disponibilità dato, accettando tutele di diverse tipologie.

Questo risultato è stato spesso motivato con la forte gratificazione personale derivata dall'esperienza. In alcune situazioni, particolarmente difficili da sostenere, la disponibilità è stata confermata quando il tutore ha percepito che la sua difficoltà/frustrazione è stata accolta dall'Ufficio e/o dal referente territoriale, con i quali ha avuto modo di condividere le sue personali riflessioni.

1.1.3. Le caratteristiche sociodemografiche dei tutori

L'analisi del bacino dei volontari formati e inseriti in Banca Dati ha restituito informazioni che, in alcuni casi, sono state tutt'altro che scontate o prevedibili.

In genere, i gruppi territoriali di volontari si presentano molto eterogenei, rappresentativi di varie età, professioni ed esperienze, fatto che risulta molto importante in fase di abbinamento, poiché consente di avere a disposizione diverse possibilità.

Si precisa che alcuni dei dati riportati si riferiscono temporalmente al momento della formazione (come la professione e il titolo di studio); altri, invece, sono attuali (come il sesso, ovviamente, e l'età, che è stata rilevata sulla base della data di nascita).

La variabile genere

Le percentuali di genere sono fortemente squilibrate a favore delle donne, ma il dato va riletto sulla base di alcune considerazioni:

- è risaputo che la responsabilità della cura, in particolare quella delle giovani generazioni, è tradizionalmente attribuita e assunta dal genere femminile;
- una parte consistente di tutori proviene dal mondo del lavoro sociale e sociosanitario (assistenti sociali, educatrici, infermiere), in cui notoriamente il personale femminile è nettamente prevalente.

Tenendo presenti tali considerazioni, il fatto che una persona su quattro sia di sesso maschile rappresenta un dato significativo, che va giustamente valorizzato. Questa componente maschile si rivela particolarmente importante per la gestione di alcune tipologie di tutela, come ad esempio gli adolescenti maschi stranieri, di cultura musulmana che, spesso, riconoscono maggiormente l'autorità maschile che quella femminile.

grafico 2

Volontari formati suddivisi per genere

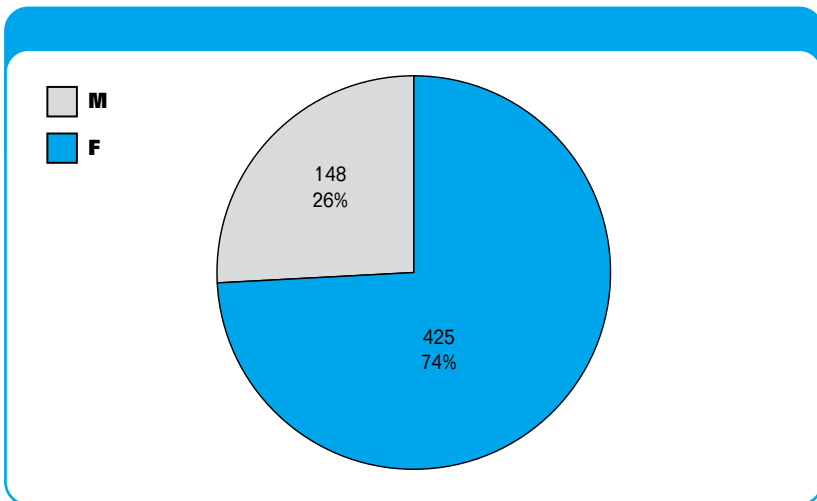
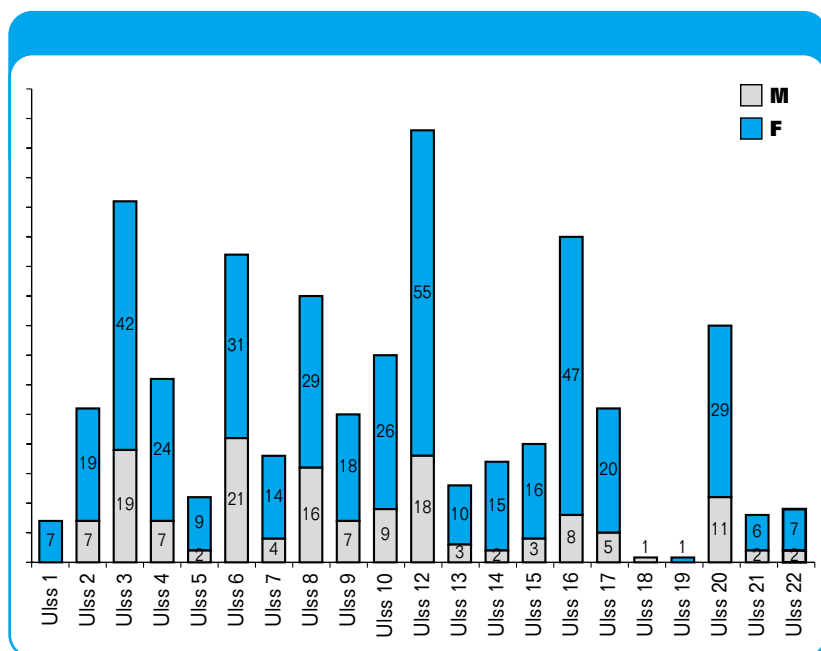


grafico 3

Volontari formati suddivisi per ULSS e genere



La variabile età

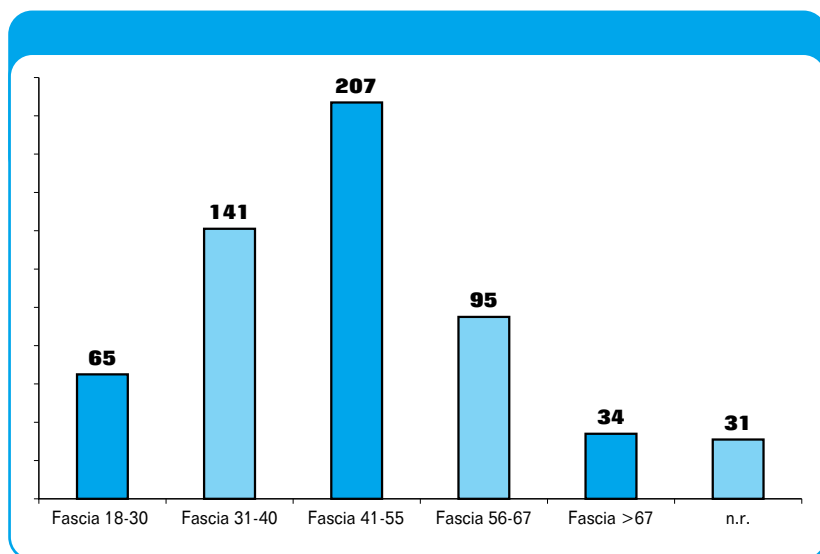
Si è indotti facilmente a pensare che la scelta di mettere a disposizione le proprie capacità a favore di ragazzi (in gran parte stranieri) corrisponda ad un'opzione propria di persone che dispongono di risorse adeguate, innanzitutto sul piano del tempo; è quindi una scelta "privilegiata", che possono fare solo persone di una certa età.

I dati illustrati dal Grafico 4 smentiscono completamente tale ipotesi. La mediana (la fascia di età in cui è presente il maggior numero di persone) è costituita da soggetti tra i 41 e 55 anni: sono un po' più di un terzo del totale. La seconda fascia di età per consistenza numerica è quella 31-40 anni. Queste due fasce di età, insieme, rappresentano circa i tre quarti del totale, il che

significa che i volontari formati sono per lo più persone nel pieno della loro attività professionale e anche presumibilmente nel pieno esercizio delle funzioni legate alla vita privata. Una quota molto ridotta di persone si colloca nella fascia più alta della piramide di età: gli ultra 67enni sono esattamente 34.

grafico 4

Volontari formati suddivisi per fascia di età



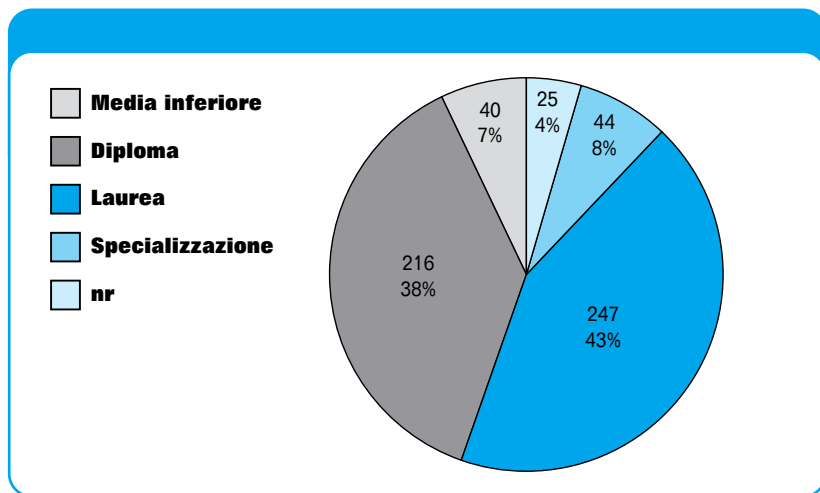
Quello che stiamo esaminando è uno dei riscontri più interessanti e tutto sommato imprevedibile: i tutori sono soggetti mediamente giovani, nel pieno della loro attività professionale, con famiglia, attratti - come vedremo successivamente - dal desiderio di sentirsi socialmente utili, di sperimentarsi in esperienze inedite, di essere parte di un Progetto importante.

La variabile "titolo di studio"

I dati in esame in questo caso non destano grande stupore. I titoli di studio acquisiti dai tutori sono di livello medio-alto. La metà dei volontari è laureata e di questi circa un quarto ha anche una specializzazione post-laurea. Il 38% dell'altra metà ha un diploma di scuola superiore. È evidente che la scelta di essere tutore volontario non può che essere l'esito, almeno per certi aspetti, di una forma di "auto selettività", connessa alla disponibilità di informazioni (o dei canali per acquisirle), all'aver maturato la scelta di volontariato, a ritenere l'impegno sociale non una perdita di tempo e di denaro, ma l'espressione di senso civico e di senso di responsabilità verso i minori.

grafico 5

Volontari formati suddivisi per titolo di studio



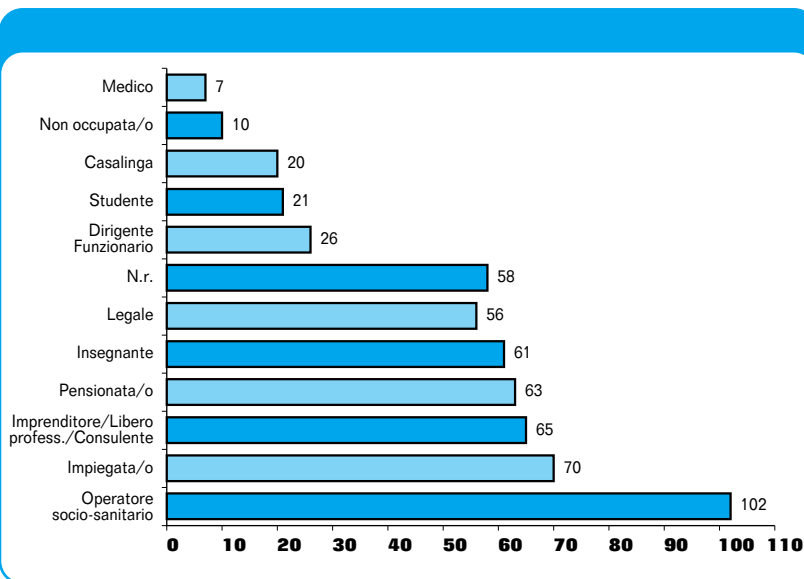
La variabile "attività professionale"

La professione esercitata rappresenta una variabile cui per certi aspetti può essere attribuita la capacità di contribuire a tracciare in modo attendibile il profilo dei tutori. Il ventaglio delle risposte è molto ampio:

- prevalgono numericamente – e ciò rientra nel novero delle facili previsioni – gli operatori dell'area sociale e sanitaria;
- tuttavia, in sequenza, troviamo impiegati, imprenditori e liberi professionisti, insegnanti: le prime due categorie non vantano in genere esperienze professionali in campo sociale di diretto contatto con l'utenza, mentre per quanto riguarda gli insegnanti va segnalato che si tratta di persone in servizio attivo, per cui la scelta di fare il tutore si affianca agli impegni professionali;
- troviamo una quota rilevante di legali, in gran parte avvocati civilisti, che hanno deciso di integrare l'esercizio della professione forense con un impegno di carattere sociale, legato a motivazioni solidaristiche;
- non mancano infine gli studenti, le casalinghe e gli operai.

grafico 6

Volontari formati suddivisi per attività professionale



L'ampio ventaglio delle tipologie professionali che compongono l'insieme dei tutori formati dimostra l'eterogeneità delle appartenenze e, di conseguenza, il fatto che il Progetto Tutori è aperto a tutti, senza discriminazione alcuna. Anzi, l'Ufficio ha promosso, nella sua azione di sensibilizzazione, l'idea che il tutore è un cittadino qualunque, non corrisponde a profili professionali preferenziali poiché le caratteristiche personali, umane, la motivazione e la preparazione generale sono i fattori che realmente rilevano.

1.2. La figura del promotore-referente territoriale

All'avvio del Progetto questi professionisti indicati - come già detto - dalle Aziende sociosanitarie e dalle Conferenze dei Sindaci per l'implementazione del Progetto si chiamavano "promotori territoriali". La loro attività era, infatti, principalmente orientata alla sensibilizzazione sociale, alla promozione del Progetto e della nuova idea di tutore legale, al reclutamento e alla formazione dei gruppi di volontari.

Con lo sviluppo del Progetto, anche il ruolo dei promotori si è andato modificando, nel senso di un arricchimento delle funzioni, delle competenze richieste e, conseguentemente, del carico di lavoro.

Si è quindi ritenuto opportuno sostituire la dicitura originaria con il termine di "referenti territoriali", sia con riferimento all'Ufficio che, più in generale, per l'ambito della tutela legale, agli altri soggetti della rete.

I referenti territoriali rappresentano una risorsa fondamentale per il Progetto poiché sono l'anello d'unione tra la dimensione regionale - deputata alla cura dei rapporti istituzionali, al coordinamento, alla regia d'insieme e alle azioni di supporto - e quella locale, più operativa e concreta e, necessariamente, legata a caratteristiche e bisogni specifici. I referenti permettono di calare nella realtà la programmazione regionale e di adattarla alla specificità di ogni singola ULSS.

Il valore e l'essenzialità di tale figura, come ha evidenziato il percorso di riflessione, si evince facilmente dalla comparazione

tra le varie realtà territoriali, caratterizzate da un diverso grado di sviluppo, conoscenza e impatto del Progetto: laddove i referenti sono più legittimati, riconosciuti e messi in grado di operare, il Progetto funziona meglio o, più correttamente, funziona con meno difficoltà.

Infatti, la forte motivazione dei referenti e il loro personale interesse, la loro crescente disponibilità hanno consentito spesso di superare limiti e ostacoli e di far comunque progredire il Progetto.

Questi professionisti - che condividono un'idea e un metodo di lavoro e che oggi si percepiscono anche come una risorsa - rappresentano una rete reale, perché viva, fatta di persone e di intenti.

1.2.1. I percorsi formativi

I referenti territoriali sono stati destinatari di due percorsi formativi. Il primo si è svolto nel periodo dicembre 2001 - giugno 2002; il secondo, più recente, è iniziato nel mese di ottobre 2007 e si è concluso agli inizi dell'anno in corso.

Entrambi i percorsi hanno compreso una parte dedicata ad approfondire il tema della tutela legale del minore di età: nel primo corso in modo generale, nel secondo in modo più specifico, affrontando i nodi tematici cruciali emersi in questi anni di esperienza.

Tuttavia è stato dato ampio spazio anche alla dimensione formativa. Nel primo percorso sono state tracciate le linee guida per l'implementazione del Progetto, ossia degli orientamenti condivisi per la programmazione e la realizzazione delle varie fasi operative: la sensibilizzazione, il reclutamento dei volontari, la loro formazione e, infine, il monitoraggio dell'attività dei tutori nominati e del gruppo formato. Queste linee guida sono state un riferimento importante per garantire l'omogeneità di metodo e, al tempo stesso, per costruire un lavoro sentito fin dall'inizio come condiviso e partecipato.

Nel secondo percorso, oggetto di riflessione è stata la figura del referente territoriale: si è discusso del suo ruolo e delle numerose

attese che lo costituiscono, arrivando a tracciare un profilo che ne riassume i compiti e le competenze e che nasce dalla sintesi delle esperienze maturate e del pensiero condiviso su tali esperienze.

1.2.2. Un sintetico profilo

Il gruppo dei referenti territoriali si è in parte modificato nella composizione per effetto di un ricambio fisiologico: alcuni professionisti hanno cessato l'attività lavorativa o sono stati trasferiti a diversa funzione, non più compatibile con il ruolo.

Oggi il gruppo risulta composto da 40 referenti: 6 uomini e 34 donne.

Sul piano professionale, quasi tutti operano nei servizi sociali anche con funzioni di responsabili. Sono per lo più assistenti sociali e psicologi. Vi sono poi tre difensori civici, un assessore in carica e una persona in quiescenza, assessore al momento della nomina.

In media ogni territorio ha individuato due referenti. Nei territori dove i Comuni hanno delegato all'ULSS le funzioni relative alla tutela minori, spesso entrambi i referenti appartengono all'Azienda sociosanitaria. A parte i tre difensori civici, 11 referenti sono stati individuati dai Comuni e 26 dalle Aziende sociosanitarie.

Il ruolo e le competenze del tutore volontario

Premessa

Affidare ad un volontario il ruolo di tutore legale significa riempirlo di nuovi contenuti, di concretezza, di nuove intenzioni e di una dimensione di “personalità” che mancava alla figura istituzionale.

Il tutore volontario non rappresenta una nuova figura professionale: il panorama delle professioni sociali e sociosanitarie è già molto (troppo) ricco. È una funzione assunta da persone, come precedentemente messo in evidenza, che svolgono in buona parte un’attività lavorativa. Tale elemento, aggiunto al patrimonio di disponibilità all’impegno sociale che queste persone dimostrano, delinea una figura almeno in parte inedita, della quale è utile esplorare le caratteristiche principali (oltre alle variabili socioanagrafiche), colte attraverso le valutazioni che sul tutore hanno espresso le persone intervistate.

2.1. Le motivazioni

È ampio lo spettro di motivazioni addotte dai tutori volontari per dare ragione della propria scelta di disponibilità. Le motivazioni portate sono da rintracciare in un complesso insieme di valutazioni soggettive e di elaborazioni personali circa il significato di quei fattori che stanno alla base delle scelte sul piano dei comportamenti. Quelle riportate sono innanzitutto di carattere intrinseco, avendo origine all’interno dell’individuo. Ci riferiamo:

- al desiderio di sentirsi utile su un piano sociale e concretamente a favore dei minori;
- ad una scelta di vita che, sul piano personale, apre spazi di sostegno a chi ha bisogno;
- al dare importanza a qualcosa che va al di là del proprio mestiere o delle proprie occupazioni.

Tali orientamenti, di forte impronta valoriale, producono rilevanti ripercussioni ancora sul piano personale, suscitando sentimenti di gratificazione e di piacere legati all'ottenimento di risultati positivi e alla consapevolezza di aver risolto o di poter risolvere tanti piccoli problemi dei minori. È questa una delle motivazioni portate più frequentemente dai tutori: il poter constatare che il proprio impegno è utile, che serve, che produce risultati concreti, seppure (apparentemente) piccoli.

Rileva sottolineare questa stretta connessione tra motivazione e utilità/concretezza del ruolo. La gratificazione non deriva dall'assunzione del ruolo ma dalla percezione di produrre un reale beneficio per il minore. Questo è un aspetto fondamentale che dà valore al tutore volontario e apre la strada alla sua sostanziale, oltre che formale, legittimazione.

Quanto finora evidenziato assume una indubbia valenza politica, nel momento in cui le ragioni della scelta di essere tutore sono ricondotte ad aspetti quali:

- il desiderio di sentirsi cittadini, di sentirsi componente attiva della società;
- la scelta solidale (mettere a servizio altrui le proprie capacità e risorse), fatta intenzionalmente e consapevolmente in contrapposizione alla imperante cultura individualista, basata sulla cura del proprio particolare;
- l'evidenziare l'importanza dell'impegno di volontariato, espressione non di una superficiale dedizione, ma della scelta consapevole di uno stile di vita.

L'ultima serie di indicazioni, ultima non per importanza e per frequenza di segnalazioni, riguarda il rapporto con i minori. Le motivazioni in proposito sono differenziate:

- ci sono coloro che già conoscono il mondo dei bambini e dei ragazzi, come ad esempio gli insegnanti, ma li vogliono conoscere da un altro punto di vista, soprattutto trattandosi in molti casi di soggetti stranieri;
- vi è chi – e sono la gran parte – sottolinea le ragioni della giustizia sociale, quelle che guardano ai soggetti deboli, a coloro che spesso subiscono soprusi, a coloro che non sono in grado di proteggersi;

- vi è infine chi ha interpretato il proprio servizio come strumento per dare voce ai bambini, soprattutto a quelli più indifesi.

2.2. La preparazione

La maggior parte dei tutori si è espressa in termini positivi riguardo ai percorsi formativi organizzati dall'Ufficio del Pubblico Tutore dei minori allo scopo di preparare tale figura allo svolgimento delle sue funzioni. Nei contenuti essa è stata pari alle aspettative dei partecipanti, rivelandosi esauriente e molto utile.

Va specificato che i percorsi formativi sono sempre stati sottoposti alla valutazione finale dei volontari e, sulla base delle indicazioni raccolte, il modulo formativo, costruito in modo partecipato con i referenti territoriali, ha conosciuto nel tempo delle revisioni sia nelle modalità didattiche che nei contenuti, nell'intento di mettere a punto un'offerta formativa sempre più aderente alle esigenze e alle aspettative dei corsisti.

2.3. La relazione tra il tutore e il minore

La relazione tra il tutore e il minore è di importanza cruciale, fatte salve naturalmente le situazioni in cui, per ragioni oggettive (pensiamo al caso di un neonato), il rapporto non può essere costruito.

Essa in linea di massima deve esserci, poiché è la base del nuovo modo di intendere la tutela: è ciò che differenzia il ruolo del tutore volontario rispetto a quello del tutore istituzionale. È importante per il tutore conoscere il minore di cui si occupa, ascoltarne i bisogni e le esigenze. È importante per il minore dare un volto a questa persona che si occupa di lui. Tutti concordano che la relazione deve però essere funzionale all'interesse del minore e, quindi, va valutata nell'opportunità e costruita nel tempo, delimitata in base alle circostanze. L'età, i vissuti, le caratteristiche personali, il contesto di vita del minore fanno la differenza. La valutazione di tutto ciò deve essere fatta con il servizio.

La relazione con il tutore è importante soprattutto per i minori che vivono in comunità perché il tutore porta nella vita del ragazzo una quotidianità diversa, una finestra sulla realtà esterna. È necessario in tali contesti un approfondimento sulle modalità di presentazione

al minore della figura del tutore (materiali audiovisivi, strumenti specifici per i più piccoli, materiali in varie lingue).

La relazione è fondamentale nel caso di minori stranieri non accompagnati: per loro il tutore è un riferimento importante e per la rete una risorsa preziosa nel percorso di integrazione poiché può attivare risorse nuove.

La responsabilità inerente il rapporto con il minore è molto sentita dai tutori, consapevoli che le loro scelte in diversi casi si rivelano decisive per la vita delle persone. A volte non si sa come gestire determinate situazioni e molte tutele si rivelano complesse, difficili, travagliate, al punto da rappresentare un peso non facilmente sostenibile.

Molti di questi problemi sono tipici di qualsiasi relazione, caratterizzata da componenti affettive (come l'accettazione o il rifiuto) e sociali (quali l'asimmetria, la reciprocità, l'autorevolezza).

Altri sono legati allo specifico di quella situazione, di quel minore e della sua storia: necessita un'adeguata capacità da parte del tutore di costruire relazioni personalizzate, adeguate alle peculiarità della tutela, individuando la giusta vicinanza con il minore e costruendo, laddove possibile, quel rapporto fiduciario sulla base del quale il minore comprende che si può rivolgere all'adulto per ottenere aiuto, sostegno, tutela dei propri diritti.

2.4. Il rapporto con le istituzioni e le loro percezioni

Gli operatori pubblici e privati hanno dimostrato un buon grado di apprezzamento dei tutori volontari sul piano personale e umano. Per lo più essi hanno manifestato molta disponibilità e impegno. In genere sono considerati adeguatamente preparati anche se, rispetto ad alcune specificità in continua evoluzione (minori stranieri non accompagnati), sono necessari continui interventi di aggiornamento.

Si ritiene che il tutore volontario dovrebbe avere una buona apertura mentale, una predisposizione alla relazione, alla collaborazione e una buona capacità di ascolto. Dovrebbe altresì avere una piena consapevolezza del suo ruolo, dei compiti degli

altri e sapersi muovere nella rete. Un tutore volontario che sappia orientarsi correttamente è molto apprezzato.

Il tutore dovrebbe essere il garante del progetto di protezione: verificarne i progressi, richiamare l'attenzione degli altri soggetti, monitorare la situazione con spirito collaborativo. Il tutore è un buon accompagnatore quando ha capacità di equilibrio, ossia sa unire le sue conoscenze e competenze con la necessaria "delicatezza", intesa come capacità di saper entrare in situazioni critiche senza creare tensioni. Deve muoversi in punta di piedi, interpretando il suo ruolo a seconda della situazione specifica e cercando la giusta misura nella sua presenza, per evitare di essere ingerente o troppo superficiale. Questo anche alla luce del fatto che le situazioni di tutela sono sempre più complesse e le ferite che tanti bambini e ragazzi portano con loro molto dolorose.

L'appartenenza professionale influenza l'idea sulla formazione/estrazione che il tutore volontario dovrebbe avere. I rappresentanti dei servizi apprezzano molto e ritengono indispensabile una formazione giuridica del tutore poiché questo spesso è l'ambito nel quale si sentono più "scoperti" e necessitano di un supporto di consulenza. Per le comunità gli aspetti relazionali sono centrali e quindi sono ritenute molto importanti le professioni psicologiche e sociali. In altri casi si ritiene che più il tutore è lontano dal mondo dei professionisti dei servizi e del diritto meglio è, per evitare tentazioni di invasione di campo (deformazioni professionali).

In genere l'impianto dato ai corsi di formazione, per quanto riguarda i contenuti è condiviso dagli operatori dei servizi pubblici e privati, che ritengono che gli ambiti principali di approfondimento dovrebbero essere: il profilo normativo della tutela, il tema della rete e delle responsabilità dei suoi soggetti, la relazione con il minore. Bisognerebbe infine dare molta attenzione all'analisi e all'autoanalisi dei livelli di motivazione dei tutori.

I tutori concordano parzialmente con tali valutazioni. La quasi totalità di loro ha posto la questione concernente il debole riconoscimento della figura e del ruolo del tutore da parte degli operatori dei servizi sia pubblici che privati. Anche a causa di una carente informazione, l'atteggiamento di alcuni di tali soggetti

non sempre è improntato alla collaborazione, alla disponibilità ad interagire con il tutore riconoscendone il ruolo pubblico (il tutore è nominato da un giudice e svolge una funzione pubblica). A volte il tutore, invece di essere un interlocutore, si percepisce come uno strumento-pedina che viene usato a seconda delle circostanze. In tanti casi il rapporto tutore-servizi funziona, è improntato non solo a correttezza ma ad aperta e fattiva collaborazione, facilitata – a detta degli operatori pubblici – dal fatto che il tutore dimostra per lo più competenza e consapevolezza del ruolo, rispettandone i limiti.

2.5. Il problema delle responsabilità

Le criticità più frequentemente evidenziate dai tutori fanno riferimento – come messo sopra in evidenza - al problema delle responsabilità, ossia della conoscenza dei compiti specifici che attengono ai tre principali soggetti che si occupano del minore: servizio, tutore, comunità/affidatari. L'inserimento di una figura concreta e presente che rivendica uno spazio d'azione ha modificato la distribuzione dei compiti e richiede una chiarificazione sui ruoli e i confini: serve una riflessione che coinvolga tutti i soggetti per un loro riposizionamento condiviso. È emerso un certo disorientamento da parte di tutti i soggetti, ma il confronto aperto, costante e una rete ben coordinata si ritiene possano consentire di superare il problema, insieme al buon senso e alla volontà di collaborazione.

La confusione sui ruoli può infatti portare a situazioni di empassé (nessuno fa nulla perché ci si aspetta che faccia l'altro), o a doppie azioni con conseguente perdita di tempo.

Il primo passo da fare è la consapevolezza dell'essere parte di una rete vasta di soggetti, la sua conoscenza concreta, una sua pronta attivazione, una maggiore concertazione sia nella programmazione che nella verifica degli interventi (il tutore deve essere coinvolto nel progetto).

L'eccessiva presenza o invadenza del tutore o, al contrario, la sua assenza non sembrano perciò essere conseguenza di una scarsa motivazione o interesse, quanto di una non adeguata conoscenza dei compiti e delle modalità d'azione.

Il ruolo e il profilo di competenze del referente territoriale

Premessa

Il referente territoriale, come già ricordato, è un professionista dei servizi individuato dalla Conferenza dei Sindaci e/o dall'Azienda ULSS, per assicurare l'implementazione del Progetto Tutori nel suo territorio.

I principali compiti che afferiscono al referente, svolti in collaborazione e con la supervisione dell'Ufficio del Pubblico Tutore dei minori, sono:

- la sensibilizzazione della comunità locale in cui opera rispetto alle problematiche della tutela legale dei minori;
- l'individuazione di persone disponibili ad essere nominate tutori volontari;
- la collaborazione all'organizzazione del percorso formativo per tutori volontari;
- il monitoraggio e la supervisione dei tutori attivi e del gruppo dei volontari.

Il tempo trascorso dalla prima individuazione di tali figure, le esperienze maturate, le criticità incontrate hanno indotto l'Ufficio del Pubblico Tutore dei minori ad avviare un percorso partecipato di ripensamento e di ridefinizione del ruolo dei referenti, a distanza di alcuni anni dall'avvio del Progetto Tutori e dalla sperimentazione che si è fatta in tale periodo.

In occasione del secondo corso di formazione per referenti, i partecipanti hanno potuto approfondire una serie di rilevanti questioni sul piano giuridico e metodologico, legate alla loro funzione e, contestualmente, hanno potuto ridefinire in modo partecipato, cioè attraverso l'attivo coinvolgimento di tutti, la propria identità di ruolo. È proprio tale modalità partecipativa che dà ulteriore valore al documento condiviso, esito del percorso. Esso può essere effettivamente considerato il risultato di un

processo comune di lavoro, sul piano della rielaborazione attiva e consapevole da parte dei partecipanti dei propri saperi individuali e collettivi.

I paragrafi seguenti riassumono le conclusioni di tale percorso formativo che, come detto in altra parte del documento, ha deliberatamente assunto valenza valutativa, integrandoli con quanto emerso nei focus e nelle interviste realizzati.

I compiti che afferiscono al referente non sono da intendersi come adempimenti vincolanti, né mansionari da applicare, quanto come l'insieme di responsabilità che egli è chiamato ad assumere, declinate in azioni concrete promosse e realizzate in funzione degli obiettivi previsti. Si tratta, in altre parole, dell'insieme di "attese" che compongono il ruolo di tale nuova figura, ruolo definito – lo si ribadisce – a partire dall'esperienza maturata e dalle esigenze che questa ha fatto emergere.

3.1. Compiti/attese del referente rispetto ai volontari/tutori

È nei loro confronti che il referente esprime il suo ruolo di figura di supporto, offrendo le sue competenze a due livelli:

- quello dell'orientamento, che si traduce nell'accompagnare il tutore a conoscere il caso di cui si deve occupare, nell'introdurlo nelle diverse questioni (giuridiche, personali, familiari ecc.) che caratterizzano le persone e le situazioni; nel fare da "bussola" (oggi si dovrebbe dire GPS...) rispetto alla fitta rete delle tutele, la rete dei soggetti che a vario titolo si occupano del minore;
- quello della consulenza di primo livello: è il rapporto che si instaura fra tutore – che ha di fronte un determinato problema e non dispone, in parte o del tutto, delle informazioni e/o delle capacità per risolverlo - e referente, che gli fornisce le indicazioni necessarie attraverso incontri diretti, comunicazioni telefoniche, e-mail, posta cartacea.

I tutori riconoscono l'importanza strategica della figura del referente e alla gran parte di essi restituiscono un esplicito apprezzamento per l'esercizio competente del loro ruolo, svolto all'insegna della

disponibilità personale, dell'aiuto e della consulenza sul piano tecnico. In alcuni casi i tutori lamentano che i referenti non curano in modo adeguato il rapporto, non alimentano la relazione.

Una seconda area di compiti del referente non è rivolta ai singoli tutori ma al gruppo, cioè all'insieme dei volontari formati che afferiscono al territorio "presidiato" dal referente. Esso costituisce, almeno potenzialmente, un gruppo di soggetti che avvertono il desiderio e manifestano l'esigenza di costruire fra di loro dei collegamenti e dei legami stabili, motivati dalla voglia di conoscersi e di rafforzare le relazioni interne, utili allo scambio di informazioni e di esperienze, ma anche a sviluppare legami solidali, funzionali al costruirsi come gruppo capace di attivare forme di reciproco aiuto fra i suoi componenti. In tale prospettiva il referente svolge un ruolo essenziale, a un triplice livello:

- può favorire la costituzione del gruppo, stimolando nei tutori la consapevolezza di questa importante risorsa di cui possono disporre;
- può accompagnare il gruppo "accudendolo", con l'obiettivo di potenziarne la valenza, ad esempio organizzando incontri periodici mirati allo scambio delle esperienze, alla riflessione su di esse e all'aggiornamento rispetto a nuove tematiche;
- può accompagnare e sostenere il processo evolutivo del gruppo, mirato a costruire legami di reciproco sostegno e aiuto; in tal senso la direzione proposta dai tutori stessi è quella di costituirsi come gruppo di auto-mutuo aiuto, al cui interno andranno individuate, anche con l'aiuto del referente, le figure capaci di esprimere una leadership positiva.

3.2. Compiti/attese del referente rispetto al Progetto Tutori e agli attori istituzionali

Si distribuiscono in un arco di azioni piuttosto ampio e variegato. In una prima area si collocano quelle riconducibili ad attività di sensibilizzazione rispetto al Progetto Tutori, di cui i referenti rappresentano figure di rilevanza strategica a livello territoriale. Il termine sensibilizzazione comprende una vasta gamma di significati: è riferito sia all'attività di informazione (accrescere i

livelli di conoscenza del Progetto), sia e soprattutto al rendere gli interlocutori più consapevoli dell'importanza del Progetto stesso, più coscienti delle responsabilità che vanno assunte ed esercitate per promuovere e consolidare le funzioni di tutela e di protezione dei minori. Ciò riguarda, innanzitutto, l'ente di appartenenza del referente (Comune o Azienda ULSS), giacché solo un elevato livello di sensibilità interna può assicurare al referente le condizioni utili e necessarie all'esercizio efficace del suo ruolo. Ciò significa che l'ente, come successivamente verrà ribadito, è chiamato a dare riconoscimento e valore alla figura del referente.

Il ventaglio dei suoi interlocutori territoriali comprende gli altri soggetti istituzionali pubblici, le comunità di accoglienza dei minori, operatori pubblici e privati dell'area sociale e sociosanitaria. Nei confronti di tali soggetti l'impegno del referente è anche quello di accreditare la figura del tutore. Accreditarne significa in questo caso far conoscere, presentare (quando possibile e/o opportuno) la persona e il suo ruolo, legittimando i compiti che hanno carattere pubblico e istituzionale. Provando a declinare ancor più concretamente tale impegno, si può ritenere che il referente abbia il compito di presentare il tutore nominato al servizio responsabile del caso e, se opportuno, al soggetto che lo accoglie (famiglia o comunità).

Il ruolo di interfaccia si esprime anche in azioni di facilitazione e di mediazione fra il tutore e gli altri soggetti della rete, quando naturalmente ciò si rivela possibile. Facilitare non significa fare le cose senza difficoltà o senza fatica, né evitare al tutore di mettersi alla prova in situazioni sconosciute o parzialmente conosciute; significa agevolare le relazioni, le comunicazioni fra i soggetti. Mediare significa invece contribuire a costruire un'intesa attraverso un lavoro di negoziazione fra quei soggetti le cui posizioni risultano dissonanti o conflittuali. La mediazione è una delle funzioni del referente, che può esplicarsi a diversi livelli nell'ambito del macramè di relazioni di cui fa parte. Essa, infatti, significa facilitare la costruzione o il ripristino di relazioni adeguate, l'elaborazione e la soluzione dei conflitti.

Il referente, rispetto ai servizi territoriali e alle comunità di accoglienza, è chiamato ancora a porsi come figura di riferimento

per la tutela legale: dando informazioni sul Progetto, dando riferimenti sui tutori nominati, fornendo informazioni/orientamenti e indicazioni utili alla risoluzione dei problemi.

Nell'abito delle azioni mirate a consolidare il Progetto Tutori va inserito anche il compito di "reclutare" persone disponibili a svolgere le funzioni di tutori legali. L'individuazione di persone aperte ad una dimensione di servizio, disponibili alla gratuità totale, può avvenire attraverso apposite campagne informative o utilizzando le opportunità e gli strumenti di cui il referente già dispone. Si può anche supporre che l'individuazione delle persone sia seguita da un colloquio col referente, mirato oltre che alla conoscenza del soggetto, ad una prima esplorazione delle sue motivazioni, che rappresentano un aspetto centrale e fondativo del suo agire; si tratta, perciò, di coglierne lo spessore e di rilevare la presenza eventuale di livelli non adeguati di motivazione o di preparazione.

3.3. Compiti/attese rispetto all'Ufficio del Pubblico Tutore dei minori

Su questo versante il ruolo del referente viene declinato in una serie di impegni che, oltre a quelli derivanti dall'essere interfaccia fra tutori e Ufficio del Pubblico Tutore dei minori, lo vedono condividere alcuni compiti dell'Ufficio, fatte salve naturalmente le diverse responsabilità.

Per quanto concerne il rapporto fra l'Ufficio e i tutori, il referente diventa ponte sul piano della comunicazione, in quanto può riportare all'Ufficio – grazie al suo essere antenna sensibile sul territorio – le criticità, i bisogni che il Progetto Tutori nel suo insieme può evidenziare e che i tutori stessi hanno modo di rilevare grazie ai contatti che essi hanno con persone, con servizi, con istituzioni.

Allo stesso tempo può farsi portavoce delle richieste di consulenza espresse dai tutori, laddove esse richiedono quelle competenze specialistiche che il referente non è in grado o non gli compete di fornire.

La funzione di ponte riguarda anche la richiesta che l'Ufficio attivi interventi di mediazione: essi si rendono necessari, per esempio,

quando si tratta di rapporti con l'Autorità giudiziaria, nei confronti della quale i referenti non possono proporsi come interlocutori diretti.

Infine, va segnalata la possibilità che il referente si proponga come interlocutore attivo e collaborativo dell'Ufficio rispetto alle esigenze dei tutori sul piano formativo:

- monitorando le domande di formazione e di aggiornamento dei tutori (monitorare significa ascoltare, cioè comprendere il punto di vista delle persone e interpretare, vale a dire attribuire significati corretti alle cose sentite);
- organizzare momenti informativi e formativi, utili a qualificare l'operato dei tutori;
- essere parte attiva di tali opportunità formative.

La collaborazione con l'Ufficio si estende, infine, ad alcuni passaggi riguardanti l'iter di nomina dei tutori, offrendo in tal senso un contributo all'individuazione e alla segnalazione di volontari all'Autorità giudiziaria. In dettaglio, al referente compete:

- acquisire informazioni sul caso presso il servizio territoriale di riferimento;
- ipotizzare e proporre il miglior abbinamento fra volontario e minore, nel senso di affiancare a quest'ultimo la persona che presenta le caratteristiche e le competenze ritenute le più idonee a gestire la tutela di quel determinato soggetto;
- contattare direttamente il volontario per proporre l'impegno della tutela;
- segnalare all'Ufficio del Pubblico Tutore dei minori il nominativo del volontario individuato.

3.4. Un profilo alto

Quanto scritto nel documento "Il macramè del referente territoriale del Progetto Tutori" – frutto, come detto in premessa, della riflessione del gruppo di referenti che hanno partecipato all'ultimo corso di formazione - configura un profilo alto del referente, impegnativo.

Il suo ruolo rappresenta indubbiamente una forma di cittadinanza attiva, di impegno civile. Emerge una figura che ha la responsabilità

di crescere rispetto ai tanti compiti che è chiamata ad assumere; il rischio è che essi appaiano non realizzabili, che si venga a delineare un modello ideale di referente, staccato dai dati di realtà.

In effetti quello disegnato attraverso l'impegno comune si configura come un "modello" utile, ma il termine modello non è sinonimo di cosa astratta, mancante di concretezza. È un modo di guardare al referente che ne orienta il pensiero e l'azione; il modello non rappresenta neppure qualcosa da riprodurre in modo meccanico, ma l'insieme delle caratteristiche distintive del ruolo di referente (così come delineato all'interno del percorso di lavoro). Tra il modello che è stato costruito in sede di percorso formativo e i comportamenti concreti dei referenti c'è un lavoro di adattamento alle caratteristiche personali di ciascuno e alle peculiarità della propria situazione. C'è soprattutto la consapevolezza che compiti e competenze vanno letti nella logica del processo, del cammino da fare, a livello personale e di gruppo. Non sono dati acquisiti in partenza, ma direzioni verso le quali procedere.

Tale consapevolezza è ancor più importante nel momento in cui, come osservato da tutti i referenti intervistati, la sua è ancora una figura poco conosciuta. In alcuni territori si ignora la sua esistenza, oppure non ne è chiaro il ruolo. I contatti tra servizi e referente sono spesso scarsi, rari quelli tra comunità di accoglienza e referente. Non ha visibilità, nonostante a volte ci sia un riconoscimento istituzionale, benché formale. Tuttavia è percepito come una risorsa potenziale. Potrebbe fare da ponte, da accompagnatore, da fonte di informazioni e consulenze, da mediatore in caso di conflitto in una rete tra tutore e altri soggetti. È il ponte con l'Ufficio del Pubblico Tutore dei minori.

Il ruolo dei soggetti istituzionali

4.1. Il ruolo dei soggetti istituzionali pubblici e privati

Come risulta evidente dalle considerazioni precedentemente svolte, il tutore volontario e il referente svolgono compiti molto importanti nell'ambito del Progetto. Ma è altrettanto evidente che non possono svolgerli in modo efficace se il loro ruolo non è riconosciuto e sostenuto sia da parte dei soggetti istituzionali del territorio con cui essi interagiscono, sia - in particolare - dall'Ente di appartenenza del referente.

I compiti dell'Ente di appartenenza sono di riconoscimento e di legittimazione sul piano istituzionale e organizzativo della figura del referente e, insieme a lui, del tutore. Legittimare significa, in una accezione giuridica del termine, attribuire certezza allo status di referente assunto dall'operatore; ma, in un significato più estensivo del termine, legittimare vuol dire dare stabilità alla figura, riconoscere il tempo necessario per adempiere ai suoi compiti e, prima ancora, documentarsi in funzione di una conoscenza adeguata del suo mandato. In altre parole significa inserire nel modello organizzativo dell'Ente questo nuovo ruolo, che non corrisponde in alcun modo alla creazione di una nuova figura professionale, e fare spazio utile ai nuovi compiti che l'operatore assume. L'obiettivo è quello di un inserimento stabile delle funzioni del referente nell'organizzazione del servizio e dell'istituzione.

Gli altri attori, istituzionali e non, non hanno compiti dissimili da quelli attribuiti all'Ente di appartenenza del referente, sia nei suoi confronti che verso la figura del tutore. Detta responsabilità è riferita agli operatori delle ULSS, dei Comuni, delle comunità di accoglienza dei minori.

4.2. Il ruolo dell'Ufficio del Pubblico Tutore dei minori

Il percorso di riflessione è stato un'occasione importante anche per affrontare una valutazione del grado di conoscenza dell'Ufficio del Garante, delle sue funzioni istituzionali e delle attività svolte.

Quasi tutti gli operatori interpellati hanno dichiarato di conoscere l'Ufficio; ne riconoscono la crescente presenza territoriale e la progressiva maturazione come istituzione. Ci sono, tuttavia, delle differenze territoriali. In alcuni contesti l'Ufficio è percepito come realtà concreta e sufficientemente definita nelle funzioni e competenze (province di Venezia, Treviso, Verona). In altri territori la conoscenza è più superficiale e non è ancora percepito come una risorsa facilmente attivabile (province di Vicenza, Padova). L'Ufficio è conosciuto principalmente per l'attività di Ascolto e per il Progetto Tutori. A queste si aggiunge la percezione del lavoro convegnistico e sul piano dei prodotti editoriali (in primis le "Linee Guida per gli operatori dei servizi sociali e sociosanitari per la cura e la segnalazione dei minori in situazione di rischio pregiudizio"). Quasi completamente sconosciuta l'attività di ricerca e di promozione dei diritti.

In generale è molto apprezzata la disponibilità delle équipe, l'immediatezza nel confronto, la rapidità della risposta e il grado di competenza giudicato elevato.

Con specifico riferimento al Progetto Tutori, i vari interlocutori hanno attribuito all'Ufficio del Pubblico Tutore dei minori una serie di funzioni molto impegnative, in quanto non attengono solo ad aspetti tecnici. Fra le aspettative degli intervistati ci sono anche quelle riguardanti la qualità dell'interazione nei suoi aspetti relazionali e comunicativi.

Nel complesso, sulla base delle indicazioni raccolte, le attese possono essere così declinate.

Promozione e sensibilizzazione

Le azioni incluse in tale funzione riguardano il Progetto Tutori nel suo insieme e in particolare le attività mirate a diffondere la nuova concezione della tutela legale e, più in generale, della cultura dei diritti dell'infanzia; a diffondere la conoscenza del Progetto sul territorio; a consolidare il ruolo dei tutori volontari e dei referenti territoriali.

Le considerazioni svolte a proposito del ruolo dell'Ufficio del Pubblico Tutore dei minori rispetto agli attori territoriali richiamano il tema della rete, della costruzione di un tessuto di relazioni fra

persone, fra organizzazioni, fra ruoli tecnici, improntate a reciproca collaborazione. È una prospettiva di lungo periodo, una direzione di lavoro che deve misurarsi con una molteplicità di variabili che concorrono a riorientare continuamente la rotta prestabilita.

Monitoraggio e supervisione

È un'azione di accompagnamento e di "controllo" dell'andamento del Progetto Tutori e del lavoro svolto dai tutori. Lo scopo del monitoraggio è quello di vagliare le situazioni, il raggiungimento degli obiettivi e, soprattutto, le risposte dei soggetti coinvolti nelle procedure di tutela, per poter eventualmente intervenire con le opportune modifiche. La supervisione da parte dell'Ufficio non rappresenta uno strumento di giudizio, non ha carattere censorio, ma è un mezzo di grande importanza per ottimizzare gli impegni nell'ambito del Progetto e affrontare e superare le criticità.

Più specificatamente, il monitoraggio consente di intervenire nei territori più deboli e in difficoltà, di proporre e realizzare azioni di informazione e sensibilizzazione mirate, di rilanciare alleanze istituzionali, di rivedere i contenuti della formazione per ottimizzarne l'efficacia, di individuare i tutori "critici" per migliorarne l'agire o, se del caso, sospenderlo.

Consulenza

È una forma di rapporto interpersonale che si instaura quando una persona, di fronte ad un determinato problema non ha le informazioni e le capacità di risolverlo e si rivolge a chi è ritenuto in grado di trovare una soluzione. Le domande che affluiscono all'Ufficio sono molto variegate perché in genere riguardano situazioni molto specifiche e particolari, che richiedono una ricerca o un approfondimento, soprattutto sul piano normativo.

La consulenza dell'Ufficio è spesso di secondo livello poiché il tutore si rivolge all'équipe regionale, di norma, solo dopo aver consultato il referente territoriale.

La consulenza dell'Ufficio consente, inoltre, di garantire una certa uniformità nelle risposte e soluzioni e di far circolare buone prassi e informazioni specifiche.

Sostegno

Significa mettere in atto azioni di aiuto e di supporto all'impegno delle persone partecipi delle azioni di tutela. Non si tratta solo di un sostegno tecnico. A volte - soprattutto referenti e volontari - necessitano di un sostegno motivazionale di fronte alle criticità o delusioni che incontrano.

Mediazione

Mediare significa giungere a un'intesa attraverso un lavoro di negoziazione e contrattazione che vede coinvolti più soggetti le cui posizioni risultano dissonanti o conflittuali. La mediazione è una delle principali funzioni dell'Ufficio del Pubblico Tutore dei minori che si esplica sui vari fronti del Progetto Tutori. Le esperienze accumulate in merito parlano della mediazione come costruzione o ripristino di relazioni adeguate fra i soggetti, come elaborazione e soluzione di conflitti. In particolare:

- tra soggetti istituzionali e referente rispetto al loro riconoscimento;
- fra referente e rappresentanti dell'Autorità giudiziaria, nel senso che tali interlocutori non sono direttamente raggiungibili dai referenti (se non con grandi difficoltà, a volte insormontabili), a fronte di un loro ruolo e del peso decisivo che essi hanno nell'ambito delle procedure e delle attività di tutela;
- tra il tutore e gli altri soggetti della rete di tutela, rispetto a forti criticità emerse.

L'impatto del Progetto Tutori: le tutele assunte dai tutori volontari

5.1. Primi esiti sul piano culturale e sociale

Sulla base dell'esperienza maturata in questi anni, si è tentato di trarre alcune prime valutazioni sulla tutela volontaria rispetto a quella istituzionale, a partire dalle opinioni espresse dagli interlocutori del percorso di riflessione.

Il bilancio complessivo è nettamente favorevole alla tutela volontaria.

Rispetto alla scelta di investire sulla società civile non sono stati avanzati dubbi o ripensamenti. Unanimemente è ritenuta la strada da percorrere, non solo come scelta di principio, ma anche per i risultati raccolti, nonostante le valutazioni siano state espresse sulla base – per lo più – di prime esperienze, spesso segnate da limiti ed errori, come è normale che sia.

Nello specifico, l'analisi comparativa tra la figura del tutore volontario e del tutore istituzionale conferma che:

- vi è una maggiore disponibilità e presenza concreta del tutore volontario rispetto al tutore istituzionale;
- detta presenza è sostenuta ed agevolata da una preparazione specifica ed un'attenzione particolare a problematiche prima disattese;
- la motivazione personale trova una reale espressione ed è la base su cui i tutori volontari agiscono;
- viene così creato e concesso un reale spazio di relazione con il minore, all'interno del quale egli non solo viene ascoltato, ma gli viene attribuita la possibilità di esprimere la propria voce attraverso una figura di rappresentante concreto e reale;
- vengono compiutamente coniugate risorse e competenze personali;
- è stata finalmente evidenziata la necessaria ed obbligatoria distinzione tra soggetto erogatore dell'assistenza e rappresentante legale, come parti complementari della rete a sostegno del minore, in cui il rappresentante può, oltre che condividere il

progetto per il minore, collaborare alla sua attuazione e vigilare sulla buona realizzazione dei compiti di ciascun altro soggetto, sciogliendo i nodi relazionali che dovessero via via fraporsi al pieno adempimento dell'azione di tutela.

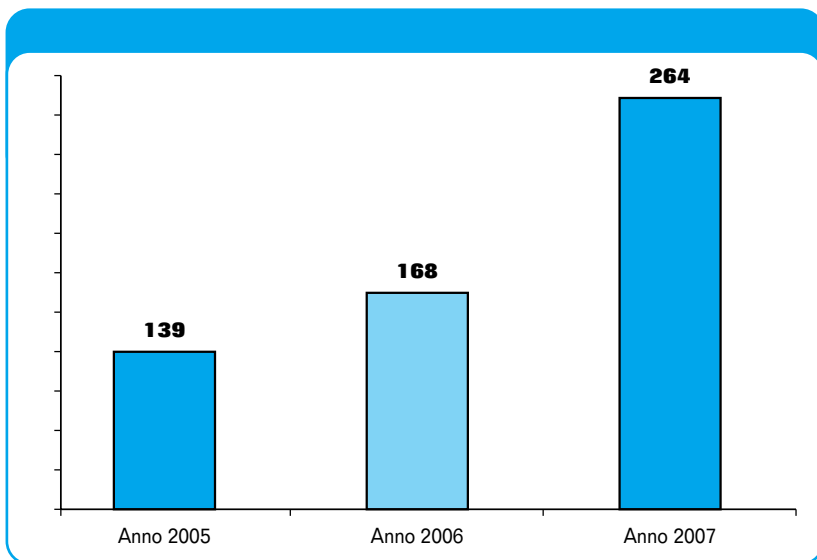
Oltre a tutto questo, comunque, ciò che il Progetto di valutazione ha anche restituito, è soprattutto il valore aggiunto del “fattore umano” di cui è stato riempito il ruolo, con la conseguente commistione tra impegno personale, morale ed etico e tecnicismo delle norme e del ruolo che queste regolamentano.

5.2. I dati sulle tutele volontarie attivate

Dal 2005 al 31 dicembre 2007 sono stati aperti dall'Ufficio del Pubblico Tutore 578 procedimenti amministrativi, di cui 540 perfezionati con la nomina del tutore. Nettissimo l'incremento nel corso del tempo: si è passati da 139 richieste nel 2005, a 168 nel 2006 per arrivare a 264 nel solo anno 2007.

grafico 7

Richieste inoltrate dall'Autorità giudiziaria all'Ufficio del Pubblico Tutore dei minori suddivise per anno



Come precedentemente rilevato (Parte seconda, par. 1.1.2.), queste nomine hanno interessato circa la metà dei volontari formati e disponibili, poiché molti tutori (il 40% di quelli attivi) hanno accettato più di una tutela, soprattutto nei territori di forte richiesta.

La durata del procedimento amministrativo di individuazione del volontario è in media di 24/48 ore. Il fascicolo comunque rimane aperto, presso l'Ufficio, sino al momento della chiusura della tutela, per l'inserimento di ogni altro dato o informazione attinenti il caso specifico.

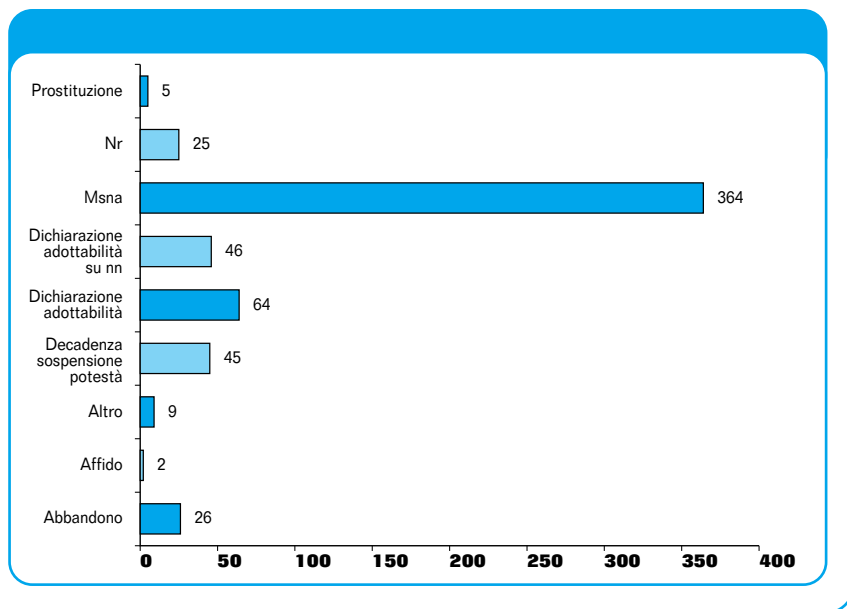
Per "vita amministrativa" di un procedimento intendiamo la durata che intercorre tra l'apertura del fascicolo con la richiesta di indicazione del nominativo del tutore da parte dell'Autorità giudiziaria e la sua chiusura con l'invio del nominativo del volontario da abbinare al minore, ovvero con la comunicazione delle ragioni per le quali non necessita più di procedere a indicazione.

L'analisi dei procedimenti amministrativi sulla base della causa di apertura della tutela mette in evidenza gli aspetti raffigurati nei due grafici seguenti.

Nel Grafico 8 balza agli occhi la netta predominanza delle tutele di minori stranieri non accompagnati, il cui numero supera di gran lunga la somma delle altre tipologie di tutela (minori stranieri non accompagnati 364, altre cause di apertura 214).

grafico 8

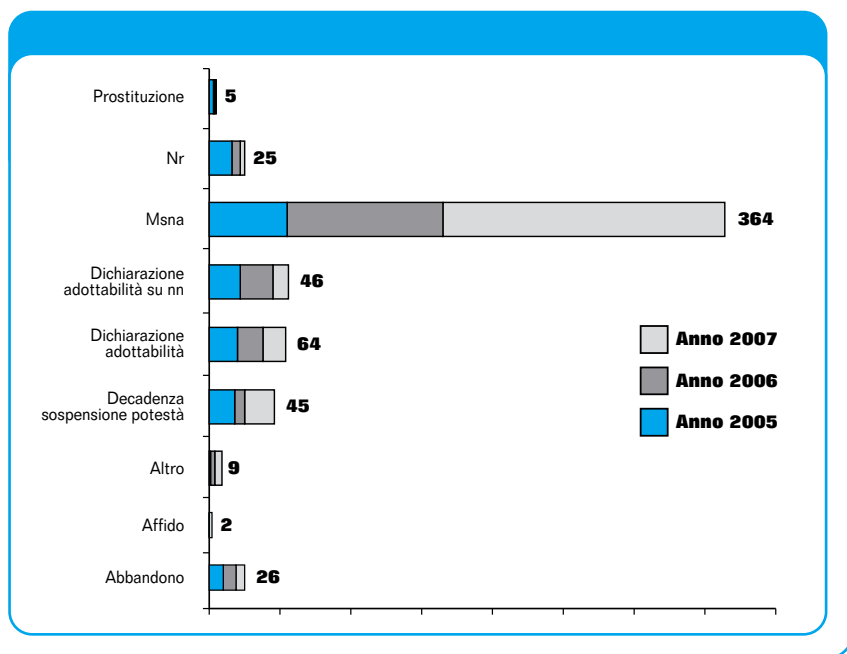
Richieste inoltrate dall'Autorità giudiziaria all'Ufficio del Pubblico Tutore dei minori suddivise per causa di apertura della tutela



Nel Grafico 9 la suddivisione del numero complessivo per ciascun anno, evidenzia l'incremento che nel corso del tempo ha avuto il fenomeno dei minori stranieri non accompagnati, il cui numero è raddoppiato nel 2006, rispetto al 2005, e la stessa proporzione si è praticamente mantenuta anche con riferimento al 2007: si è passati dai 53 casi nel 2005, ai 110 nel 2006, ai 199 nel 2007. Per quanto riguarda, invece, le altre tipologie di cause di apertura di tutela, rimane sostanzialmente invariato il numero di casi relativi ad abbandono e dichiarazione di adottabilità, mentre l'unico significativo differenziale riguarda le pronunce di sospensione e/o decadenza della potestà genitoriale (da 7 nel 2006 a 21 nel 2007). Appaiono, invece, diminuite le richieste di apertura tutela per i minori non riconosciuti dichiarati adottabili, in relazione ai quali si è riscontrata una flessione dai 23 casi nel 2006 agli 11 nel 2007.

grafico 9

Richieste inoltrate dall'Autorità giudiziaria all'Ufficio del Pubblico Tutore dei minori suddivise per anno e per causa di apertura della tutela



Le richieste di indicazione del nominativo del tutore possono essere rivolte (non necessariamente) all'Ufficio del Pubblico Tutore dai giudici tutelari territorialmente competenti o dal Tribunale per i minorenni, in ragione delle cause per le quali la tutela viene aperta. Il Grafico 10 indica con immediatezza la proporzione tra le richieste pervenute dalle diverse Autorità giudiziarie nel periodo 2005-2007: 437 quelle dei giudici tutelari, rispetto alle 122 del Tribunale per i minorenni.

grafico 10

Richieste inoltrate all'Ufficio del Pubblico Tutore suddivise per soggetto richiedente

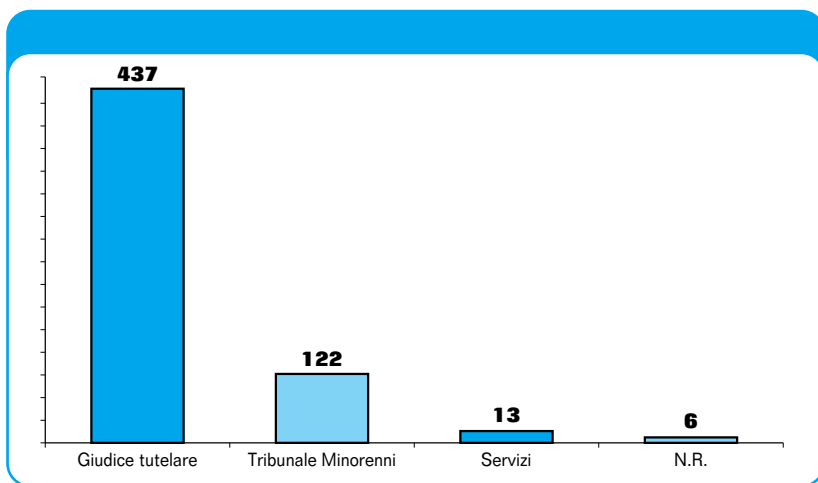


grafico 11

Richieste inoltrate all'Ufficio del Pubblico Tutore suddivise per Tribunale ordinario richiedente

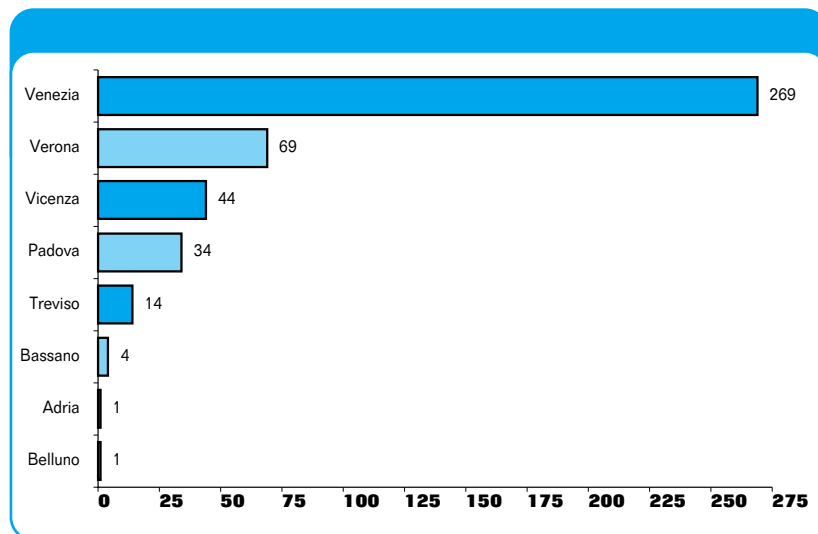
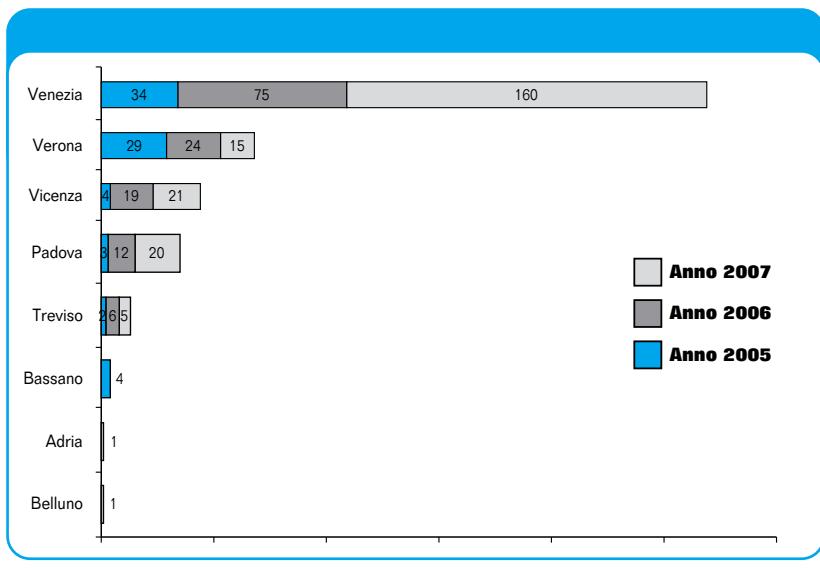


grafico 12

Richieste inoltrate all'Ufficio del Pubblico Tutore suddivise per Tribunale ordinario richiedente e anno



5.3. La collaborazione istituzionale tra il Pubblico Tutore e l'Autorità giudiziaria

Il Progetto Tutori si configura essenzialmente, rispetto all'Autorità giudiziaria, come un servizio: la Banca Dati di volontari formati dall'Ufficio del Pubblico Tutore dei minori rappresenta una risorsa potenziale per il giudice chiamato a nominare un tutore al minore che si trovi nelle condizioni di necessità in base alla vigente normativa.

Poiché la nomina, dunque, rimane di competenza dell'Autorità giudiziaria, l'impiego dei volontari e il conseguente impatto del Progetto dipendono fortemente dalla personale volontà dei giudici che mantengono la piena libertà di scelta.

In sostanza, la collaborazione istituzionale tra Pubblico Tutore e Tribunali produce i suoi frutti se ricorrono alcune fondamentali condizioni:

- a. l'Autorità giudiziaria è a conoscenza del Progetto Tutori, delle sue finalità e delle sue risorse;
- b. l'Autorità giudiziaria condivide i principi e i valori di fondo del Progetto, ossia condivide l'idea di tutela legale volontaria e quindi è teoricamente disponibile a nominare tutori dei cittadini volontari;
- c. l'Autorità giudiziaria riconosce il valore dei volontari reclutati, formati e segnalati dall'Ufficio del Pubblico Tutore, sia in termini umani che di preparazione, ritenendoli idonei e in grado di svolgere l'incarico al quale sono chiamati;
- d. l'Autorità giudiziaria è disposta a rinunciare alla sua piena indipendenza e libertà di scelta e ad accettare le persone selezionate e individuate dall'Ufficio del Pubblico Tutore dei minori.

Si tratta di condizioni che non sussistono a priori ma che vanno create e mantenute nel tempo con un'azione continua di promozione, sensibilizzazione, dialogo e confronto tra le due istituzioni – e fra i livelli operativi delle due istituzioni (équipe tutori e cancellerie) - al fine di creare una collaborazione basata su un rapporto di fiducia. Il buon lavoro dei tutori nominati, in termini di disponibilità, preparazione e corretta interpretazione del ruolo, contribuisce fortemente a saldare e far crescere la fiducia del giudice nella risorsa messa a sua disposizione.

In sostanza, come per gli altri livelli di collaborazione evidenziati nei capitoli precedenti, la legittimazione ad operare, ad esserci va conquistata gradualmente. Il lavoro dell'Ufficio e del tutore volontario viene riconosciuto man mano che ne viene riconosciuto il valore, il bisogno.

Dalle interviste semistrutturate rivolte ad alcuni giudici minorili, è emersa una unanime condivisione rispetto alle finalità del Progetto e all'idea di tutela legale volontaria. È stato inoltre messo in evidenza che il servizio offerto risponde alle esigenze dei giudici che, pur volendo superare in molti casi la nomina istituzionale, non hanno valide alternative, oltre ad alcuni avvocati spesso "involontari".

Anzi, questo bacino di cittadini preparati e disponibili riscuote molto l'interesse soprattutto dei giudici tutelari che hanno sottolineato

come le tutele di minori costituiscano una percentuale ridottissima del loro carico di lavoro; sono “una parte del problema” a fronte dei numeri delle tutele/amministrazioni di sostegno per gli adulti.

La conoscenza del Progetto si è progressivamente diffusa, anche se è minore nelle sedi periferiche, interessate da un numero molto basso di casi. Va, inoltre, tenuto presente che il turn over dei giudici tutelari è molto alto e spesso il ricambio è più rapido delle possibilità di assicurare una costante informazione e sensibilizzazione.

5.4. L'impatto del Progetto sulle prassi operative dell'Autorità giudiziaria

A fronte dunque di un sostanziale apprezzamento del Progetto, quasi generalizzato, sia con riferimento ai giudici tutelari che al Tribunale per i minorenni, sono state sottoposte all'attenzione dell'Ufficio alcune criticità o esigenze, sulle quali si è riflettuto e si continua a riflettere, cercando di proporre prassi operative che soddisfino le rispettive parti, sempre nell'interesse superiore del minore.

Alcune di queste criticità hanno avuto origine dalla scarsa conoscenza delle modalità operative del Progetto, basate sulla rilevanza della dimensione territoriale, sulla collaborazione con i referenti e i servizi, sulla centralità dell'abbinamento minore/volontario.

Tra queste figura il problema del tempo che intercorre tra richiesta e segnalazione, sollevato soprattutto dal Tribunale per i minorenni e con riferimento ad alcune tipologie di tutela, come il caso dei minori non riconosciuti alla nascita che richiedono l'emissione di un decreto in tempi rapidissimi. Nonostante i tempi di individuazione e segnalazione del volontario siano abbastanza contenuti rispetto all'iter amministrativo, sono stati a volte criticati dall'Autorità giudiziaria perché non compresi. L'Ufficio ha fortemente difeso le modalità operative a fronte di una richiesta, avanzata in alcuni casi, di poter disporre direttamente delle liste di volontari. Nel tentativo, quindi, di coniugare l'esigenza del Tribunale con il diritto del minore alla migliore tutela possibile, l'Ufficio ha proposto per i casi di urgenza, ed il Tribunale per i minorenni ha recepito, la nomina a tutore del Pubblico Tutore dei minori, con facoltà di sub delega

a uno dei volontari del Progetto e in tal senso è stato modificato anche il Protocollo di collaborazione interistituzionale.

In altri casi è emersa qualche difficoltà di coordinamento tra Autorità giudiziarie diverse, che l'Ufficio ha potuto percepire grazie alla sua visione di insieme rispetto al bacino regionale.

Ad esempio, si sono verificati rischi di doppia nomina di tutore. Per i minori non riconosciuti alla nascita, dovrebbe essere aperta una tutela presso il giudice tutelare su segnalazione dell'ufficiale civile e una presso il Tribunale per i minorenni per dichiarazione di adottabilità. In genere, il giudice tutelare attende la nomina del tutore da parte del Tribunale per i minorenni ma, in alcuni casi, l'Ufficio ha intercettato richieste diverse per lo stesso minore e ha evitato la nomina di due tutori distinti e non coordinati tra loro e, perciò, entrambi attivi. Quando la nomina era istituzionale il problema non si poneva perché, anche nel caso di doppia designazione, spesso la persona-istituzione era la stessa.

Più rilevante, per gli effetti che può avere sull'operato dei tutori, la divergenza interpretativa rispetto ai seguenti aspetti:

- a. la necessità o meno per il giudice tutelare di convocare il tutore nominato dal Tribunale per i minorenni per prestare giuramento;
- b. l'individuazione dell'Autorità giudiziaria competente a seguire l'operato del tutore nominato dal Tribunale per i minorenni, a fornirgli autorizzazioni e/o a seguire la vita della tutela stessa: quella che l'ha nominato o comunque il giudice tutelare al quale il codice civile attribuisce compiti di sovrintendenza delle tutele?

Per un tutore volontario questi due aspetti sono molto rilevanti sia perché è per lui fondamentale avere un chiaro giudice di riferimento, sia perché la possibilità di avere accanto a un decreto di nomina un verbale di giuramento lo legittima maggiormente verso gli altri soggetti.

Il rapporto tra il tutore volontario e l'Autorità giudiziaria ha evidenziato alcune difficoltà, segnalate dai tutori, con riferimento ai tempi e alle prassi burocratiche che spesso richiedono una disponibilità superiore a quella che legittimamente si può chiedere

a un cittadino che non gode dei diritti riconosciuti ai volontari affiliati ad associazioni, primo tra tutti la possibilità di disporre di permessi di lavoro per l'esercizio delle funzioni di rappresentante legale.

Per il volontario che cerca di ottimizzare i suoi tempi, senza sacrificare troppe giornate di ferie, è importante poter prestare giuramento, ricevere un verbale di giuramento e ricevere una copia della documentazione contenuta nel fascicolo nella stessa giornata.

I tutori hanno anche evidenziato i tempi spesso lunghi che intercorrono tra la loro nomina e la convocazione per il giuramento. Il problema è emerso soprattutto nel caso dei minori stranieri per i quali il tutore deve fare richiesta del permesso di soggiorno. A tal proposito l'Ufficio del Pubblico Tutore ha espresso ufficialmente la sua una posizione in occasione di un incontro con la Questura di Venezia, ritenendo che il decreto di apertura di tutela, quale atto che avvia un procedimento finalizzato alla nomina di un tutore, sia sufficiente per presentare richiesta di permesso di soggiorno da parte del tutore nominato, anche qualora non sia stato ancora espletato il giuramento. La sua responsabilità, e quindi titolarità ad agire, potrebbe essere comprovata dalla comunicazione ufficiale al giudice del suo nominativo da parte dell'Ufficio del Pubblico Tutore dei minori. In tal modo, si eviterà che i tempi lunghi dell'amministrazione giudiziaria, qualora non contenibili, si trasformino in una violazione dei diritti del minore di età.

Le prospettive del Progetto Tutori

Il Progetto Tutori non ha una soglia temporale di chiusura delle attività, una scadenza. Il percorso di valutazione ha potuto così essere impostato in modo tale da raccogliere preziose indicazioni per quanto concerne lo sviluppo del Progetto stesso, il suo consolidamento come strumento per affermare i diritti dei minori e di fonderne la cultura.

Le proposte emerse nell'ambito degli incontri sono numerose e si orientano in direzioni diverse.

- a. Per quanto concerne il Progetto Tutori nel suo insieme, tutti i partecipanti ai focus hanno sottolineato l'importanza di potenziare l'attività di informazione e di sensibilizzazione a tutti i livelli: i Comuni, le ULSS (con particolare attenzione al personale che opera nell'area delle problematiche familiari), le comunità di accoglienza, le scuole, il mondo degli avvocati, l'Autorità giudiziaria e le Questure. Si tratta di una prospettiva di carattere sia culturale che strategico: nel primo caso si tratta di diffondere informazioni e di accrescere la sensibilità verso i minori e i loro diritti; sul piano strategico l'attesa è quella di potenziare l'impegno a livello della rete istituzionale, incrementando la significatività dei legami fra gli attori territoriali.
- b. Per quanto riguarda i tutori, essi avvertono l'esigenza di accrescere le proprie competenze – esigenza confermata dagli operatori dei servizi – sul piano giuridico, senza con ciò puntare ai livelli di preparazione delle figure specialistiche come gli avvocati, ma mirando ad una maggiore "sicurezza" personale rispetto a quest'area della tutela dei minori particolarmente complessa. La tutela stessa richiede percorsi di approfondimento su vari temi, quali ad esempio gli aspetti psicologici ed educativi della relazione e prima ancora il significato, le potenzialità e i limiti del rapporto tutore-minore. Altrettanto sentite sono le questioni attinenti specificatamente alle relazioni con i minori stranieri non accompagnati, che rappresentano la maggior parte delle

tutele attive. Essere tutori di questi ragazzi è un compito non facile, richiede attenzioni e capacità di saldare in un rapporto fiduciario culture diverse, richiede un grande rispetto per le scelte e i progetti di vita, richiede di approfondire le matrici culturali delle loro visioni della vita e dei loro comportamenti. I contenuti individuati per la formazione svolta fino ad oggi si sono confermati corretti a livello di aree tematiche, ma andranno aggiornati, resi più puntuali, corredati di materiali scritti che lascino memoria. L'aggiornamento, però, dovrà essere più frequente, così come il monitoraggio. In questo senso, la "cura" dei tutori già formati dovrà essere uno degli obiettivi prioritari da parte dell'Ufficio e dei referenti territoriali nel prossimo futuro.

Ancora una questione va evidenziata ed è fra le più avvertite: l'esigenza di definire (dare confini) in modo preciso il ruolo, i compiti del tutore nel rapporto con gli altri soggetti. Operatori dei servizi e delle comunità lamentano in alcuni casi "invasioni di campo" da parte di qualche tutore o ne segnalano un livello di competenza non adeguato che li porta, seppur involontariamente, a fare scelte sbagliate.

In alcuni casi sono i tutori a lamentare uno scarso riconoscimento e coinvolgimento che impedisce loro di svolgere adeguatamente le funzioni proprie del ruolo.

- c. In relazione ai referenti territoriali, l'istanza più forte da loro sentita riguardava la ridefinizione del proprio profilo di compiti e di competenze, nel momento in cui il Progetto Tutori sta transitando da una fase sperimentale a una di consolidamento e strutturazione per cui, contestualmente, si poneva ai referenti il problema di passare da un ruolo promozionale del Progetto a quello di riferimenti stabili sul territorio. A tale esigenza l'Ufficio del Pubblico Tutore dei minori ha già dato una risposta concreta, realizzando e organizzando il percorso formativo del quale si è già riferito.
- d. Un'ultima serie di orientamenti emersi dal processo di valutazione concerne il ruolo delle istituzioni, alle quali viene restituita la responsabilità di accrescere al loro interno i livelli

di conoscenza e di legittimazione delle figure del tutore e del referente, inserendole a pieno titolo nella visione strategica e nell'operatività quotidiana. All'Autorità giudiziaria e alle Questure è richiesto di velocizzare i tempi delle pratiche di loro pertinenza, creando laddove possibile spazi e canali facilitanti gli impegni dei tutori, evitando loro perdite di tempo costose, considerando che operano a titolo di completa gratuità.

Alla Regione del Veneto si richiedono orientamenti e atti di indirizzo per completare l'inserimento del Progetto Tutori nelle progettualità del Piano di zona della legge 328/2000 (non ancora attuato in tutti i territori), per il riconoscimento ai tutori di un rimborso per le spese documentabili sostenute nel corso della tutela, per l'attivazione di una copertura assicurativa per il tutore e, infine, per estendere ai tutori i diritti riconosciuti ad altre forme di volontariato sociale, in primis la possibilità di usufruire di permessi lavorativi per adempiere alle funzioni di tutela.

- e. Le attese espresse rispetto al ruolo dell'Ufficio sono molte e variegate. L'Ufficio le fa sue perché le considera sollecitazioni utili a consolidare il suo impegno attuale e a potenziarlo nel prossimo periodo.

Una prima area di impegni richiesti all'Ufficio concerne l'opera di informazione e di sensibilizzazione nei confronti dei soggetti istituzionali quali innanzitutto i Comuni e le Aziende ULSS, impegno che va ulteriormente accresciuto. Informare e sensibilizzare significa da una parte comunicare con vari strumenti e mezzi tutto ciò che concerne i compiti e l'impegno richiesto ai referenti; dall'altra significa rendere (cercare di rendere) le istituzioni più consapevoli del ruolo del referente e delle funzioni a lui attribuite. Significa perciò sollecitare gli enti ad assumere atteggiamenti e comportamenti attivi, ad impegnarsi concretamente nelle direzioni indicate, a partire dalle azioni mirate a riconoscere e a dare valore sul piano istituzionale al ruolo dei referenti.

Una seconda area di attività dell'Ufficio è quella, già richiamata all'attenzione, dell'aggiornamento e della formazione dei

referenti, promuovendo l'organizzazione e la realizzazione di incontri periodici e di percorsi di lavoro.

Infine, gli stessi referenti sollecitano l'Ufficio a proseguire e potenziare il lavoro di mediazione, consulenza, supporto e cura delle reti, a partire da quella dei tutori, per i quali è importante percepire di appartenere a una rete regionale viva e riconosciuta.

Considerazioni conclusive

Con la formula cittadinanza attiva si comprendono da tempo una molteplicità di esperienze e di forme (volontariato, associazioni, movimenti, imprese sociali) attraverso le quali ai cittadini impegnati vengono attribuite crescenti responsabilità per la tutela dei diritti e per la cura e lo sviluppo dei beni comuni.

I processi attivati e ancora in corso di riforma del welfare, del federalismo, della riforma del Titolo V della Costituzione, l'introduzione del principio di sussidiarietà e altro ancora, tutto ciò spinge i cittadini ad assumere nuove responsabilità.

Il Progetto Tutori si colloca sulla scia di tali mutamenti, proponendosi a pieno titolo come una palestra di cittadinanza. I tutori volontari sono, infatti, da considerare cittadini attivi la cui finalità è quella della cura dei bambini e dei ragazzi, privi dei riferimenti genitoriali, considerati come beni comuni. Tale compito di tutela non è di certo esclusivo dei cittadini attivi, tuttavia esso ha in loro un attore di importanza decisiva. L'accento è sull'azione, sull'agire come elemento costitutivo di una nuova cittadinanza: la dimensione concreta, gratuita e quotidiana dell'impegno. In tal senso cittadinanza attiva è un'espressione che non ha accezioni morali e non è selettiva rispetto alle motivazioni dell'impegno.

La scelta dei tutori si configura come una libera opzione nel dare il proprio aiuto come volontari ad altri che lo richiedono o ne hanno bisogno ed è corredata da uno sforzo umanitario gratuito e continuato nel tempo. Quella del volontario è quindi una scelta personale di apertura ad un'esperienza di cittadinanza attiva e solidale, espressione della voglia di dedicare una parte del proprio tempo agli altri.

Non possiamo dimenticare in tale contesto che la solidarietà è uno dei valori portanti della Costituzione italiana che all'art. 2, dopo l'assicurazione dell'impegno dello Stato a riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, afferma che "la Repubblica (...) richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale". L'istanza solidale è allo stesso

tempo spontanea e altruistica, civica e istituzionale. È il patto che rende possibile la convivenza, basata sui principi dell'uguale dignità dei cittadini, della responsabilità sociale di tutti e dell'attenzione privilegiata per i più deboli, da garantire non come benevola concessione, ma come diritto esigibile.

Da più parti e da più voci – e spesso con motivazioni sostenibili - si teme o si lamenta un ridimensionamento della componente solidaristica nell'attuale contesto socioculturale. In realtà, sulla base dell'esperienza del Progetto Tutori, non si può di certo concordare su tale indebolimento della componente altruistica in molte persone, che invece esprimono un elevato interesse nei confronti delle problematiche sociali; queste, per alcuni di essi, rappresentano una vera e propria scoperta; per altri un terreno inedito in cui sperimentarsi; per altri ancora la conferma di una personale attitudine.

Vi è quindi in tanti casi un capitale (un potenziale) sociale che va scoperto, valorizzato, accudito, per diventare risorsa effettiva e competente a favore degli altri. Le persone sono portatrici non solo di bisogni e di problemi, ma anche di capacità, di competenze, di disponibilità motivata per rispondere a esigenze collettive insieme alle istituzioni pubbliche.

È da precisare – considerando la presenza di interpretazioni distorte e strumentali della sussidiarietà (inserita nell'art. 118 della Costituzione, dopo la revisione costituzionale del 2001) – che, alla luce di tale risorsa, il ruolo dei soggetti pubblici (Regione, Pubblico Tutori dei minori, Aziende ULSS, Comuni) non solo non si indebolisce ma acquista nuova e diversa rilevanza.

Non si indebolisce perché il loro ruolo rimane essenziale: senza il supporto delle istituzioni e dei soggetti pubblici (a partire dalle figure dei referenti territoriali), il riconoscimento dei tutori e la legittimazione delle loro funzioni, il loro contributo di cittadini autonomi, solidali e responsabili perderebbe di peso e di significato, fino al punto di rischiare l'insignificanza.

Acquista una rilevanza inedita in relazione al fatto che sussidiarietà non significa riduzione – magari drastica – del ruolo dei soggetti pubblici, ma restituzione ai cittadini del ruolo di alleati delle

istituzioni nel prendersi cura dei beni comuni. Le istituzioni assumono la funzione di supporto fondamentale nei confronti dei cittadini, che diventano soggetti attivi nel momento in cui tutelano i diritti dei bambini italiani e stranieri privi delle figure genitoriali. La si può definire una vera e propria svolta culturale e i dati (600 tutori formati e 40 referenti territoriali) attestano il peso anche numerico di tale radicale mutamento.

I giudizi espressi dai tutori danno ampia conferma di tale affermazione: sono sottolineati diffusamente aspetti quali, ad esempio, la consapevolezza di essere parte di un Progetto socialmente importante, i cui obiettivi di tutela e garanzia di esigibilità dei diritti dei minori di età trovano espressione concreta nelle competenze delle persone, caratterizzate da dedizione come attitudine a dedicarsi con passione all'impegno assunto. Tale consapevolezza è accompagnata dalla constatazione – e insieme dall'esigenza più volte ribadita – che le istituzioni devono svolgere con efficacia i compiti loro assegnati: senza il loro motivato supporto il tutore rischia di essere una risorsa solo potenziale.

È, quindi, quello dei tutori legali volontari un modo inedito di essere cittadini:

- coniugando i propri interessi personali e professionali con quelli della collettività, cercando di dare risposta non solo ai loro problemi ma anche a quelli che riguardano gli altri;
- avendo compreso che un problema individuale è in realtà un problema sociale, poiché riguarda tutti (istituzioni e cittadini) e non va delegato a qualche servizio sul territorio;
- costruendo alleanze con le istituzioni e non ponendosi in contrapposizione o competizione con alcuno, assumendosi anche il ruolo di cittadini che attivamente incalzano le istituzioni nell'adempimento dei loro compiti;
- contribuendo ad attuare un altro principio costituzionale cardine, quello di "uguaglianza sostanziale" (Arena, 2006: XIII), disciplinato dall'art. 3, 2° comma della Costituzione, il quale attribuisce a tutti i soggetti pubblici e, in particolare, alle amministrazioni la rimozione degli ostacoli di ordine economico e sociale che impediscono il pieno sviluppo delle

persone; significa che le istituzioni, con l'aiuto dei cittadini, hanno il compito di creare le condizioni grazie alle quali bambini e ragazzi possano crescere e inserirsi socialmente in modo positivo;

- prendendosi cura di quella parte del bene comune che sono le giovani generazioni, in particolare quelle più deboli e meno tutelate come i minori stranieri non accompagnanti.

L'esperienza del Progetto Tutori della Regione del Veneto dimostra che nella società civile vi è un serbatoio maturo di coscienza sociale (qualche decennio fa si sarebbe detto civica), pronta ad assumere responsabilità importanti. È compito delle istituzioni offrire loro opportunità e strumenti per esercitarle concretamente.





PENSIERI E PAROLE

Estratti dai focus group con tutori e referenti territoriali





Dai focus con i tutori volontari

Sul tutore "volontario"

Deve essere riconosciuto che la funzione del tutore è fondamentale e non confonderlo per la sua definizione di volontario con altre figure legate ad attività di volontariato di altro genere, il tutore non è proprio la stessa cosa, ha delle competenze particolari e delle responsabilità precise.

Questo dimostra che troppo di frequente nell'immaginario collettivo il tutore volontario è una persona che ha tanto tempo libero e che se anche lo si fa aspettare o ritornare un'altra volta va bene lo stesso. Bisogna capire che il tutore non è quello che ha tempo da perdere. Siamo volontari perché non percepiamo una retribuzione ma dovendo agire nell'interesse del minore non possiamo permetterci di perdere tempo per ottenere delle cose che in realtà ci spettano di diritto.

A questo aspetto va dedicato sicuramente del tempo, c'è ancora del lavoro da fare.

Il tutore fa parte in modo attivo della rete e deve avere capacità di relazione per saper mantenere i contatti con gli altri soggetti, però per far parte di una rete bisogna essere riconosciuti al suo interno. La differenza è che quando c'era il sindaco ad occuparsi delle tutele legali tutti lo riconoscevano come un addetto ai lavori, oggi il volontario si presenta con un foglietto che riporta solo nome e cognome ma che non permette la nostra precisa identificazione quali tutori, con i vari compiti che ci competono. Certo questo è però un cammino appena iniziato.

Io ho interagito con la scuola e con la sanità ed ho notato un certo riconoscimento per il mio ruolo.

Il documento che mi presentava come tutrice firmato dal giudice tutelare è stato considerato come una sorta di lasciapassare.

Sensibilizzazione

L'UPTM dovrebbe informare tutti gli uffici e tutti i soggetti che fanno parte della rete in modo da non doverci trovare ancora nella situazione di dover spiegare qual è la nostra funzione per evitare inutili perdite di tempo per individuare chi deve occuparsi di un dato aspetto, Ci vorrebbe più chiarezza in questo.

A volte di fronte a certi fatti ci sentiamo impotenti, soprattutto quando la burocrazia impone tempi lunghissimi che danneggiano il minore,

spesso anche in situazioni gravi di invalidità o procedimenti penali nei confronti di persone che hanno comportato danni al minore. C'è la sensazione a volte di buttare il tempo.

Il tutore volontario può avere anche, secondo me, un ruolo di promotore, per attivare le risorse del territorio.

Sulla motivazione

Io ho dato la mia disponibilità a dedicare parte del mio tempo e della mia vita ai problemi relativi ai minori di età principalmente perché i miei principi si legano ai concetti di umanità e solidarietà, che oggi troviamo sempre più raramente nella società civile e nelle persone.

La motivazione che mi ha spinto a diventare tutore volontario è stata questa: siccome tutto quello che ho fatto nella vita l'ho fatto per me ho deciso di fare qualcosa per gli altri.

Secondo me dedicare un pò del proprio tempo ad un determinato percorso include anche un certo soddisfacimento personale, è un appagamento personale che viene dalla consapevolezza di poter fare qualcosa per gli altri. Questo perché la nostra società è sempre più individualista e ognuno pensa a se stesso, e dedicarsi agli altri è cosa molto rara. Io sono convinta, quindi, che se ognuno fa anche una piccola cosa, tutti insieme si possono ottenere dei buoni risultati.

Le motivazioni non si sono modificate nel tempo, si è solidificata la volontà di portare questa bella esperienza anche ad altri, sensibilizzare le persone.

La motivazione che mi ha spinto a cominciare questa esperienza non mi era chiara in realtà, non sapevo definirla quando ho deciso di frequentare il corso, immagino sia stata una questione di solidarietà, di civiltà. Poi ho accettato la tutela e le cose sono successe; mi sono trovata bene, mi ha dato e mi sta dando molte soddisfazioni soprattutto a livello di rapporti personali, con i minori, con gli assistenti sociali ed altri soggetti.

È stata un'esperienza molto gratificante che mi ha dato un'estrema soddisfazione personale. Giunta alla fine vedi che tutte le tue frustrazioni e tutto il tuo lavoro hanno portato dei risultati ed hanno contribuito

a migliorare la situazione di minore; la soddisfazione che si prova al termine di una tutela cancella tutte le difficoltà incontrate.

Io posso dire di aver ricevuto molto più di quello che ho dato, quindi la mia esperienza è stata molto positiva.

Ho trovato utile aver frequentato il corso per avere una preparazione in quanto io ho sentito fortemente il peso di questo incarico, la responsabilità di dover scegliere per il minore e di dover esprimere dei pareri riguardo a questioni delicate. Ho avuto spesso dei dubbi, ma ho sempre cercato di intervenire ponendo al centro il bene del minore, cercando di scegliere ciò che a mio parere era la cosa più giusta per la sua crescita. Sapevo, comunque, che le decisioni non dipendevano solo da me; ho la consapevolezza che il mio era un parere e non era l'unico richiesto e, quindi, vincolante ma che agivano per il bene del tutelato anche altri soggetti.

Il bilancio personale è di un'esperienza difficile che non prendo con leggerezza; cerco di fare del mio meglio con responsabilità anche per la mia coscienza. Tutto sommato è un impegno che affronto volentieri.

La formazione dei tutori

La formazione che abbiamo ricevuto è importante ma non è completa; servono degli aggiornamenti in quanto le cose cambiano e serve formazione continua.

Trovo utilissimo il confronto tra esperienze e casi diversi, perché nessun corso ci potrà mai anticipare certi aspetti così come le esperienze altrui.

Riguardo alla formazione la ritengo adeguata e valida; mi ha dato quel che mi aspettavo. Ha risposto perfettamente alle mie esigenze. Una nota di merito va anche a questo tipo d'incontro, non mi sarei aspettata di essere contattata a distanza di tempo per un confronto di persona con voi e con altri che affrontano la stessa esperienza; questa è stata una piacevole sorpresa.

Secondo me mancano anche dei momenti di formazione mirata, degli incontri che affrontino di volta in volta un tema differente, ad esempio su come affrontare l'incontro con il minore adolescente,

qual è l'atteggiamento più adatto nei rapporti con un bambino, o altri argomenti che rispondono alle esigenze dei tutori.

La relazione con il minore

La relazione umana con il minore non era stata molto considerata al corso, anzi era stata presentata come una possibilità in alcuni casi remota; nel mio caso è stata quasi naturale e sono stato individuato subito correttamente come figura e ruolo da parte del tutelato, richiedendo il mio intervento nei momenti opportuni.

La relazione con il minore necessita di una preparazione adeguata ad affrontare diversi tipi di rapporto: a volte il minore richiede attenzioni maggiori e un forte coinvolgimento, a volte sarebbe invece opportuno un certo distacco.

Io ho deciso di evitare il contatto diretto con i minori, non voglio entrare in situazioni complesse come un'ennesima figura che i minori vedono attorno a loro: sono circondati già da molti soggetti e non volevo correre il rischio di confondermi con altri e perdere un pò il contatto con il mio ruolo che consiste nel monitorare ed intervenire solo nel caso di effettivo bisogno. Quindi mi sono tenuta un pò in disparte. I bambini sanno che esisto, non sanno precisamente quale sia il mio ruolo ma sembra abbiano capito che sono una figura che si prende cura di loro anche se a distanza.

Nel rapporto con il ragazzo abbiamo deciso insieme di non vederci troppo spesso; aveva già avuto fin troppi riferimenti. Io seguo tutta la vicenda tenendo i contatti con i genitori affidatari e con i servizi.

Il tutore nella rete

Le difficoltà maggiori le ho incontrate nella tutela con il minore straniero sia nella raccolta delle informazioni sia, e soprattutto, con l'autorità giudiziaria e i servizi territoriali. Per relazionarsi con questi soggetti della rete è necessario disporre di molto tempo, soprattutto perché come tutori manchiamo di visibilità e di riconoscimento, non veniamo presi sufficientemente in considerazione.

In questi uffici c'è una scarsa conoscenza delle procedure, non c'è preparazione riguardo al nostro ruolo e sulle situazioni che richiedono da parte loro di stabilire un contatto con il tutore. Questo comporta una forte delusione.

Anche con le istituzioni sono riuscita a superare le barriere e le difficoltà burocratiche con i vari servizi solo quando ho creato con i soggetti un rapporto, io, tutore, con la persona che si occupa di un dato aspetto. Questo permette di vedere tutto da un'altra prospettiva.

Serve sicuramente del tempo per curare le relazioni e creare i rapporti, bisogna sapersi organizzare perché ci sono tempi diversi e problemi dovuti alla burocrazia, le procedure sono molto rallentate e non si conciliano con i bisogni della persona che spesso necessita di interventi urgenti. Più di una volta sono stata sul punto di perdere la pazienza; poi però sapevo che reagire avrebbe significato nuocere al minore e così ho cercato di mantenere il rapporto. In questo caso è necessario impegnarsi per intrattenere buone relazioni.

Tra noi, per velocizzare le cose, abbiamo trovato delle modalità alternative per comunicare, sms, e-mail. Secondo me è utile e funziona. A volte bisogna stare addosso a queste istituzioni, a volte bisogna cercare delle alternative ma l'importante è poi pensare a chi ci sta di fronte non per ciò che rappresenta, ma come una persona con cui creare delle relazioni.

Tra le istituzioni ho riscontrato anche un atteggiamento poco piacevole e cioè lo scaricarsi le responsabilità e i compiti l'un l'altro. Di fronte ad un problema, se i vari soggetti potessero agire insieme sarebbe tutto più semplice. Il tutore poi non è sempre visto come una persona utile che va coinvolta.

Altro punto di forza è la possibilità di creare una rete sul territorio. La funzione del tutore volontario sta creando una certa curiosità, almeno da parte di quei soggetti che gli sono vicini. È una figura che porta gli altri ad interrogarsi su che tipo di figura sia, quale sia il suo ruolo o che significato possa avere.

La presenza del servizio è importante perché se ci sono dei problemi sappiamo che c'è e ci può aiutare, è importante l'interazione tra il tutore ed il servizio, è da questo che nasce la risposta ad una difficoltà. Io non ho trovato risposte pronte e nemmeno il servizio, ma se si collabora si possono risolvere i problemi. Poi si crea una circolarità per cui il servizio è il punto di forza per me ed io divento punto di forza per lui.

Questa relazione con il servizio è stata anche uno dei motivi per cui ho accettato di iniziare questo percorso di tutela.

Sono rimasta amareggiata dalla situazione del Tribunale che presenta tempi lunghissimi, la mancanza di tempo riduce l'attenzione nei confronti delle situazioni che si affrontano.

In Tribunale, ho riscontrato gentilezza e collaborazione; conoscevano la mia funzione, a differenza degli ospedali che non ne sapevano niente, tanto che nel mio caso il minore ha subito un intervento senza interpellare me e senza la mia firma.

Rapporto con l'Ufficio del Pubblico Tutore dei minori

Il rapporto è stato ottimo con l'Ufficio, proprio perché non mi sarei mai aspettata certe attenzioni, in particolare la telefonata per capire se ero disponibile in quel momento ad iniziare la tutela, o tutte le informative, le lettere che ho ricevuto precise e puntuali che sono state le uniche cose che mi hanno permesso di conoscere il caso, sapere dove fosse la minore e così cominciare la mia esperienza. Ottimi la comunicazione, le informazioni ed i tempi utili.

Ho avuto rapporti eccellenti con l'Ufficio del Pubblico Tutore al quale va riconosciuto il merito anche di aver consentito questo momento di incontro tra noi tutori che possiamo renderci conto di non essere soli e di formare una catena di solidarietà.

L'Ufficio del Pubblico Tutore ha avuto per me un ruolo importantissimo anche solo per rassicurarmi; il fatto di sapere che, per ogni minima difficoltà avrei potuto chiamare l'Ufficio ha fatto sì che io mi sentissi supportata, e questo è bastato per darmi la forza di reagire e di riuscire anche ad essere autonoma. Mi bastava sapere che non ero da sola. Questo è fondamentale per noi che non siamo interni al sistema, perché molti aspetti sono per noi sconosciuti e nuovi.

L'aiuto dell'Ufficio è stato fondamentale altrimenti avrei abbandonato il Progetto; la disponibilità dell'Ufficio mi ha fatto invece cambiare idea, mi sono sentita accompagnata.

L'Ufficio del Pubblico Tutore lo vedo un pò come una rete di protezione, dentro questo meccanismo, proprio perché hai la percezione che per

i servizi e per altri soggetti che vi lavorano attorno sia necessario del tempo affinché tutto funzioni; sento la presenza dell'Ufficio come una sorta di rete di salvataggio.

È rassicurante pensare che possiamo avere con l'Ufficio un rapporto diretto e che quando i rapporti con i giudici o altri soggetti non sono buoni possiamo farci valere anche attraverso l'Ufficio del Pubblico Tutore.

I primi impedimenti ci sono stati con la questura per il permesso di soggiorno. Ci sono stati tempi lunghissimi, problemi legati all'organizzazione di questi uffici dove i funzionari sono probabilmente sovraccarichi di lavoro e dove le procedure sono lente e poco efficaci. Nell'insieme la tutela è stata un'esperienza positiva.

Una collaborazione piena ed un rapporto ottimo è stato quello con la questura; il minore non aveva documenti e quindi la situazione era particolarmente difficile, ma la questura ha fatto il possibile per venirci incontro e si è mobilitata in tutti i modi e grazie a loro abbiamo raggiunto un ottimo risultato.

Rapporto con il referente

Nel mio caso non ho avuto problemi con il referente quando ho avuto delle difficoltà però ho sempre dovuto essere io a contattarli; invece mi aspetterei un accompagnamento diverso, un maggior supporto e più attenzione dal referente.

Fortunatamente il mio referente mi ha seguita e si è rivelato ottimo nel gestire la situazione; è stata una buona risorsa.

La figura del referente potrebbe essere fondamentale proprio per il gruppo. È importante il gruppo: quando ci sono delle difficoltà puoi dividerle e poi oltre all'aspetto personale può diventare un momento formativo. Si crea una rete.

Auspici

Altra criticità è rappresentata dal fatto che non vengano riconosciute sul lavoro le ore impiegate per seguire il caso e le spese sostenute. Desidererei che l'istituto del tutore volontario fosse riconosciuto a livello ufficiale per poter dedicare più tempo alla tutela. Vorrei in particolare che mi venisse riconosciuto il tempo che dedico alla tutela dal mio datore di lavoro.

Dai focus con i referenti territoriali

Sul tutore volontario

Anch'io credo nel volontariato che per noi è una risorsa fondamentale, ed ho accettato questo incarico fiduciosa credendo nel Progetto proprio per questa mia stima verso i volontari. Oggi ne sono ancora più convinta.

Ci sono problematiche gravi in forte aumento, la mia preoccupazione è che la rete sociale non regga, da noi c'è una forte disgregazione. Bisogna creare delle nuove risorse per far fronte al problema.

Non si può pensare che i volontari possano supplire e coprire delle assenze. In realtà bisogna fare delle piccole cose, credo che, paradossalmente, il Progetto sia una piccola cosa che è riuscita ad essere grande; questo perché non chiede tanto. L'aspetto positivo di tutto ciò è il non chiedere troppo alle persone che fanno del volontariato; è questo il canale per poter trovare la disponibilità. Le istituzioni spesso partono dai grandi progetti ed incontrano molte difficoltà. Se si parte dal piccolo poi i volontari cercano autonomamente di migliorarsi.

Non si può delegare tutto alle istituzioni, la cittadinanza deve muoversi altrimenti non si riesce a far fronte ai problemi che ci sono, siamo tutti coinvolti e le persone non possono chiamarsi fuori, ognuno deve imparare che il ruolo del cittadino è anche quello di partecipare ed intervenire bisogna risvegliare un certo senso civico e di appartenenza.

Sul Progetto

Ci rendevamo conto che serviva qualcosa di diverso, perché la gestione istituzionale in carico ad un'unica persona non consentiva di dedicare il giusto tempo alla cura degli aspetti anche più umani delle tutele. Così quando è arrivato il Progetto Tutori volontari abbiamo pensato che era proprio ciò di cui avevamo bisogno. Nel complesso il bilancio è positivo e non se ne potrebbe fare a meno. Le criticità riguardano il fatto che va potenziato.

Il Progetto ha avuto successo perché si è andati ad intervenire in un'area che era vuota, sembrava piena ma non lo era. Questo è stato il colpo di genio, era una cosa che sembrava già esserci, e ci si era abituati a vederla e quindi non si sentiva la necessità di verificarne

il funzionamento, andando ad esaminarla invece ci si è accorti che dentro era vuota. Trovarsi ad avere un sindaco che funge da tutore con 108 deleghe non è che una realtà virtuale.

La figura del tutore in effetti, rispetto al campo della tutela, è una figura ritenuta molto marginale ancora, è poco conosciuta, è una questione di cultura. Dobbiamo far convergere le informazioni, unire i vari aspetti e le varie figure che si occupano di minori, altrimenti mancano i collegamenti. È come puntare un faro ora su un aspetto ora sull'altro senza mai avere una visione d'insieme.

È stato un Progetto sicuramente valido e d'esempio per tutta l'Italia; inoltre è stato innovativo ed è riuscito a far presa sulla cittadinanza. Come si è visto molte persone si sono offerte per collaborare essendo riuscito a toccare la sensibilità di tanti.

Ritengo che il Progetto sia stato innovativo specialmente per il fatto di essere riuscito a rendere partecipi le persone comuni; non sono più questioni rivolte ed affrontate solamente da addetti ai lavori. È andato oltre le previsioni per quanto riguarda l'impatto sulla comunità. L'essere riusciti a catturare l'attenzione delle persone, che si sono lasciate facilmente coinvolgere, è stata una sorpresa. Sono dell'idea che questo format vada rafforzato e poi riprodotto in altri contesti geografici.

È uno dei pochi progetti che non ha presentato problemi ed è andato avanti sempre arricchendosi e consentendo di non avere problemi con ulss e comuni che hanno ascoltato la nostra richiesta di rimborsi inserendo subito la questione nei piani di zona. Non ci sono state quindi difficoltà di alcun genere. La soddisfazione riguarda sia la dimensione personale che la dimensione professionale. L'esperienza è stata positiva.

La cosa che più ho apprezzato del Progetto è stata l'influenza che questo ha avuto a livello culturale sulle persone che abbiamo coinvolto, riuscendo poi ad affrontare temi a cui viene dato poco spazio, anche all'interno dei vari comuni. Questo è stato un buon risultato. Questo riscontro positivo è stato determinato dall'aver presentato un Progetto concreto, dall'aver interessato i vari soggetti direttamente e concretamente contattandoli in modo capillare.

Alcuni si sono avvicinati alla questione perché incuriositi dal Progetto; poi al momento della formazione, al tutore non veniva scaricata una responsabilità importante che doveva riscire a gestirsi ma veniva presentato un Progetto che prevedeva un sostegno ed un inserimento del tutore all'interno di una rete in cui c'erano anche altri soggetti a cui far riferimento, in un clima di coesistenza; ciò ha fortificato le motivazioni dei tutori.

Tenere in piedi questo Progetto richiede disponibilità ed ha dei costi, non tanto in termini economici, quanto in termini di tempo, risorse, energie che le persone coinvolte devono impiegare. Sarebbe utile poter avere più tempo da dedicare ai tutori ed essere messi nella condizione di spendere energie in questo Progetto in maniera più adeguata, avendo a disposizione il tempo necessario.

È un Progetto molto difficile ma ha dei punti di forza: il primo è la formazione ed il secondo è la capacità di formare una rete sia tra UPTM, referenti e tutori, sia sul piano orizzontale e cioè tra i vari territori. La presenza di questa rete ci ha indotto a partecipare volentieri al Progetto, sentendoci ben supportati e restituendoci una certa soddisfazione, tipica delle reti che funzionano.

Per l'Ente il Progetto Tutori è uno dei tanti progetti, è un'aggiunta al lavoro che già svolge. I sindaci conoscono ben poco il Progetto. All'ULSS sono maggiormente informati ma anche lì non in maniera sufficiente. Credo serva del tempo ma credo anche sia necessario lavorare su alcuni collegamenti come ad esempio con la questura, i cancellieri dei Tribunali, dove le persone trovano più difficoltà. Per migliorare le relazioni servono degli interventi su due livelli: alcuni compiti competono all'Ufficio del Pubblico Tutore, altre cose possono essere affrontate a livello territoriale o insieme, in base ai soggetti da contattare.

Il bambino deve essere al centro. Quindi, se al bambino serve questo Progetto allora questo Progetto deve continuare ad esserci e deve essere migliorato, anche se si incontrano delle difficoltà non ci si può fermare, bisogna andare avanti. Il bisogno giustifica il servizio.

Sul referente territoriale

Per quanto riguarda me posso dire che in qualche modo, tra alti e bassi, con momenti anche di difficoltà sono andata avanti perché ho sempre creduto nel Progetto.

In relazione a questo punto sono soddisfatto, il mio ruolo viene riconosciuto da tutti. Il Progetto procede bene ed anche i tutori cominciano ad essere riconosciuti dagli operatori: certo è un Progetto che richiede tempo, rapporti frequenti, incontri. Non siamo ancora arrivati ad avere una situazione ottimale ma ci si arriverà. Serve del tempo e serve secondo me qualche approfondimento dato dall'Ufficio del Pubblico Tutore dei minori.

Mi è capitato di sentirmi particolarmente in colpa quando ho avvertito la sensazione di aver trascurato qualche tutore. In uno degli ultimi incontri una tutrice ha deciso di non accettare più altre tutele in quanto si è sentita sola, a me sembrava invece che se non mi aveva mai cercata fosse perché se la cavava bene anche senza il mio aiuto. Questa tutrice mi ha detto invece che non aveva avuto il coraggio di disturbarmi e questo mi ha fatto pensare che i tutori abbiano percepito che per me è un disturbo e quindi dovrò lavorare su questo, per fargli capire che il referente è lì anche per questo. Devo far capire loro che anzi a me piace lavorare con loro.

Per loro è una sorta di gruppo di autoaiuto, non avrei mai pensato al gruppo dei tutori in questo modo eppure è quello che loro stessi mi hanno richiesto. Il gruppo quindi va consolidato, anche perché chi fa volontariato lo fa anche per condividere le esperienze; loro non vogliono che sia un'esperienza da vivere da soli, vogliono un contatto con chi svolge la stessa funzione, ed è importante per loro il fatto di sentirsi stimati da chi affronta le stesse difficoltà. Vogliono che ci sia tra di loro un riconoscimento, tra di loro c'è uno scambio di valori.

Il nostro è un ruolo di sostegno, dobbiamo essere presenti per i tutori, riuscire a rispondere alle domande che ci pongono, far sentire loro che non sono soli. Abbiamo un compito di orientamento ed accompagnamento iniziale, questo ci viene richiesto proprio da loro. Dobbiamo continuare con il lavoro di sensibilizzazione e promozione del Progetto, dobbiamo continuare a motivare i tutori che abbiamo formato.

Sull'Ufficio del Pubblico Tutore dei minori

Merito dell'Ufficio e dello staff è stato anche quello di riuscire a snellire le procedure/la burocrazia, e questo ha rappresentato un elemento basilare/centrale per l'ottimo risultato raggiunto, elemento centrale perché le istituzioni di solito mettono in difficoltà il cittadino invece grazie alla capacità organizzativa dimostrata il procedimento è stato reso più semplice.

Per me l'Ufficio del Pubblico Tutore dei minori è stato molto utile quando non sapevo consigliare i miei tutori: ho sempre ottenuto le informazioni che cercavo, per me è un riferimento.

L'Ufficio è sempre stato pronto, anche facendo da tramite con altri soggetti della rete come ad esempio la magistratura, a darci delle risposte tecniche in tempi brevi.

Valutazione dell'esperienza

C'è bisogno di tempo perché si stabilizzi la situazione, si deve passare dal Progetto ad una prassi consolidata.

Inizialmente ci è stato imposto da un ordine di servizio questo Progetto. Poi c'è stato da parte nostra un certo interesse, abbiamo studiato il Progetto ed abbiamo capito che era importante e quindi il nostro interesse ed il nostro impegno è andato oltre l'imposizione, ci abbiamo creduto.

Per quanto riguarda la mia posizione personale ho sempre creduto nel valore dei volontari, molti colleghi danno importanza alle persone solo in base al loro ruolo. Io in questi volontari ho riscontrato disponibilità, voglia di imparare ed aggiornarsi, disponibilità ad impegnarsi nel trovare delle soluzioni ai problemi che si presentano, a farsi carico delle responsabilità. Sono persone che si interessano. Trovo anche una certa competenza, spesso sono cose nuove anche per loro nonostante la formazione, ma pian piano, senza tirarsi indietro, acquisiscono competenze.

È stato un motivo di approfondimento, poi è stata una grande soddisfazione riuscire ad attuare il Progetto, riuscire a coinvolgere le persone. Quindi una crescita di autostima. È stato bello riuscire a fare qualcosa di diverso. Inoltre è stato bello poter riscoprire il volontariato, che è sempre una grande risorsa.

Riferimenti bibliografici

- Albanesi C., *I focus group*, Carocci 2004
- Arena G., *Cittadini attivi*, Laterza 2006
- Cicogna W., *Psicologia sociale e ricerca qualitativa*, Carocci 2002
- De Ambrogio U. (a cura di), *Valutare gli interventi e le politiche sociali*, Carocci 2003
- Gherardi S. e Nicolini D., *Apprendimento e conoscenza nelle organizzazioni*, Carocci 2004
- Lanzara G.F., *Capacità negativa*, Il Mulino 1993
- Neresini F., Ranci C., *Disagio giovanile e politiche sociali*, NIS 1992
- Mortari L., *Apprendere dall'esperienza*, Carocci 2003
- Olivetti Manoukian F., *Produrre servizi. Lavorare con oggetti immateriali*, Il Mulino 1993
- Olivetti Manoukian F., *Generare progettualità sociale*, in AA.VV, *La Progettazione sociale*, Edizioni Gruppo Abele 1999
- Olivetti Manoukian F., *Re-immaginare il lavoro sociale*, supplemento al n. 1/2005 di Animazione sociale
- Reggio P., *L'esperienza che educa*, Unicopli 2003



Le pubblicazioni in questa collana

01. **Sondaggio sui diritti dell'infanzia e sul ruolo del Pubblico Tutore dei minori nel Veneto**
di Valerio Belotti
02. **Relazioni ed emozioni nello sport**
di Valerio Belotti, Carla Bertolo, Valentina Rettore, Franco Santamaria
03. **Una proposta per un sistema integrato di Garanti dell'infanzia e dell'adolescenza**
di Lucio Strumendo
04. **La valutazione delle "Linee Guida 2005" sulla Tutela dell'infanzia. Le opinioni degli operatori territoriali**
di Salvatore Me
05. **Le segnalazioni dei servizi all'autorità giudiziaria di bambini ed adolescenti in situazione di pregiudizio. Anno 2004**
di Daniela Catullo
06. **La responsabilità nel lavoro sociale**
a cura di Lucio Strumendo



Progettazione grafica ed impaginazione

www.studiopopcorn.it

Finito di stampare giugno 2008 da
tipografia **Eurooffset** - Maerne di Martellago (VE)