



Città  
metropolitana  
di Milano



**LINEE GUIDA**

**I SERVIZI PER IL DIRITTO  
DI VISITA E DI RELAZIONE**



**LINEE GUIDA**

**I SERVIZI PER IL DIRITTO  
DI VISITA E DI RELAZIONE**

Area promozione e coordinamento  
dello sviluppo economico e sociale  
Settore Centro Assistenza Minori e Famiglia

Gruppo di lavoro: revisione e aggiornamento Linee Guida 2015  
Tiziana Bianchi, Valentina Biscardo, Irene Lozar, Letizia Miglioli,  
Alessandro Selva

Coordinamento del gruppo: Monika Nussbaumer

Coordinamento dei Servizi per il diritto di visita e di relazione:  
Città metropolitana di Milano

Cura del testo: Alessandro Selva, Diego Bissacco  
Spazio Neutro del Comune di Milano



**Città  
metropolitana  
di Milano**

Milano



Comune  
di Milano

Settore Territorialità



Spazio Neutro, Via Pusiano 22, 20132 Milano

*“...ma io prima, prima di prima,  
dove sono stata?”*

*Marta, 5 anni*



---

## INDICE

Premessa	pag. 9
Riferimenti legislativi e quadro istituzionale	11
Diritto-Relazione	15
Gli ambiti e le gradazioni dell'intervento	16
La dimensione della coazione	17
La funzione di sostegno alla genitorialità	19
Luogo	20
Tempo	21
Spazio	22
Neutro e terzo	23
Protetto	24
L'operatore e la sua funzione - L'equipe interna	25
La realizzazione dell'intervento	27
Conclusione dell'intervento ed esiti del trattamento	32
Cosa non è Spazio Neutro	34
Questioni aperte	35
Affidamento del Servizio e modello organizzativo	36
Il Coordinamento dei Servizi per il diritto di visita e di relazione nel territorio della Città Metropolitana di Milano e oltre	37
Servizi per il diritto di visita e di relazione nella Città metropolitana di Milano aderenti al coordinamento 2015	38
Servizi per il diritto di visita e di relazione oltre il territorio metropolitano aderenti al coordinamento 2015	39

### IN APPENDICE:

Attività del Coordinamento dei Servizi per il diritto di visita e di relazione

- Seminari, convegni, supervisione e gruppi di ricerca, corsi di formazione promossi dal Coordinamento
- Quaderni tematici e pubblicazioni curati dal Coordinamento
- L'esperienza clinica e il lavoro di ricerca sviluppato dallo Spazio Neutro di Milano



---

## PREMESSA

L'incremento, nell'ambito dei Servizi sociali alla famiglia, delle attività per il mantenimento o la ricostruzione della relazione tra figlio e genitori<sup>1</sup>, in seguito a separazione o divorzio conflittuale, affido, profonde crisi familiari e/o gravi difficoltà dell'adulto di riferimento, suggeriscono la necessità di definire le modalità d'intervento, le funzioni e gli aspetti teorici e metodologici a cui questo tipo di trattamento deve riferirsi.

Vengono utilizzati, in modo sostanzialmente indistinto, denominazioni come: spazio neutro, spazio protetto, incontri protetti, visita protetta, luogo neutro, diritto di visita, visite vigilate, visite facilitanti.

Tutto ciò per riferirsi ad una modalità di attuazione di contatto tra un genitore e un figlio nella quale è prevista una figura terza, estranea, generalmente un operatore<sup>2</sup>, che assume una funzione di controllo e di sostegno.

L'indicazione di questo tipo d'intervento proviene in genere da una decisione della Magistratura o da una valutazione di opportunità da parte dei Servizi sociali della famiglia.

In realtà, ad un esame più attento, ognuna delle denominazioni sopra riportate pone l'accento su elementi e caratteristiche diverse.

Per queste osservazioni è nata l'esigenza, all'interno del Coordinamento dei Servizi per il diritto di visita e di relazione, che si occupano di questo ambito, di individuare e condividere le finalità e le peculiarità dell'intervento.

Nel 2007, sono state pubblicate e divulgate le prime linee guida con la finalità di sviluppare un lavoro possibile in una cornice chiara, seguendo modalità metodologiche atte a strutturare gli interventi.

A distanza di nove anni dalla prima stesura, si è reso necessario rivedere alcune parti del documento in considerazione dei cambiamenti legislativi in materia di filiazione, separazione e affidamento dei figli minori, e alla luce dei nuovi modelli organizzativi dei Servizi per il diritto di visita e di relazione.

In questa nuova edizione, è stato mantenuto lo stesso impianto della pubblicazione precedente: i singoli capitoli sono stati rivisti, aggiornati e integrati.

---

1. Non ci si riferisce solo alle relazioni tra genitori e figli ma a quelle relazioni familiari ritenute significative nell'evoluzione di un bambino, come ad esempio può essere il rapporto con i nonni, con gli zii, con i fratelli.

2. Per operatore, si intende un professionista dell'area psico-socio-educativa.

Inoltre sono stati aggiunti i seguenti capitoli:

- La conclusione degli interventi e gli esiti del trattamento
- Cosa non è Spazio Neutro
- Questioni aperte

Le linee guida sono un utile strumento da consultare dai responsabili e dagli operatori degli Enti pubblici e privati che gestiscono il Servizio per il diritto di visita e di relazione e a coloro che, a vario titolo, sono chiamati ad occuparsi di queste situazioni familiari complesse (Servizio Sociale, Magistratura, Avvocatura, ecc.).

---

## RIFERIMENTI LEGISLATIVI E QUADRO ISTITUZIONALE

Si richiamano qui gli aspetti normativi inerenti a due parametri: le competenze e gli assetti istituzionali dei Servizi e i riferimenti ai diritti dei minori, attingendo sia dalla normativa internazionale sia da quella nazionale.

Rispetto al diritto del minore, vanno richiamate la Convenzione internazionale sui Diritti del Fanciullo, siglata a New York il 20 novembre 1989 e la Convenzione Europea sull'esercizio dei diritti dei fanciulli, siglata a Strasburgo il 25 gennaio 1996, entrambe ratificate con legge dello stato (rispettivamente L. 176/91 e L. 77/03).

In particolare, l'Art. 3, §1 della Convenzione internazionale sui Diritti del Fanciullo sancisce che "In tutte le decisioni relative ai fanciulli, di competenza sia delle istituzioni pubbliche o private di assistenza sociale, dei tribunali, delle autorità amministrative o degli organi legislativi, l'interesse superiore del fanciullo deve essere una considerazione preminente" ed il successivo Art. 9 comma 3, invita gli stati a rispettare "il diritto del fanciullo separato da entrambi i genitori o da uno di essi, di intrattenere regolarmente personali rapporti e contatti diretti con entrambi i suoi genitori, a meno che ciò non sia contrario al suo preminente interesse".

L'Art 3 della Convenzione Europea stabilisce il diritto del fanciullo ad essere informato e il diritto di esprimere la propria opinione, che deve essere tenuta in debita considerazione nelle procedure, dinanzi ad un'Autorità Giudiziaria, che lo riguardano, ivi comprese (art. 1, §3) quelle in materia familiare, in particolare relative all'esercizio delle responsabilità del genitore, soprattutto per quanto riguarda la residenza ed il diritto di visita.

Va richiamata la Convenzione Europea dei Diritti dell'Uomo che all'Art. 8 afferma che "ogni persona ha il diritto al rispetto della sua vita privata e familiare (...) e che le autorità pubbliche degli stati contraenti non possono ingerirsi illegalmente nell'esercizio di tale diritto".

La giurisprudenza della Corte Europea, accanto ad obbligazioni negative, individua obbligazioni positive che comportano per gli stati l'obbligo di attivarsi per garantire all'individuo il rispetto effettivo della vita privata e familiare individuando, in questo concetto, anche il consentire il normale sviluppo dei legami familiari. Il 1° gennaio 2013 è entrata in vigore la nuova Legge /2 n. 219/2012, che equipara definitivamente i figli naturali ai figli legittimi.

Per quanto attiene in particolare ai rapporti tra genitori e figli, la Corte ha più volte ribadito che “il reciproco godimento da parte del genitore e del figlio della reciproca compagnia costituisce un elemento fondante della vita familiare” e che “il figlio ed il genitore non affidatario hanno il diritto di mantenere e sviluppare i rapporti di fatto anche dopo la rottura dell’unione tra genitori”.

L’esercizio del diritto a mantenere i legami con entrambi i genitori, si iscrive quindi nelle funzioni di sostegno ai minori e alle famiglie, proprie delle istituzioni.

La Costituzione Italiana, come A. C. Moro ha più volte sottolineato nei suoi scritti<sup>3</sup>, ha dato un fortissimo impulso ad una reale attenzione al minore, ai suoi bisogni, al sostegno del suo nucleo familiare, allo sviluppo di un sistema di protezione e promozione della personalità in formazione. La nostra legislazione appare una delle più avanzate in merito alla tutela dei minori.

In particolare, l’Art. 30 della Costituzione sancisce che: “È dovere e diritto dei genitori mantenere, istruire ed educare i figli, anche se nati fuori dal matrimonio e che nei casi di incapacità dei genitori, la legge provvede a che siano assolti i loro compiti”.

L’Art. 315 bis c.c. dedica i primi tre commi all’elencazione dei diritti del figlio di essere mantenuto, educato, istruito e assistito moralmente dai genitori, nel rispetto delle sue capacità, delle sue inclinazioni naturali e delle sue aspirazioni, di crescere in famiglia e di mantenere rapporti significativi con i parenti. Il figlio minore che abbia compiuto gli anni dodici e anche di età inferiore ove capace di discernimento, ha diritto di essere ascoltato in tutte le questioni e le procedure che lo riguardano.

Con l’Art. 316 c.c. novellato, è stato superato il concetto di “potestà” e introdotto quello di “responsabilità genitoriale”, denominazione presente da tempo in ambito europeo e che meglio definisce i contenuti dell’impegno genitoriale, non più da considerare come un “potere” sul figlio minore, ma come un’assunzione di responsabilità da parte di entrambi i genitori paritariamente nei confronti del figlio, tenendo conto delle sue capacità, inclinazioni naturali e aspirazioni.

Gli Art. 317, 317 bis e 155 C.C., come modificato dalla L. 54/06 “Disposizioni in materia di separazione dei genitori e affidamento condiviso dei figli”, stabiliscono la competenza dell’Autorità Giudiziaria in caso di conflitto tra i genitori nelle situazioni di separazioni di fatto, legali e divorzio.

In particolare l’Art. 317 bis c.c. modificato con il D.Lgs n°14 del 2013, regola i rapporti con gli ascendenti: “Gli ascendenti hanno diritto di mantenere rapporti significativi con i nipoti minorenni. L’ascendente al quale è impedito l’esercizio

---

3. Moro A. C. “Manuale di diritto minorile” Zanichelli - Bologna, 2002.

di tale diritto, può ricorrere al Giudice del luogo di residenza abituale del minore affinché siano adottati i provvedimenti più idonei nell'esclusivo interesse del minore. Si applica l'articolo 336, secondo comma".

La L. 54/2006, "Disposizioni in materia di separazione dei genitori e affidamento condiviso dei figli" modifica l'Art. 155 c.c. comma 1: "Anche in caso di separazione personale dei genitori, il figlio minore ha il diritto di mantenere un rapporto equilibrato e continuativo con ciascuno di essi, di ricevere cura, educazione e istruzione da entrambi e di conservare rapporti significativi con gli ascendenti e con i parenti di ciascun ramo genitoriale".

Nelle sentenze di separazione e divorzio, i Giudici applicano spesso l'Art. 709 ter c.p.c. (introdotto dalla disciplina sull'affido condiviso - L. n. 54/2006) per sanzionare inadempienze o atti che possano arrecare pregiudizio al minore od ostacolare il corretto svolgimento delle modalità dell'affidamento.

La sanzione può andare dall'ammonizione del genitore inadempiente, al risarcimento del danno nei confronti del figlio minore o dell'altro genitore, a seconda della gravità del comportamento non collaborativo che si trovino ad esaminare. Tale norma serve a far sì che il genitore rispetti i dettami del Giudice, così da non porre in essere, nel prosieguo, altre violazioni.

I contenuti dell'Art. 155 c.c. sono stati "traslati" nell'art. 337-ter c.c., "Provvedimenti riguardo ai figli", che reintroduce espressamente la facoltà, in capo al Giudice, di procedere all'affidamento intrafamiliare (cioè ad un prossimo congiunto, solitamente nonno o zio del bambino): "In caso di temporanea impossibilità di affidare il minore ad uno dei genitori", nei casi di separazione, scioglimento, cessazione degli effetti civili, annullamento, nullità del matrimonio ovvero all'esito di procedimenti relativi ai figli nati fuori dal matrimonio.

Gli Art. 330, 333, 334 c.c. indicano specificatamente quali interventi possono essere attivati nel caso di un non corretto esercizio della responsabilità genitoriale. All'interno della responsabilità genitoriale, ai sensi del nuovo Art. 337 ter c.c., vanno inquadrate anche le decisioni di maggior interesse per i figli relative all'educazione, all'istruzione, alla salute e alla scelta della residenza abituale del minore, che vengono assunte di comune accordo, tenendo conto delle capacità, delle inclinazioni naturali e delle aspirazioni dei figli.

In caso di disaccordo, la decisione è rimessa al Giudice.

Gli Art. 342 bis e 342 ter C.C. e la L.154/2001 "Misure contro la violenza nelle relazioni familiari" normano la disposizione di ordini di protezione contro le violenze intrafamiliari e possono prevedere, oltre all'allontanamento dall'abitazione familiare del genitore o convivente che ha tenuto una condotta pre-

giudizievole, anche l'intervento dei Servizi sociali del territorio o di un Centro di mediazione familiare.

Prescrizioni regolative dei rapporti genitori-figli possono essere individuate anche nell'ambito di un provvedimento amministrativo del Tribunale per i Minorenni, ai sensi dell'Art. 25 e seguenti del R.D. n. 1404/34, relativo alle misure applicabili ai minorenni "irregolari per condotta o per carattere".

La particolarità di detto intervento, è che può essere attivato a seguito di segnalazione da parte dei genitori e/o del tutore (di fronte a fattive difficoltà di gestione del minore) ma anche da coloro con i quali il minore interagisce nella sua quotidianità (organismi di educazione, come ad esempio la scuola) o di protezione del minore presenti sul territorio (come ad esempio i Servizi sociali).

La L. 184/83, modificata successivamente dalla L. 476/98 e dalla L. 149/01, stabilisce il diritto del minore a crescere e ad essere educato nell'ambito della propria famiglia e che le istituzioni (stato, regioni, enti locali), nell'ambito delle proprie competenze, sostengano i nuclei familiari in difficoltà.

Inoltre, individua i diversi ruoli istituzionali, le procedure per l'accertamento della situazione di abbandono di un minore e i conseguenti interventi a suo favore, attraverso le prescrizioni ai familiari che possono essere obbligazioni positive o limitative, gli istituti dell'affidamento e dell'adozione.

L'esercizio del diritto di mantenere i legami con entrambi i genitori, si iscrive quindi nelle funzioni di sostegno ai minori e alle famiglie, proprie delle istituzioni. Nell'attuale assetto del sistema dei Servizi, questo compito deve essere svolto dall'Ente locale anche utilizzando le diverse forme giuridiche di collaborazione tra l'Autorità Giudiziaria e l'Ente locale, come il seguente schema evidenzia.



---

## DIRITTO - RELAZIONE

Il concetto di diritto, in questo ambito, richiama due elementi: da un lato la cornice dell'intervento che nella maggioranza dei casi è di natura coatta, cioè prende avvio da un atto di costrizione posto in essere dall'Autorità Giudiziaria e dall'altro il diritto di visita e di relazione del bambino nei confronti dei propri genitori da esercitare a seguito di un'interruzione di rapporti, come esplicitato nel paragrafo precedente.

Infatti, quando si affronta una riflessione teorica sull'importanza che la relazione parentale e la sua continuità svolgono nella costruzione dell'identità personale, il concetto di "diritto di visita e di relazione" assume, per il figlio, la valenza di bisogno evolutivo.

Accanto al bisogno-diritto del figlio, c'è il diritto/dovere del genitore ad esercitare la responsabilità genitoriale.

Il concetto di relazione richiama i principi teorici sui quali si fondano questi Servizi che si riferiscono al valore del legame parentale, al significato delle origini personali, al diritto dell'individuo a tenere vive le proprie radici biologico-storiche, alla centralità del bambino inteso come essere più fragile all'interno delle relazioni intrafamiliari.

## GLI AMBITI E LE GRADAZIONI DELL'INTERVENTO

Per iniziare a definire il contenitore di questo tipo di interventi, appare necessario approfondire le due gradazioni di contesto, che sono entrambe sempre presenti ma con valenze che possono assumere rilevanza anche profondamente diversa. Ovviamente i confini tra un termine e l'altro non sono netti e possono variare nel corso dell'intervento.

L'individuazione del "problema principale" all'origine dell'intervento, determina l'aspetto prevalente del percorso che si andrà a costruire.

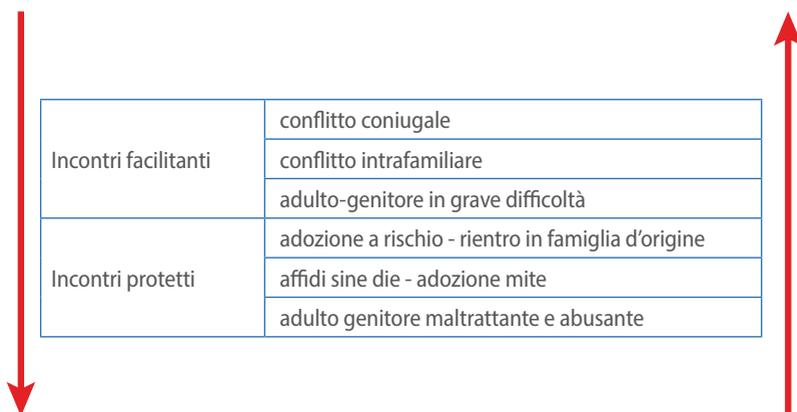
### SOSTEGNO, MANTENIMENTO, RICOSTRUZIONE

L'accento è posto sulla relazione tra un figlio e un genitore o sul suo recupero. In questo ambito, è il conflitto tra le figure genitoriali o tra le famiglie allargate, a costituire il principale ostacolo alla continuità della relazione stessa.

### CONTROLLO, TUTELA, PROTEZIONE

L'accento è posto sulla necessità e sulla preoccupazione di salvaguardare il bambino da possibili atti lesivi, proteggendo la sua integrità fisica o psichica. Il rimando, quindi, è ad una relazione non sufficientemente buona ma che ha in sé dei margini di recuperabilità.

All'interno di queste due aree, si possono provare ad individuare alcune tipologie d'intervento associabili alle caratteristiche dei problemi che si presentano, anche se va sottolineato che "ogni caso è a sé".



Incontri facilitanti	conflitto coniugale
	conflitto intrafamiliare
	adulto-genitore in grave difficoltà
Incontri protetti	adozione a rischio - rientro in famiglia d'origine
	affidi sine die - adozione mite
	adulto genitore maltrattante e abusante

---

## LA DIMENSIONE DELLA COAZIONE

Per coazione si intende l'obbligatorietà del rispetto delle prescrizioni fissate dall'Autorità Giudiziaria, prescrizioni che si fondano sulla legittimità del Tribunale per i Minorenni o del Tribunale Ordinario ad interpersi nella relazione tra genitori e figli, laddove risulti necessario tutelare il supremo interesse del minore (Convenzione dei diritti del fanciullo Art. 3, § 1) o viene rilevata una esigenza di protezione, a fronte di comportamenti che arrecano grave pregiudizio (C.C. Art 147, 330 e seg.).

La dimensione della coazione riveste una particolare importanza in quanto rappresenta, nella quasi totalità dei casi, il primo passaggio che determina l'invio ad un Servizio per il diritto di visita e di relazione.

Minori e adulti giungono a questo Servizio perché un atto coattivo dell'Autorità Giudiziaria (decreto o ingiunzione) prescrive che i Servizi sociali regolamentino gli incontri tra il genitore "lontano" e il figlio.

Nella maggior parte dei casi, questi incontri avvengono in un luogo "protetto", alla presenza dell'operatore.

Nell'ambito delle separazioni gravemente conflittuali, l'Ordinanza di invio può essere letta come segnale autorevole della necessità di recedere da comportamenti genitoriali non del tutto adeguati, in quanto non promuovono una crescita equilibrata dei figli.

Il Servizio, investito da questo tipo di mandato, si pone nei confronti dei due genitori, a sua volta, come figura esterna ed opera per dare avvio ad un cambiamento delle dinamiche tra gli adulti, sollecitando e favorendo il riemergere delle potenzialità di accudimento e cura.

Il Giudice, nella sua funzione terza, attraverso provvedimenti normativi, ripristina un ordine in una situazione che era precedentemente compromessa.

Con questo intervento si pongono dei limiti, si delincono i confini di un campo all'interno del quale ogni persona in gioco può riacquistare una propria posizione, un proprio ruolo e sperimentarsi rispetto a funzioni da esercitare in un nuovo assetto e in una nuova organizzazione familiare.

All'interno dei diversi provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria, sono presenti differenti livelli di ingiunzione: da un invio esclusivamente motivato dall'opportunità della ripresa della relazione, fino a provvedimenti che limitano la responsabilità genitoriale in misura più o meno incisiva.

La coazione fa leva sul valore attribuito dal genitore al legame con il figlio e sul desiderio di mantenere o costruire una relazione con lui.

A seconda della cornice che viene definita dai provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria, l'intervento dei Servizi per l'esercizio del diritto di visita e di relazione si declina su un'asse che va dalla facilitazione alla protezione.

La dimensione dell'obbligatorietà si connette alla funzione di controllo, tutela e protezione attribuita ai Servizi, ai quali è demandato il compito di accompagnare l'intero processo dell'intervento, dall'ingiunzione fino al ripristino delle condizioni di sufficiente benessere dei figli, che rendano superflua, col passare del tempo, la funzione di vigilanza.

---

## LA FUNZIONE DI SOSTEGNO ALLA GENITORIALITÀ

Nello svolgersi del trattamento, pur non costituendo la finalità e l'obiettivo del Servizio, gli operatori entrano necessariamente in contatto con gli stili relazionali esistenti tra genitori e bambini e con le modalità di cura e accudimento.

Il sostegno alla genitorialità si esplica nell'accompagnare il genitore incontrante a ricostituire la relazione con il figlio e il genitore accompagnante a rendere possibile "l'accesso all'altro genitore".

Nel caso invece di situazioni familiari in cui la funzione genitoriale era fragile o carente precedentemente alla crisi (vedi provvedimenti gravemente limitativi), la funzione dell'operatore diviene anche quella di favorire e sostenere l'emergere delle potenzialità residue.

---

## LUOGO

Un ulteriore elemento fondamentale è l'individuazione di un luogo dedicato e predisposto a questa funzione.

Per la sua definizione, è importante tenere in considerazione i seguenti aspetti:

- La continuità del trattamento: il susseguirsi degli incontri e dei colloqui in uno spazio che diventa conosciuto, aiuta il costruirsi di una familiarità che contiene le inquietudini dei bambini e degli adulti, favorendo la comprensione e l'accettazione del trattamento stesso.
- a funzione: l'esistenza di un luogo dove viene praticata la funzione genitoriale, aiuta la comprensione della necessità di continuità nella relazione parentale che in seguito potrà essere esercitata altrove. Questo elemento assume maggiore rilevanza nei genitori che presentano elevate fragilità personali.
- Il riconoscimento: l'esistenza di un luogo dedicato permette il riconoscimento, da parte dell'utenza, di una funzione propria del Servizio distinguibile da quella del Servizio sociale o degli altri Servizi coinvolti nella gestione del caso.
- L'eccezionalità del contesto: un luogo dove l'incontro è presidiato e monitorato, che non può riprodurre l'intimità della convivenza quotidiana e domestica ma dove l'attenzione è focalizzata sulla ripresa/miglioramento della relazione.

---

## TEMPO

Il tempo dell'intervento è strettamente connesso alle caratteristiche delle persone coinvolte e al mandato della Magistratura.

Diversi sono "i tempi" da considerare all'interno dell'arco dell'intervento rispetto all'utente e al Servizio:

- Durata dell'intervento: dall'esperienza acquisita, emerge che la conclusione dell'intervento avviene in un periodo medio-lungo.
- Apertura del Servizio: gli orari di apertura e di chiusura devono tener conto delle esigenze lavorative dei genitori e degli impegni dei bambini, compatibilmente con l'organizzazione del Servizio.
- Durata dell'incontro: è variabile ma non arbitraria. Ogni sua modifica deve essere valutata in relazione all'evolvere della situazione e concordata con il bambino e con gli adulti.
- Ritmo degli incontri: la regolarità del ritmo è uno dei cardini essenziali dell'intervento. Infatti, la continuità nelle esperienze di accudimento primario e la regolarità nel ritmo delle cure, rappresentano una delle condizioni fondamentali per una base sicura nello sviluppo dell'individuo.
- Frequenza degli incontri: è necessario garantire una gradualità della frequenza degli incontri, improntata alla cautela. Questo infatti favorisce e facilita il costituirsi di uno spazio e di un tempo nel quale le emozioni si sedimentano e trovano un'elaborazione che permette la preparazione dell'incontro successivo. La frequenza può essere modificata nel tempo sia aumentandola sia diminuendola, ma tali variazioni sono costantemente pensate e proposte in relazione a ciò che all'operatore, in accordo con i Servizi sociali, appare più opportuno e rispondente al benessere del bambino e, in subordine, a quello dei genitori.

Tutti questi elementi devono tenere conto di alcune variabili fondamentali:

- l'età del minore;
- il tempo d'interruzione del rapporto con il genitore incontrante;
- la qualità della relazione pregressa.

---

## SPAZIO

Con il termine "Spazio" non si vuole indicare solo un luogo fisico ma anche un luogo di pensiero interno con valenza intrapsichica.

Lo spazio è un concetto che richiama sia il luogo che il tempo.

Oltre a quanto già detto rispetto al luogo e al tempo, lo spazio è pertanto una sorta di intervallo che prefigura un ambito esterno al conflitto, un tempo sospeso in cui sia possibile cercare connessioni tra azioni, pensieri e parole.

Ciò che in un Servizio per il diritto di visita e di relazione accade, deve poter essere tradotto e nominato.

---

## NEUTRO E TERZO

Neutro significa letteralmente “né con l’uno né con l’altro”, quindi con nessuno dei due opposti o in contrasto. Questa definizione richiama la necessità di non prendere parte e di non prendere le parti “di nessuno dei due”.

Questo assetto non esclude per l’operatore la necessità di avvicinarsi e cercare la comprensione delle argomentazioni, dei bisogni di ognuno dei protagonisti, rinunciando all’impulso di attribuire colpe o ragioni ed astenendosi dalla ricerca della verità storica.

La sospensione del giudizio e l’identificazione empatica, non devono impedire all’operatore di mantenere aperta la mente alle diverse sollecitazioni, senza che questo movimento di avvicinamento e di allontanamento si trasformi in risposte immediate o in azioni.

In questo senso, un luogo, un contesto “neutro”, esterno al conflitto familiare, permette all’operatore, terzo nei confronti dei genitori, di richiamare in scena il figlio. Quel figlio, spesso confuso e lacerato dal conflitto, a sua volta soggetto terzo, rispetto alla mamma e al papà.

Nei Servizi per il diritto di visita e di relazione, affinché il bambino possa riprendere il suo posto, è necessario quindi che un Giudice “terzo”, disponga l’invio e che un operatore, a sua volta “terzo”, sostenga il ristabilirsi della relazione.

---

## PROTETTO

Il Servizio per il diritto di visita e di relazione si connota come protetto, in quanto deve garantire al bambino la possibilità di un incontro “sicuro” con un genitore che, volontariamente o involontariamente, ha agito comportamenti poco tutelanti nei suoi confronti. La protezione si sostanzia nella messa in atto di interventi volti a prevenire e a contenere tali comportamenti.

Il concetto di protezione si può esemplificare analizzando da un lato le separazioni conflittuali e dall'altro le situazioni di grave pregiudizio o maltrattamento dei minori.

Nelle prime, “il diritto di visita” si basa sul presupposto che la relazione tra il genitore e il bambino sia resa difficile dal conflitto pervadente tra i suoi adulti e che vada quindi protetta dal conflitto stesso.

Nei casi più complessi, caratterizzati da vicende di incuria, maltrattamento, trascuratezza o abuso, il bambino si trova al centro di una relazione a rischio o “dannosa”. Se l'istruttoria compiuta presso il Tribunale per i Minorenni esita in un Decreto limitativo con indicazioni trattamentali, la protezione assume un particolare significato.

In particolare, si deve prestare molta attenzione alle situazioni in cui i bambini hanno subito direttamente aggressioni e maltrattamenti di tipo psicologico e/o fisico, o sono stati coinvolti in gravi episodi di violenza agita tra gli adulti (violenza assistita).

In casi estremi, se necessario, si può arrivare anche ad interrompere l'incontro e a riferire all'Autorità Giudiziaria gli elementi necessari per l'assunzione dei provvedimenti di tutela del minore ritenuti opportuni.

Vanno considerate con cautela le situazioni in cui sono in corso dei procedimenti penali nei confronti degli adulti che vedono il coinvolgimento dei figli come testimoni o vittime. In queste situazioni, va valutata con estrema attenzione l'opportunità di attuare degli incontri, anche se in forma protetta.

Va sconsigliata la loro attuazione in prossimità delle azioni giudiziarie che li vedono coinvolti (audizioni protette).

---

## L'OPERATORE E LA SUA FUNZIONE - L'ÉQUIPE INTERNA

L'esperienza suggerisce che la funzione di operatore per il diritto di visita e di relazione non sia esercitata dall'assistente sociale referente del caso, che svolge il compito istituzionale della tutela ed è responsabile del progetto complessivo, oppure da altri operatori che, a vario titolo, intervengono con altri ruoli, ma da un operatore dedicato.

La scelta del termine "operatore", volutamente generica, nasce dall'opportunità di utilizzare professionalità diverse e di avere a disposizione operatori di entrambi i generi.

All'operatore, in un Servizio per il diritto di visita e di relazione, così prossimo al mondo intimo degli individui e così immerso nei conflitti e nelle ambivalenze delle persone, si richiede la capacità di identificarsi con ognuno di loro e di provare a vedere le vicende familiari dal loro particolare punto di vista, nel tentativo di ricomporre le loro posizioni.

Gli aspetti riguardanti tutto ciò che entra in relazione con le proprie emozioni e con i propri vissuti, sollecitati dalle emozioni e dai vissuti dell'altro, vengono affrontati nell'ambito della supervisione.

Nei Servizi per il diritto di visita e di relazione, il lavoro di scambio e confronto con gli altri operatori è un elemento cardine sia che avvenga nell'ambito dell'équipe interna, sia che avvenga con l'insieme degli operatori che, a vario titolo, si occupano dello stesso gruppo familiare.

In particolare, l'équipe interna è il luogo e il soggetto privilegiato di organizzazione degli interventi, l'ambito primo di riflessione e di accrescimento individuale degli operatori che devono mantenere la condivisione degli aspetti teorici e metodologici.

Il gruppo di lavoro assume come obiettivo lo sviluppo e il potenziamento della capacità di lavorare con stili ed obiettivi condivisi; è il luogo dell'aggiornamento e del confronto sui casi in carico e diventa anche il "contenitore" per la gestione di criticità e di situazioni di emergenza.

In alcune circostanze, gli operatori devono sottolineare il concetto fondamentale di "neutralità", che sta alla base di un Servizio per il diritto di visita e di relazione, come precedentemente esposto (vd cap. 10). In particolare, al Servizio per il diritto di visita e di relazione va evitata l'attribuzione di una funzione diagnostico-valutativa, motivo per il quale è bene che non si consenta che venga

utilizzato come sede di Consulenze Tecniche di Ufficio. Le CTU, infatti, si svolgono su richiesta del Giudice che nomina un esperto che possiede cognizioni tecnico-scientifiche specifiche.

Sovente, nel quesito del Giudice, vi è la richiesta di valutare le competenze genitoriali, il più idoneo collocamento del minore e il suo affidò, anche con indagini psicodiagnostiche sulla personalità dei genitori.

Tutto ciò ha una connotazione valutativa totalmente estranea al mandato di un Servizio per il diritto di visita e di relazione. Usare la sede di Spazio Neutro per osservazioni che hanno il fine di valutare la personalità dei genitori e le loro competenze genitoriali, valutazioni da cui dipenderanno decisioni fondamentali per la vita del bambino e della sua famiglia, rischia di "sporcare" la neutralità del Servizio.

Gli operatori, comunque, devono rendere edotto il Consulente Tecnico di Ufficio del lavoro svolto con la famiglia, qualora questi ne faccia richiesta.

A fronte di eventuali richieste agli operatori del Servizio per il diritto di visita e di relazione di testimoniare nell'ambito di procedimenti sia civili che penali, occorre ribadire che ciò pregiudica l'equidistanza dello stesso operatore nella prosecuzione dell'intervento.

L'eventuale rapporto con gli avvocati dei genitori, che legittimamente rappresentano le istanze e gli interessi di una parte, va iscritto nella cornice di neutralità del servizio, nella sua posizione di equidistanza e nella sua funzione di sostegno al valore dei legami<sup>4</sup>.

Può quindi essere opportuno, fatto salvo l'assenso del genitore, accogliere la richiesta di un contatto volto a chiarire obiettivi del Servizio e metodologia del trattamento.

---

4. AAVV. (M. Baldi, R. Bianchini, P. Dallanegra, M.G. Del Buttero, L. De Rui, A. Govi, I. Lozar, F. Musicco) "Il rapporto tra servizi per il diritto alla relazione e avvocati delle parti: una questione di equilibri complessi" - Provincia di Milano, 2009

---

## LA REALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO

### AVVIO DELL'INTERVENTO

L'équipe del Servizio individua al suo interno l'operatore responsabile al quale compete l'assunzione di tutti gli elementi già noti e la definizione dell'intervento del Servizio per il diritto di visita e di relazione, in linea con il più complessivo progetto che riguarda il nucleo del minore e che coinvolge la rete dei Servizi.

Il progetto di avvio dell'intervento deve a questo punto stabilire:

- gli obiettivi specifici
- le modalità di avvio
- il calendario dei colloqui preliminari tra l'operatore e gli adulti coinvolti
- l'ipotesi della data in cui l'operatore conoscerà il/i minore/i

Lo sviluppo dell'intervento verrà progettato solo a seguito degli elementi direttamente raccolti dall'operatore durante i colloqui preliminari, sempre in accordo con l'assistente sociale dell'Ente locale.

Nel caso in cui l'attivazione dell'intervento dovesse avvenire senza l'invio da parte dei Servizi sociali territoriali, l'operatore curerà direttamente la raccolta dei dati preliminari indispensabili e predisporrà il progetto con il solo supporto del gruppo di lavoro interno. Si tratta solitamente di situazioni inviate direttamente dall'Autorità Giudiziaria, per la realizzazione di incontri facilitanti in situazioni di separazione conflittuale.

### LA RETE DEI SERVIZI E DELLE COLLABORAZIONI

Il Servizio per il diritto di visita e di relazione favorisce la ripresa/miglioramento della relazione tra genitori e figli a partire da situazioni conflittuali. A tale scopo, è necessario costruire un progetto di intervento su misura per ogni specifica situazione familiare.

L'autonomia progettuale del Servizio è il presupposto per costruire l'intervento sulla base delle specifiche esigenze di ogni singolo caso, rimodulabili nel tempo, senza vincoli prescritti a priori.

L'operato del Servizio per il diritto di visita e di relazione deve necessariamente connettersi con gli altri interventi attuati dalla rete dei Servizi territoriali, pur mantenendo la propria specificità di contenuti e azioni.

Salvaguardando la titolarità dell'intervento in capo all'Ente responsabile dei Servizi per la tutela dei minori, la rete ha lo scopo di costruire e concertare, in

modo il più possibile condiviso, un progetto comune d'intervento e di mantenere una buona connessione tra gli interventi specifici di ciascun Servizio; è cruciale, infatti, che non vengano fornite delle comunicazioni contraddittorie agli utenti. Inoltre, la rete stabilisce la gerarchia delle decisioni sia in merito alla regolamentazione, sia in merito alla gestione delle eventuali emergenze.

In particolare, l'incontro di rete permette di:

- chiarire i compiti e la posizione occupata da ciascuno nel progetto complessivo d'intervento, declinando l'andamento dei flussi comunicativi, in particolare tra gli adulti che si occupano direttamente del minore (in qualità di familiari o come operatori)
- focalizzare meglio eventuali esigenze di protezione, confrontando i diversi punti di vista raccolti dagli operatori
- definire i tempi
- individuare tempi e modi delle verifiche e delle necessarie ritarature
- In particolare, è importante che ciò che avviene negli incontri, sia trasmesso agli altri operatori e reso utilizzabile specialmente da coloro che seguono il bambino e/o i genitori.

### I COLLOQUI PRELIMINARI

Rappresentano una fase molto delicata, in quanto è in questa sede che l'operatore è tenuto a:

- conoscere direttamente il punto di vista delle parti coinvolte circa gli eventi che hanno determinato l'avvio dell'intervento,
- tentare di costruire con loro un primo livello di alleanza<sup>5</sup>.

La prima riflessione dell'operatore riguarda la scelta dell'adulto da conoscere per primo (l'incontrante o l'accompagnante).

Se gli elementi raccolti non sono sufficienti per operare tale scelta, può essere opportuno conoscere innanzitutto l'adulto incontrante, per verificare anche la sua reale motivazione, prima di coinvolgere il bambino.

Durante i colloqui, è importante che gli adulti di riferimento del bambino percepiscano un atteggiamento di ascolto, di attenzione e di rispetto per la loro storia. È altrettanto importante che l'operatore presenti se stesso, il Servizio e il senso del percorso ipotizzato.

Nella fase conclusiva dei colloqui preliminari, verranno spiegati gli aspetti organizzativi e le regole fondamentali da osservare durante gli incontri.

5. Dallanegra P. Fava E. (a cura di) "Alleanza di lavoro tra utenti e lavoratori" - (cap. 3 - pag. 21: "L'alleanza di lavoro") Franco Angeli - Milano, 2012

Non tutti i Servizi ritengono opportuno l'utilizzo di un regolamento scritto, poiché ritengono preferibile comunicare verbalmente le regole essenziali, riservando la stesura di uno specifico accordo dettagliato alle situazioni di straordinaria complessità e gravità.

### **LA CONOSCENZA DEL BAMBINO: L'AMBIENTAMENTO**

Dopo aver conosciuto gli adulti, l'operatore conosce il bambino. Viene al Servizio solitamente accompagnato dall'adulto con cui vive che, a seconda della situazione e dell'età del bambino, può partecipare o meno (o solo in parte) al momento di conoscenza.

È fondamentale per l'operatore riuscire ad entrare in contatto con il bambino, con il suo mondo, il suo stato d'animo e il suo vissuto all'interno della storia in cui è coinvolto. È questa l'occasione in cui anche il bambino può esplorare e prendere confidenza con l'operatore e con l'ambiente in cui avverranno gli incontri con il genitore o l'adulto lontano.

Il numero degli appuntamenti (da uno a tre o quattro) varia a seconda della posizione assunta dal bambino riguardo al progetto di riavvicinamento.

### **L'ULTIMO COLLOQUIO PRELIMINARE CON GLI ADULTI**

A seguito degli incontri di conoscenza tra operatore e bambino, avviene un colloquio di "restituzione" con gli adulti coinvolti, in particolare con l'incontrante. In questo colloquio, un importante passaggio è rappresentato dalla "prefigurazione" dell'incontro: immaginare come potrà svolgersi l'incontro col figlio, offrendo suggerimenti e sostegno emotivo.

Spesso diventa l'occasione per concordare le modalità d'incontro più opportune, in relazione alle specifiche esigenze del bambino e dell'adulto.

### **IL PRIMO E GLI ALTRI INCONTRI**

In vista del primo incontro, l'operatore deve avere cura degli aspetti organizzativi e di quelli tecnici che sempre si intersecano.

Nel caso incontrante ed accompagnante non desiderino incontrarsi, o l'operatore non lo ritenga opportuno, è consigliabile avere previsto l'eventuale utilizzo di porte d'ingresso diverse e di orari differenti di arrivo e di uscita dal Servizio. Nel caso in cui siano attive misure di protezione anti stalking<sup>6</sup>, è obbligatorio rispettarle anche durante gli incontri presso il Servizio, predisponendo

6. In materia di stalking (ossia il reato di "atti persecutori" previsto dall'Art. 612 bis del codice penale), sono state introdotte importanti novità dal D.L. 93 del 14.08.2013 e dalla successiva L. 119 di conversione del 15.10.2013, tra cui: arresto obbligatorio in flagranza, irrevocabilità della querela, nuove aggravanti.

un'adeguata organizzazione degli incontri che tenga conto delle specifiche disposizioni e dei tempi di scadenza della misura cautelare.

Particolare attenzione andrà posta nei casi in cui madre e bambino, o bambino solo, vivano in una situazione segretata su disposizione della Magistratura.

Il ruolo dell'operatore, all'interno dell'incontro, potrà variare da situazione a situazione anche durante lo stesso incontro.

Deve essere un osservatore, un facilitatore delle relazioni, talvolta anche colui che fa rispettare gli accordi presi con le parti. Deve fare degli interventi di alleggerimento, a volte sdrammatizzare o, al contrario, drammatizzare. L'attenzione, comunque, è sempre rivolta soprattutto ai segnali forniti dal bambino.

Sulla cadenza degli incontri, la durata e l'utilizzo o meno degli spazi esterni, si rinvia a quanto già detto in precedenza.

I successivi incontri, in uno sviluppo sia pur lento e graduale della relazione, possono assumere delle caratteristiche differenti a seconda delle situazioni di partenza e degli obiettivi ipotizzati e realizzabili.

Nel tempo possono modificarsi, tra genitori e figli, le modalità relazionali, i toni affettivi, i contenuti delle conversazioni, le motivazioni personali a costruire quello che può connotarsi come un nuovo rapporto tra l'adulto ed il minore.

Il ruolo dell'operatore deve dunque modularsi rispetto allo sviluppo della relazione, con l'obiettivo di divenire via via sempre meno necessario e sempre più discreto.

Può arrivare il momento, sempre se consentito dal provvedimento dell'Autorità Giudiziaria, in cui l'operatore è autorizzato a lasciare da soli, nella stanza, il genitore e il bambino, riservandosi il compito di accogliere e concludere l'incontro, verificando nel tempo con le parti l'andamento dell'intervento.

In una fase ancora più avanzata dell'intervento si può prevedere che, all'interno del Servizio e alla presenza dell'operatore, venga effettuato unicamente lo 'scambio' del bambino tra l'accompagnante e l'incontrante.

### **COLLOQUI IN ITINERE**

Nel corso del trattamento, è spesso opportuno che l'operatore incontri nuovamente l'incontrante, l'accompagnante e il bambino per momenti di confronto, scambio e verifica.

Ogni cambiamento organizzativo o di contesto va introdotto e preparato adeguatamente, anche con dei colloqui individuali, per evitare che mutamenti, eccessivi o poco elaborati, risultino incomprensibili o troppo prematuri, suscitando pesanti resistenze.

### COLLOQUI DI RESTITUZIONE

Avvengono sempre con tutte le parti coinvolte, adulti e bambini, sia in caso d'interruzione, sia in caso di conclusione dell'intervento. Tali colloqui hanno come obiettivo quello di ripercorrere i passaggi, rivisitando i punti di partenza e cercando di fare in modo che quanto successivamente accaduto, di positivo o negativo, si fissi nella memoria, assumendo valore di esperienza, cogliendone meglio i diversi aspetti e i significati.

Il colloquio di restituzione può inoltre rappresentare l'ambito all'interno del quale l'operatore può ragionare insieme agli adulti circa nuovi possibili sviluppi della loro vicenda.

In fase di chiusura dell'intervento, il colloquio tra l'operatore e il bambino offre al bambino stesso l'opportunità di accomiarsi da una persona con la quale ha condiviso un percorso di crescita e delle esperienze, a volte anche molto significative.

### RESTITUZIONE ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA

La maggioranza dei casi vengono inviati al Servizio con decreti od ordinanze dell'Autorità Giudiziaria, che rimane uno degli interlocutori significativi. Tra i doveri dei Servizi, vi è quindi anche quello di restituire il prodotto dell'osservazione all'Autorità Giudiziaria.

Questo rapporto tra Magistratura e Servizi condiziona, rendendolo più complesso e sfaccettato, il contesto di lavoro con gli utenti.

La comunicazione tra Servizio e Magistratura avviene quasi esclusivamente attraverso relazioni scritte di aggiornamento periodico. Il contenuto di questi documenti è di estrema delicatezza perché ciò che viene riportato contribuirà allo sviluppo dell'istruttoria. La relazione, inoltre, dovrà tener conto del tipo di mandato dell'Autorità Giudiziaria e degli obiettivi complessivi dell'intervento, lungo quella scala che va dalla facilitazione alla protezione<sup>7</sup>.

---

7. cfr. schema al cap. 4

---

## CONCLUSIONE DELL'INTERVENTO ED ESITI DEL TRATTAMENTO

Obiettivo principale dell'intervento dei Servizi per il diritto di visita e relazione è favorire, sostenere, ricostruire (o costruire ex-novo) la relazione tra minori e genitori non conviventi o tra minori e adulti di riferimento.

In un'ipotesi ideale, potremmo immaginare che l'intervento del Servizio si concluda quando la relazione si è ristabilita ed è possibile raggiungere un accordo che consenta la realizzazione in autonomia degli incontri tra genitori e figli.

Una parte degli interventi termina con "l'autonomizzazione" della relazione o con incontri in altri ambiti e con altre modalità; i rimanenti, invece, s'interrompono per cause diverse.

È utile precisare che Servizi per il diritto di visita e di relazione ricevono il loro mandato dalla Magistratura, solitamente attraverso il Servizio sociale inviante. L'intervento, pertanto, può essere modificato o concludersi per l'emissione di un nuovo provvedimento. Ovviamente, l'ordine della Magistratura può disporre sia l'autonomizzazione, sia la ridefinizione degli incontri o, addirittura, la loro sospensione.

Se si modifica la competenza amministrativa, ad esempio per cambio di residenza del minore, il Servizio solitamente conclude il proprio intervento, trasferendo il caso al Servizio competente per territorio.

Molte situazioni s'interrompono per la rinuncia all'intervento da parte di uno degli attori in gioco: il genitore accompagnante, il genitore incontrante o il minore stesso (solitamente adolescente).

Alle rinunce volontarie, si aggiungono le interruzioni per fattori esterni, come ad esempio la carcerazione di un genitore o altre cause di forza maggiore che, nei fatti, rendono impossibile la prosecuzione dell'intervento.

L'interruzione dell'intervento non può essere sempre considerata come un fattore negativo del trattamento, in quanto ogni situazione trattata deve essere valutata considerando le specifiche peculiarità che la caratterizzano.

Ad esempio sancire che una relazione non sarà mai in grado di svolgersi in autonomia o chiederne anche l'interruzione, può essere considerato, in alcune situazioni, l'esito di un "buon lavoro".

Sul complesso ed articolato tema degli esiti del trattamento, si rimanda alle numerose ricerche compiute dell'ambito dei lavori del Coordinamento dei

Servizi per il diritto di vista e di relazione della Provincia di Milano.

La ricerca più corposa sugli esiti del trattamento, curata da D. Bissacco e P. Dallanegra, ha analizzato 1301 situazioni trattate e concluse tra il 1993 e il 2006, coinvolgendo undici Servizi:

- Comune di Milano (998 situazioni trattate),
- CBM,
- Ambiti Distrettuali di Cinisello Balsamo,
- Gorgonzola e Melzo,
- Vimercate,
- Rho,
- Garbagnate Milanese,
- Carate Brianza,
- Comuni di Vigevano,
- Bolzano e Sassari<sup>8</sup>.

---

8. Bissacco D. Dallanegra P. (a cura di) "Difendere i legami familiari. Storie di conflitti e interventi" - (Capitoli 2, 3, 4, 5) Franco Angeli - Milano, 2008

---

## COSA NON È SPAZIO NEUTRO

Al fine d'individuare meglio la specificità del Servizio per il diritto di visita e di relazione rispetto agli altri Servizi socio educativi, può anche essere utile procedere per esclusione.

Il Servizio per il diritto di visita e di relazione NON È:

- Mediazione familiare
- Psicoterapia familiare
- Valutazione delle competenze genitoriali (anche se è un osservatorio importantissimo)
- Assistenza Domiciliare Minori
- Psicodiagnosi
- Indagine Psico-sociale o Sociale
- Sede delle Perizie e d'intervento dei CTU
- Luogo di semplici "consigli" e "istruzioni per l'uso" per fare meglio i genitori

Potremmo definire il lavoro dell'operatore come un sostegno alla genitorialità e di cura delle relazioni familiari, volto a favorire e realizzare l'incontro fisico ed emotivo tra genitori, adulti di riferimento e minori.

---

## QUESTIONI APERTE

Si sono riscontrate, generalmente in tutti i servizi per il Diritto di Visita che operano da tempo, delle difficoltà nella gestione di alcune questioni molto pratiche: le riprese video e fotografiche durante gli incontri, la gestione di regali particolari quali mance, telefonici cellulari, giochi elettronici, animali domestici, ecc.

Fotografie e riprese video. Sembra innanzitutto importante ricordare che l'evoluzione tecnologica dell'ultimo decennio ha messo a disposizione, pressoché di tutti, la possibilità di realizzare fotografie e video con i telefoni cellulari.

Le indicazioni ricevute tempo addietro dai Legali della Camera Minorile, erano di considerare con un peso diverso le fotografie dalle riprese video che, in un contesto giuridico, possono assumere una maggiore valenza.

La gestione e gli accordi da prendere con i genitori a tale riguardo, rimangono una questione aperta che deve incrociare gli aspetti dell'opportunità, dell'accordo tra operatore e adulto per il buon andamento dell'intervento e la necessità di valutare la disponibilità (opportunità) dei minori ad essere fotografati o ripresi. In sintesi: il senso psicopedagogico del trattamento.

Gli Avvocati della Camera Minorile hanno chiarito che non esiste alcuna certezza legislativa che possa imporre ai genitori di non effettuare delle riprese audio-fotografiche, sia che costoro siano limitati o esercenti pienamente la responsabilità genitoriale. L'affido all'Ente, di per sé, non autorizza i Servizi ad imporre alcun divieto su tale materia. Inoltre, i genitori possono legittimamente rivendicare il dovere di raccogliere del materiale audiovisivo nel caso lo ritenessero necessario alla tutela dei loro figli.

È utile precisare, però, che il Servizio può affrontare questo argomento in uno o più colloqui con i genitori, fermo restando che questi devono rispondere dell'eventuale uso illecito di tale materiale.

Un discorso analogo può essere fatto sulla gestione di regali particolari, quali le mance e gli scambi di denaro, la gestione e donazione di telefoni cellulari, di giochi elettronici, di eccessive quantità di cibo, di biciclette, di animali domestici, ecc. In tutti questi casi, vanno rimessi al centro delle scelte e della necessaria mediazione con i genitori, il significato e l'opportunità educativa di tali donazioni e la necessità di condividere la decisione con l'altro genitore.

Anche in questo caso, non si può pensare di attingere a potenziali rigide prescrizioni che la legge, ovviamente, non prevede né, tanto meno, regola.

---

## AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO E MODELLO ORGANIZZATIVO

A partire dall'entrata in vigore della legge 328/2000, si è reso possibile agli Enti locali di avviare la gestione dei Servizi psicosociali tramite l'affidamento alle organizzazioni del Terzo Settore (Cooperative, Associazioni, Aziende Speciali, Consorzi etc.).

Nella maggior parte dei casi, l'assistente sociale e i referenti del Servizio sociale restano dipendenti dell'Ente locale, mentre le funzioni di psicologi e di educatori vengono affidate a personale esterno.

Rispetto ai Servizi per il diritto di visita e relazione, la tipologia più frequente di organizzazione è quella in cui il Servizio sociale è referente del caso mentre la gestione dell'intervento viene affidata all'organizzazione esterna e al suo personale.

Nel panorama dei Servizi, la gestione con personale dipendente è pressoché assente, fatta eccezione per il Servizio di Milano che ha una gestione mista: alcuni operatori e il coordinatore responsabile sono dipendenti comunali e lavorano in sinergia con due cooperative (convenzionate in associazione temporanea d'impresa, tramite aggiudicazione di gara d'appalto).

L'affidamento di incarichi avviene solitamente a Cooperative e Associazioni, ad Aziende Speciali e a Consorzi di Comuni, tramite appalti e bandi in cui le Amministrazioni locali scelgono e determinano i criteri di selezione e le modalità di retribuzione del gestore del Servizio.

È libera facoltà dei gestori determinare le modalità contrattuali e di retribuzione degli operatori, in base alle risorse economiche messe a disposizione dai committenti e alle modalità con cui vengono riconosciute al gestore le prestazioni necessarie allo svolgimento delle attività.

Sarebbe opportuno retribuire agli operatori, oltre alle unità minime - équipes con i Servizi invianti e specialistici, colloqui iniziali, ambientamento dei minori, incontri, stesura delle relazioni alla Magistratura - anche le riunioni di équipe interna e la supervisione.

---

## IL COORDINAMENTO DEI SERVIZI PER IL DIRITTO DI VISITA E DI RELAZIONE NEL TERRITORIO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO E OLTRE

La Legge 328/2000 e la Legge Regione Lombardia 34/2005, avevano attribuito alle Province funzioni di supporto a tutta l'area che riguarda la tutela minorile e il sostegno alle famiglie.

Osservata nel territorio una situazione disomogenea dal punto di vista degli assetti organizzativi e sul piano dell'esperienza, l'Ente Provincia ha assunto il ruolo di sostegno e raccordo, per costruire utili e proficue sinergie sul piano formativo e di supporto alle professionalità. In questo modo, è stato possibile garantire il confronto tra modelli e metodologie d'intervento anche in ordine alla qualità dei Servizi offerti e alla loro efficacia nel tempo.

Il "Coordinamento dei Servizi per il diritto di visita e di relazione" è stato promosso da Paola Dallanegra della Provincia di Milano nel 2004 come forma stabile di confronto, anche con il supporto formativo del Servizio Spazio Neutro di Milano che, attraverso il percorso tracciato dalla L. 285/97, aveva risposto alla richiesta emergente dai Comuni, singoli e associati, di realizzare Servizi analoghi dislocati nei diversi ambiti distrettuali.

Il Coordinamento è nato per rispondere a un'esigenza espressa dai primi Servizi operanti in Provincia di Milano e sul territorio nazionale. Ne prendono parte i coordinatori responsabili dei Servizi, collaborando attivamente per la definizione della programmazione e per la sua realizzazione,.

Si lavora nell'ottica di favorire una rete di collegamento tra le varie realtà dei Servizi sul territorio.

Le riunioni di coordinamento, con cadenza bimestrale, costituiscono l'ambito di un continuo confronto ed un puntuale aggiornamento, dando luogo all'individuazione e alla pianificazione di diverse attività di supporto.

I temi emergenti e proposti all'interno del coordinamento vengono approfonditi in singoli gruppi di lavoro che propongono e realizzano delle sperimentazioni. Negli anni, si sono svolte delle attività di formazione congiunta, organizzati dei gruppi di supervisione per operatori e promosse attività di approfondimento su argomenti specifici, documentate nei "Quaderni tematici".

Al Coordinamento partecipano ventisei Servizi per il diritto di visita e di relazione, di cui molti provenienti dall'esterno del territorio metropolitano.

Dal 2015, la continuità è assicurata dalla Città metropolitana di Milano.

## SERVIZI PER IL DIRITTO DI VISITA E DI RELAZIONE NELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO ADERENTI AL COORDINAMENTO - 2015

AMBITO DISTRETTUALE	ASL	SERVIZIO DI RIFERIMENTO	REFERENTE	INDIRIZZO MAIL
Milano	Milano	Spazio neutro Comune di Milano (in app. con le Coop) Ghenos Spazio Aperto Servizi	Diego Bissacco Alessandro Selva	pss.famigliaspazioneutro@comune.milano.it
Cernusco sul Naviglio	2	Spazio incontri Cooperativa Atipica	Irene Lozar Daniela Ambrosi	coop ghenos@libero.it spazioneutro@spazioapertoservizi.org
Cinisello Balsamo Bresso	Milano	Pianeta famiglia	Tiziana Bianchi	tiziana.bianchi@sociodramma.it
Garbagnate Milanese	1	Spazio Neutro Comuni insieme	Clara Maria Lomazzi	planetafamiglia@libero.it
Legnano	1	Spazio Neutro Cooperativa CTA	Emilia Colombo Elena Ronchi	spazioneutro@comuni-insieme.mi.it
Meizo	2	Spazio Incontri Cooperativa Atipica	Stefania Ferrari	serviziambito@centrocta.it
Magenta	1	Spazio Neutro Cooperativa Comin	Tiziana Bianchi	tiziana.bianchi@sociodramma.it
Paullo	2	Cooperativa Milagro	Maria Francesca Marchesini	spazioneutro.corbetta@gmail.com
Pieve Emanuele	2	Spazio Neutro Cooperativa Arti e Mestieri	Valentina Casonato	coordinamentoeducativa@comune.paullo.mi.it
Rho	1	Spazio Neutro Arimo Sercop Cooperativa Arimo	Stefano Menti Chiara Ferrigo	stefano.menti@artiemestierisociali.org chiara.ferrigo@artiemestierisociali.org.
Rozzano	2	Spazio Neutro Cooperativa Albatros	Cristina Daverio	spazio.neutro@sercop.it cristina.daverio@sercop.it
San Giuliano Milanese	2	IncontriAmoci qui Cooperativa Arti e Mestieri	Elena Cordini Laura Bersani	spazioneutro@albatroscoop.it elenacordini@libero.it
			Stefano Menti	stefano.menti@artiemestierisociali.org

## SERVIZI PER IL DIRITTO DI VISITA E DI RELAZIONE OLTRE IL TERRITORIO METROPOLITANO ADERENTI AL COORDINAMENTO - 2015

AMBITO DISTRETTUALE	ASL	SERVIZIO DI RIFERIMENTO	REFERENTE	INDIRIZZO MAIL
Busto Arsizio	Varese	Cooperativa Davide	Elena Capisani	davide.comunicazione@libero.it centrodavide.minori@libero.it
Gallarate	Varese	La Vela Spazio Neutro A. Speciale 3SG	Elena Santoro	snlavela@comune.gallarate.va.it
Lecco	Lecco	Casa don Guanella	Emanuela Gervasio	emanuela.gervasio@gmail.com
Carate Brianza	Monza/Brianza	Un nuovo giardino Coop. Diapason	Elena Cova	nuovogiardino@coopdiapason.it
Mariano Comense	Como	Diapason Cooperativa Sociale art Onlus	Sabrina Ghezzi	sabrinaghezzi@coopdiapason.it
Arcore	Monza/Brianza	Offerta sociale	Tiziana Bianchi	tiziana.bianchi@sociodramma.it
Cremona	Cremona	Comune di Cremona	Maria Priori Luciano Amadasi	luogo.neutro@comune.cremona.it
Bergamo	Bergamo	Spazio Incontro Punto Più Coop. Aeper	Debora Zanchi	deborazanchi@aeper.it
Seregno Robbiano	Monza/Brianza	Cooperativa Atipica	Stefania Crema Tiziana Bianchi	spazioeutroseregno@atipica.org
Vigevano Distretto Vigevano	Pavia	Spazio Neutro	Mariangela Baldi	mbaldi@comune.vigevano.pv.it
Genova	Genova	Centro Servizi Minori e famiglia	Daniela Cattivelli	centroservizimfcentroest@gmail.com
Bergamo	Ambito 1	Servizio ADM e Famiglie e Progetti Extrascuola	Marina Signorelli	marinasignorelli@comune.bg.it
Desio	Monza/Brianza	Spazio Neutro RE.TE.	Manuela Benassi	ManuelaBenassi@codebri.mb.it pierpaolocanilla@codebri.mb.it



## APPENDICE

*Sofia, due anni e mezzo*





---

## ATTIVITÀ DEL COORDINAMENTO DEI SERVIZI PER IL DIRITTO DI VISITA E DI RELAZIONE

Il Coordinamento in 12 anni di attività è stato un luogo di confronto e di supporto efficace per i singoli Servizi. Tutti i temi emersi e proposti all'interno del coordinamento sono stati trattati e approfonditi, anche con l'apporto e il coinvolgimento di esperti esterni.

Oltre alle riunioni di confronto e ai gruppi di approfondimento, il cui lavoro è sintetizzato nelle brochures, molte sono state le attività rivolte agli operatori che di seguito riportiamo.

Molte iniziative hanno avuto come interfaccia organizzativa la Cooperativa Ghenos, convenzionata per anni con la Provincia di Milano. Alcuni seminari e convegni sono stati organizzati unitamente al Comune di Milano, partner particolare del Coordinamento. Il Servizio del Comune di Milano ha sempre assunto un ruolo prevalente relativamente alla numerosa casistica per la ricerca, per l'apporto e la disponibilità del personale e per la gestione comune della sede storica di via Pusiano.

Alcune attività del Coordinamento sono state gestite all'interno di progetti specifici, come ad esempio il progetto "T.R.A.M." - Tavolo Raccordo Area Minori - gestito dalla Cooperativa Ghenos in collaborazione con CAMMINO (avvocati della Camera Minorile di Milano) e con APSA (psicoterapeuti dell'Associazione Per lo Studio dell'Adolescenza) o il progetto "Diritto di Visita Tutelato" gestito dalla Cooperativa Ghenos in collaborazione con l'Associazione Zoe.

Le attività di supporto e supervisione è rivolta in particolare alle equipé che hanno avviato autonomamente i Servizi per il Diritto di visita e di relazione: Comuni di Rho, Carate Basiglio, Locate Triulizi, Opera, Rozzano, Gongorzola, Arcore, Vimercate, Cinisello Balsamo, Bresso, Cusano Milanino e Cormano, Gallarate e altri.

La possibilità di partecipare alle attività di supervisione e di consulenze tematiche è estesa a tutti i coordinatori e operatori dei Servizi per il diritto di visita e di relazione aderenti al Coordinamento

La documentazione dei convegni e dei seminari tematici, le pubblicazioni relative alle sperimentazioni e agli argomenti trattati nel coordinamento sono tutti consultabili e scaricabili dal sito della Città metropolitana di Milano.

[www.cittametropolitana.milano.it](http://www.cittametropolitana.milano.it)

bunner: Spazio neutro, coordinamento, materiale scaricabile

---

## **SUPERVISIONE**

### **2006/2007**

Supervisione alla conduzione di casi particolarmente gravosi e complessi - Reti Cliniche

curata dall' Apsa, dott. Giancarlo Galli, dott.ssa Katarina Shweitzer

### **2008/2010**

Supervisione a favore di équipe di Spazio neutro aderenti al tavolo di coordinamento della Provincia di Milano, dott.ssa Francesca Codignola

### **2010/2012**

Supervisione a favore di équipe di Spazio neutro aderenti al tavolo di coordinamento della Provincia di Milano, dott.ssa Francesca Codignola, dott.ssa Paola Dallanegra, dott.ssa Katarina Schweitzer

## **CONSULENZE TEMATICHE**

Consulenza legale per la gestione di casistica  
a cura dei consulenti Camera Minorile

Consulenza per la gestione dei nuclei stranieri  
a cura della dott.ssa Barbara Ghiringhelli

---

## **CORSI DI FORMAZIONE**

### **FEBBRAIO-MARZO 2007**

Incontri di formazione

“Ricognizione intorno agli stili di accadimento e tutela nelle diverse culture”

docente: dott.ssa Barbara Ghiringhelli

### **APRILE-GIUGNO 2007**

Incontri di formazione

“Affido all’Ente, affido eterofamiliare, collocamento ed esercizio della P.G”

docenti: Consulenti Camera Minorile

### **DICEMBRE 2007**

Incontri di formazione

“La responsabilità penale e civile nell’esercizio delle funzioni di tutela”

docenti: Consulenti Camera Minorile

### **2006 E 2009**

Incontri di formazione

“La formazione degli operatori al sostegno della genitorialità nei casi di nuclei familiari immigrati e misti, in difficoltà”

docente: dott.ssa Barbara Ghiringhelli

### **2007 E 2009**

Incontri di formazione sul lavoro con i bambini e gli adulti fortemente deprivati

docente: dott.ssa Francesca Codignola

### **MAGGIO - DICEMBRE 2009**

Corso di formazione

“Sapere, valutare, pensare e difendersi: operatori e servizi a confronto con il rischio”

docente: prof. Emilio Fava, avv. Laura De Rui, dott.sa Francesca Codignola,

dott.ssa Katarina Schweitzer

### **MARZO - MAGGIO 2010**

Corso di formazione introduttivo

“L’operatore nei servizi per il Diritto di Visita e di Relazione”

docenti: dott. Alessandro Selva, dott.ssa Paola Dallanegra, dott. Diego Bissacco,

dott.ssa Irene Lozar

### **MARZO - APRILE 2011**

Corso di formazione

“La relazione come strumento di restituzione ai Servizi ed all’Autorità Giudiziaria”

docente: dott.ssa Maria Carbone

### **APRILE - SETTEMBRE 2011**

Corso di formazione

“Lo spazio neutro nelle separazioni coniugali conflittuali e nell’alienazione parentale”

docente: dott.ssa Maria Rachela Scampoli

### **GENNAIO - MARZO 2014**

Corso di formazione

“Il gruppo di auto/mutuo aiuto: aspetti caratteristici e facilitazione”

organizzato in collaborazione con il Servizio formazione della Provincia di Milano

docenti: dott.ssa Francesca Maci, dott.ssa Elena Cabiati

### **SETTEMBRE - NOVEMBRE 2014**

Corso di formazione base

“L’operatore nei servizi per il Diritto di Visita”

docenti: dott. Alessandro Selva, dott.ssa Paola Dallanegra,

dott.ssa Emanuela Gervasio, dott. Francesco Viletti

---

## **SEMINARI E CONVEGNI**

### **26 GENNAIO 2006**

Convegno: "10 anni, 500 bambini, infinite storie"

Provincia di Milano, Comune di Milano, Coop. Ghenos, Spazio Oberdan, Milano

### **9 MARZO 2007**

Seminario: "Linee Guida - I Servizi per il Diritto di Visita e Relazione"

Direzione centrale affari sociali, Provincia di Milano, Spazio Guicciardini, Milano

### **18 OTTOBRE 2007**

Seminario: "Gioco Giocare. Il gioco come strumento di relazione nei servizi per il Diritto di Visita e di relazione"

Provincia di Milano, Direzione centrale affari sociali; Comune di Milano, Direzione Centrale Famiglia, Scuola e Politiche Sociali; Milano, Palazzo Isimbardi, Milano

### **7 NOVEMBRE 2007**

Convegno: "Lo Spazio Neutro a la protezione degli incontri nei casi di sospetto abuso sessuale"

Provincia e Comune di Milano, Spazio Guicciardini, Milano

### **7 LUGLIO E 30 OTTOBRE 2008**

Seminario: "Il trattamento psicosociale dei genitori deprivati"

Provincia di Milano, Spazio Guicciardini, Milano, 1° e 2° edizione

### **5 DICEMBRE 2008**

Seminario "Conoscere e Valutare - Difendere i legami familiari - Storie di Conflitti e interventi"

Progetto TRAM, Provincia di Milano, Spazio Oberdan, Milano

### **1 APRILE 2011**

Seminario: "La sindrome di alienazione genitoriale e le patologie del limite"

Provincia di Milano, Cooperativa Ghenos, Spazio Guicciardini, Milano

### **6 FEBBRAIO 2012**

Seminario: "Il trattamento psicosociale dei genitori deprivati"

Provincia di Milano, Sala formazione, via Pusiano, Milano, 3° edizione

### **25 SETTEMBRE 2012**

Seminario: "Dalla Valutazione di Processo ad un metodo di trattamento"  
Provincia di Milano e Associazione Zoe, Spazio Oberdan, Milano

### **23 MARZO 2012**

Seminario: "Gli adolescenti e gli Spazi Neutri"  
Provincia di Milano, Spazio del Sole e della Luna, Via Dini, Milano

### **23 MAGGIO 2013**

Seminario: "Incontri che lasciano il segno: il diritto alla relazione tra figli e genitori con disturbi psichiatrici"  
Provincia di Milano, Cooperativa Ghenos, Associazione Zoe, Spazio del Sole e della Luna, Via Dini, Milano

### **PROGETTI SPERIMENTALI GESTIONE CASISTICA CONSULENZA FORMAZIONE**

Ottobre 2010 - Febbraio 2012

"Diritto di Visita tutelato"

Progetto a sostegno del lavoro nei servizi nel trattamento di genitori psichiatrici  
- Gestione diretta della casistica, dieci casi  
Consulenza e supervisione gestione per la casistica. Prof. Emilio Fava, Associazione Zoe

### **GRUPPI DI RICERCA**

Gruppo di Ricerca sulla valutazione dell'Alleanza di Lavoro relativa alla casistica dei Servizi per il Diritto di Visita

Provincia di Milano, Associazione Zoe

Prof. Emilio Fava, psichiatra psicoterapeuta

Percorso di Formazione sulla valutazione nei servizi psicoeducativi - Introduzione all'utilizzo dei metodi SASB, CCRT e IVAT

Provincia di Milano

Docente Prof. Emilio Fava, psichiatra psicoterapeuta

Gruppo Outcome - Gruppo di studio sull'Outcome nei Servizi per il Diritto di Visita e Relazione e per i Servizi Sociali della Famiglia

Provincia di Milano

Creazione software per la gestione dell'archivio informatico dei servizi per il diritto di visita e di relazione.

---

## PUBBLICAZIONI

### QUADERNI TEMATICI E PUBBLICAZIONI CURATE DAL COORDINAMENTO

*Camarda P. Ferrario D. Magni M. Papini S. Fava E. Dallanegra P.*

“Incontri che lasciano il segno: il diritto alla relazione tra figli e genitori con disturbi psichiatrici”

Provincia di Milano, 2013

*Bianchi T. Fregoni C. (a cura di) in collaborazione con Dallanegra P. Lozar I.*

“Figli e genitori detenuti: curare il diritto alla relazione in carcere”

Provincia di Milano, 2013

*AAVV (Baldi M. Bertotti T. Cazzaniga G. Dallanegra P. Govi A. Lozar I. Marchesi P.)*

“Linee Guida - I servizi per il diritto di visita e di relazione”

Provincia di Milano, 2007

*Dallanegra P. Pardini I. (a cura di)*

“Ciò che non è vero è vero - Discussione intorno all'alienazione genitoriale”

Provincia di Milano, 2011

*Dallanegra P. Lozar I. (a cura di)*

“La sindrome di alienazione genitoriale e patologie del limite - Francesco Villa Atti del Seminario - 1 aprile 2011”

Provincia di Milano, 2011

*Dallanegra P. Lozar I. (a cura di) Hanno collaborato: Grillo G. Milanese M.*

“La partecipazione economica degli utenti alle prestazioni degli spazi neutri - Ipotesi di fattibilità”

Provincia di Milano, 2010

*AAVV (Baldi M. Bianchini R. Dallanegra P. Del Buttero M.G. De Rui L. Govi A.*

*Lozar I. Musicco F.)*

“Il rapporto tra servizi per il diritto alla relazione e avvocati delle parti: una questione di equilibri complessi”

Provincia di Milano, 2009

*AAVV (Buda E. Cappellini F. Cresta S. Dallanegra P. Kluzer C. Lopez V. Lozar I. Nebel R. Portalupi A.)*

“Gioco Giocare. Il gioco come strumento di relazione nei servizi per il Diritto di

Visita e di relazione del Coordinamento della Provincia di Milano"  
Provincia di Milano, 2007

*Dallanegra P. Zoia A. (a cura di)*

"Gioco Giocare. Il gioco come strumento di relazione nei servizi per il Diritto di Visita e di relazione del Coordinamento della Provincia di Milano - Atti del Seminario"

Provincia di Milano, Comune di Milano, 2007

*AAVV (Baldi M. Bertotti T. Cazzaniga G. Dallanegra P. Govi A. Lozar I. Marchesi P.)*

"Linee Guida - I servizi per il diritto di visita e di relazione"

Provincia di Milano, 2007

*Dallanegra P. Fava E. (a cura di)*

"Alleanza di lavoro tra operatori e utenti. Dalla valutazione di processo a un metodo di trattamento"

Franco Angeli, Milano, 2012

*Bissacco D. Dallanegra P. (a cura di)*

"Difendere i legami familiari. Storie di conflitti e interventi"

Franco Angeli, Milano, 2008

*Dallanegra P. (a cura di)*

"Le radici del futuro. La continuità della relazione genitoriale oltre la crisi familiare"

Franco Angeli, Milano, 2005

*Marzotto C. Dallanegra P. (a cura di)*

"Continuità genitoriale e servizi per il diritto di visita"

Vita e Pensiero, Milano, 1998

Città metropolitana di Milano

Progetto grafico e impaginazione: Barbara Forti, Ufficio grafico

Stampa: Centro stampa, viale Piceno 60

IV edizione

Milano, settembre 2015

[www.cittametropolitana.mi.it/sociale](http://www.cittametropolitana.mi.it/sociale)