



Ordine degli  
Assistenti  
Sociali

Consiglio  
Regionale  
Lombardia

# LE RELAZIONI SCRITTE DEL SERVIZIO SOCIALE NEGLI INTERVENTI PER LA PROTEZIONE DI BAMBINE/I E RAGAZZE/I

Maggio 2024

# Presentazione

Questo documento è rivolto a chi si trova a collaborare con gli assistenti sociali che devono elaborare per l'Autorità Giudiziaria relazioni scritte riguardanti famiglie con bambini o bambine, ragazzi o ragazze<sup>1</sup>. Quando scrivono queste relazioni, gli assistenti sociali hanno a che fare con i minorenni direttamente interessati, con i loro genitori, spesso anche con altri loro parenti; con vari altri professionisti, come insegnanti, educatori professionali, pedagogisti, psicologi, operatori sanitari, avvocati e, ovviamente, con i giudici. Le pagine che seguono si propongono di offrire a tutti questi diversi interlocutori un'idea generale riguardo a che cos'è una relazione di Servizio sociale, quali contenuti prevede e come viene scritta.

La scrittura di una relazione di servizio sociale è un compito complesso da realizzare e quindi non è facile spiegarlo in poche parole senza trascurare aspetti importanti. Tuttavia, abbiamo voluto provare a proporre una presentazione che possa essere utile contemporaneamente sia ai professionisti, sia alle famiglie e ai ragazzi perché crediamo che, per lavorare assieme, sia importante intendersi tutti su cosa vogliamo fare e condividere le informazioni.

Forse **per qualcuno il testo risulterà un po' troppo lungo e faticoso da comprendere**: in questo caso, invitiamo a chiedere chiarimenti all'assistente sociale che ne ha proposto la lettura. Volendo abbreviare, si possono saltare gli approfondimenti in corsivo.

**A qualcun altro invece il testo sembrerà poco approfondito**: anche in questo caso è opportuno chiedere ulteriori spiega-

zioni, e può essere utile consultare i testi indicati nelle note bibliografiche.

Il documento è stato elaborato da Sofia Masciocchi e Maria Luisa Raineri (Università Cattolica di Milano), sulla base di contenuti discussi con un Gruppo di scopo organizzato dal Consiglio dell'Ordine degli Assistenti Sociali della Lombardia, composto da: Giulia Ghezzi, Egidio Turetti, Sonia Zara (CROAS), Monica Cappelli (Servizio Tutela Minori - Comunità Sociale Cremasca), Cristina Lazzari (Comune di Rozzano - MI), Laura Malacrida (coop. soc. Marta), Lucia Mariani (Tutela Minori Isola Bergamasca - BG), Maria Antonietta Masullo (Tutela Minori Tradate - VA), Anna Sandonini (Comune di Brescia), Marco Ubiali (giudice onorario), Silvia Zandrini (Comune di Milano).

Il testo è stato successivamente letto e commentato da alcuni magistrati, giudici onorari, avvocati, insegnanti, educatori, genitori affidatari, ragazzi e ragazze che hanno avuto a che fare con i Servizi sociali. Siamo riconoscenti a tutti loro per l'aiuto che ci hanno dato e desideriamo ringraziare, tra gli altri: Daniela Ceruti, Alessandra Conditto, Laura De Rui, Awoabina Khan, Chiara Maria Sampietro, Anita Zocca.

Il Gruppo di scopo ha infine rivisto il documento sulla base dei feedback ricevuti. La responsabilità dei contenuti è da attribuirsi complessivamente a tutti i componenti del Gruppo.

Milano, maggio 2024

<sup>1</sup> Per non appesantire la lettura, si utilizzerà di seguito il termine bambini o ragazzi per riferirsi a persone di minore età di qualsiasi genere, al posto di specificare ogni volta bambini e bambine, ragazzi e ragazze.



## 1 Quando il Servizio sociale scrive una relazione? A cosa servono le relazioni scritte del Servizio sociale?

Il Servizio sociale viene coinvolto negli interventi per la tutela di bambini e ragazzi con l'obiettivo di favorire il loro benessere. Per fare questo, il Servizio sociale cerca di aiutare il più possibile la famiglia a migliorare e a prendersi cura dei più giovani in maniera più efficace, per gli aspetti in cui è necessario.

Questo lavoro di accompagnamento e protezione viene svolto assieme alle persone importanti per i bambini e i ragazzi, cioè i genitori, gli altri familiari, gli amici, e in collaborazione con gli operatori di altri servizi sanitari, sociali, scolastici e educativi.

Le relazioni scritte servono ad avviare e documentare il percorso svolto assieme alle famiglie e possono contribuire a realizzare un intervento migliore, più efficace. Per far questo, devono essere il più possibile condivise con le persone e devono utilizzare un linguaggio chiaro, rispettoso e aperto alla fiducia che la situazione possa migliorare<sup>2</sup>. Le persone hanno il diritto di conoscere le relazioni scritte che le riguardano e di partecipare al loro processo di costruzione<sup>3</sup>, tranne che nei casi in cui ciò possa diventare pericoloso per i bambini o per altri coinvolti nella situazione.

Nell'ambito degli interventi per la protezione di bambini e ragazzi, di solito il Servizio sociale si trova a scrivere una relazione **su richiesta** dell'Autorità giudiziaria. Quali Giudici incaricano il Servizio sociale di scrivere una relazione? Dipende dal procedimento: l'incarico può venire dalla Procura della Repubblica presso il Tribunale per i minorenni, dal Tribunale per i Minorenni, dal Tribunale Ordinario o dalle Corti d'Appello.

Qualsiasi sia l'Autorità Giudiziaria che chiede la relazione, il Servizio sociale ha un mandato, ovvero un incarico attribuito formalmente, a cui risponde con una propria autonomia tecnica e metodologica<sup>4</sup>. Ciò significa che il Giudice non dà

indicazioni dettagliate su come procedere. È il Servizio sociale che deve individuare, a seconda dei casi, quali aspetti sono più importanti per valutare la situazione, come fare a raccogliere le informazioni necessarie e come organizzarsi per scrivere la relazione.

Non tutte le relazioni sono scritte su richiesta. Talvolta il Servizio sociale scrive delle relazioni di **propria iniziativa** e le indirizza ad altri professionisti o servizi per richiedere la loro collaborazione, oppure per aggiornarli, o per attivare delle prestazioni, cioè per fare in modo che le persone possano ricevere un qualche intervento concreto.

<sup>2</sup> Raineri, M. L., e Landi, C. (2023). " Aiutami a raccontare di te": una ricerca qualitativa sulla scrittura collaborativa delle relazioni sociali. *La Rivista di Servizio sociale*, LXIII,1, pp. 156-169;

Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali (2017) *Linee di indirizzo per l'intervento con bambini e famiglie in situazioni di vulnerabilità*.

<sup>3</sup> Corradini, F. (2017). L'accertamento della verità nelle procedure giudiziarie minorili. Suggestioni per i social workers. *Lavoro Sociale*, (4), 21-32.

<sup>4</sup> Bertotti, T. (2016). *Decidere nel servizio sociale. Metodo e riflessioni etiche*. Roma, Carocci.

Le relazioni inviate all'Autorità giudiziaria sono principalmente di tre tipi, a seconda della finalità per cui vengono scritte.

Le **relazioni di segnalazione** servono ad informare di una situazione problematica un destinatario che non ne è a conoscenza. Ad esempio, le relazioni di segnalazione alla Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni informano il Procuratore riguardo a situazioni di minorenni che potrebbero aver bisogno di protezione, perché si trovano in una situazione di abbandono o di pregiudizio, e quindi stanno già subendo o rischiano un grave danno al proprio benessere e alla propria crescita.

Le **relazioni di valutazione** vengono scritte quando l'Autorità Giudiziaria richiede una indagine psico-sociale. Queste relazioni hanno l'obiettivo di rappresentare al Giudice il percorso di conoscenza con il minore e la famiglia al fine di verificare gli aspetti negativi e positivi della situazione (cioè gli elementi di pregiudizio e le risorse presenti), e ipotizzare la possibilità di un progetto di intervento sociale.

Le **relazioni di aggiornamento** servono a fornire elementi aggiuntivi rispetto ad una situazione che il destinatario già conosce. Quando c'è un provvedimento provvisorio dell'Autorità Giudiziaria, il Servizio sociale aggiorna i Giudici su come procede il progetto di intervento, sui cambiamenti nella situazione complessiva e su eventuali cambiamenti necessari rispetto a quanto deciso in precedenza.

## 2 Di quali argomenti si parla in una relazione di Servizio sociale?

Nella relazione sono riportate diverse categorie di informazioni, scelte in base all'obiettivo per cui si scrive. In genere, si parla della situazione attuale e della storia del minore e della sua famiglia e viene illustrata la valutazione dei professionisti che scrivono, sulla cui base si propone un possibile progetto di intervento.

### 2.1 La situazione attuale e la storia del minore e della sua famiglia

La relazione scritta ha come argomento fondamentale il benessere complessivo di un bambino o di un ragazzo. Il benessere delle persone ha sia delle componenti relativamente oggettive (ad esempio, lo stato di salute fisica) sia delle componenti soggettive, che sono altrettanto importanti<sup>5</sup>: ad esempio, cosa pensano le persone della propria vita, se sono soddisfatte di quello che fanno tutti i giorni, se sono serene o tristi o arrabbiate e per quali motivi, e così via. Quindi nelle relazioni scritte si dedica spazio al punto di vista del minore (se l'età lo consente), dei genitori e delle altre persone significative coinvolte, tra cui eventuali altri operatori.

Dunque, la descrizione di **fatti** (quali ad esempio la composizione del nucleo familiare, la descrizione dell'abitazione e della situazione economica, la ricostruzione dei servizi con cui la famiglia è o è stata in contatto) si intreccia con la descrizione di **saperi soggettivi, narrazioni e opinioni** (ad esempio, le speranze e le preoccupazioni delle persone coinvolte, il loro atteggiamento nei confronti degli operatori, le dinamiche relazionali all'interno della famiglia...). In altre parole, in una relazione di Servizio sociale si cerca di rappresentare a chi legge un insieme di vissuti, pensieri e motivazioni, sia dei bambini e degli adulti coinvolti, sia dei professionisti.

Ovviamente, questo non significa che la relazione sia un testo basato sulla libera fantasia! Nella relazione viene spiegato nel dettaglio come sono state raccolte e rielaborate le varie informazioni, specificando chi le ha riferite e di chi sono le opinioni espresse nel testo<sup>6</sup>. Talvolta, nella relazione possono essere riportate alla lettera alcune frasi significative che le persone hanno detto durante gli incontri.

<sup>5</sup> Folgheraiter, F. (1998), *Teoria e metodologia del servizio sociale*, Milano, Angeli.

<sup>6</sup> Bini, L. (2018), *Documentazione e servizio sociale. Manuale di scrittura per gli operatori*, Roma, Carocci.



## 2.2 La valutazione dei professionisti

Le informazioni e le opinioni raccolte vengono analizzate dal Servizio sociale per elaborare una valutazione professionale riguardo al benessere attuale del bambino o del ragazzo e all'eventuale pericolo che questo benessere vada in crisi. Per effettuare questa valutazione, il Servizio sociale tiene presente principalmente tre aspetti<sup>7</sup>:

1. Valuta i **bisogni**, ovvero quanto e come viene assicurato al bambino ciò di cui ha bisogno per crescere sul piano fisico, emotivo, cognitivo e sociale<sup>8</sup>.
2. Valuta la **motivazione** ovvero la disponibilità ad impegnarsi per migliorare la situazione, anzitutto da parte della famiglia, ma anche da parte di altre persone interessate e preoccupate per il minore<sup>9</sup>.
3. Valuta la presenza di un pregiudizio (cioè di un danno già effettivo oppure molto probabile), ponderando i **fattori di rischio e di protezione** ovvero da un lato i segnali di sofferenza e di pericolo, e dall'altro gli aspetti positivi presenti nella situazione, che possono favorire la crescita del minore<sup>10</sup>.

Gli operatori possono utilizzare delle griglie di valutazione (in inglese: *assessment*) come strumenti per orientare l'analisi, ma resta indispensabile ai fini della valutazione professionale l'azione riflessiva svolta caso per caso, con gli altri operatori che fanno parte dell'équipe, con il supporto della supervisione e, ove possibile, assieme alla famiglia e alle persone preoccupate per il minore<sup>11</sup>.

<sup>7</sup> Corradini F. (2018), *L'assessment nel servizio sociale. Metodi relazionali di valutazione e indagine sociale con i minori e le famiglie*, Trento, Erickson; per una panoramica degli aspetti metodologici inerenti agli interventi rivolti a famiglie e minori in difficoltà si veda il testo di Raineri M.L. e Corradini F. (2022) *Linee Guida e Procedure di Servizio Sociale*, Trento, Erickson, capp. 10-15.

<sup>8</sup> Corradini F. (2018), *L'assessment nel servizio sociale. Metodi relazionali di valutazione e indagine sociale con i minori e le famiglie*, Trento, Erickson.

<sup>9</sup> Folgheraiter F. (2011) *Fondamenti di metodologia relazionale. La logica sociale dell'aiuto*, Trento, Erickson;

Raineri M.L. (2002) *Assessment*. Voce di dizionario, *Lavoro sociale*, vol.2, dicembre 2002, n.3, pp. 415-424; Corradini F. (2018), *L'assessment nel servizio sociale. Metodi relazionali di valutazione e indagine sociale con i minori e le famiglie*, Trento, Erickson.

<sup>10</sup> Di Blasio P. (2005) *Tra rischio e protezione. La valutazione delle competenze parentali*, Milano Unicopli;

Raineri M.L. e Corradini F. (2022) *Linee guida e procedure di servizio sociale*, Trento, Erickson, IV edizione, cap. 10.

<sup>11</sup> Serbati e Milani (2013), *La tutela dei bambini: Teorie e strumenti di intervento con le famiglie vulnerabili*, Roma, Carocci;

Corradini F. (2018) *L'assessment nel servizio sociale. Metodi relazionali di valutazione e indagine sociale con i minori e le famiglie*. Trento, Erickson, cap. 5

### Valutazione dei bisogni

Le *Linee di indirizzo per l'intervento con bambini e famiglie in situazioni di vulnerabilità*, emanate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali nel 2017, indicano come strumento per la valutazione dei bisogni uno schema intitolato *Il Mondo del Bambino*<sup>12</sup>, elaborato a partire dall'*Assessment Framework*<sup>13</sup>, che è uno strumento utilizzato in tutti i servizi di tutela minori del Regno Unito a partire dal 2000 e introdotto poi in molti altri Paesi del mondo.

Lo schema (sintetizzato in un disegno a triangolo) fa riferimento a tre dimensioni fondamentali: (1) i bisogni di crescita e sviluppo del bambino, (2) le competenze dei genitori - o di chi svolge le loro funzioni - per soddisfare tali bisogni e (3) i fattori familiari e ambientali che possono influenzare la risposta a tali bisogni. Quindi lo strumento mette in relazione i bisogni del bambino, chi si prende cura di lui e quali sono i luoghi in cui vive, assumendo la prospettiva del bambino stesso e dei suoi genitori. Ognuna di queste tre dimensioni è a sua volta composta da alcune sottodimensioni: ci sono dunque diverse aree, tutte da prendere in considerazione insieme alla famiglia.

Seguendo questo schema, si può costruire una descrizione rigorosa e sistematica della situazione, che facilita nell'individuare gli interventi da mettere in campo e nel tracciare i possibili miglioramenti. Il *Triangolo* potrebbe essere dunque uno strumento utilizzato durante gli incontri per raccogliere il punto di vista di tutti i componenti dell'équipe multidisciplinare: genitori, bambino e operatori, con l'idea che il bambino sia al centro del percorso.

### Valutazione della motivazione

La valutazione della motivazione<sup>14</sup> serve ad individuare chi è e chi potrebbe essere disponibile a collaborare per affrontare le difficoltà del minore. Si riflette insieme con la famiglia, ad esempio, su quali persone sono un aiuto nella cura del bambino, o su chi viene considerato un punto di riferimento a cui chiedere una mano in caso di bisogno, o ancora chi altri si potrebbe coinvolgere. Si ragiona su chi è consapevole della situazione di difficoltà e sarebbe disponibile a pensare come fare per affrontarla, e si decide assieme se parlare con queste persone e coinvolgerle nella costruzione del progetto.

### Valutazione del pregiudizio: fattori di rischio e di protezione

Nel quadro generale della valutazione dei bisogni e della motivazione, viene data particolare attenzione a quelle informazioni che possono far pensare a una condizione di pregiudizio, cioè a qualcosa di più grave di una temporanea difficoltà nel rispondere ai bisogni del minore.

Per valutare la condizione di pregiudizio, si ragiona mettendo metaforicamente su un piatto della bilancia i segnali di sofferenza e i fattori di rischio, cioè gli indicatori che segnalano un pericolo per il benessere del bambino o del ragazzo, e sull'altro piatto della bilancia i fattori di protezione, cioè le risorse personali e gli aiuti già attivi con cui la famiglia e il minore possono affrontare le difficoltà<sup>15</sup>.

La valutazione del pregiudizio che ne deriva è finalizzata ad individuare quelle condizioni di particolare difficoltà, che potrebbero durare nel tempo e potrebbero sfociare (o sono già sfociate) in un danno alla salute psico-fisica del minore. Sono situazione di pregiudizio la grave trascuratezza, lo stato di abbandono, il maltrattamento e l'abuso fisico, psicologico o sessuale, l'assistere a situazioni di violenza, la grave e persistente conflittualità tra i genitori.

La situazione di pregiudizio va concepita come una **combinazione sfavorevole** tra condizioni del bambino, capacità/disponibilità di accudimento e protezione da parte della famiglia e capacità/disponibilità di accudimento e protezione da parte dell'ambiente: quindi la valutazione del pregiudizio viene elaborata tenendo conto sia dei tre "lati" del *Triangolo* di valutazione dei bisogni, sia di quanto rilevato attraverso la valutazione della motivazione.

È utile precisare che queste tre aree di analisi e valutazione non vengono necessariamente affrontate una per volta, ma complessivamente: a mano a mano che l'assistente sociale ragiona con le persone coinvolte (genitori, eventuali parenti, altri operatori...) sulle varie aree di bisogno, avrà anche modo di capire il loro atteggiamento e la loro disponibilità. Anche nella relazione scritta non è detto che troviamo i vari contenuti suddivisi esattamente come sono stati elencati qui. Tuttavia, ci dovrebbero essere sempre tutti, pur se espressi in modi diversi. A seconda del tipo di relazione, e dunque della sua finalità, i contenuti possono essere più o meno approfonditi.

<sup>12</sup> Ius, M. (2017). Gli strumenti di PIPPI: orchestrare l'incontro per trasformare la realtà. *Rivista Italiana di Educazione Familiare*, 95-109;

Milani, P., Serbati, S., e Zanon, O. (2019). Dall'implementazione del programma PIPPI alle Linee di Indirizzo nazionali per l'intervento con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità. *STUDIUM EDUCATIONIS-Rivista semestrale per le professioni educative*, (1), 73-90.

Risorse scaricabili dal sito <https://pippi.unipd.it>

<sup>13</sup> Parker R. et al. (1991) *Looking after children: Assessing Outcomes in Childcare*. London: HMSO; Department of Health (2005) *Assessing Children and Their Families: Practice Guidance*, London: TSO;

Horwath J. and Basarab-Horwath J.A. (eds.) (2010), *The child's world: The comprehensive assessment guide to assessing children in need*, London, Jessica Kingsley;

Horwath J. (2012), *I bisogni dei minori che vivono in famiglie difficili: strumenti e strategie di assessment*, in M.L. Raineri (a cura di) *Atti del Convegno "La tutela dei Minori"*, Riva del Garda 2012, Trento, Erickson.

<sup>14</sup> Corradini F. (2018), *L'assessment nel servizio sociale. Metodi relazionali di valutazione e indagine sociale con i minori e le famiglie*, Trento, Erickson

<sup>15</sup> Di Blasio P. (2005) *Tra rischio e protezione. La valutazione delle competenze parentali*, Milano Unicopli.

## 2.3 La proposta di un progetto di intervento sociale

Nel testo, se appena possibile, viene inserita la proposta di un progetto di intervento sociale<sup>16</sup> (oppure una proposta di aggiornamento o di conferma di un progetto precedente). La proposta contiene gli obiettivi, i tempi e le possibili modalità di supporto e accompagnamento per il minore e i suoi familiari, all'interno delle possibilità concrete disponibili in quel territorio e realisticamente compatibili con i vincoli organizzativi dei vari servizi coinvolti.



### Approfondimento

## Fatti, valutazioni e differenti punti di vista

*Le relazioni di servizio sociale sono rappresentazioni di situazioni complesse, che comprendono sia fatti accertati, sia atteggiamenti, emozioni e punti di vista di diverse persone, che cambiano nel tempo, sia valutazioni professionali. Qualsiasi rappresentazione dipende anche dal modo in cui la intende chi la rappresenta, a maggior ragione se la realtà da rappresentare è complessa<sup>17</sup>. In una relazione scritta è indispensabile inserire le valutazioni degli operatori, talvolta anche con diverse ipotesi di interpretazione, per poter rappresentare la situazione in maniera più completa possibile e spiegare il senso dell'intervento di protezione eventualmente proposto, nella consapevolezza che ogni professionista ha il dovere di non presentare le sue valutazioni come verità indiscutibili<sup>18</sup>.*

*Le valutazioni professionali poggiano su riflessioni, competenze e strumenti specifici. La relazione contiene sia elementi descrittivi, sia elementi valutativi<sup>19</sup>: entrambi sono aspetti necessari ma distinti. Il Servizio sociale professionale ha il dovere di essere attento a riportare i contenuti specificando su quali osservazioni e riflessioni si basano.*

*La complessità della realtà non può essere colta da un solo sguardo: per quanto professionale sia, questo sguardo rimane parziale. Nella relazione scritta si darà quindi conto dei molteplici punti di vista che possono concorrere alla rappresentazione e alla comprensione della realtà. Chi legge potrà cogliere così i fatti, ma anche i significati attribuiti a questi fatti, sia da chi scrive, sia da chi ne è direttamente interessato.*

*Potrebbe anche accadere che ci siano pareri diversi tra i vari professionisti o tra le diverse persone coinvolte, o che ci sia un disaccordo dei diretti interessati (il minore e la sua famiglia) rispetto alle valutazioni professionali espresse. Il testo può contenere allora i differenti punti di vista, anche contrastanti tra loro, così che chi legge comprenda le differenti posizioni<sup>20</sup>.*

*Funzione dell'assistente sociale è poi delineare un progetto di intervento che sia il più possibile condiviso con le persone e in cui tutti si possano riconoscere. Anche in questo caso, se non è stato possibile trovare un accordo con qualcuno, ciò verrà precisato nella relazione.*

<sup>16</sup> Raineri M.L. e Corradini F. (2022) *Linee Guida e Procedure di Servizio Sociale*, Trento, Erickson, cap. 11.

<sup>17</sup> Taylor, C. and White, S. (2000) *Practising Reflexivity in Health and Welfare: Making Knowledge*. Buckingham, Open University Press.

<sup>18</sup> Weiss Gal, I., Levin, L., & Krumer Nevo, M. (2014). Applying critical social work in direct practice with families. *Child & Family Social Work*, 19(1), 55-64.;

Fook J. (2022) *Social Work. A Critical Approach to Practice*, 4<sup>th</sup> ed., London, Sage;

Krumer-Nevo, M. (2021). *Speranza radicale. Lavoro sociale e povertà*, Trento, Erickson;

Thompson, N. (2020). *Anti-discriminatory practice: Equality, diversity and social justice*. London and New York, Bloomsbury Publ.

<sup>19</sup> Pedroni, M. C., Malacrida, L., Turati, M. (2022), *Scrivere nel lavoro sociale passo dopo passo. Guida alla scrittura delle relazioni*, Trento, Erickson.

<sup>20</sup> Raineri M.L. e Landi C. (2023) "Aiutami a raccontare di te". Una ricerca qualitativa sulla scrittura collaborativa delle relazioni sociali, *La Rivista di Servizio Sociale*, n.1, pp. 156-169

**3** Qual è il **percorso** per la costruzione della relazione scritta, ossia cosa fa l'assistente sociale per poter scrivere la relazione?

### **3.1** La raccolta delle informazioni e l'importanza del dialogo con le persone

Non esiste relazione scritta di Servizio sociale senza una **relazione tra le persone**. Per poter scrivere, l'assistente sociale deve prima incontrare e conoscere le persone coinvolte. Questa conoscenza avviene tramite **incontri con i genitori, con il minore** ed eventualmente **con altre persone significative**, laddove si valuti insieme che siano importanti per il benessere del bambino/a o del ragazzo/a (ad esempio parenti, amici di famiglia o altre persone che contribuiscono a prendersi cura di lui o di lei). Spesso vengono svolte anche delle riunioni (**incontri di rete**) con insegnanti o con altri operatori sociali e sanitari che conoscono la situazione, per esempio un educatore di servizi educativi frequentati dal minore o l'assistente sociale del servizio comunale che già conosce la famiglia.

Il Servizio sociale utilizza principalmente due modalità per svolgere gli incontri con le persone di cui dovrà scrivere: colloqui professionali e visite domiciliari.

Durante il percorso di conoscenza vengono svolti infatti **colloqui** nell'ufficio del Servizio sociale: colloqui singoli, colloqui con entrambi i genitori e colloqui con il minore<sup>21</sup>, alla presenza dell'assistente sociale, dello psicologo o di entrambi.

Le **visite domiciliari** sono colloqui svolti al domicilio o più in generale dove si svolge la vita quotidiana delle persone coinvolte<sup>22</sup>.

Per raccogliere le informazioni che servono per la relazione scritta, l'assistente sociale instaura un dialogo con la famiglia e osserva l'ambiente di vita. Durante gli incontri porrà delle domande, ad esempio su come stanno i bambini, su come passano le loro giornate, su chi si occupa di cosa nella gestione familiare quotidiana, sulle preoccupazioni che ciascuno potrebbe avere, sulle cose belle e sui problemi della vita di tutti i giorni, sui programmi per il futuro... È molto importante che i bambini, i ragazzi e i loro genitori contribuiscano attivamente nell'esprimere il proprio punto di vista. L'assistente sociale descriverà nella relazione anche il tipo di rapporto che si viene a creare tra lei stessa (o lui stesso) e i componenti della famiglia

durante questi dialoghi. Insieme si cerca di capire cosa sta accadendo e perché, come stanno tutte le persone coinvolte e cosa si può fare per stare meglio. L'assistente sociale potrà chiedere alle singole persone di raccontare anche la propria storia personale e la storia della famiglia.

Non tutte le informazioni raccolte verranno riportate nella relazione, ma solamente quelle che si ritengono importanti per capire i punti critici e i punti di forza e come poter migliorare le cose.

Tutti i colloqui di Servizio sociale, indipendentemente dalla finalità specifica, hanno come fondamentale oggetto di attenzione il **fronteggiamento complessivo dei compiti di vita** necessari a soddisfare i bisogni della famiglia. Con **fronteggiamento dei compiti di vita**<sup>23</sup> si intende il modo con cui una famiglia affronta tutto quello che è necessario fare per vivere con sufficiente dignità e serenità. La famiglia può riuscire a svolgere questi compiti in maniera più o meno efficace. Ciò dipende da vari fattori: le caratteristiche e capacità individuali (fisiche, emotive, cognitive), il territorio in cui la famiglia vive e l'ambiente socio-culturale di cui fa parte, il supporto delle istituzioni in termini di servizi disponibili (sanità, scuola, trasporti, pubblica sicurezza, contributi economici...) e l'aiuto che può venire da altre persone come parenti, amici, vicini. Quindi, la valutazione del Servizio sociale non può basarsi solo su una osservazione dall'esterno e su una riflessione che il professionista compie per conto suo. È indispensabile un dialogo con i diretti interessati per esplorare non solo i fatti, ma anche il significato che le persone interessate attribuiscono ad essi.



<sup>21</sup> Landi, C. e Malvestiti, D. (2020). *A tutt'occhi. Strumenti per la gestione dei colloqui con bambini e ragazzi nei percorsi di aiuto*, Trento, Erickson.

<sup>22</sup> Cabiati, E. (2020) *La visita domiciliare in tutela minorile*, Trento, Erickson.

<sup>23</sup> Folgheraiter, F. (1998) *Teoria e metodologia del servizio sociale: la prospettiva di rete*, Trento, Erickson;

Folgheraiter, F. (2011) *Fondamenti di metodologia relazionale. La logica sociale dell'aiuto*, Trento, Erickson.

## 3.2 La scrittura della relazione

Quando l'assistente sociale stende una relazione seleziona, tra le varie informazioni che ha raccolto, quelle rilevanti per la specifica finalità del testo che deve scrivere, e le organizza all'interno di un documento formale.

Le informazioni saranno estrapolate dalla documentazione scritta elaborata dall'assistente sociale durante il percorso e contenuta nella cartella sociale. Per esempio, l'assistente sociale rileggerà il decreto dell'Autorità Giudiziaria, eventuali altre relazioni, le comunicazioni avute con altri servizi, ecc.

Di solito all'inizio della relazione sono riportati il motivo della segnalazione e/o un riepilogo del mandato dell'Autorità Giudiziaria (se presente) e la composizione del nucleo familiare.

Poi il testo è organizzato in paragrafi, con un titolo che ne indica il contenuto: ogni paragrafo riguarderà un argomento o un'area tematica. L'organizzazione dei paragrafi e dei rispettivi argomenti può variare a seconda dei Servizi e sulla base dell'autonomia professionale dei singoli assistenti sociali. Comunque, i temi trattati riguardano sempre i contenuti che abbiamo indicato prima, al paragrafo 2.

Nelle conclusioni viene riportata una sintesi della relazione, richiamando quali sono le principali questioni che si sono affrontate con la famiglia durante il percorso, il livello di partecipazione delle varie persone e dei vari professionisti coinvolti, con le loro opinioni e valutazioni, e infine la valutazione del Servizio e le proposte di intervento.

Il testo della relazione deve essere accessibile alle persone di cui si parla<sup>24</sup>. Ciò significa che la famiglia e il minore (se di età adeguata) devono poter capire il significato del testo, che quindi viene espresso con un linguaggio chiaro e preciso, cercando di costruire frasi brevi e di non usare sigle, acronimi o termini tecnici non indispensabili (se ne-

cessario, il loro significato viene spiegato tra parentesi o in una nota a parte)<sup>25</sup>.

Inoltre, è importante il tono complessivo del testo, che deve risultare rispettoso e aperto alla speranza, pur con una grande attenzione a non minimizzare le difficoltà. Le *Linee di indirizzo per l'intervento con bambini e famiglie in situazioni di vulnerabilità* indicano che:

la partecipazione della famiglia e di altri componenti non professionali nell'équipe implica l'adozione da parte dei servizi di un **linguaggio comprensibile**, per condividere le informazioni rilevanti sulla situazione, comprensive degli elementi di preoccupazione e delle potenzialità di cambiamento, che vengono presentate in **forma chiara, sostenibile e incoraggiante** per genitori e per il bambino. (p. 17)

### La riservatezza

La scelta delle informazioni da scrivere nella relazione avviene tenendo conto del diritto delle persone alla riservatezza. Per il Servizio sociale, il rispetto della riservatezza è un obbligo professionale previsto nel Codice Deontologico dell'Assistente Sociale<sup>26</sup>. Il rispetto del segreto professionale è anche un obbligo di legge, previsto dal Codice Penale<sup>27</sup>. Rispettare la riservatezza quando si scrive una relazione significa evitare di riportare informazioni private che non siano utili all'intervento<sup>28</sup>. Purtroppo, nelle situazioni complicate come quelle che vengono analizzate nelle relazioni dei Servizi sociali è spesso difficile stabilire in maniera indiscutibile quali informazioni sono utili e quali no. Per questo, nel rispetto della trasparenza<sup>29</sup>, le persone coinvolte sono informate su come e quando gli operatori registrano internamente e poi eventualmente comunicano ad altri le informazioni che raccolgono. In particolare, le persone vengono informate fin dall'inizio del percorso che gli operatori hanno il dovere professionale di rispondere al mandato dell'Autorità Giudiziaria e agli obblighi di denuncia previsti per legge<sup>30</sup>.

<sup>24</sup> Raineri M.L. e Landi C. (2023) "Aiutami a raccontare di te". Una ricerca qualitativa sulla scrittura collaborativa delle relazioni sociali, *La Rivista di Servizio Sociale*, n.1, pp. 156-169

<sup>25</sup> Gagliardi, F. (2022), *Scrivere l'aiuto. Scrittura efficace nel servizio sociale*, Bologna, Zanichelli.

<sup>26</sup> Si tratta di un documento ufficiale approvato dal Consiglio Nazionale dell'ordine degli Assistenti Sociali, che racchiude i principi e le regole che gli assistenti sociali devono rispettare nell'esercizio della professione. Il Codice parla della riservatezza al *Capo II - Riservatezza e segreto professionale* (Nuovo Codice Deontologico dell'Assistente Sociale - Ordine Assistenti Sociali Consiglio Nazionale, 2020)

<sup>27</sup> Art. 622 Codice Penale

<sup>28</sup> Il rispetto della riservatezza prevede che le informazioni contenute nella relazione possano essere trasmesse soltanto a chi è direttamente coinvolto nel percorso di intervento. Inoltre, le informazioni non vengono trasmesse per intero a tutti: ciascuno dei soggetti coinvolti viene informato soltanto di quanto è necessario, in base al ruolo che ricopre. Per questo motivo, gli amministratori non possono avere accesso diretto alle relazioni scritte del servizio sociale.

<sup>29</sup> Corradini F. (2018), *L'assessment nel servizio sociale*, Trento, Erickson, pp. 54 e segg.

<sup>30</sup> Art. 331 Codice di Procedura Penale

## Approfondimento

# Valutazione multidisciplinare e collaborazione con altri professionisti

Nel lavoro con i minori e le famiglie, di solito l'assistente sociale lavora in équipe con altri professionisti, sia nella fase di valutazione, sia nella fase di progettazione. Per lavoro d'équipe si intende dunque un insieme di figure professionali con specializzazioni e competenze differenti, che mettono assieme le loro conoscenze e capacità al fine di raggiungere il comune obiettivo di prendersi cura del minore e della famiglia nella sua globalità.

Ogni zona presenta modalità organizzative differenti, tuttavia può essere utile riportare le indicazioni presenti nelle già citate Linee di indirizzo ministeriali del 2017, valide in tutto il territorio italiano, in cui si sottolinea l'importanza che il percorso di accompagnamento dei bambini e delle famiglie sia frutto **di un dialogo a più voci, professionali e non.**

Generalmente l'équipe professionale del Servizio sociale incaricato della protezione di bambini e ragazzi è composta da due professionisti: l'assistente sociale e lo psicologo. Questo nucleo-base dell'équipe è integrato di volta in volta, a seconda della situazione, da altri professionisti che lavorano per quello stesso Servizio, ad esempio educatori, pedagogisti, mediatori culturali e consulenti legali. La suddivisione dei ruoli tra i diversi operatori prevede che, pur nella condivisione del mandato, ognuno di loro abbia una maggiore responsabilità nel prendere in considerazione alcune specifiche aree della vita del minorenne e della famiglia.

Molto spesso è necessario che l'équipe di base si estenda, trasformandosi in una équipe allargata o integrata. Le principali figure che, a seconda dei casi, possono partecipare all'analisi della situazione e alla costruzione del progetto sono:

- professionisti dell'area sanitaria, socio-sanitaria di base e/o specialistici coinvolti riguardo al benessere psico-fisico dei minorenni o anche dei membri adulti della famiglia (ad esempio: medico di base, pediatra, psichiatra, neuropsichiatra, psicologo/psicoterapeuta, operatori dei Servizi per le Dipendenze);
- educatori ed insegnanti delle Scuole frequentate dai minori, o delle Strutture eventualmente frequentate dai membri della famiglia (ad esempio: Centri diurni, Comunità di accoglienza, Servizi di salute mentale...);
- persone appartenenti alla comunità di riferimento della famiglia (es. Parrocchie, Associazioni sportive o ricreative, Associazioni di Volontariato...).

Spesso è il Servizio sociale che si incarica di coordinare il coinvolgimento dei professionisti di altri Servizi e degli eventuali volontari. È importante sottolineare che per fare un vero lavoro di équipe non basta raccogliere e "mettere in fila" i pareri dei vari professionisti. Questo sarebbe un semplice lavoro di segreteria, non un lavoro d'équipe! Per un vero lavoro d'équipe bisogna che le varie persone coinvolte ragionino assieme alla situazione, in modo da costruire una valutazione complessiva<sup>31</sup>. Si tratta di un processo laborioso che può richiedere tempi lunghi, sia per poter capire assieme alla famiglia chi è utile interpellare, sia per riuscire a collaborare rispettando gli impegni di tutti. Non sempre quindi è realisticamente possibile, fin dall'inizio, costruire un'équipe allargata. In ogni caso, però, l'équipe necessita anche del sapere "basato sull'esperienza" dei diretti interessati, cioè del bambino o ragazzo e delle persone importanti per lui. Chiamiamo esperienziale quel sapere soggettivo, riguardante sé stessi e la propria vita, che ciascuno si costruisce vivendo la vita stessa, sperimentando azioni concrete ed emozioni, coinvolgendosi in processi comunicativi, sviluppando attribuzioni di significato in merito alle situazioni reali in cui è immerso<sup>32</sup>. Sulla base di questa esperienza "riguardo a sé stessi" ogni componente della famiglia può essere considerato membro dell'équipe<sup>33</sup> e dare un contributo all'interno del percorso di protezione.

<sup>31</sup> Raineri M.L. (2001) Lavoro d'équipe e lavoro di rete nel welfare mix: differenti stili di interazione e di coordinamento, *Sociologia e politiche sociali*, IV, 2001, n.3, pp.69-80.

<sup>32</sup> Raineri M.L. (2011) *Il valore delle conoscenze esperienziali*. In P. Donati, F. Folgheraiter e M.L. Raineri (a cura di), *La tutela dei minori. Nuovi scenari relazionali*, Trento, Erickson, p. 88-101;

Borkman, T. (1976). Experiential knowledge: A new concept for the analysis of self-help groups. *Social service review*, 50(3), 445-456.

<sup>33</sup> Milani P., Serbati S. e Zanon O. (2019). Dall'implementazione del programma PIPPI alle Linee di Indirizzo nazionali per l'intervento con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità. *Studium Educationis-Rivista semestrale per le professioni educative*, (1), 73-90.

## 4 Quanto tempo è necessario per preparare una relazione scritta di Servizio sociale?

Il tempo che serve per preparare una relazione scritta di Servizio sociale dipende principalmente dal tipo di relazione e dal lavoro necessario per poter rispondere all'obiettivo specifico.

Le relazioni di segnalazione, tranne che per i casi di allontanamento in emergenza, vengono elaborate di solito in seguito ad una valutazione preliminare del pregiudizio, che viene effettuata basandosi sulle prime informazioni raccolte e su quanto emerge da dei primi contatti con la famiglia; questo solitamente avviene nell'arco di un paio di mesi o poco più.

Le relazioni di aggiornamento vengono inviate generalmente ogni sei mesi, salvo scadenze prescritte nel provvedimento dell'Autorità Giudiziaria o particolari eventi avvenuti nel frattempo.

Le relazioni di valutazione vengono preparate a conclusione della fase di indagine psico-sociale in un tempo che va da un minimo di tre mesi fino ad un massimo di sei/otto mesi da quando si è ricevuta la richiesta: questo tempo è indispensabile affinché sia garantito il processo di conoscenza, approfondimento della situazione e costruzione del progetto.

I tempi di costruzione della relazione scritta, nonché i tempi

## 5 Cosa succede dopo che la relazione è stata scritta?

Nel rispetto del principio di trasparenza e in linea con quanto previsto dal Codice Deontologico degli Assistenti Sociali, dopo aver scritto la relazione il Servizio sociale invita la famiglia ad un **colloquio di restituzione** in cui il testo viene letto e spiegato ai diretti interessati<sup>34</sup>. Se i tempi lo consentono, questo colloquio avviene prima di inviare la relazione all'Autorità Giudiziaria, così da poter integrare il testo, se necessario, con ulteriori precisazioni espresse dal minore (se l'età consente di coinvolgerlo), dai suoi genitori o da altri familiari importanti per lui/lei<sup>35</sup>.

I diretti interessati possono chiedere una copia delle relazioni che li riguardano, seguendo le regole di accesso agli atti previste dalla normativa. In alcuni casi la relazione scritta contiene delle informazioni che, se venissero comunicate, potrebbero portare a una situazione pericolosa per

di intervento, sono influenzati principalmente da due fattori: il rispetto dei tempi delle persone e dei servizi coinvolti e la presenza di vincoli organizzativi interni all'ente. È molto importante ricordare che i tempi delle persone non sono solo una questione legata ai loro impegni giornalieri, ma sono anche i tempi necessari per poter costruire un qualche rapporto interpersonale con gli operatori, e per poter elaborare dentro di sé ed esprimere il proprio punto di vista sulla situazione. E, come abbiamo spiegato, è indispensabile inserire tale punto di vista nella relazione scritta.

È inevitabile che ci siano delle discrasie tra i tempi della valutazione, i tempi delle persone, in particolar modo i tempi di vita del minore e dei genitori, e i tempi dell'Autorità Giudiziaria a cui spetta la definizione delle scadenze per le trasmissioni delle relazioni.

Anche se le tempistiche possono variare a seconda del tipo di relazione, dell'organizzazione e del personale disponibile nel Servizio, e a seconda della complessità della situazione, **il processo non si può velocizzare oltre una certa misura, altrimenti non risulta efficace** nel rispondere alla finalità di protezione di bambini e ragazzi e di accompagnamento delle famiglie. Quando non risulta possibile rispettare i tempi prescritti nei provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria, il servizio sociale trasmette quanto è riuscito a raccogliere, motivando le ragioni per cui servirebbe un tempo aggiuntivo e illustrando come intende procedere.

il minore o per altre persone. In questi casi la relazione non viene letta alla famiglia nemmeno nel colloquio di restituzione, che potrebbe anche non avvenire del tutto.

La relazione viene firmata dall'équipe titolare dell'intervento, quindi generalmente dall'assistente sociale e dallo psicologo<sup>36</sup>, e trasmessa all'Autorità Giudiziaria con una lettera accompagnatoria firmata dal Responsabile del Servizio.

Nell'attesa che l'Autorità Giudiziaria prenda eventuali provvedimenti, il Servizio sociale e la famiglia hanno comunque la possibilità di avviare un progetto per migliorare la situazione, mettendo in campo anche degli interventi concreti, in continuità con il percorso avviato nella fase di valutazione. Anche in questa fase i bambini, i ragazzi e i loro genitori sono invitati a contribuire, esprimendo il proprio punto di vista sulle proposte del Servizio sociale e eventualmente delle proposte in prima persona.

34 Pedroni M.C., Malacrida L., Turati M. (2022), *Scrivere nel lavoro sociale passo dopo passo. Guida alla scrittura delle relazioni*, Trento, Erickson.

35 Raineri M.L. e Landi C. (2023) "Aiutami a raccontare di te". Una ricerca qualitativa sulla scrittura collaborativa delle relazioni sociali, *La Rivista di Servizio Sociale*, n.1, pp. 156-169.

36 A seconda delle diverse Organizzazioni locali, può succedere che diversi operatori scrivano le relazioni separatamente.

## **Sito Web**

**[www.ordineaslombardia.it](http://www.ordineaslombardia.it)**

## **Contatti**

Tel. : 02 8645 7006

Email : [info@ordineaslombardia.it](mailto:info@ordineaslombardia.it)