

## “AIUTAMI A DIRE”. IL LAVORO DEL PORTAVOCE NELLA TUTELA MINORILE DAL PUNTO DI VISTA DI OPERATORI E RAGAZZI

Valentina Calcaterra - Fabio Folgheraiter\*

*“Help Me to Have a Voice”. The Social Workers’ and Young People’s Point of View on Independent Professional Advocacy*

*Abstract. The importance of involving children and young people in decisions that affect their lives is being increasingly recognized. However, even in the presence of a relationship of trust, children are not always able or willing to talk to the adults responsible for them or those who make decisions about their lives. This difficulty could arise from the lack of confidentiality or because children know that the social workers have to decide important things about their lives. Young people are not supported by an independent practitioner dedicated to them are unlikely to participate fully in decision-making meetings and have their voice taken seriously. Independent professional advocacy is useful for this to be effective. Advocacy is described as the action of speaking up on behalf of children, supporting them to have a voice and putting their views across. In Italian child protection system independent professional advocacy is a new professional practice. The paper shows results from a qualitative research. Social workers and young people are being interviewed on their experience on using independent professional advocacy.*

**Keywords:** Advocacy, Advocate, Child protection, Participation, Hearing.

ISSN: 0039291X (print) 18277896 (digital)

DOI: 10.26350/000309\_000124

To link to this article: [https://doi.org/10.26350/000309\\_000124](https://doi.org/10.26350/000309_000124)

### I - LA PARTECIPAZIONE DEI BAMBINI E DEI RAGAZZI NELLA TUTELA MINORILE

L'importanza di coinvolgere i bambini e i ragazzi nei processi decisionali che riguardano la loro vita è sempre più riconosciuta, sia nel rispetto del loro diritto di

\* Valentina Calcaterra, Fabio Folgheraiter, Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano. Email Calcaterra: [valentina.calcaterra@unicatt.it](mailto:valentina.calcaterra@unicatt.it). Email Folgheraiter: [fabio.folgheraiter@unicatt.it](mailto:fabio.folgheraiter@unicatt.it). Orcid Calcaterra: 0000-0002-7092-1855. Orcid Folgheraiter: 0000-0003-0521-131X.

essere ascoltati, sancito dalla Convenzione ONU sui diritti dei fanciulli all'articolo 12, sia come necessità per definire interventi che possano meglio rispondere alle situazioni di difficoltà che coinvolgono i più piccoli (Gallagher et al. 2012).

Diverse ricerche mostrano i vantaggi della partecipazione dei minori ai processi decisionali che riguardano la loro tutela (Cashmore 2002; Hetherington - Cooper 2001; Holland 2001; Holland et al. 2004; Lindsay 1995; Mason 2008): quando bambini e ragazzi sono coinvolti, vengono ascoltati e si tiene conto della loro opinione, gli interventi che ne conseguono sono vissuti come migliori, molto probabilmente perché più rispondenti ai loro bisogni e quindi maggiormente accettati da parte dei bambini e dei ragazzi stessi.

Tuttavia, concretizzare per i più piccoli la possibilità di partecipare nel contesto decisionale dei servizi formali di welfare non è semplice. Anche quando viene prevista la possibilità di partecipare e vi è una relazione di fiducia con gli operatori<sup>1</sup>, non sempre per i bambini e ragazzi coinvolti è semplice dialogare con gli adulti interessati ad ascoltare la loro voce (Ulvik 2015); essi non capiscono le finalità degli incontri cui sono invitati o si sentono impauriti, ansiosi o imbarazzati nel parlare di difficoltà personali di fronte agli adulti riuniti per ascoltarli (Daly 2014; Hoy 2013, Muench - Diaz - Wright 2017; Thomas - O'Kane 1999).

Diversi sono gli ostacoli per un bambino o ragazzo nel partecipare: la mancanza di fiducia nelle proprie capacità; la consapevolezza del fatto che saranno prese delle decisioni che andranno a modificare la propria organizzazione di vita, che potranno coinvolgere i propri genitori o familiari che saranno oggetto di valutazione; l'incapacità di prevedere come potranno essere utilizzate le informazioni che daranno agli operatori, a chi verranno riferite, quali esiti potrebbe avere il processo decisionale; la difficoltà a riferire le proprie preoccupazioni soprattutto quando riguardano la loro relazione con gli adulti con cui dovrebbero parlare e che si prendono cura di loro, vedi il caso dei genitori affidatari o degli educatori di comunità (Barnes 2007; Boylan - Ing 2005; Tucker 2011).

Un'altra significativa difficoltà alla partecipazione è data proprio dalla relazione che i bambini e ragazzi hanno con gli operatori che dovrebbero ascoltarli (Hoy 2013). Gli operatori hanno relazioni anche con i loro genitori o altri professionisti coinvolti nella vita della loro famiglia, e questo intimorisce o vincola la possibilità per i più piccoli di parlare liberamente con loro. Gli operatori hanno inoltre la responsabilità di decidere nell'interesse superiore dei minori, il che non necessariamente coincide con ciò che i più piccoli vorrebbero per la loro vita, situazione che spesso diviene un altro ostacolo alla partecipazione (Boylan - Ing 2005; Boylan - Dalrymple 2009; Oliver - Knight - Candappa 2006; Pithouse et al. 2005).

Altre ricerche rendono conto del fatto che quando bambini o ragazzi si trovano a dover riferire situazioni di maltrattamenti vissuti in famiglia temono di non essere

<sup>1</sup> Nel testo quando ci si riferisce agli esiti della letteratura internazionale che descrive o ragiona sulle funzioni dei *social workers* si è deciso di utilizzare il termine operatore o operatore sociale in quanto non vi è una chiara e sempre esplicita differenza tra assistenti sociali ed educatori come nel contesto dei servizi di welfare italiani.

creduti e di essere giudicati proprio dagli operatori con cui dovranno parlare (Frank - Tatum - Tucker 1999; Roche - Tucker 2003; Tucker 2011).

Anche da diverse ricerche empiriche condotte nel contesto italiano dei servizi di tutela minorile, e dalle riflessioni che si possono trarre dalle pubblicazioni teoriche scientifiche (Cabiati 2015; Belotti 2016; Bertotti 2012; Milani 2019; Raineri - Calcaterra 2012; Serbati 2019; Serbati - Milani 2013; Zanchetta 2017), emerge quanto il tema della partecipazione dei bambini e delle famiglie sia controverso e soggetto a difficile interpretazione. Le ricerche che hanno raccolto il punto di vista dei bambini e dei ragazzi allontanati descrivono una situazione di mancanza di ascolto e/o insufficienza di spazi di partecipazione ai processi decisionali (Aglietta - Bonaga - Ferrone 2010; Belotti et al. 2012; Bondioli - Molinari 2005; Patt 2011).

Partecipare non è cosa semplice ed è responsabilità degli adulti facilitare la possibilità per i più piccoli di esprimere il proprio punto di vista anche nei contesti decisionali formali. L'intervento di un portavoce professionale indipendente con funzioni di advocacy si è mostrato utile nel supportare la partecipazione dei bambini e dei ragazzi (Boylan - Dalrymple 2006; Munro 2001; Noon 2000; Vis et al. 2011; Kennan - Brady - Forkan 2018; Bell 2011; Chase et al. 2006; Jelcic et al. 2013; Oliver - Knight - Candappa 2006; Knight - Oliver 2007), esperienza di lavoro che ha una importante diffusione soprattutto nel contesto dei servizi di tutela minorile anglosassoni e del nord Europa e che in Italia è ancora alle sue prime sperimentazioni (Calcaterra 2016).

Nella tutela minorile l'advocacy consiste nell'azione di parlare in rappresentanza dei bisogni e delle preoccupazioni dei bambini e ragazzi (Calcaterra 2014; Herbert 1989; Oliver - Knight - Candappa 2006) affinché questi possano essere ascoltati e debitamente presi in considerazione nei processi decisionali che li vedono coinvolti.

L'intervento di un professionista che svolge funzioni di advocacy permette alle persone più fragili di emergere dal silenzio, di riequilibrare i poteri nei processi decisionali così che anche la voce dei più piccoli possa essere ascoltata e possa incidere sulle decisioni da prendere (Boylan - Dalrymple 2009; Calcaterra 2013) dando concretezza al concetto di partecipazione anche nell'ambito della tutela minorile (Hart 1992).

L'advocacy nella tutela minorile è una pratica anti-oppressiva (Dominelli 2002; Dalrymple -Burke 2006) e relazionale (Folgheraiter 2011; Folgheraiter - Raineri 2012) che non solo riconosce il “diritto alla voce” dei più piccoli, ma anche un sapere esperienziale in loro che può venire in aiuto a chi ha l'importante responsabilità di decidere per la loro tutela e il loro benessere.

Il lavoro di un portavoce con funzioni di advocacy è finalizzato a promuovere processi di *empowerment* (Boylan - Dalrymple 2006; Boylan - Ing 2005) aiutando i bambini e i ragazzi ad acquisire fiducia in sé e maggiore controllo sulla propria vita potendo partecipare attivamente ai processi decisionali che li riguardano. L'intervento di un portavoce non si sostituisce all'ascolto da parte dell'assistente sociale o dello psicologo dei servizi di tutela minorile, piuttosto è finalizzato ad aiutare i bambini e i ragazzi a prepararsi agli incontri con gli operatori che saranno tenuti a valutare la loro situazione personale e familiare e prendere delle decisioni per la loro tutela. Le prime esperienze di introduzione di un portavoce (Calcaterra 2015a, 2015b) mostrano come potrebbe

essere difficile per gli operatori dei servizi coinvolti mettere a fuoco chiaramente che il portavoce non ascolta al posto loro i minori, ma li aiuta a concettualizzare i loro pensieri, a comprendere i possibili corsi di azione e decidere consapevolmente cosa riferire agli adulti. Il portavoce si trova in una posizione differente da quella degli altri adulti coinvolti in quanto guidato dai principi di riservatezza e indipendenza da responsabilità valutative e decisionali (Calcaterra 2013).

## II - CONTESTO E METODOLOGIA DELLA RICERCA

La ricerca si è realizzata a conclusione del progetto “Il portavoce dei bambini. Studio dell’advocacy di caso nella tutela minorile” finanziato dall’Autorità Garante per l’Infanzia e l’Adolescenza e realizzato dall’Associazione “Advocacy. Tutela e voce dell’infanzia”, che si occupa di promuovere lo sviluppo dell’advocacy nei servizi di welfare italiani.

Il progetto si è proposto di sperimentare interventi di advocacy in maniera professionale e indipendente. Destinatari del progetto sono stati i bambini e ragazzi minorenni seguiti dagli operatori dei servizi sociali o di tutela minorile delle province di Brescia, Milano, Sondrio, Varese e Lodi. Il progetto prevedeva la possibilità di offrire il supporto di un portavoce professionale indipendente a bambini e ragazzi per i quali era necessario prendere delle decisioni per la loro tutela, progettare degli interventi di aiuto, o verificare i progetti in corso. La richiesta di attivazione poteva essere effettuata dagli operatori delle équipes referenti delle singole situazioni interessati ad ascoltare il punto di vista dei bambini e ragazzi in merito alle decisioni da prendere. L’avvio del lavoro prevedeva la compilazione di una scheda di attivazione che riportava le questioni che il portavoce avrebbe dovuto affrontare con il bambino/ragazzo e sulle quali il minore coinvolto avrebbe potuto esprimere il proprio parere. Hanno svolto la funzione di portavoce operatori sociali (assistenti sociali, psicologi, educatori professionali), formati al ruolo di portavoce professionale indipendente, ai quali è stata garantita una supervisione metodologica da parte di portavoce senior. I contatti con i servizi per le singole attivazioni sono stati tenuti dai portavoce senior che definivano poi l’abbinamento minore/portavoce in considerazione delle eventuali specifiche indicazioni fornite dagli operatori referenti (preferenza per portavoce maschi o femmine, più o meno giovani), della collocazione geografica delle situazioni e della disponibilità in termini di carico di lavoro da parte del portavoce. In seguito all’abbinamento gli operatori referenti delle singole situazioni organizzavano il primo incontro tra minore e portavoce. Verificata la disponibilità del bambino/ragazzo a fruire del supporto del portavoce per riflettere e decidere cosa rispondere alle questioni poste dagli operatori, il lavoro procedeva in autonomia secondo gli accordi presi direttamente tra il portavoce e i singoli bambini/ragazzi. Anche le modalità di restituzione del punto di vista dei bambini/ragazzi venivano definite di caso in caso sulla base dei desideri dei singoli minori coinvolti e delle disponibilità degli operatori che hanno attivato l’intervento di advocacy.

Tutti i portavoce impegnati nel progetto afferivano all’Associazione “Advocacy. Tutela e voce dell’infanzia” e hanno svolto il loro incarico in maniera retribuita grazie al finanziamento ottenuto dall’Autorità Garante.

Considerata l'innovatività dell'intervento di advocacy, la ricerca, di stampo qualitativo, ha avuto la finalità di studiare come è stato compreso e vissuto il lavoro del portavoce professionale indipendente dal punto di vista degli operatori che ne hanno chiesto l'attivazione. Sono stati invitati a partecipare alla ricerca tutti i 15 professionisti che hanno attivato un intervento di advocacy all'interno del progetto. Questi erano un gruppo composto da 8 assistenti sociali, 2 psicologhe di servizi di tutela minorile e 5 educatori di comunità educative di accoglienza per minori; di questi educatori 4 erano maschi, tutti gli altri professionisti coinvolti nel progetto erano femmine. Sette operatori hanno dato la loro disponibilità all'intervista 3 assistenti sociali femmine, 2 psicologhe 1 educatrice di comunità familiare 1 educatore di comunità familiare.

Inoltre, si è ritenuto fondamentale rilevare il punto di vista dei bambini e ragazzi che hanno fruito di tale supporto, direttamente dalla loro voce. La possibilità per i ragazzi coinvolti di partecipare alla ricerca è stata una ulteriore esperienza di empowerment (Brady - Graham 2019); esprimendo il loro punto di vista in un processo di conoscenza del funzionamento di uno strumento di lavoro innovativo, questi possono contribuire alla valutazione da parte dei policy maker e operatori dei servizi di proseguire nello sviluppo di tale strumento o al contrario mettere in guardia rispetto alla sua utilità.

A tutti i tutori legali dei ragazzi che hanno fruito di un intervento di advocacy (18 ragazzi) è stata chiesta l'autorizzazione alla partecipazione alla ricerca tramite una lettera che spiegava la finalità della ricerca e come si sarebbe svolta, in alcuni casi accompagnata da una ulteriore spiegazione telefonica. Sono quindi stati invitati a partecipare alla ricerca tutti i ragazzi per i quali si è ottenuta l'autorizzazione dai loro tutori legali e ciascuno di essi ha deciso di partecipare alla ricerca. Sono stati intervistati 10 ragazzi: 8 maschi e 2 femmine tutti di una età compresa tra gli 11 e i 16 anni<sup>2</sup>. Al momento dell'intervista, quattro di loro erano inseriti in comunità di accoglienza, un ragazzo era in affido familiare mentre i restanti cinque vivevano presso genitori o parenti. Ai ragazzi è quindi stata presentata vis a vis la finalità della ricerca e come si sarebbe svolta, l'intervista si è realizzata solamente dopo una verifica della loro comprensione della finalità della ricerca e della loro volontarietà a partecipare.

Sono state realizzate interviste semi-strutturate con due differenti tracce di intervista (Bichi 2007), una per ogni gruppo intervistato. Tutte le interviste sono state registrate e sbobinate. È stata poi realizzata un'analisi qualitativa dei contenuti delle interviste (Ritchie - Spencer - O'Connor 2003; Sala 2010) per ciascun gruppo di intervistati finalizzata a rilevare: la comprensione della specificità di lavoro del portavoce rispetto agli altri operatori, la comprensione della finalità dell'intervento di advocacy, per affrontare quali questioni è stato utilizzato l'intervento del portavoce, come è stato gestito il momento di restituzione e se è stato utile o meno dal punto di vista degli operatori e dei ragazzi.

Per l'analisi del contenuto letterale delle interviste, ci si è avvalsi di un file Excel per entrambi i gruppi di intervistati, in cui sono state raggruppate ed etichettate le sequenze di dialogo che trattavano tematiche simili emerse dalla lettura dei testi. Man mano che

<sup>2</sup> Considerata l'età dei minori che hanno partecipato alla ricerca, da questo punto in avanti si farà riferimento a loro con il termine ragazzi

si procedeva con la codifica, sono stati individuati dei sotto-temi, poi raggruppati per analogia semantica.

I dati sono stati trattati nel rispetto della normativa della privacy, la ricerca è stata condotta nel rispetto del Codice Etico dell'Università Cattolica del Sacro Cuore (D.R. 9350/2011).

La finalità conoscitiva della ricerca su una pratica applicata ancora in maniera sperimentale e il ristretto numero di interviste effettuate non permette di generalizzare i risultati emersi in relazione all'efficacia del lavoro del portavoce professionale indipendente. Si rende necessario proseguire con la rilevazione del funzionamento di tale pratica di lavoro qualora dovessero essere messi in atto nuovi progetti di sperimentazione del lavoro del portavoce con bambini e ragazzi seguiti dai servizi di tutela minorile.

### III - ANALISI DEI DATI DELLA RICERCA

#### 3.1. *Chi è il portavoce?*

I ragazzi intervistati mostrano una chiara comprensione del ruolo del portavoce.

Secondo i ragazzi, il portavoce è una persona che ascolta e che aiuta a parlare, a trovare le parole giuste per poter dire agli altri adulti, i professionisti ma anche i genitori, ciò che autonomamente non riescono a dire.

*È un signore o una signora che dice a una persona a cui tu non hai il coraggio di dire una cosa, gli chiedi di dirla a questa persona. Oppure ti aiuta a pensare, magari puoi anche chiedergli di venire con te dall'assistente sociale. (Ragazzo 3)*

*È una persona che cerca di aiutarti nel capire come dire una cosa a un altro adulto, se non riesco a dire una cosa a un mio educatore, questa persona mi aiuta un po' a dirlo in vari modi. (Ragazzo 4)*

*È una persona che dice le cose che tu vuoi dire però non riesci. Tu lo dici alla portavoce e lei lo dice a chi lo deve dire. (Ragazzo 9)*

Il portavoce aiuta i ragazzi anche a scegliere come dire le cose, con quali parole, con quali modalità, i ragazzi intervistati riportano di poter scegliere se parlare loro stessi, o se farsi aiutare dal portavoce. Un aspetto interessante emerso dalla risposta di due ragazzi è che il portavoce non solo aiuta loro a dire ciò che si pensa, ma fa sì che gli adulti stessi capiscano ciò che loro dicono e che ascoltino. Alcuni di loro hanno infatti raccontato di una certa difficoltà nel parlare con gli adulti, ammettono di avere paura di parlare liberamente perché non sanno come questi potrebbero reagire o cosa potrebbero rispondere alle loro richieste o alle loro domande.

*Ti sfoghi un po' con lei, parli e poi può aiutarti a dire le cose ai servizi sociali, anche agli educatori. Puoi dire le cose che non vorresti dire agli altri perché magari non ti fidi. (Ragazzo 5)*

*[L'assistente sociale] mi mette un po' di paura. Invece con il portavoce puoi dire tutto quello che vuoi. (Ragazzo 2)*

Le definizioni che gli operatori intervistati hanno fornito del termine *advocacy* sono in linea con la definizione ufficiale del concetto. Secondo loro l'*advocacy* è un intervento di ascolto diretto del minore che gli permette di partecipare in modo attivo ai contesti decisionali dai quali, solitamente, sono esclusi. Un operatore riporta a tal proposito che in questi contesti si tende ad agire escludendo la partecipazione dei minori perché si vuole proteggerli da comunicazioni che potrebbero essere per loro dolorose o da contesti potenzialmente conflittuali. Ciò però comporta escludere dal processo proprio coloro che dovrebbero esserne invece i protagonisti, di porli in una posizione di ulteriore fragilità rispetto a quella che già vivono.

Per gli operatori l'*advocacy* consente uno spazio neutrale, perché il portavoce è indipendente dal lavoro delle figure istituzionali e dai genitori, per il bambino e ragazzo che è centrale affinché il campo possa essere ripulito da possibili influenze o copioni che i minori possono recitare nel dialogo con gli adulti. Affermano infatti che i minori sono in grado di capire come parlare con i servizi e cosa vogliono sentirsi dire. Il lavoro del portavoce li aiuta allora a focalizzare ciò che pensano e desiderano davvero, al di là di quello che desiderano i grandi.

#### IV - LE DIFFERENZE DEL LAVORO DEL PORTAVOCE CON GLI ALTRI OPERATORI

I ragazzi comprendono chiaramente le differenze del lavoro del portavoce con il ruolo degli altri operatori dei servizi. Ciò che riconoscono in prima istanza riguarda l'informalità dell'incontro con il portavoce, evidenziata come elemento di significativa importanza in contrapposizione al contesto formale nel quale si trovano a lavorare gli assistenti sociali e gli altri professionisti. Con il portavoce alcuni ragazzi raccontano di essersi potuti incontrare direttamente a casa o sulla panchina della piazza del paese, oppure di aver parlato con il portavoce facendo una passeggiata. Inoltre, alcuni ragazzi riflettono sul linguaggio più informale che utilizza il portavoce, mentre le assistenti sociali danno del "Lei" il portavoce parla con loro come se fosse un loro pari.

Anche gli operatori riconoscono che il lavoro con il portavoce è in un certo senso "più comodo" per i ragazzi cui invece viene generalmente chiesto di adeguarsi al contesto formale dei servizi:

*Questo intervento consentiva una certa comodità, loro [ragazzi] fanno 50 km per andare dalla mamma e dal papà e il fatto che potessero stare tranquillamente a casa, che l'operatore [il portavoce] andasse al domicilio è stata una cosa positiva, perché per loro gli spostamenti sono una fatica. Poi abbiamo concordato con loro come volevano, quando volevano incontrarsi, in modo tale che fossero in zona di comfort e potessero decidere loro questa cosa. (Psicologa 2)*



Inoltre, dalle parole degli operatori emerge come abbiano potuto comprendere in pratica il fatto che il lavoro del portavoce sia centrato a partire dal punto di vista dei minori e da loro diretto.

*È stato difficilissimo organizzare questo incontro di rete. Quando chiedevo alla portavoce quando fosse disponibile, mi rispondeva “devo prima chiedere a M” per cui non eravamo tanto abituati a questo tipo di approccio, quando cerchi di mettere i ragazzi al centro, però effettivamente mi ha fatto strano. (Educatore 1)*

Un'altra caratteristica distintiva del lavoro del portavoce di cui hanno fatto chiaramente esperienza i ragazzi è connessa alla riservatezza. Questa caratteristica viene sottolineata come un elemento rassicurante che permette ai ragazzi di parlare apertamente e autenticamente delle proprie preoccupazioni potendo “controllare” gli effetti delle loro comunicazioni.

*Se lo vedi [il portavoce] come una persona che può mantenere i segreti, che quello che ci diciamo resta fra noi, è diversa dagli altri operatori. [...] Se parlo magari con un educatore e la cosa che devo dire è verso un altro educatore, visto che si parlano non è il caso, se no non ha senso parlare con la portavoce. (Ragazzo 4)*

*Tu le puoi dire tutto quello che vuoi però lei poi dice solo quello che tu vuoi che lei dica. Perché magari alcune cose vuoi che solo lei le sappia. Gli educatori comunque si parlano. Se io dico all'educatrice che vorrei dire una cosa all'assistente sociale lei parla con l'altra educatrice quando fanno le riunioni e non so a chi lo va a dire poi. (Ragazza 6)*

Anche il tema dell'indipendenza emerge dalle parole dei ragazzi intervistati e si collega al fatto che il portavoce non ha responsabilità valutative, non parla con altri adulti come ad esempio i genitori e soprattutto non ha altri compiti e responsabilità nella relazione con loro.

*Gli altri [operatori] non ti ascoltano nel modo del portavoce. Loro fanno anche altre cose. (Ragazzo 7)*

*Gli educatori ti aiutano a imparare. Anche con gli educatori puoi parlare ma magari ti fidi di più del portavoce. È uno spazio dove sei in privato e puoi parlare solo noi due. (Ragazzo 5)*

#### V - CON QUALI FINALITÀ VIENE ATTIVATO UN INTERVENTO DI ADVOCACY?

Un ulteriore livello di analisi che emerge dai contenuti delle interviste agli operatori permette di comprendere il motivo per cui questi operatori hanno deciso di attivare interventi di advocacy a sostegno dei bambini e ragazzi di cui si dovevano occupare professionalmente.



Diversi operatori sottolineano che l'intervento di advocacy è stato pensato per ridare centralità ai ragazzi e importanza al loro ascolto

*Sentivo il bisogno di mettere di nuovo il minore al centro. (Assistente sociale 3)*

*Come spesso succede nelle separazioni i protagonisti sono molto i genitori e quindi abbiamo deciso di attivare il portavoce per riequilibrare un po' di aspetti. (Psicologa 2)*

Un'altra importante finalità dell'intervento di advocacy che sottolineano questi operatori è connessa alla possibilità di ascoltare il loro punto di vista per definire progetti migliori.

*Mi sono chiesta cosa possiamo fare per migliorare la sua quotidianità affinché S. possa stare un po' meglio. Per noi [operatori] è importante sapere anche cosa ne pensa lui. (Psicologa 1)*

Le preoccupazioni su cui i ragazzi sono stati sollecitati a portare le proprie riflessioni sono state indicate dagli adulti tramite la scheda di attivazione. Dalla lettura delle schede di attivazioni emerge che le tematiche su cui i ragazzi sono stati sollecitati a riflettere ed esprimere un pensiero riguardavano in sintesi il loro collocamento, il mantenimento delle relazioni con i genitori o la famiglia allargata, l'organizzazione della vita quotidiana, l'andamento scolastico, preoccupazioni rispetto al futuro o prospettive di cambiamento auspiccate. Dall'analisi delle interviste emerge chiaramente come i portavoce abbiano lavorato con i ragazzi a partire dalla lettura delle questioni indicate sulla scheda di attivazione, concentrandosi poi sulle preoccupazioni indicate dai ragazzi. Questa modalità di lavoro corrisponde al rispetto del principio di centratura sui minori, tipico del lavoro di un portavoce professionale.

In particolare è chiaro che i ragazzi abbiano deciso su cosa contribuire al processo decisionale portando le proprie riflessioni e su cosa invece lasciare la responsabilità decisionale agli adulti.

*[Il ragazzo] non ha toccato tutte le questioni poste, su alcune non ha detto nulla. Si è concentrato sulla parte dei rapporti con i genitori, forse perché è la sua esigenza primaria. (Assistente sociale 2)*

*Su certe cose i ragazzi non hanno voluto esprimere il loro pensiero ed è stato importante anche questo. (Psicologa 2)*

#### VI - LA “RESTITUZIONE” DEL LAVORO CON IL PORTAVOCE

Il lavoro con il portavoce aiuta i ragazzi a prepararsi per comunicare i loro pensieri agli adulti interessati ad ascoltare la loro opinione. Le modalità di comunicazione del pensiero dei ragazzi possono essere proposte dagli adulti indicandole nella scheda di attivazione, tuttavia i minori possono organizzarsi con il proprio portavoce per decidere se e come partecipare a questi incontri con gli operatori.

Nelle situazioni oggetto della presente ricerca in molti casi si sono organizzati incontri alla presenza di tutti gli adulti coinvolti, spesso su richiesta dei ragazzi che intervengono nell'organizzazione del momento anche decidendo come devono essere disposti i posti a sedere

*[Il ragazzo] ha fatto con il portavoce una lista delle richieste, ha scelto come dovevano essere disposte le postazioni, chi doveva essere presente e come dovevamo sederci all'incontro. (Assistente sociale 3)*

Queste occasioni si dimostrano momenti non solo di consegna agli adulti delle parole dei minori ma momenti in cui si può iniziare una progettazione condivisa, capire il senso delle proposte, ridefinirle in una direzione che vada bene a tutti.

*Il ragazzo all'incontro ha partecipato attivamente. Noi [operatori] alle sue richieste davamo delle risposte, gli chiedevamo se la nostra proposta si avvicinava alla sua richiesta e lui ci dava un riscontro. È stato un incontro interattivo. (Assistente sociale 2)*

Quando però la partecipazione risulta essere troppo impegnativa i ragazzi possono decidere di rappresentare il loro punto di vista agli adulti in modalità differenti. È il caso di questi due fratelli:

*I ragazzi [due fratelli] hanno scritto una lettera riassuntiva del lavoro che riportava il loro pensiero, l'hanno costruita assieme al portavoce ed è poi stata allegata alle relazioni degli operatori. (Psicologa 2)*

## VII - È STATO UTILE?

Tutti i ragazzi intervistati riferiscono di aver ricevuto risposte soddisfacenti alle domande di chiarimento rispetto ad alcune decisioni prese sulla loro vita che avevano posto agli operatori o ai genitori dopo aver lavorato con il portavoce, o che le richieste portate sono state in qualche modo accolte. Secondo loro il lavoro con il portavoce li ha aiutati proprio a essere ascoltati, non solamente sentiti, e quindi ha avuto effetti anche sugli adulti coinvolti in questa esperienza. Uno di loro ha infatti detto:

*Grazie all'advocacy ho ottenuto qualche pernottamento da mamma e uno per una festa da papà. E sono molto felice, lo rifarei. Perché io provavo da tanto a chiedere queste cose ma non arrivava mai una risposta concreta. Grazie al portavoce sono invece riuscito ad ottenerle. Mi ha aiutato a dirle in modo migliore e anche perché da solo non avrei neanche parlato. (Ragazzo 8).*

Un altro ragazzo, in merito a questo, dice di sentirsi offeso quando non gli viene data una risposta e che per lui è importante che gli adulti sappiano quello che pensa. Con il portavoce è riuscito a farsi ascoltare e ad ottenere risposta alle domande che più di una volta aveva posto agli operatori in passato.

Per gli operatori è chiaro questo uso in un certo senso “strumentale” del portavoce.

*Ricevo queste domande a cui io davanti a M. e al portavoce avrei dovuto rispondere. Le leggo, penso che forse M. ha bisogno di ulteriori chiarimenti ma secondo me sono state un po' strumentali. Nel senso che M. tutte queste cose le conosceva molto bene, sapeva già le risposte, però se lui aveva bisogno di ulteriori chiarimenti glieli ho dati. (Assistente sociale 1)*

Per i ragazzi quindi non è stato importante solo ricevere risposte positive, ma anche poter chiedere ulteriori chiarimenti e sentirsi realmente ascoltati. Alcuni di loro hanno infatti riportato che sarebbero stati contenti anche nel caso in cui le loro richieste non fossero state assecondate, l'importante per loro era ricevere una risposta e una motivazione comprensibili.

Un altro esito importante del lavoro del portavoce è connesso all'aver fatto esperienza di *empowerment* per i minori coinvolti che, in generale, sentono di poter riferire ai propri operatori le cose che li preoccupano e la loro opinione con maggior coraggio dopo aver sperimentato il lavoro con il portavoce.

Gli operatori individuano la concretezza di questo processo di *empowerment* nel momento di incontro per la restituzione del lavoro fatto.

*S. ha partecipato all'incontro di restituzione insieme al portavoce. Non vedeva l'ora di trovarsi con tutti gli adulti, i genitori, gli assistenti sociali per dire la sua. Anche se non ci sono risultati concreti immediati S. ha preso qualcosa da questa esperienza e sono convinta che gli servirà in futuro. (Assistente sociale 2)*

*Il ragazzo all'incontro [di restituzione] è stato abbastanza timido, all'inizio non voleva parlare poi il portavoce lo ha spronato a parlare direttamente. [...] alla fine ha parlato lui, è riuscito ad andare avanti. [...] Lo ricordo abbastanza ingessato, intimidito, chiedeva sempre l'appoggio del portavoce o degli operatori della comunità, che lo aiutassero ad esplicitare le cose. Devo dire che adesso invece, in questi mesi in cui siamo visti, è sicuramente diventato molto più esplicito, forse [il lavoro con il portavoce] lo ha aiutato. (Psicologa 1)*

In generale, gli operatori coinvolti vedono una positività anche per il loro lavoro nell'intervento del portavoce.

*Potendo parlare con un adulto che è al di fuori, loro [i ragazzi] veramente possono godere di questa cosa. E nel momento in cui loro ne godono, ne godiamo anche noi di riflesso perché loro stanno meglio. (Assistente sociale 3)*

Gli operatori intervistati affermano che la presenza del portavoce li ha obbligati a rimettere veramente al centro i minori, ampliando lo sguardo sulle progettualità possibili, a riconsiderare ciò che loro credevano fosse importante per i ragazzi accogliendo anche gli aspetti riportati da loro come prioritari. In questo modo hanno potuto tenere debitamente conto di ciò che i ragazzi avevano loro rappresentato ridefinendo in parte i progetti di intervento. Riferiscono infatti che i progetti pensati e realizzati con la partecipazione dei minori risultano maggiormente adeguati perché non si basano su un'a-

nalisi dei bisogni solo tecnico-professionali, ma guardano ai bisogni reali dei minori, così come loro stessi li hanno portati.

*Era la prima volta che sperimentavo un intervento di advocacy ed è stato molto interessante, apre a degli scenari nuovi che non erano emersi nei colloqui individuali con il ragazzo magari perché aveva paura di dire certe cose. Avendo ben chiaro qual è il punto di vista dei ragazzi noi operatori possiamo direzionare l'intervento calandolo maggiormente sulle esigenze del minore. (Assistente sociale 2)*

*[Il lavoro con il portavoce] ha spostato lo sguardo rispetto alle progettualità possibili. (Psicologa 2)*

Gli operatori infatti confessano che nel loro lavoro c'è sempre il desiderio di tutelare i minori e proteggerli da contesti in cui si debba parlare delle situazioni di difficoltà in cui vivono. Tale desiderio di protezione comporta il rischio di decidere senza tenere conto del punto di vista dei ragazzi protagonisti degli interventi. Quella quindi che viene pensata come una delicatezza, un'accortezza, in realtà spesso si traduce nell'esclusione dei minori dai processi decisionali che li riguardano. L'intervento di *advocacy* aiuta a superare questo pericolo riequilibrando il potere tra adulti e minori.

*Il ragazzo ha portato degli elementi all'assistente sociale per capire come gestire il rientro a casa che prima non aveva detto e questo lo ha reso molto più sereno perché era riuscito a dire delle cose per lui molto difficili da dire. (Educatore 1).*

Anche se non è certamente un intervento considerato come risolutivo di situazioni spesso molto complesse “Sono convinta che lui [ragazzo] abbia beneficiato di questo spazio, non è però un intervento risolutivo, come non lo sono gli altri interventi. (Assistente sociale 2)”, gli operatori sembrano intenzionati a sfruttare al massimo il contributo che i ragazzi hanno portato riconoscendone l'importanza.

*Noi [operatori] continuiamo ad utilizzare il materiale che abbiamo raccolto dal lavoro con il portavoce anche nella fase dopo la valutazione. L'intervento è servito per vedere alcuni focus che nessuno aveva in mente nella progettazione. (Psicologa 2)*

Un ulteriore vantaggio individuato da due assistenti sociali riguarda proprio l'incontro di restituzione finale. In tale incontro l'assistente sociale ha riferito di essersi sentita tranquilla grazie alla presenza del portavoce. Sapeva infatti che il portavoce:

*[...] prepara e accompagna bene il bambino e ragazzo all'incontro con tutti gli adulti, che altrimenti può diventare rischioso. È una figura proprio di rappresentanza del ragazzo, che sarebbe intervenuta nel caso in cui non fosse riuscito a parlare da solo o tramite dei segnali accordati con il portavoce, avrebbe potuto uscire. Ha cambiato il mio modo di partecipare all'incontro, in una situazione complicata come questa io sarei stata molto più attenta alle dinamiche, a quello che poteva succedere, mentre così sapevo che ci sarebbe stato qualcuno che avrebbe supportato e capito S., più di quanto avrei potuto fare io. (Assistente sociale 2)*

La presenza del portavoce e del ragazzo, inoltre, obbliga a utilizzare un linguaggio meno tecnico, comprensibile sia ai genitori sia al minore. Potremmo dire quindi che uno dei vantaggi riconosciuti dagli operatori intervistati corrisponde a uno degli obiettivi del lavoro di *advocacy*, ovvero riequilibrare il potere tra gli adulti e i minori e tra i professionisti e i non professionisti.

È significativo infine sottolineare il fatto che la presenza del portavoce abbia inciso in parte anche sull’approccio degli adulti nei confronti dei ragazzi modificando il modo di lavorare e il modo di approcciarsi a loro.

*Penso che sia cominciato anche un modo nuovo di approcciarsi alla relazione con i ragazzi, non perché prima non si desse spazio al loro pensiero, a quello che loro provano, a quello che loro vivono, ma perché avendo voluto dare questo taglio al nostro modo di operare, è chiaro che tutte le volte allora poi ti interroghi e tenti di dirti se quello che hai fatto fino al giorno prima, che magari ha funzionato, non è che necessariamente non andasse bene, però può essere riconfermato in quel caso con quel ragazzo e in quella determinata situazione oppure è opportuno cambiare un po’ il modo di avvicinarti. (Educatrice 2)*

#### VIII - DISCUSSIONE E CONCLUSIONI

Gli aspetti rilevanti del lavoro di *advocacy* che vengono individuati da tutti i ragazzi intervistati riguardano la possibilità di partecipare ai processi decisionali essendo adeguatamente preparati e di poter parlare con un adulto indipendente, in maniera riservata.

I ragazzi ritengono importante il proprio coinvolgimento nei processi decisionali nonostante ci sia un certo timore vista la presenza di molti adulti. La presenza del portavoce aiuta a trovare il coraggio di parlare da soli o comunque di far sentire la propria voce. Un elemento fondamentale da richiamare in questo caso riguarda quanto riferito dai minori rispetto alla propria capacità di parlare con gli adulti in seguito al lavoro con il portavoce. Uno degli obiettivi dell’*advocacy* è infatti quello di promuovere processi di *empowerment* e avere evidenza, seppur piccola, di nuove capacità e forza che i minori sentono di aver acquisito dopo aver lavorato con il portavoce, o che gli operatori referenti hanno percepito nei ragazzi vedendoli attivi nei momenti di restituzione, sollecita l’importanza di promuovere tale pratica di lavoro con i bambini e ragazzi.

Il secondo aspetto che emerge come punto di forza del lavoro del portavoce è relativo alla dimensione di riservatezza e di indipendenza. Per i ragazzi il mantenimento della riservatezza e la sua connessione con l’indipendenza sono centrali. Riconoscono che il portavoce è una figura diversa dagli altri operatori, della quale possono fidarsi nonostante la relazione si apra e si chiuda nell’arco di pochi incontri. Anche in questo caso le evidenze sostengono i principi alla base dell’*advocacy* (Advocacy QPM 2014) ed è importante per poter promuovere e sensibilizzare i servizi sul tema.

Un’obiezione che può essere portata dai servizi rispetto all’attivazione del portavoce riguarda il lavoro stesso degli operatori sociali. Molti di loro si chiedono infatti perché dovrebbero coinvolgere un soggetto esterno quando loro stessi svolgono nor-

malmente la funzione di ascolto dei minori. La ricerca evidenzia chiaramente come il lavoro del portavoce non si sostituisca all'ascolto degli operatori, ma aiuta i bambini e ragazzi a prepararsi per parlare con questi stessi operatori. Gli operatori che hanno sperimentato questa pratica di lavoro testimoniano chiaramente l'importanza delle caratteristiche di indipendenza e riservatezza del portavoce per aiutare i bambini e ragazzi a parlare con loro e conseguentemente poter mettere in atto progetti più adeguati e condivisi da tutti i soggetti coinvolti.

Un'ultima considerazione riguarda le condizioni che facilitano l'adesione a progetti e interventi così innovativi. Come molti operatori intervistati hanno aggiunto al termine della loro intervista, è necessario che si continui con le attività di sensibilizzazione e promozione affinché sempre più operatori vengano a conoscenza dell'*advocacy* e delle possibilità che offre. Certamente, il sostegno dei responsabili dei servizi e dell'ente al quale si appartiene è fondamentale per tale scopo. Gli operatori che hanno fatto richieste di attivazioni di *advocacy* appartenevano infatti a servizi già sensibili al tema dei diritti dei minori e del loro ascolto e questo ha facilitato la loro partecipazione al progetto. Lavorare all'interno di un servizio che crede nella partecipazione dei minori e che si apre a nuovi scenari operativi possibili permette agli operatori di proporre nuovi interventi, di sperimentare la propria creatività e di rimettere alcune proprie certezze in discussione.

La promozione della conoscenza e della cultura dell'*advocacy* è sicuramente un aspetto che ancora necessita di grande attenzione per riuscire a superare questa fase iniziale di sperimentazione.

La ricerca condotta mostra il riconoscimento di alcuni significativi punti di forza e vantaggi di tale pratica di lavoro da parte di chi l'ha sperimentata. Va ricordato tuttavia che si è trattato di una piccola sperimentazione e che sarebbe necessario lo studio di ulteriori interventi di *advocacy* professionale indipendente per validare tali punti di forza. Inoltre, per permettere ai servizi interessati di valutare l'introduzione del lavoro di un portavoce professionale a supporto dei bambini e ragazzi che seguono, sarebbe necessario mettere a fuoco le condizioni organizzative che rendono possibili le caratteristiche di indipendenza del lavoro di tale professionista, seppur nel sistema formale dei servizi di tutela minorile.

## BIBLIOGRAFIA

### ADVOCACY QPM

(2014) *A code of practice. Recognising quality in independent advocacy*, <https://qualityadvocacy.org.uk>, 03/07/2020.

### AGLIETTA E. - BONAGA S. - FERRONE D.

(2010) *"Eravamo come un'isola sperduta...": l'affidamento narrato in prima persona*, in A.R. FAVRETTO A.R. - C. BERNARDINI (a cura di), *Mi presti la tua famiglia? Per una cultura dell'affidamento eterofamiliare per minori*, FrancoAngeli, Milano, pp. 91-155.

### BARNES V.

(2007) *Young people's views of children's rights and advocacy services: a case for caring advocacy?*, "Child Abuse Review", 16, pp. 140-152.

- BELL M.  
(2011) *Promoting Children's Rights in Social Work and Social Care: A Guide to Participatory Practice*, Jessica Kingsley Publishers, London.
- BELOTTI V.  
(2016) *Tra adesione, compiacenza e scetticismo. La prospettiva degli adulti sulla partecipazione dei ragazzi nel sistema di protezione sociale italiano*, in M.C. BELLONI - R.E. BOSISIO - M. OLAGNERO (a cura di), *Traguardo infanzia. Benessere, partecipazione e cittadinanza*, Accademia University Press, Torino, pp. 110-126.
- BELOTTI V. - MILANI P. - IUS M. - SATTA C. - SERBATI S.  
(2012) *Crescere fuori famiglia*, Osservatorio Regionale Politiche Sociali della Regione Veneto, Venezia.
- BERTOTTI T.  
(2012) *Bambini e famiglie in difficoltà. Teorie e metodi di intervento per assistenti sociali*, Carocci, Roma.
- BICHI R.  
(2007) *La conduzione delle interviste nella ricerca sociale*, Carocci, Roma.
- BONDIOLI R. - MOLINARI L.  
(2005) *Minori in affido: perché?*, “Prospettive Sociali e Sanitarie”, 7, pp. 10-14.
- BOYLAN J. - DALRYMPLE J.  
(2006) *Contemporary advocacy: practice for children and young people*, “Childright”, 223, pp. 28-30.  
(2009) *Understanding advocacy for children and young people*, Open University Press, Midenhead.
- BOYLAN J. - ING P.  
(2005) *“Seen but not heard” – young people's experience of advocacy*, “International Journal of Social Welfare”, 14(1), pp. 2-12.
- BRADY L.M. - GRAHAM B.  
(2018) *Social research with children and young people: a practical guide*, Policy Press, Bristol.
- CABIATI E.  
(2015) *Gli assistenti sociali in Child Protection. Cosa pensano, cosa fanno, come stanno. Un'indagine in Lombardia*, Erickson, Trento.
- CALCATERRA V.  
(2013) *Advocacy e tutela dei minori. Il caso inglese*, “Studi di Sociologia”, 2, pp. 163-184.  
(2014) *Il portavoce del minore. Manuale operativo per l'advocacy professionale di caso*, Erickson, Trento.  
(2015a) *Il visiting advocacy in comunità di accoglienza. La voce dei bambini e dei ragazzi*, “Lavoro Sociale”, 15(4), pp. 55-79.  
(2015b) *Lucia e il lavoro con il portavoce. Analisi metodologica di un intervento di advocacy di caso*, “Lavoro Sociale”, 15(6), pp. 99-112.  
(2016) *L'advocacy nella tutela minorile. Prime esperienze italiane del lavoro del portavoce professionale*, “Minorigiustizia”, 2, pp. 155-162.
- CASHMORE J.  
(2002) *Promoting the participation of children and young people in care*, “Child abuse & neglect”, 26(8), pp. 837-847.
- CHASE E. - SIMON A. - WIGFALL V. - WARWICK I. - HEATHCO S.  
(2006) *Findings from an Evaluation of the Voice Advocacy Service*, Thomas Coram Research Unit, London.
- DALRYMPLE J. - BURKE B.  
(2006) *Anti-Oppressive practice. Social Care and the Law*, Open University Press, New York.



- DALY F.  
(2014) *"It's About Me": Young People's Experiences of Participating in Their Care Reviews, Empowering Children in Care*, Dublin.
- DOMINELLI L.  
(2002) *Anti-oppressive social work: Theory and practice*, Palgrave MacMillan, London.
- FOLGHERAITER F.  
(2011) *Fondamenti di metodologia relazionale: La logica sociale dell'aiuto*, Erickson, Trento.
- FOLGHERAITER F. - RAINERI M.L.  
(2012) *A critical analysis of the social work definition according to the relational paradigm*, "International Social Work", 55(4), pp. 473-487.
- FRANK J. - TATUM C. - TUCKER S.  
(1999) *On Small Shoulders*, The Children Society, London.
- GALLAGHER M. - SMITH M. - HARDY M. - WILKINSON H.  
(2012) *Children and families' involvement in social work decision making*, "Children & Society", 26(1), pp. 74-85.
- HART R. A.  
(1992) *Children's participation: From tokenism to citizenship*, N. inness 92/6.
- HERBERT M. D.  
(1989) *Standing Up for Kids: Case Advocacy for Children and Youth, Strategies and Techniques*, Office of the Children's Advocacy, Alberta.
- HETHERINGTON R. - COOPER A.  
(2001) *Child protection: lessons from abroad*, in L. CULL - J. ROCHE (a cura di), *The Law and Social Work: Contemporary Theory, Policy and Practice*, Palgrave, Basingstoke, pp. 97-104.
- HOLLAND S.  
(2001) *Representing children in child protection assessments*, "Childhood", 8(3), pp. 322-339.
- HOLLAND S. - O'NEILL S. - SCOURFIELD J. - PITHOUSE A.  
(2004) *Outcomes in Family Group Conferences for Children on the Brink of Care: A Study of Child and Family Participation, Final report to the Welsh Office of Research and Development in Health and Social Care*, Unpublished Research Report, Cardiff University School of Social Sciences.
- HOY M.A.  
(2013) *"The participation promise of family group conferencing – theory or practice?" A qualitative comparison study of children's participation in family group conferences and child protection case conferences'*, doctoral thesis, Belfast, Queen's University.
- JELICIC H. - GIBB J. - LA VALLE I. - PAYNE L.  
(2013) *Involved by Right: The Voice of the Child in the Child Protection Conferences*, National Children's Bureau, London.
- KENNAN D. - BRADY B. - FORKAN C.  
(2018) *Supporting Children's Participation in Decision Making: A Systematic Literature Review Exploring the Effectiveness of Participatory Processes*, "British Journal of Social Work", 48, pp. 1985-2002.
- KNIGHT A. - OLIVER C.  
(2007) *Advocacy for disabled children and young people: Benefits and dilemmas*, "Child and Family Social Work", 12(4), pp. 417-425.
- LINDSAY M.J.  
(1995) *Involving young people in decision-making*, "Children Australia", 20(1), pp. 39-42.

- MASON J.  
(2008) *A children's standpoint: Needs in out-of-home care*, “Children & Society”, 22(5), pp. 358-369.
- MILANI S.  
(2019) PIPPI. *Un programma che promuove l'innovazione sociale*, “Studium Educationis”, XX, (1), pp. 7-21.
- MUENCH K. - DIAZ C. - WRIGHT R.  
(2017) *Children and parent participation in Child Protection Conferences: A study in one English Local Authority*, “Child Care in Practice”, 23(1), pp. 49-63.
- MUNRO E.  
(2001) *Empowering looked-after children*, “Child & Family Social Work”, 6(2), pp. 129-137.
- NOON A.  
(2000) *Having a Say: The Participation of Children and Young People at Child Protection Meetings and the Role of Advocacy*, The Children's Society, London.
- OLIVER C. - KNIGHT A. - CANDAPPA M.  
(2006) *Advocacy for Looked After Children and Children in Need, London, Report for the Department for Education and Skills*, Thomas Coram Research Unit, London.
- PATT S.  
(2011) *L'ascolto dell'esperienza di chi è stato affidato*, “Prospettive assistenziali”, 175, pp. 16-20.
- PITHOUSE A. - PARRY O. - CROWLEY A. - PAYNE H. - BATCHELOR C. - ANGLIM C. - ASPINWALL T. ET AL.  
(2005) *A study for advocacy services for children and young people in Wales: A key messages report*, Cardiff University School of Social Sciences, Cardiff.
- RAINERI M.L. - CALCATERRA V.  
(2012) *Verso un affidamento partecipato. Alla ricerca di strategie efficaci*, “Lavoro Sociale”, 12(1), pp. 93-115.
- RITCHIE J. - SPENCER L. - O'CONNOR W.  
(2003) *Carrying out Qualitative Analysis*, in J. RITCHIE - J. LEWIS (a cura di), *Qualitative Research Practice*, Sage, London, pp. 219-262.
- ROCHE J. - TUCKER S.  
(2003) *Extending the social exclusion debate: an exploration of the family lives of young carers and young people with ME, in childhood*, “A Global Journal of Child Research”, 10, pp. 439-456.
- SALA E.  
(2010) *L'intervista*, in A. DE LILLO (a cura di), *Il mondo della ricerca qualitativa*, Utet, Torino, pp. 78-104.
- SERBATI S.  
(2019) *La partecipazione delle famiglie e dei bambini nel Programma P.I.P.P.I. Lezioni da una best practice*, “Studium Educationis”, XX, (1), pp. 115-133.
- SERBATI S. - MILANI P.  
(2013) *La tutela dei bambini. Teorie e strumenti per valutare l'intervento con le famiglie vulnerabili*, Carocci, Roma.
- THOMAS N. - O'KANE C.  
(1999) *Children's participation in reviews and planning meetings when they are looked after “in middle childhood”*, “Child and Family Social Work”, 4(3), pp. 221-230.
- TUCKER S.  
(2011) *Listening and Believing: an examination of young people's Perceptions of why they*

*are not believed by professionals when they report abuse and neglect*, "Children & Society", 25, pp. 458-469.

ULVIK O.S.

(2015) *Talking with children: Professional conversations in a participation perspective*, "Qualitative Social Work", 14(2), pp. 193-208.

VIS S.A. - STRANDBU A. - HOLTAN A. - THOMAS N.

(2011) *Participation and health – a research of child participation in planning and decision making*, "Child and Family Social Work", 16, pp. 325-335.

ZANCHETTA C.

(2017) *Il senso della partecipazione. Come gli operatori sociali percepiscono la partecipazione degli utenti nel progetto di aiuto*, "Lavoro Sociale", 17 (4), pp. 61-79.