



Università
Ca' Foscari
Venezia

Corso di Laurea magistrale in
Lavoro, cittadinanza sociale e interculturalità

Tesi di Laurea

L'ascolto nella tutela minorile

Relatore

Ch. Prof. Fiorino Tessaro

Laureando

Maria Rebecca Longhi Riad

Matricola 826797

Anno Accademico

2020 / 2021

INDICE

INTRODUZIONE	9
<u>PARTE PRIMA</u> : Approcci teorici sulla tematica dell'ascolto	11
CAPITOLO I: Filosofia	13
§1.1 Evoluzione terminologica dell' <i>auscultare</i>	13
§1.2 Socrate, pioniere dell'ascolto	14
§1.3 Heidegger. Una rilettura fenomenologica della comprensione	15
CAPITOLO II: Scienze Umane	21
§2.1 I caposaldi della comunicazione, R. Jakobson e P. Watzlawick	21
§2.1.1 CNV – L'importanza della comunicazione non verbale	24
§2.2 L'empatia	27
§2.2.1 Neuroscienze e Neuroni Specchio	31
§2.3 L'intelligenza emotiva	38
CAPITOLO III: Approccio Normativo-Giuridico	41
§3.1 Il minore come soggetto di diritto	43
§3.2 Legislazione Internazionale	45
§3.2.1 Convenzione di New York	46
§3.2.2 Convenzione di Strasburgo	48
§3.2.3 Convenzione dell'Aja	49
§3.3 Fonti nazionali e Cassazione Civile	50
§3.3.1 Protocolli d'intesa	53
§3.4 L'ascolto del minore nel processo penale	54
<u>PARTE SECONDA</u> : Indagine pratica	61
CAPITOLO IV: Strumenti	63
§4.1 L'approccio al minore	63
§4.1.1 Strategie fredde e calde	63
§4.1.2 L'ascolto attivo	64
§4.1.3 Il disagio minorile	65
§4.2 Gli strumenti della psicologia	67
§4.2.1 L'importanza della psicologia evolutiva	67
§4.2.2 La sintonizzazione affettiva	68
§4.2.3 Il disegno infantile	69
§4.2.4 Test Clinici	70

§4.3 Ordinamento in sede giurisdizionale.....	74
§4.3.1 Protocollo	74
§4.3.2 Capacità di discernimento.....	75
§4.3.3 Figure coinvolte	77
CAPITOLO V: Ricerca.....	79
§5.1 Questionario	79
§5.2 La paralisi dell'azione	89
CONCLUSIONI.....	93
BIBLIOGRAFIA.....	95

INTRODUZIONE

La seguente tesi si focalizza sul concetto di ascolto nell'ambito della tutela minorile. All'interno di quest'ampia area subentrano molteplici figure, che in misura più o meno maggiore si mettono in ascolto del minore, per poter poi attuare la miglior progettualità risolutiva al disagio. In tal sede si vuol dar luce all'ascolto come focus tematico, a livello teorico nella prima parte, che si concretizza nella seconda, più pragmatica. Nella prima sezione, tre sono gli approcci teorici sviluppati. Troviamo l'evoluzione del concetto dell'*auscultare* partendo dal suo significato primo, da un punto di vista filosofico, analizzato tramite il pensiero di Socrate, attuando a seguire una vera e propria rilettura fenomenologica del pensiero di Heidegger, come piedistallo per la comprensione. In seguito ci si addentra nel campo delle scienze umane, all'interno delle quali ci si sofferma sull'importanza della comunicazione *in primis*, con le sue teorie su linguaggio verbale e non; *in secundis* si approfondisce l'importante esegesi, a livello neuro-scientifico, dell'empatia, con il relativo esame dei neuroni specchio. Trovandoci in un ambito sociale, il quale s'interfaccia obbligatoriamente con l'area legislativa, è doveroso alludere all'approccio normativo-giuridico, del quale si esamina la legislazione cui l'ascolto ha fatto e deve far riferimento, considerando il progresso storico del concetto di minore inteso come soggetto di diritto e i protocolli in sede civile/penale cui fa riferimento.

Nella seconda parte si attua un'indagine pratica, analizzando le modalità di approccio all'ascolto del minore. L'aggancio è il primo step, il quale dà forma alla relazione comunicativa che andrà a crearsi e la conseguente modalità di apertura dialogica. A sostegno delle doti empatiche per l'ascolto attivo, si analizzano alcuni interessanti strumenti della psicologia che potrebbero essere utilizzati da qualsiasi professionista. Per quanto concerne il livello giurisdizionale, è importante altresì verificarne il protocollo in sede, in base alle varie età e capacità di discernimento. Ultimo ma non per importanza, il risultato di un questionario posto ad un campione di soggetti che operano con minori, nonché il chiarimento della cosiddetta "paralisi dell'azione", che si risolverebbe con una maggior cooperazione dei servizi territoriali in essere e un'elevata competenza formativo-teorica dei professionisti su campo.

PARTE PRIMA

Approcci teorici sulla tematica dell'ascolto

*“Considerando che il saper
ascoltare bene è il punto
di partenza per vivere
secondo il bene”*

[Plutarco, *L'arte di ascoltare*]

CAPITOLO I

Filosofia

§1.1 Evoluzione terminologica dell'*Auscultare*

Ascoltare [dal lat. volg. *Ascũltare*, lat. class. *Auscũltare*] è un verbo transitivo derivante dalla radice *auris*, letteralmente significa sentire, ovvero udire con l'orecchio.

L'accezione fisiologica si limita al rapporto che intercorre tra l'orecchio e i neuroni, il primo, dedito alla gestione dello spazio e dell'equilibrio, all'avvento dello stimolo acustico trasferisce la comunicazione ai secondi, i quali traspongono a loro volta al cervello, il quale tramuta il tutto in nozioni ed emozioni.

Ascoltare però, uscendo dall'accezione letterale, implica l'aggiunta dell'attenzione, in tal ambito essenziale, la quale amplia di senso il significato e sprigiona un universo espressivo che esce dalla mera capacità funzionale data dalla percezione uditiva.

Essere in ascolto, rimanere in ascolto, dare ascolto, prestare ascolto; sono tutte modalità che implicano la presenza dell'attenzione e che fortificano il senso proprio dell'ascolto.

Vediamo nello specifico l'evoluzione terminologica della locuzione. Abbiamo già contestualizzato il significato primo che viene attribuito di comune uso, ovvero ascoltare, inteso come udire con attenzione, il quale a sua volta culmina nei concetti di assistere [dal lat. *ad-sistĕre*, stare accanto] e di partecipare [dal lat. *particeps – icĭpia*, far parte]. In secondo luogo, lo «stare a sentire» viene inteso come obbedienza ad una *autoritas*, quindi come adempienza, ottemperanza; infatti la locuzione *ad audiendum verbum*, tradotta letteralmente, significa «(andare) ad ascoltare la parola» ed è un'espressione che viene utilizzata in occasione della convocazione da parte di un responsabile per ricevere direttive o istruzioni” (Grassi, 2017).

In terzo luogo troviamo *l'acusmatica*, quel modello didattico tale per cui il discepolo ascolta il maestro che rimane però nell'ombra, nascosto, tipico della scuola pitagorica. *Dulcis in fundo*, troviamo la connotazione che più si addice alla conclusione della

cronistoria terminologica a cui tendeva la nostra teoria originaria: quindi il passaggio fondamentale dalla sensorialità alla comprensione. Sostiene Grassi (2017) a p.2:

essere all'ascolto sarà qualcosa di più che essere in ascolto, poiché traduce una tensione relazionale che trascende il sentire acustico per approdare al comprendere; comprendere l'altro nel senso di intenderlo all'interno di una relazione comunicativa (o anche semplicemente sonica). Ciò che connota l'ascolto inteso come comprensione di significati che non ci appartengono è una tensione che è insieme intenzione e impegno, ma anche curiosità e inquietudine.

E' proprio in questo ultimo senso che il dialogo con il minore dev'essere attuato: con l'intenzione e l'impegno di comprendere in toto ciò che viene detto ma soprattutto non detto.

§1.2 Socrate, pioniere dell'ascolto

Dopo aver contestualizzato l'*Auscultare*, è doveroso citare Socrate, come punto di partenza, in riferimento alla tradizione filosofica occidentale. Il filosofo era figlio della levatrice Fenarete, la quale ispirò il suo concetto di *maieutikè tèchne*, l'arte ostetrica, grazie al quale lui stesso personificava l'ostetrico nell'estrarre, non il fanciullo, ma bensì le verità insite in lui. Chiaro risulta il collegamento con la pedagogia moderna, per la quale è prioritario e basilare sviluppare le potenzialità del bambino, individuandole innanzitutto ed estraendole poi; ruolo del maestro quindi sarà di facilitatore di processi interni.

Socrate si considera un ostetrico della psiche o di anime, genera le idee nei suoi allievi, ma in qual modo? Attraverso il *dialèghestai*. Socrate, sostiene Tomatis (2005, p. 210) è all'ascolto dell'altro. Presta attenzione anche alle parole degli dei. Inoltre si pone in ascolto di se stesso. Con l'orecchio aperto, si impegna arditamente nel campo dell'ascolto e vi resta sempre fedele. Saggio fra i saggi, Socrate è un ascoltatore modello. È il primo a capire che non vi può essere condivisione senza conoscenza di sé.

Corradi Fiumara sostiene che la disposizione all'ascolto diviene espressione di un λόγος che non è solo un dire ma soprattutto un ascoltare (p.188). Il λόγος – lògos, indica la parola, ma anche il discorso, il pensiero e il ragionamento che vi soggiace. La filosofia del lògos è filosofia socratica e la filosofia socratica è la filosofia della parola. Chiaramente un buon ascolto della parola dell'altro avviene nel momento in cui è già stato portato a compimento l'ascolto di se stessi, infatti echeggia il *ghnôthi sautòn*, ovvero il rinomato “conosci te stesso” dell'oracolo di Delfi¹.

Il conoscere se stessi implica nuovamente la dimensione della comprensione e volendo entrare nel merito di questa ricerca il *ghnôthi sautòn* è ravvisabile non tanto nella profondità dell'animo umano in questione, ma fa riferimento alla professionalità delle figure coinvolte nell'ascolto, in questo caso specifico, del minore. Dunque in termini pragmatici, possiamo parlare di professionalità consapevole laddove l'uditore utilizza la cosiddetta, in scienze sociali, “cassetta degli attrezzi” con la finalità di conseguire l'obiettivo di tutela mediante l'ascolto e la conseguente comprensione, da cui trarre gli elementi più proficui al raggiungimento della meta.

§ 1.3 Heidegger. Una rilettura fenomenologica della comprensione

Ma che cosa significa veramente “ascolto” in questo preciso contesto di tutela? Significa comprensione [dal lat. *comprehensio -onis*], letteralmente la capacità di capire con intelletto, inoltre comprendere emotivamente colui che si ha di fronte.

La comprensione si attua mediante l'ascolto, nello specifico della parola, che si realizza attraverso il silenzio, tutto ciò al fine di comprendere colui che parla e poter poi attuare la miglior progettualità risolutiva finalizzata al benessere del minore. Vediamo singolarmente questi elementi.

Si dice che abbiamo due orecchie ma una sola bocca, pare quindi che fisiologicamente si dia più importanza alla sfera dell'ascolto piuttosto che alla facoltà del parlare.

¹ L'oracolo è il più antico della tradizione greca e “conosci te stesso” era inciso sulla facciata frontale del tempio di Apollo (Delfi) e invitava gli uomini a indagare nel loro io più profondo per scoprire la loro vera essenza.

Porsi in modalità di ascolto implica il silenzio: la capacità di attesa, le pause stesse, l'interpretazione del linguaggio non verbale, l'"ascolto dell'attesa" stessa della parola. In una società come la nostra, intrisa di rumore, di crisi esistenziale, nonché di un noi indifferenziato dove solo l'apparire rimane, Heidegger avrebbe sicuramente avvalorato ciò che è il silenzio consapevole e costruttivo per l'accoglimento dell'apertura dell'altro. Il silenzio ha sempre significato, il quale va colto, come preludio al dispiegarsi della parola.

Heidegger invero pone l'accento su come il silenzio sia propedeutico alla comprensione:

L'apertura dell'uomo al mondo è la comprensione. Ma la comprensione presuppone una modalità esistenziale fondamentale: l'ascolto, inteso come l'apertura dell'Essere al mondo che lo circonda e non può esistere un ascolto autentico se l'uomo non si pone in una disposizione silenziosa alla comprensione dell'altro.

Il silenzio, dunque, è lo strumento fondamentale che l'uomo può utilizzare per contrastare la banalità della chiacchiera e dell'esistenza inautentica: è un dispositivo che permette all'uomo di vivere secondo un progetto di vita autentica e permette di cogliere la vera essenza dell'Essere. (Guido & Motta, 2014, p.4)

E' necessario soffermarsi sul potere comunicativo che vive la dimensione del silenzio, soprattutto quando si entra nel delicato campo oggetto di questa ricerca. I *cliché* ritengono il silenzio sinonimo di chiusura, d'introversione, intercapedine esclusiva, ma al contrario diviene proprio lo spazio inclusivo nei confronti dell'altro (il minore) che parla e che si apre all'aiuto. Se lo scopo è la tutela dei minori è d'obbligo riconoscerli come persone nei loro bisogni e per fare ciò è necessario garantire loro il diritto di essere ascoltati. La quotidianità porta costantemente alla relazione e noi uomini, animali sociali, siamo inclini per natura alla creazione di rapporti, ma sta a ognuno di noi, figure professionali e non, riuscire a creare un incontro con l'alterità che sia costruttivo. Per tal motivo si può affermare che qui il silenzio diviene un

silenzio ricettivo, che permette a colui che ascolta di estrapolare ciò che l'interlocutore vorrebbe esprimere.

Ma “priva di rapporto col silenzio, la parola diviene vaniloquio, senza rapporto con la parola il silenzio diviene mutismo” esordisce Guardini in *Virtù* (2008), e così dobbiamo rivolgere l'attenzione all'altra faccia della medaglia: colui che parla.

L'uomo parla. Noi parliamo nella veglia e nel sonno. Parliamo sempre, anche quando non proferiamo parola, ma ascoltiamo o leggiamo soltanto, persino quando neppure ascoltiamo o leggiamo, ma ci dedichiamo a un lavoro o ci perdiamo nell'ozio. In un modo o nell'altro parliamo ininterrottamente. Parliamo, perché il linguaggio ci è connaturato. Il parlare non nasce da un particolare atto di volontà. Si dice che l'uomo è per natura parlante, e vale per acquisito che l'uomo, a differenza della pianta e dell'animale, è l'essere vivente capace di parola. Dicendo questo, non s'intende affermare soltanto che l'uomo possiede, accanto ad altre capacità, anche quella del parlare. S'intende dire che proprio il linguaggio fa dell'uomo quell'essere vivente che egli è in quanto uomo. L'uomo è uomo in quanto parla [...] Dappertutto ci si fa incontro il linguaggio. (Heidegger, 1973, p.27)

Chiaramente l'ascolto e il silenzio si intrecciano in un'unica trama, la quale sottostà alla sola figura dell'uditore, ma quale riflessione attuerà Heidegger su colui che viene altresì ascoltato e che espone il suo pensiero tramite il linguaggio? Nel saggio *In cammino verso il linguaggio* (1973) l'autore sostiene che il linguaggio è connaturato all'uomo e l'individuo è tale proprio in quanto parla.

Heidegger (1974, p. 267) tratta con grande cura questa tematica e parla di linguaggio come una vera e propria dimensione a sè. “Il linguaggio è la casa dell'essere, nella sua dimora abita l'uomo.” Il progetto heideggeriano riformula la domanda sull'essere e per farlo apre una riflessione sulle parole, su come la verità dell'essere appare e si nasconde nel linguaggio stesso. Tratta il linguaggio non come strumento, mero canale di comunicazione, trasferimento di sensi e informazioni, dimensione proposizionale o

giudizio logico che asserisce qualcosa; ma il linguaggio come fondamento principe del nascondimento e svelamento dell'essere, essere che parla nel linguaggio "a noi" e nei cui confronti dobbiamo porci in una posizione di ascolto. Questo linguaggio verso cui l'autore si mette in cammino non è quello razionale, è un linguaggio che definisce originario e primordiale. L'ermeneutica dell'ultimo Heidegger è tutto un concentrarsi sull'etimologia delle parole, si focalizza sull'analisi delle stesse, non è solo un gioco dialettico ma un tentativo di cogliere l'essere lasciando che sia esso stesso a parlare. Il pensiero attua nel linguaggio la sua forza rilevatrice, manifestativa e restituente la verità, come apertura e svelatezza dell'essere. Si pensa banalmente al linguaggio e alla parola come ad una questione stilistica, in realtà corrisponde a un'esigenza metafisica ma allo stesso tempo profonda dell'uomo, che va colta. Il linguaggio infatti fa da ponte e cornice contestuale al *Dasein*, ovvero all'Esserci, espressione ontologicamente fondamentale nella teoria heideggeriana. L'Esserci è usato dall'autore per indicare delle forme esperienziali che hanno gli uomini, quella più adatta in tal sede fa riferimento all'essere con gli altri, all'esistenza plurale. L'autore (1971, p. 111) fa riferimento ad una consapevolezza di essere soli ma in una pluralità di esseri, quindi di poter entrare in contatto con gli altri: "All'essere dell'Esserci appartiene la comprensione dell'essere."; ed è proprio in questo passaggio che avviene la comprensione e la coscienza della solitudine, che può sentirsi risolleata.

La situazione emotiva è una delle strutture esistenziali in cui l'essere de "Ci" si mantiene. Questo essere è cooriginariamente costituito dalla comprensione. [...] Il fatto che interpretiamo la comprensione come un'esistenziale fondamentale – in prospettiva ontologico-fondamentale, cioè in riferimento alla verità dell'essere. – sta a significare che questo fenomeno è concepito come modo fondamentale dell'essere dell'Esserci. [...] La comprensione è l'essere esistenziale del poter-essere proprio dell'Esserci stesso, ed è siffatta che questo essere rivela a se stesso come stanno le cose a proposito dell'essere che gli è proprio. [...] La comprensione, in quanto apertura, riguarda sempre l'intera costituzione dell'essere-nel-mondo. (Heidegger, 1971, pp. 176-179)

La comprensione dell'esserci dunque annovera la comprensione dell'altro, poiché l'essere di questo *Dasein* è "con-essere", mutua comprensione, apertura reciproca.

Nella comprensione si fonda però anche il concetto di asserzione, inteso come giudizio. Heidegger dà all'asserzione tre diverse connotazioni:

- Asserzione come manifestazione;
- Asserzione come predicazione;
- Asserzione come comunicazione;

La comunicazione, include hegelianamente le precedenti connotazioni e come espressione, è *un far-sì-che-si-veda-assieme ciò che si è manifestato nel modo del determinare*. Successivamente l'autore arriva ad asserire che il linguaggio, strumento comunicativo, è *esistenzialmente cooriginario alla situazione emotiva e alla comprensione*. (Heidegger, 1971, pp. 191-198)

Alla luce di quanto suddetto, come avviene dunque il parallelismo tra ascolto del minore nella contemporaneità e l'accezione filosofica dell'ascolto? Poiché l'essere del minore si sviluppa e si esprime nell'Esserci, comunicando tramite il linguaggio, verbale e non: emozioni, pensieri, preoccupazioni, propositi; tutto ciò, mediante le asserzioni, è reso tangibile e dev'essere colto da colui che ascolta. Il dispiegarsi della parola, permette l'apertura che include quella parola che, in situazioni di pregiudizio, spesso è faticosa da pronunciare.

La comprensione emotivamente situata dell'essere-nel-mondo si esprime nel discorso. La totalità di significati della comprensibilità accede alla parola. I significati sfociano in parole. [...] Il linguaggio è l'espressione del discorso. [...] Il discorso è linguaggio in senso esistenziale, perché l'ente di cui esso articola l'apertura in base a significati ha il modo di essere dell'essere-nel-mondo, gettato e confinato nel mondo. (Heidegger, 1971, p. 198)

Quindi ripercorrendo le tappe evidenziate, al fine di attuare un ascolto appropriato, è necessario un *auscultare* nella sua accezione ultima, con intenzione e impegno, al fine

di “comprendere”, il quale avviene, adempiendo ai doveri della professione, tramite gli strumenti che ritroviamo nella conoscenza, la quale si conchiude con l’attesa delle parole, che grazie al linguaggio si aprono nell’esserci, nella pazienza del silenzio e nella cura finale.

CAPITOLO II

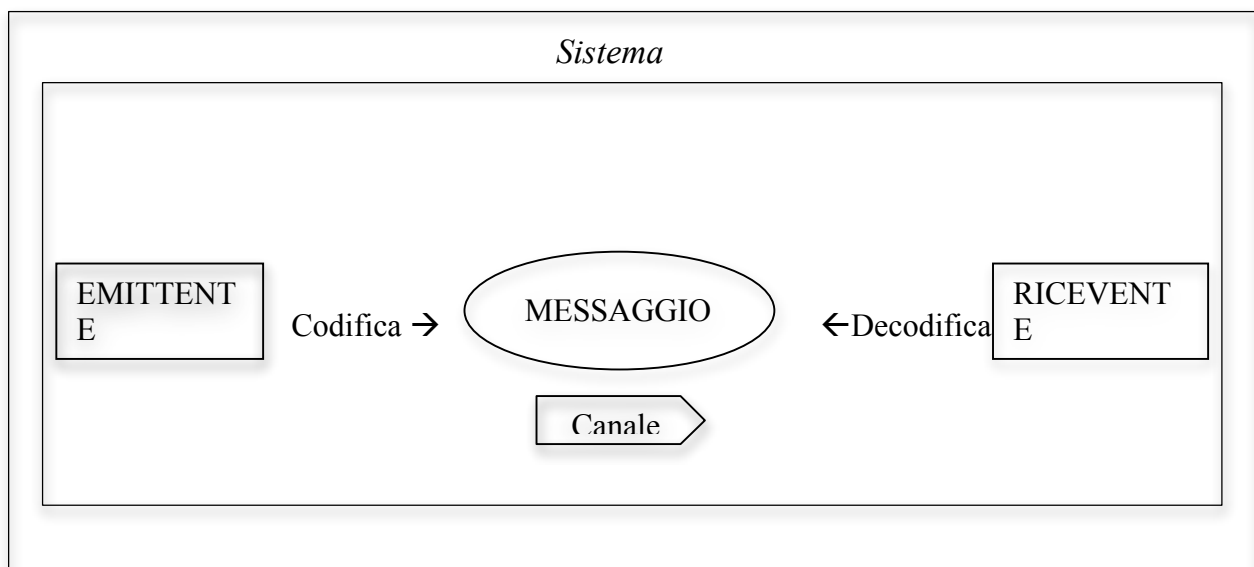
Le Scienze umane

§ 2.1 I caposaldi della comunicazione, R. Jakobson e P. Watzlawick

Dopo aver toccato filosoficamente gli aspetti che ruotano attorno al concetto di ascolto, entriamo nel merito analizzando la comunicazione dal punto di vista delle neuroscienze.

Il termine comunicazione deriva dal latino *communicare* - *communis*, che letteralmente significa “comune”, e intendeva in origine il concetto di mettere in comune, condividere; nel tempo vi si è aggiunta l’idea di passaggio, trasferimento, che è mutato a sua volta in trasmissione di informazioni. Nel pensare comune la comunicazione corrisponde in toto al linguaggio, in realtà quest’ultimo è solo lo strumento principale che essa utilizza. Fisiologicamente il linguaggio si sviluppa in aree differenti: la produzione del linguaggio si trova nell’area di Broca, nella corteccia cerebrale; la comprensione del linguaggio si trova nell’area di Wernicke, nel lobo occipitale.

Il processo di trasmissione del messaggio è stato elaborato dal linguista Roman Jakobson, il quale analizza l’interazione, a livello interpersonale, nei suoi elementi base:



L'emittente, origine del modello, elabora le informazioni, le codifica e le trasmette a un destinatario ricevente. Le informazioni compongono il messaggio. Il messaggio a sua volta è formato da segni (numerici o alfabetici) che compongono un codice, che perciò dovrà essere decodificato; il codice potrà essere verbale o non verbale, in base al linguaggio che utilizzerà. Affinché la comprensione tra emittente e destinatario vada a buon fine, il codice dev'essere il medesimo (per esempio la stessa lingua). Il canale è il mezzo attraverso il quale il messaggio si muove: uditivo-vocale, visivo-cinesico, motorio-tattile, chimico-olfattivo. Tutto questo processo s'inserisce all'interno di un contesto, che se condiviso, consente la piena comprensione.

Senza addentrarci ulteriormente nei meandri del linguaggio, è importante sottolineare che per Jakobson non si parla di mero scambio di informazioni, ma ogni scambio ha la sua funzione, il suo intento. Individua sei funzioni principali: la funzione referenziale, la funzione persuasiva (detta anche conativa), la funzione espressiva, la funzione metalinguistica, la funzione fàtica e la funzione poetica.

Quali saranno le funzioni utili in questo contesto di ascolto? Sicuramente la funzione informativa o referenziale, la quale si concentra sul referente, ovvero sull'oggetto fulcro dello scambio e quindi darà maggiori specifiche riguardo la situazione di pregiudizio in questione. La funzione persuasiva, che implica ordini o suggerimenti di azione, con i quali l'emittente cerca di indurre il ricevente a compiere un determinato atto: in tal caso ci sarà l'incoraggiamento o l'esortazione da parte del professionista affinché l'utente compia determinate azioni finalizzate a un miglioramento situazionale o riesca, per esempio, ad aprirsi maggiormente per affinare la precedente funzionalità referenziale. Per ciò che concerne la funzione emotiva o espressiva, l'attenzione viene posta sulle emozioni dell'emittente, il quale esprimerà ciò che sente; questa funzione si conquista nel momento in cui è ottenuta la fiducia e avviene ciò che abbiamo chiamato il "dispiegarsi della parola".

Abbiamo menzionato Jakobson per introdurre gli elementi base del modello comunicativo, ma risulta doveroso citare il punto di vista di P. Watzlawick, esponente della Scuola di Palo Alto, il quale ha attuato un'analisi più pragmatica, verificando a

livello comportamentale, dato un determinato scambio comunicativo, quanto i soggetti potessero esserne condizionati.

La comunicazione è uno scambio interattivo fra due o più partecipanti, dotato di intenzionalità reciproca e di un certo livello di consapevolezza, in grado di far condividere un determinato significato sulla base di sistemi simbolici e convenzionali di significazione e di segnalazione secondo la cultura di riferimento. (Watzlawick et al., 1967, pp. 40-107).

Nella comunicazione, vengono prese in esame la sintassi, la semantica, ma soprattutto nelle scienze sociali, la pragmatica, poiché tutto il comportamento è comunicazione. L'autore a tal proposito ha enunciato i famosi cinque assiomi della comunicazione, ovvero i principi cardine, fondamenta della comunicazione interpersonale:

1. Non comunicare è impossibile. Il primo assioma sancisce l'impossibilità di non comunicare, qualunque forma di interazione diventa comunicazione, qualunque elemento, silenzio incluso (§1.3).
2. "Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione, tali che il secondo classifica il primo, ed è quindi meta-comunicazione". Ogni messaggio possiede non solo un contenuto, ma anche una serie di istruzioni sul modo in cui quel messaggio dovrà essere inteso.
3. "La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione tra i comunicanti". La comunicazione è un flusso comunicativo circolare e all'interno delle varie sequenze che vi si creano, si inserisce la punteggiatura come funzione, tale per cui ogni comunicante da una propria interpretazione, la quale può modificare la tipologia di relazione che si instaura tra i partecipanti.
4. La capacità di comunicare avviene tramite un modulo digitale o analogico, il primo utilizza prettamente il canale verbale, detto anche numerico; il secondo si serve prettamente del canale non-verbale.
5. Tutti gli scambi comunicativi sono simmetrici o complementari, a seconda della loro simmetria o complementarietà, ovvero uguaglianza o differenza; tal

nozione è utile sono alla classificazione, nello specifico si fa riferimento a relazioni che si trovano su un piano orizzontale o verticale, quindi in condizione di parità o dipendenza.

(Watzlawick et al., 1967, pp. 40-107).

L'emittente invia continuamente una molteplicità di segnali diversi e il ricevente viene investito da una pioggia di segnali diversi. Tutto questo implica la necessità di un certo lavoro mentale da parte degli interlocutori. Ogni comunicazione avviene dentro un tessuto relazionale, la relazione condiziona la comunicazione e questa a sua volta influenza la relazione.

§ 2.1.1 CNV – L'importanza della comunicazione non verbale

Abbiamo compreso che la comunicazione utilizza due diverse modalità di espressione: il linguaggio verbale e il linguaggio non verbale. Il primo esperisce la parola, la quale però secondo recenti studi, ha un modico peso nell'interpretazione dell'informazione; al contrario le componenti del secondo, che vanno ad accompagnare le voci, fanno da supporto al linguaggio e risultano di maggior valore; infatti il bambino comunica già quando inizia a parlare.

Il non verbale comprende le varie forme di comunicazione del corpo che non utilizzano la parola ed esprimono le emozioni primarie: gioia, collera, sorpresa, tristezza, disgusto e paura. Sono state stilate differenti classificazioni, che sommariamente possiamo raggruppare come segue:

- I segnali prosodici e para-linguistici: ritmo, intonazione, forza vocale e i suoni non verbali come le pause, esitazioni, sospiri;
- L'aspetto esteriore: acconciatura, ornamenti, tutto ciò che è legato all'immagine esteriore e comunica personalità. Da ricordare che gli adolescenti tendono a unificarsi, perché stanno sperimentando e uniformarsi gli dà sicurezza.

- La distanza interpersonale: studiata dalla prossemica, la quale da significato a livello psicologico dell'uso dello spazio nella comunicazione. Le differenze dipendono fisicamente dallo spazio in cui ci si inserisce, classificando 4 tipologie di distanze abbastanza intuitive: intima, personale, sociali e pubblica. L'analisi sottolinea anche l'influenza della cultura di appartenenza per la lettura degli spazi.
- La postura: la posizione del corpo, volontaria o involontaria esprime uno stato d'animo, un interesse. (Per esempio un ginocchio tremolante può indicare ansia, le braccia incrociate una modalità di autoprotezione o chiusura, le spalle basse e incurvate insicurezza).
- Le espressioni facciali: comprendono la mimica del viso, dai sorrisi alle smorfie, dal broncio agli sguardi che palesano qualcosa. Lo sviluppo dei muscoli mimici esordisce con il compimento dei 6 mesi d'età, questi permettono l'espressione delle emozioni primarie che più tardi, solo con la formazione, la capacità di comparazione tra esperienze passate e presenti, nonché l'apprendimento delle norme sociali, comporteranno la comparsa delle emozioni complesse.²
- Gestualità: movimento delle mani o della testa, l'utilizzo massivo o minimo dipende principalmente dalla cultura di appartenenza.
- Contatto fisico: la prima forma di comunicazione dell'essere umano, utilizza il canale motorio-tattile.

Nell'interazione faccia a faccia, in modalità di ascolto, chi partecipa è impegnato a comprendere su vari fronti. Oltre al contenuto dei messaggi, deve afferrare le intenzioni che ci sono dietro, monitorare l'andamento dello scambio, rendersi conto di come si struttura la relazione e di come procede la negoziazione nei suoi vari aspetti. Occorre capire la situazione e l'intero processo comunicativo in evoluzione.

² Le emozioni semplici, come suddetto, sono: gioia, collera, sorpresa, tristezza, disgusto e paura. Plutchick elabora nel 1980 la sua famosa ruota delle emozioni, la quale simula la formazione delle successive emozioni, quali: amore, fiducia, sottomissione, soggezione, disapprovazione, rimorso, disprezzo, aggressività, aspettativa e ottimismo. Tali sono il risultato della combinazione tra loro delle emozioni semplici.

L'interlocutore che si fissa su alcuni elementi (ad esempio sui contenuti o sulle intenzioni o sulle regole di conversazione) trascurando il resto, finisce per essere scarsamente presente e subisce lo scambio comunicativo, perdendone il controllo. Come attività cognitiva la comprensione della comunicazione faccia a faccia, è piuttosto complessa; richiede tra l'altro di risolvere alcuni problemi interpretativi. Vari studi si sono occupati di come ci regoliamo nei casi di incoerenza tra segnali e di come afferriamo i significati nascosti. La massa delle nozioni nascoste sono di gran lunga preponderanti ed è proprio qui che entra in gioco l'abilità del professionista. De Santis (2018) afferma che:

Essere all'ascolto consiste in un essere sempre teso verso l'altro con l'intenzione di stabilire con l'altro una relazione. Purtroppo il nostro tempo evidenzia un essere sempre più incapaci di stabilire un legame emotivo con l'altro e coltivare l'incontro con l'altro che è la condizione per costruire relazioni e dare vita a rapporti che si fondano sulla fiducia e la stima reciproca. Ascoltare richiede impegno quanto ne richiede il parlare ma oggi più che in passato siamo inclini a non ascoltare e le motivazioni sono diverse. Un messaggio oscuro è senza dubbio "un messaggio che si oppone all'ascolto, rende impossibile la reciprocità comunicativa. Una lingua ermetizzante, uno stile comunicativo che pregia le parole introvabili nel dizionario o un periodo confusamente contorto sono dichiarazioni esplicite di una totale mancanza di interesse per l'ascoltatore. Si dà per scontato, in buona o mala fede, che esista un codice comune, che il riferimento semantico sia condiviso>, dando vita ad una comunicazione egocentrica, rigida, indifferente nei confronti delle difficoltà di colui che ascolta.

§ 2.2 Empatia

Abbiamo detto che una buona comunicazione permette una buona comprensione dell'altro e quest'attività non è pura attività logico-cognitiva, ma richiede una buona dose di quella che viene chiamata empatia. Il termine deriva dal greco antico *εμπάθεια* (*en-* dentro, e *pathos-* sofferenza). L'empatia è letteralmente la capacità di immedesimarsi negli altri per coglierne sentimenti e pensieri. Questa attitudine è alla base dei rapporti interpersonali, poiché capire il punto di vista altrui e i motivi di alcuni comportamenti permette un miglior ascolto, una maggior apertura mentale e ne deriva conseguentemente il principio di tolleranza. L'empatia diviene dunque una componente significativa nelle relazioni e fondamentale in quelle di aiuto. Chi viene ascoltato, infatti, si aprirà maggiormente nel momento in cui si sente compreso.

L'ascolto è l'apertura verso l'altro, il comprenderlo dal punto di vista non solo linguistico, ma anche mentale ed emotivo; per tal motivo ascoltare diviene vera e propria "sensibilità empatica", sforzo per immedesimarsi nell'interlocutore e possibilità di dividerne il vissuto, senza pregiudizio alcuno.

L'empatia si differenzia dalla "simpatia" - *συμπάσχω* (*syn-* insieme, *pathos-* sofferenza), letteralmente il patire insieme. E' un pensare che sente il sentire dell'altro ma, secondo l'analisi di Catarsi (2012), non presume che l'io soggetto dell'empatia e l'io oggetto dell'atto empatico si fondano in un'unità indistinta, ma lascia i soggetti in una condizione che si può definire di separatezza intimamente relazionale. Proprio relativamente a questa distanza comprensiva è doveroso portare il contributo di Edith Stein. Grande filosofa e mistica che ha influenzato la psicologia e la pedagogia del '900, a soli 24 anni già elaborava la sua teoria sull'empatia e metteva in crisi l'intero impianto fenomenologico di Husserl, smontando ciò che grandi filosofi, a suo avviso, avevano ideato, ma solo avvicinandosi alla nozione e non centrandola. Ha portato a compimento il suo concetto di empatia dopo un'esperienza di due anni come infermiera in un ospedale militare, avendo a che fare con persone di nazionalità diverse doveva trovare la lingua universale per poterci comunicare. Ha sperimentato su campo la necessità di trovare il punto di contatto con chi aveva di fronte, le serviva una chiave e l'ha trovata nell'atto empatico. La nozione di empatia è stata però

brutalizzata nel corso del tempo, nel senso che il linguaggio comune tende a confondere l'“empatizzare” con un sentirsi tutt'uno con qualcosa, ma non si empatizza “ne con l'universo, ne con il cielo”; questo è un processo conoscitivo e il culmine di questo avviene esclusivamente tra esseri umani e non tra oggetti. Scrive Stein (1985, pp. 88-89):

Un'edizione straordinaria dà notizia che una fortezza è capitolata. La notizia suscita in coloro che l'hanno appresa un sentimento d'entusiasmo, di gioia, d'esultanza. Tutti provano “lo stesso” sentimento. Sono qui crollate le barriere che separano un io dall'altro? [...] Nient'affatto! Io provo la mia gioia e colgo, empatizzando, quella dell'altro e vedo che la gioia è sempre la stessa. Mentre vedo questo, sembra [*scheint*] sparire quel carattere di non-originarietà della gioia estranea, e che poco a poco essa, del tutto analoga ad un fantasma, si copra con la mia gioia che provo in maniera viva ed in carne ed ossa. [...] Ciò che gli altri sentono lo ho ora intuitivamente davanti a me, assume un corpo proprio e vive attraverso il mio sentire; inoltre dall'“io” e dal “tu” emerge ora il “noi” in guisa di un soggetto di grado più elevato. [...] Ma “io”, “tu”, e “lui” vengono conservati nel “noi”, e il soggetto dell'unipatia non è un “io” ma un “noi”. E noi esperiamo gli altri non attraverso l'unipatia, bensì attraverso l'empatia, e questa rende possibile tanto l'unipatia quanto l'arricchimento della propria esperienza vissuta.

L'autrice organizza trifasicamente l'empatia: in principio vi è l'emersione del vissuto, cioè la comparsa di un'espressione facciale, una mimica, una gestualità, un cambio di sguardo, un qualcosa del sopraccitato linguaggio non verbale, che indica un'emozione e diventa ciò a cui si rivolge l'attenzione; l'uditore percepisce da ciò che vede quale sarà lo stato interno di colui che ha di fronte. Interpreta ciò che i sensi traggono e suppongono percepire.

La seconda fase è l'esplicitazione riempiente, in cui l'oggetto dell'attenzione non è più la persona che si ha di fronte, ma lo stato d'animo che si ha supposto esistere,

quindi la tensione passa dalla persona all'oggetto, al suo vissuto originario. La più grande confusione creatasi attorno a tal concezione è pensare che "il dolore dell'altro sia il mio", ciò non avviene poiché non è un vissuto originario (affine alla Pnl³).

Colui che ha colto quel dolore lo porta dentro di sé e lo osserva, ma non diventa il suo dolore, in tal caso sarebbe identificazione. I nemici dell'empatia, infatti, sono proprio: il giudizio⁴, cioè il voler comprendere razionalmente il vissuto dell'altro e l'identificazione, cioè il sentire il dolore dell'altro. La comprensione, tanto cara all'autrice, è un sentire nella misura in cui si riconosce che il riferimento è il dolore dell'altro, nel momento in cui c'è chiarezza interiore riguardo l'altrui dolore.

L'ultima fase è l'oggettivazione comprensiva, la quale richiama la teoria sartriana ma non ha nulla a che fare con l'oggettivazione trattata dall'autore⁵; ovvero dopo che il soggetto è stato arricchito dall'esperienza interiore e ha ben chiaro il dolore dell'altro, deve oggettivarlo poiché insieme così possono comprenderlo, dunque entrambi permettono la sua emersione; quando si giunge all'arricchimento dato dall'altrui esperienza, si oggettivizza ed è qui che si attua il vero punto di svolta.

Uscendo dal campo teorico, è necessario far riferimento anche alla concettualizzazione più pratica dell'empatia, ovvero come relazione di cura. A tal proposito sono state messe a punto delle scale per la misurazione dell'empatia, in particolare, secondo la "Jefferson Scale of Physician Empathy", l'empatia nella cura del paziente is *"a cognitive attribute that involves an ability to understand the patient's pain, suffering, and perspective combined with a capability to communicate this understanding and an intention to help."* (Hojat & Gonnella, 2015, p. 344)

³ Programmazione Neurolinguistica: modello di impostazione comunicativa relativo al come trasmettiamo informazioni, a noi stessi e agli altri. La PNL spiega come vengono processati gli output (informazioni esterne) e come ne risenta, a sua volta, il nostro comportamento, emozioni e rappresentazioni interne.

⁴ Per giudizio Stein E. intende una concettualizzazione razionale o espressione di opinioni su ciò che l'altro sta vivendo, in cui si cerca di comprendere e si crea un'opinione, questa è la via più utilizzata. Ma nell'essere umano non c'è nulla da capire, non è paragonabile ad un teorema matematico, si può ascoltare e sentire, ma non comprendere razionalmente, come conoscenza pura.

⁵ Oggettivazione sartriana: è il comportamento di chi restituisce lo sguardo altrui. Sartre (1943, p.440): "sull'altro che mi guarda io punto a mia volta il mio sguardo. Ma uno sguardo non può guardarsi: dal momento in cui guardo lo sguardo, questo svanisce, e io non vedo altro che degli occhi. In questo momento l'altro diventa un essere che io possiedo e che riconosce la mia libertà. Sembra che il mio fine sia raggiunto, perché posiedo l'essere che ha la chiave della mia oggettività e io posso fargli sentire la mia libertà in mille modi."

Tal definizione pragmatica è ravvisabile perlopiù nelle professioni sanitarie, dove subentrano aspetti, oltre al dolore fisico stesso, come il contatto o la vicinanza, che irrimediabilmente possono dar luogo, per fare un esempio, ad imbarazzo o pudore; questi banalissimi aspetti possono a loro volta precludere l'intento iniziale portando chiusura e introversione. L'empatia come cura permette di instaurare un rapporto professionale equilibrato con il paziente, evitando sia l'isolamento affettivo sia il coinvolgimento emotivo dell'operatore. Il medico o l'operatore, sperimenterà un balzo profondo nell'universo altrui e comunicherà a sua volta. Sentire la confusione dell'altro, o la sua timidezza, la sua ira, o il suo sentimento di essere trattato ingiustamente come se fossero propri, senza tuttavia che la sua insicurezza, la sua paura o il suo sospetto si confondano con i propri è la condizione essenziale per instaurare una relazione d'aiuto efficace (Rogers, 1994).

Citando Berra (2019, p. 142):

Una delle doti che deve sviluppare il professionista della relazione d'aiuto è la capacità di capire e provare i sentimenti, le emozioni, i vissuti del cliente, tentando di recepire il suo linguaggio, per parlare una "lingua comune". Questo richiede l'entrare nei suoi "schemi mentali" e nel suo mondo di pensare. Attraverso il linguaggio, attraverso *ciò* che una persona ci dice, e il modo in cui *lo* dice, è possibile comprendere il suo modo di pensare: i termini utilizzati, la complessità o semplicità di un pensiero, la sua chiarezza o confusione, la velocità e prontezza oppure la sua lentezza riflessiva, sono tutti elementi che ci indicano un modo di funzionare della mente del nostro interlocutore. Vi deve essere come un processo di *adeguamento* del professionista al paziente, tale da arrivare a mettersi sullo stesso livello comunicativo, in modo da rendere fluida e scorrevole la comunicazione.

E' necessario dunque andare oltre la nozione comune di empatia per comprenderne l'importanza.

§ 2.2.1 Neuroscienze e Neuroni Specchio

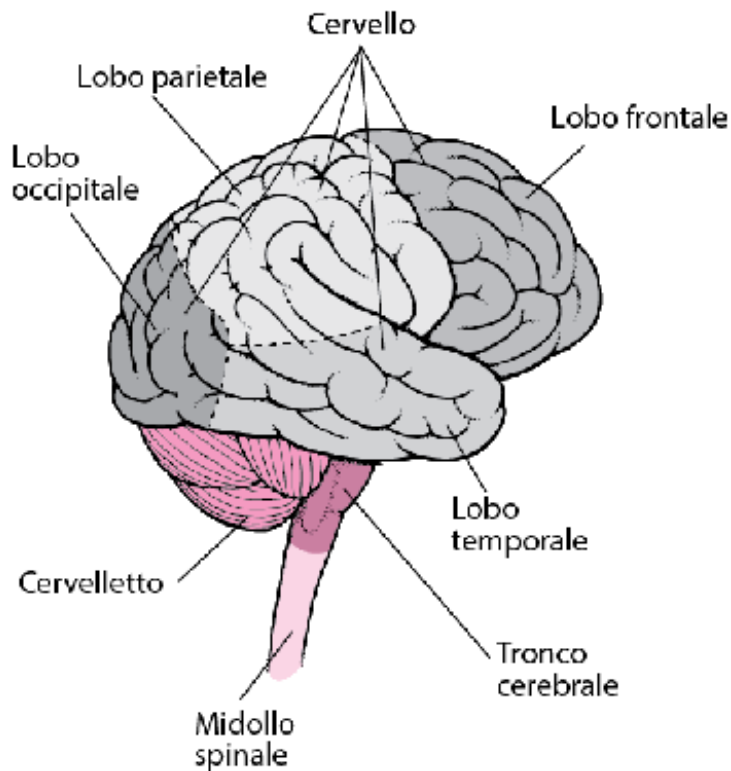
“I neuroni specchio saranno per la psicologia quello che il DNA è stato per la biologia”, questo sosteneva la profezia del 2000 di Vilayanur S. Ramachandran⁶ che si è realizzata ben oltre le aspettative. Non possiamo parlare di empatia senza parlare di *mirror neurons*, i neuroni specchio, scoperti nel 1992 dal Prof. G. Rizzolatti, neuroscienziato dell’Università di Parma. Questa rivelazione ha contribuito a rivoluzionare l’approccio delle neuroscienze.

I neuroni specchio hanno notevole importanza all’interno di quest’ambito teorico poichè stanno alla base del funzionamento dell’empatia, della socializzazione e dell’apprendimento; influenzano dunque la comunicazione e il rapporto tra le persone. Non sono da confondere con ciò che viene definito “contagio emotivo”, anche se la radice è comune: l’empatia implica componenti cognitive, affettive e sociali usate consapevolmente e implica la coscienza della distinzione sé/altro. Il contagio emotivo invece è un’esperienza in cui non vi è né consapevolezza del processo di trasmissione/ricezione delle emozioni, né distinzioni chiare tra vissuti delle persone coinvolte (Inzani et al. 2004).

La versione classica delle neuroscienze si basa sul processo logico-deduttivo, per il quale si comprendono le azioni degli altri per lo stesso motivo per cui riusciamo a risolvere un problema, questa è ufficialmente la teoria classica. Una visione eterodossa invece è quella proposta dalla fenomenologia: Husserl, Sartre, Merleau-Ponty proposero la dottrina per la quale si comprendono le azioni degli altri perché in qualche maniera quest’ultime entrano dentro noi stessi, vi è quindi una risonanza tra ciò che viene fatto e ciò che viene visto fare. Non è più dunque un processo logico, poichè le persone non sono semplicemente degli oggetti al di fuori di noi, capiamo gli altri proprio perché facciamo le stesse esperienze. E’ la comunione delle esperienze che ci permette di far capire le cose: questa era inizialmente considerata poesia, filosofia, composizione analitica che in realtà non significa nulla. Viene invece scoperto che questa comprensione è reale.

Vediamo a tal proposito una delucidazione più scientifica delle fasi di studio.

⁶ Neuroscienziato indiano.



Rizzolatti e la sua equipe hanno avviato le ricerche registrando gli impulsi dalle aree motorie, soprattutto la F5⁷: i neuroni di quest'area si attivano non solo quando un soggetto muove, a livello motorio, ma anche quando raggiunge un oggetto per prenderlo. Viene effettuata una chiara distinzione tra movimento e atto motorio, il primo è semplicemente uno spostare a livello spaziale una parte del

corpo, la seconda implica invece uno scopo, un fine ultimo, introdotto dal nostro sistema motorio che dunque codifica uno scopo.

Ma come si parlano i neuroni? Tramite segnali, i quali sono tutti uguali ed uniformi e si chiamano "potenziale d'azione", utilizzando un linguaggio semplice si può affermare che tutti i potenziali d'azione sono i medesimi, ma ciò che varia è la frequenza. Il neurofisiologo dunque registra i neuroni e cerca di capirne il linguaggio tramite la frequenza di scariche: si è notato per esempio che la scarica è presente sia quando il soggetto afferra, sia quando vede afferrare, quello che conta rimane sempre lo scopo. Il linguaggio utilizzato è dunque di modulazione di frequenza.

Ciò è visibile anche con gli stimoli visivi: se viene avvicinato un oggetto ad una scimmia si potrà verificare una conseguente scarica di neurone motorio, poiché l'oggetto si trasformerà in un vero e proprio piano d'azione, quindi se le avvicinerò un semino, la scimmia attiverà due dita, se le avvicinerò una mela, attiverà l'intero palmo. La trasformazione è immediata anche nell'uomo, automaticamente vi è l'attivazione visuo-motoria e il soggetto risulta pronto ad agire.

⁷ F5 o area di Brodmann, corteccia premotoria, situata nella corteccia motoria posta nel lobo frontale

Questo tipo di approccio allo studio del sistema motorio è radicalmente diverso dagli autori americani, infatti gli scienziati italiani hanno utilizzato un approccio etologico, ovvero gli animali coinvolti non erano condizionati, tutto si improntava sul gioco ed è proprio questo che ha aperto possibilità che non si sarebbero aperte in presenza di condizionamento.

Il ruolo dei neuroni specchio dunque è l'interpretazione, si attivano per comprendere cosa fanno gli altri, in maniera perlopiù primitiva ma immediata.

La scimmia 1 che osserva la scimmia 2 mangiare, scarica neuroni solo guardando; l'equivalente avviene nel cervello del bambino che vede la bambina mangiare; il pattern motorio è analogo. Dagli anni 90 al 2000 circa, quindi, sappiamo che quando si vede una persona afferrare un oggetto, si attivano i neuroni specchio nell'area F5, simultaneamente i neuroni gangli della base attivano anche la via cortico-spinale, dalla corteccia al midollo, uno schema motorio completo che coincide con lo schema che si attiva quando siamo in prima persona i soggetti afferranti.

Lo stesso vale anche a livello sonoro: un soggetto che sta dormendo in albergo e sente un rumore di passi, capisce che qualcuno sta camminando, il rumore è tipico, descrive l'azione, è lo stesso che pratica in prima persona.

Ma come nascono questi neuroni specchio? A Lovanio un gruppo di ricercatori ha usato la risonanza magnetica funzionale, che si basa sul calcolo della quantità di sangue in aumento o diminuzione, per esempio se si accarezza un coniglio si avrà un aumento del flusso nella corteccia contro-laterale, poiché nel momento di attivazione si necessita di maggior sangue. Si è verificato anche con la scimmia, seduta in posizione all'interno del macchinario, la quale fissa un punto luminoso, che ogni tanto cambia colore, se preme la leva riceverà un premio in cibo; mentre la scimmia fa questo gli si presentano dei filmati, è interessata al cibo, ma ugualmente si attivano i neuroni allo stimolo visivo del monitor. Si attivano le aree essenzialmente visiva e parietale, avviene l'elaborazione successiva nel lobo parietale e finalmente si forma il neurone specchio.

Un altro aspetto è quello relativo allo spazio: siamo tutti convinti che ci sia un unico spazio, in realtà è presente uno spazio vicino al corpo, che è lo spazio di agito, come se fosse attaccato alla cute e se qualcuno si avvicina troppo risulta d'impaccio, questo

è il peripersonale, lo spazio personale; l'altro è lo spazio lontano. Sono state esaminate le proprietà dei neuroni specchio con diversi spazi: i neuroni si attivano specificatamente a seconda di dove viene vista fare l'azione e si prepara l'azione successiva, per questo si è tendenzialmente pronti a reagire in maniera appropriata.

Questi in sintesi, anni di studi e sperimentazione con le scimmie, ma veniamo ora all'uomo. Già negli anni '50 con l'elettroencefalografia si era scoperto un ritmo specifico in corrispondenza della corteccia motoria, che reagiva e cambiava frequenza e si attivava non solo allo stimolo ma anche quando vedeva qualcuno fare l'azione. A tal proposito si è iniziata a studiare, nei bambini, la reattività con gli elettrodi, per verificare quali azioni capisce e a quali reagisce. Con la risonanza magnetica funzionale infine si dimostra con precisione quali sono le aree che si attivano nell'uomo quando uno osserva, ovvero le stesse aree della scimmia: sts, regione prefrontale e parietale⁸.

Ma quali sono i limiti del sistema specchio? Io vedo, ascolto e comprendo l'altro, ma capisco tutto?

Vediamo un esperimento con l'uomo: si propone ad un soggetto la visione di alcune azioni da parte di alcuni soggetti, in primis l'azione del mordere dal parte rispettivamente di uno studente (mela), una scimmia e un cane, tre specie che sanno mordere per natura; successivamente si propone la visione di uno studente che legge di cui si vede solo il labiale (non c'è stimolo sonoro), una scimmia che attua il cosiddetto *lip-smacking*⁹ e infine un cane che abbaia, di cui anche qui si vede solo la gestualità, non si sente l'abbaiato. I risultati mostrano che soprattutto l'emisfero sx, nel

⁸ Sts o solco temporale superiore è un solco cerebrale presente nel lobo temporale del cervello, che divide la circonvoluzione temporale superiore da quella media. Questa zona è coinvolta nella percezione di oggetti che altri congiuntamente stanno osservando, un solco fondamentale per definire dove sono indirizzate le emozioni degli altri. Si attiva anche a livello sonoro ed è perciò importante a livello sociale e nella comunicazione.

La regione prefrontale è la zona anteriore del lobo frontale del cervello, pianifica atteggiamenti e processi cognitivi complessi, decisioni, media nella socialità e definisce la personalità. Quest'area risulta quindi una guida al nostro io.

Il lobo parietale, laterale e mediale, ha funzione somato-sensoriale, ovvero elabora informazioni sensibili, permette il calcolo, la percezione dello spazio e inoltre comprende l'area di Wernicke e l'area di Broca, dedite al linguaggio.

⁹ Il lip-smacking, tipico dei macachi, è una tipologia di gesto comunicativo a carattere affiliativo che consiste nel chiudere e aprire ritmicamente la bocca.

momento in cui il soggetto vede il cane o la persona mordere, empatizza completamente, come se quel cane fosse lui stesso. Perché? Perché abbiamo lo stesso programma motorio. Se il soggetto però vede il cane abbaiare o vede la scimmia attuare il *lip-smacking* le cose cambiano: il soggetto capisce con l'intelletto cosa vuol dire abbaiare, che cosa implica, ma non empatizza, poiché non sa abbaiare, non fa parte del suo repertorio, quindi qui il sistema *mirror* non si attiva.

Capiamo solo quello che è già dentro di noi.

Un altro esperimento effettuato nel Regno Unito mostra cosa succede ad uno spettatore, quando vede dei ballerini professionisti danzare, nello specifico dei ballerini classici e dei ballerini di capoeira.

Gli spettatori ballerini inglesi vedendo i danzatori classici provarono fortissime emozioni ma vedendo i danzatori di capoeira queste calarono drasticamente, negli spettatori che non invece non sapevano ballare si riscontrava una lievissima attivazione. Normalmente si balla a coppie, ma si è dimostrato che lo stesso vale nell'osservazione del genere, ovvero anche se l'azione è la medesima, quindi vi è lo stesso pattern motorio, l'attivazione risulta maggiore se si osserva il soggetto dello stesso sesso.

Che cosa significa? Il cervello s'illumina.

Abbiamo parlato prettamente del sistema motorio e dei vari stimoli ad esso associato, ma è tutta qui la funzione? No, nel 2000 infatti si è dimostrato che il sistema specchio è importante per le emozioni, vediamo a tal proposito l'esperimento compiuto da Keiser. Sono stati proposti a dei soggetti degli stimoli naturali, per esempio il primo che provoca disgusto (uova marce) e successivamente in una seconda parte, si sono proposte delle immagini con volti esprimenti disgusto; da una parte quindi abbiamo lo stimolo naturale, dall'altra lo stimolo di chi subisce il disgusto naturale. I risultati si sono verificati nell'area insula¹⁰, sia di fronte allo stimolo naturale di tipo olfattivo, sia di fronte al volto disgustato, si attiva la parte del cervello dedicata alla funzione e codifica. Il soggetto sente realmente il disgusto come fosse suo, poiché si attiva la

¹⁰ Il lobo dell'insula si trova tra i lobi frontale e temporale, si occupa di funzioni relative all'emozionalità o media nell'organizzazione omeostatica. Implica il coinvolgimento nella percezione, coscienza e in alcune attività cognitive.

stessa area del cervello. Quando vediamo un uomo per terra dolorante, a causa di un incidente, proviamo davvero dolore, si attivano le stesse aree.

E' un meccanismo estremamente importante poiché significa che non siamo dei semplici freddi osservatori, ma siamo compartecipi dell'emozione altrui, ce l'abbiamo in comune, facciamo parte della stessa comunità, è puro *sharing*. Questa strana abilità di connessione con gli altri è dunque data dalle capacità sorprendenti di questi neuroni che ci aiutano a sintonizzarci con gli altri.

Come posso considerare un singolo neurone in grado di riconoscere, interpretare, comprendere, qualcosa che invece coinvolge tutto me stesso, con la mia esperienza, la mia affettività, e soprattutto con la mia storia unica ed irripetibile, tale da rendere ogni vissuto irriducibile all'universalità di un genere psicologico o neurologico che sia? Stando a ciò che abbiamo appreso dai neuroscienziati, infatti, la comprensione umana delle azioni altrui si fonderebbe sulla capacità (fisiologica e cognitiva) di individuare nell'altro delle somiglianze con il nostro modo di essere che rendono la sua alterità qualcosa di "famigliare", o perlomeno, qualcosa di non così drasticamente "estraneo" da restare del tutto incomprensibile. L'empatia si fonderebbe così sulla capacità di riconoscere nell'alterità qualcosa di simile e di instaurare, in virtù di questa somiglianza, un contatto possibile.
(Bracco, M. 2006, p.6)

Siamo intensamente e intrinsecamente creature sociali, leggiamo gli altri o meglio possiamo leggerli. Questi neuroni ci aiutano a metterci in contatto emotivo gli uni con gli altri, è auto-evidente come nel profondo della nostra architettura siamo costruiti per stare insieme. Il meccanismo specchio interessa quindi, conseguentemente all'anatomia cognitiva, i meccanismi emozionali, poiché quando sentiamo un'emozione la immettiamo, la trasmettiamo anche agli altri; è un meccanismo innato che può essere però modificato con l'educazione o con l'intervento di norme sociali e se questo avviene, ovvero si attua una forte alterazione, il bambino non sentirà più

empatia per l'altro. E' di per certo un meccanismo biologico, ma ad alto rischio perché la società stessa può modificarlo.

Doveroso a tal proposito citare Erikson E. e la sua teoria sullo sviluppo psicosociale. La sua tesi si basa sul fatto che lo sviluppo di un soggetto sia dato da più fattori, non solo dall'infanzia o dal presente che sta sperimentando, ma anche dall'intervento della società in cui cresce; la maturazione dell'individuo e quindi la creazione della personalità, gli obiettivi e le aspirazioni si svilupperebbero sulla base di 8 tappe, ovvero dei momenti cruciali (problematici) il cui superamento è propedeutico allo sviluppo delle fasi successive, questi periodi favoriscono la costruzione dell'io lungo tutto l'arco vitale.

I neuroni specchio diventano dunque scoperta di grande rilievo in tutti gli ambiti sociali, ma essenzialmente per chi si rivolge al bambino, poiché in quella fase ancora in fase di costruzione. E' fondamentale infondergli il concetto che l'altro sente e a sua volta comunica la propria emozione. Un bravo insegnante sa comunicare quello in cui realmente crede, qualora racconti nozioni senza crederci, senza spinta emozionale, al minore resterà poco, poiché non verrà emotivamente coinvolto.

Ascoltare, sentire il respiro, attendere le pause, mantenere il ritmo ecc.. , tutti i fattori già analizzati nel paragrafo relativo alla CNV, attivano, mediante il sistema specchio, il canale emotivo della relazione. La risposta emotiva sarà più o meno adeguata alla situazione, ma è proprio qui che farà capolino l'empatia.

Gli esperti di comunicazione affermano che, in un'interazione tra due soggetti, la comunicazione verbale incide per un misero 7% e il 55% appartiene alle espressioni facciali e ai movimenti del corpo (comunicazione non verbale). Il restante 38% all'aspetto vocale che riguarda il volume, il ritmo e il tono della voce (Mehrabian, 1971). In sostanza, ciò che hanno scoperto i neuroscienziati negli ultimi vent'anni sui neuroni specchio, si sposa perfettamente con gli studi condotti dallo psicologo statunitense Albert Mehrabian e li conferma da un punto di vista neurofisiologico. [...] Nonostante ciò, io credo che sapere come funzionano i neuroni specchio e la comunicazione interpersonale dovrebbe

essere patrimonio culturale di qualsiasi donna o uomo. [...] L'empatia si realizza tramite meccanismi di simulazione incarnata consentiti dal sistema *mirror* il quale permette alle persone di condividere l'uno il "mondo" dell'altro. In questo modo, un genitore può ristabilire con il proprio figlio adolescente un'intima connessione che permetterà di procedere con la comunicazione. In ciò che si è appena detto, ritroviamo quanto già affermava Mead quasi sessant'anni prima della scoperta di Rizzolatti e colleghi: per realizzare l'interazione comunicativa, è necessario mettersi nei panni dell'altro. Pertanto, nella relazione con un'adolescente, mettersi nei suoi panni, cioè empatizzare con esso, risulta indispensabile. Empatizzare significa comprendere l'altro, entrare nel suo mondo, dividerne le emozioni e gli stati d'animo. Il termine "emozione" deriva dal francese *émouvoir*, cioè "mettere in moto" e qui, il parallelo con i neuroni specchio, che sono neuroni motori, è presto fatto. L'emozione, quindi, da un punto di vista neurofisiologico riguarda l'attivazione di un movimento: osservo il tuo volto e si "mette in moto" (*émouvoir*) un meccanismo che fa risuonare in me ciò che stai provando. (Blanco, M. 2015, pp-1-7).

§ 2.3 L'intelligenza emotiva

"Davide è davvero portato per questo lavoro", tipica frase già sentita in diversi contesti, ma che cosa significa realmente? Siamo normalmente abituati a pensare che ci siano soggetti che hanno più o meno attitudine per una disciplina o area e ciò richiama alla teoria delle intelligenze multiple di Gardner¹¹. Egli innanzitutto contesta la concezione per cui l'intelligenza si basa prettamente sul QI, limitante e obsoleto; nella sua teoria sostiene che l'intelligenza, composta da differenti elementi tra loro indipendenti, sia in qualche misura paragonabile a una tavola di creta su cui si possono più o meno incidere nuove voci, ciò significa che la mente è addestrabile

¹¹ Howard Gardner, psicologo e professore presso la Harvard University.

all'acquisizione di nuove capacità. Ciò appena esplicitato è possibile grazie all'intervento di diverse forme di intelligenza, cioè specifici ambiti di abilità in base a specifiche funzioni cognitive. In particolare Gardner ha individuato 7 intelligenze, descritte nel testo *Frames of the mind* del 1983: intelligenza linguistica, logico-matematica, spaziale, sociale (interpersonale), introspettiva, corporeo-cinestetica e musicale. Il contesto socio-culturale ha ampliato sempre più le potenzialità di queste intelligenze, facendo acquisire ai soggetti molte più competenze rispetto al passato e infatti successivamente aggiungerà ne altre tipologie e descriverà la sua visione dell'intelligenza futura. Ma tornando al focus di tal ricerca è importante riconoscere a Gardner il merito di aver avviato gli studi che hanno poi portato alla definizione dell'intelligenza emotiva, concetto introdotto nel 1990 da Peter Salovey e John D. Mayer. E' un concetto di *meta-abilità*¹² che facilita l'utilizzo delle nostre capacità. Secondo gli autori, le persone capaci da un punto di vista emozionale, sia a livello di auto controllo sia a livello di lettura dell'altro, sono avvantaggiate in tutti i piani vitali. Sviluppare quest'intelligenza, sostiene l'autore, può permettere al soggetto di raggiungere facilmente il successo personale, non inteso come fama o carriera, ma come riuscita, vittoria, *goal* personale. Quale sarà quindi il successo per un professionista della tutela minorile? L'aggancio, l'accoglimento del bisogno e l'attuazione di una progettualità tesa al benessere del minore.

Vi sono 5 punti chiave che permettono di sviluppare tale intelligenza:

- la consapevolezza di sé o autoconsapevolezza;
- l'autocontrollo;
- l'auto motivazione;
- l'empatia o riconoscimento delle emozioni altrui;
- la gestione delle relazioni.

Vediamo con un esempio una situazione tipo dove si applicano le tappe sopracitate: un insegnante, trovatosi di fronte a minore in sospetta situazione di pregiudizio, il

¹² Si parla di *meta-abilità* per indicare la consapevolezza delle nostre capacità, il termine *meta-cognizione*, per indicare la consapevolezza dei nostri pensieri e la *meta-emozione*, per la consapevolezza delle nostre emozioni.

quale deve attuare un momento di ascolto. Innanzitutto chi ascolta riconosce le proprie emozioni nel momento in cui si presentano e dunque, di fronte a gravi problematiche o disagi, avrà piena consapevolezza di ciò che gli sta accadendo da un punto di vista emotivo; attuerà poi il secondo principio e con l'autocontrollo gestirà efficacemente l'emozione sopracitata e il pensiero conseguente. In seguito, trovatosi in uno stato di completa cognizione e attenzione sul focus, passerà alla fase successiva, motivandosi professionalmente per raggiungere lo scopo dell'azione, quindi l'attuazione positiva dell'ascolto attivo; durante tal procedimento sarà necessario mettere in atto l'empatia, già ampiamente trattata in tal sede, per riconoscere e sintonizzare lo stato d'animo del minore. A tal punto l'insieme delle abilità, conoscenze e competenze legate all'azione emotiva, nonché alla professione stessa, permetteranno la gestione di una relazione di qualità.

Emotional intelligence involves a cluster of skills, including self-control, zeal, persistence, and self-motivation. Every child must be taught the essentials of handling anger, managing conflicts, developing empathy, and controlling impulses. Schools must help children recognize and manage their emotions. Educators should model emotional intelligence in caring, respectful interactions with students. (O'Neil, J. 1996)

Tal procedimento è l'espressione pratica della teorizzazione dell'intelligenza emotiva, la quale può essere sinteticamente definita come: una forma di intelligenza sociale che coinvolge la capacità di controllare le sensazioni ed emozioni proprie e quelle degli altri, per discernere tra esse e usare queste informazioni per guidare i propri pensieri e azioni. [...]

L'uomo possiede "l'intelligenza emotiva", la quale consente all'individuo di processare adeguatamente informazioni cariche da un punto di vista emotivo, di usarle per compiere particolari attività cognitive (di tipo perlopiù decisionale e attuativo) ad

es. il *problem-solving* e *decision-making*¹³ e di compiere azioni adeguate alle situazioni che si stanno affrontando. (Salovey & Mayer, 1990 pp.185 - 211)

¹³ Il problem solving e decision making sono attività cognitive complesse che permettono all'individuo di risolvere problematiche di un certo spessore. La spiegazione di decision making fa riferimento al processo che porta a trovare le strategie migliori tra diverse possibilità; tal sistema avviene attraverso delle tappe simili a quelle del metodo scientifico classico, ovvero l'individuazione del problema, delle ipotesi e delle possibili soluzioni sulla base dell'obiettivo, che risulta la risoluzione stessa, processo che in questo specifico contesto porta a mettere in gioco la capacità di controllo del fattore emotivo.

CAPITOLO III

Approccio Normativo-Giuridico

§3.1 Il minore come soggetto di diritto

La comunità internazionale ha riconosciuto nel secondo '900 il minore come soggetto dotato di diritti, il quale deve quindi partecipare alle decisioni che riguardano la sua vita e andranno quindi a incidere sulla sua persona, condizionandone il futuro. Questa concezione modifica la precedente idea per la quale il minore era mero oggetto della decisione adulta. La cassazione ha infatti decretato che il figlio che abbia compiuto i 12 anni d'età, o anche meno, nell'ambito di un procedimento giudiziale, dev'essere sempre ascoltato. Tenendo conto che la maggior parte delle situazioni in cui i figli vengono coinvolti nell'audizione, riguardano in misura maggiore crisi famigliari e/o separazioni, è chiaro come il giudizio si ripercuota in primis sul minore, il quale non è dunque più, come sopra esplicitato, oggetto di un processo procedurale, ma soggetto capace di intendere e di volere. E' a tal proposito che si usa sostenere che anche i figli dovrebbero avere un avvocato e per sancire questo principio, nel 2006, vi è stata una riforma parziale del diritto di famiglia la quale asserisce che per queste questioni i minori devono essere ascoltati. Ciò non significa che l'ascolto del minore avvenga sempre, ma solo nelle situazioni in cui il legislatore, in base alla tipologia di problematica a cui si trova a far fronte, ritiene sia necessario (per esempio la collocazione prevalente in un'abitazione, l'affidamento esclusivo, le modalità di svolgimento delle vacanze piuttosto che la compagnia di eventuali nuovi partner genitoriali, sono questioni importanti per il vivere quotidiano e per una crescita equilibrata), ovvero quando le parti si trovano in disaccordo.

Troviamo una schiera di avversi i quali sono contrari al coinvolgimento del minore in questo tipo di situazioni giudiziali, poiché ritengono che possa tramutarsi in evento traumatico, ma non parliamo d'inquisizione, semplicemente di un'audizione, che tendenzialmente si svolge in modalità tali per cui il minore è in totale protezione. L'audizione tendenzialmente si svolge il pomeriggio, onde evitare prelievi in orario

scolastico e il minore viene ascoltato esclusivamente dal giudice, eventuali altre parti coinvolte, nonché i genitori stessi, non assistono ma attendono al di fuori dell'aula preposta. Se ci troviamo di fronte a minori di età inferiore ai 14 anni di età il giudice tendenzialmente si fa assistere da uno psicologo o neuropsichiatra. Il giudice attua un vero e proprio dialogo, una chiacchierata, con il minore e cerca di capire com'è il suo modo di vivere e qual è il rapporto con i genitori: se da questo colloquio emergono delle problematiche, non deciderà sulla base di questo, ma nominerà un consulente tecnico che dovrà effettuare indagini familiari e verificare se le problematiche hanno risoluzione, ovviamente la decisione avviene sempre e solo sulla base dell'interesse totale del minore.

Volendo risparmiare tal procedura è necessario che i genitori trovino un compromesso alle loro contese, con un minimo accordo, nell'interesse dei figli. Spesso accade che di fronte a un particolare grado di attrito tra i coniugi, il giudice, decida di udire anche il parere di un figlio maggiorenne ed è l'opinione importante di quest'ultimo che servirà a formulare il verdetto finale.

Un figlio è parte della crisi familiare: ha pieno diritto di essere ascoltato e di far sapere le sue opinioni, per capire quale potrebbe essere la situazione di risoluzione migliore, senza per forza schierarsi e mantenendo un rapporto sereno con entrambe le figure genitoriali. Un piccolo di età a volte, si adegua meglio alle criticità, rispetto alla fase dell'adolescenza, quindi maggiore capacità di discernimento non implica necessariamente maggior consapevolezza del quadro globale.

I bambini dunque non sono più oggetti della decisione dei genitori o della giustizia, infatti la legge non parla più di "potestà genitoriale" ma di responsabilità genitoriale. Con la riforma del diritto di famiglia, in tema di riconoscimento dei figli naturali, la responsabilità ha preso il posto della potestà romana. Quest'ultima si rifà al diritto romano, il quale richiama alla sottoposizione rigorosa degli schiavi ai propri padroni, ma il concetto si è attenuato nel tempo ed è stato superato da una funzione più moderna di protezione ed educazione. Il concetto rievoca a livello teorico, inevitabilmente, il rapporto tra potestà e soggezione con preciso riferimento alla struttura patriarcale e alla figura del padre come *pater familias*; fu la legge del 1975 a correggere il lessico giuridico, tale per cui non si sarebbe più parlato di potestà, ma di

parental responsibility, ovvero a quel complesso di diritti-doveri finalizzati all'interesse della prole, alla sua protezione, educazione ed istruzione.

§ 3.2 Le fonti internazionali

Tra i diritti fondamentali dell'uomo vengono collocati i diritti dei minori, i quali sono stati definiti, promulgati e garantiti dalla Comunità internazionale, mediante trattati ufficiali. In principio nasce tale esigenza teorica all'interno delle Nazioni Unite la quale verrà poi adottata attraverso organismi specializzati come l'OIL, OMS e UNESCO. Con la *Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo* del 1948 si afferma *de facto* con l'art. 25 l'obbligatorietà di protezione e tutela, in misura superiore, per infanzia e maternità:

1. Ogni individuo ha diritto ad un tenore di vita sufficiente a garantire la salute e il benessere proprio e della sua famiglia, con particolare riguardo all'alimentazione, al vestiario, all'abitazione, e alle cure mediche e ai servizi sociali necessari; e ha diritto alla sicurezza in caso di disoccupazione, malattia, invalidità, vedovanza, vecchiaia o in altro caso di perdita di mezzi di sussistenza per circostanze indipendenti dalla sua volontà.
2. La maternità e l'infanzia hanno diritto a speciali cure ed assistenza. Tutti i bambini, nati nel matrimonio o fuori di esso, devono godere della stessa protezione sociale.

Successivamente, nel 1959, con la *Dichiarazione dei diritti del fanciullo*, vengono istituiti dall'Assemblea generale delle Nazioni Unite, una serie di punti cardine specifici riguardo la tutela dei minori. In particolare l'umanità riconosce come prioritario il dovere di:

- dare ogni strumento, spirituale o materiale, necessario allo sviluppo del minore;

- soddisfare i bisogni primari come la fame, ma soprattutto offrire cure mediche, sostegno e soccorso nelle difficoltà;
- allevare il bambino offrendogli la possibilità di dare a sua volta, tramite le sue potenzialità, sviluppandone le qualità;
- far maturare il concetto di autonomia per potersi guadagnare il proprio sostentamento, sempre protetto da qualsiasi forma di sfruttamento;

Vengono inoltre adottate norme particolari nei confronti dei trattamenti degradanti e della discriminazione, a favore di una crescita in un contesto di pace e tolleranza universale.

§3.2.1. La convenzione di New York

La convenzione di New York del 1989 ha riconosciuto al minore ufficialmente il diritto all'ascolto, è stata ratificata nel 1991 ed è stata definita *self executing* nel diritto italiano, quindi immediatamente praticabile. E' qui che cambia il concetto minore da oggetto della decisione altrui, a soggetto artefice del proprio destino mediante la parola e l'ascolto dei professionisti. Il raggiungimento del benessere del minore tramite altresì la sua partecipazione, sfocia in una serie di diritti: passivi (identità, salute psico-fisica e vita) e attivi (religione, pensiero, associazione). Con l'art. 12 si legge la vera e propria svolta nell'ambito della tutela:

1. Gli Stati parti devono assicurare al fanciullo capace di formarsi una propria opinione, il diritto di esprimerla liberamente ed in qualsiasi materia, dando alle opinioni del fanciullo il giusto peso in relazione alla sua età ed al suo grado di maturità.
2. A tal fine, verrà in particolare offerta al fanciullo la possibilità di essere ascoltato in qualunque procedimento giudiziario o amministrativo che lo riguardi, sia direttamente, sia tramite un rappresentante o un'apposita istituzione, in conformità con le regole di procedura della legislazione nazionale.

Questo articolo non definisce semplicemente l'ascolto come tappa del procedimento giudiziale, ma suggerisce e impone che l'ascolto e l'opinione del minore venga debitamente tenuta di conto poiché, si ribadisce, che si sta parlando di un soggetto considerato persona capace di partecipare alle scelte in cui è coinvolto. Scelte che nella maggior parte dei casi rientrano in dinamiche familiari problematiche, ed è qui che si sottolinea, all'art. 9, l'importanza della famiglia e dei legami interni ad essa, tali per cui:

Gli Stati parti devono assicurare che il fanciullo non venga separato dai suoi genitori contro la loro volontà, a meno che le autorità competenti non decidano, salva la possibilità di presentare ricorsi contro tale decisione all'autorità giudiziaria, in conformità alle leggi ed alle procedure applicabili, che tale separazione risulti necessaria nell'interesse superiore del fanciullo. Una decisione in tal senso può risultare necessaria in casi particolari, quali quelli in cui si verificano episodi di maltrattamento o di negligenza da parte di genitori nei confronti del fanciullo o qualora, i genitori vivano separati, sia necessario fissare il luogo e la residenza del fanciullo.

Nella Convenzione si fa riferimento alla capacità di discernimento del minore come base su cui poggia l'intero sistema-soggetto e i cui parametri divengono l'età e di conseguenza la maturità (prima di essa vi era solo incapacità legale di agire). La capacità di discernimento è la capacità di comprendere ciò che è meglio per se stessi e di saper operare scelte in autonomia, senza l'influenza o il condizionamento altrui. Ovviamente ciò si ricollega al grado di sviluppo del soggetto in questione: capire ciò che è utile significa attuare una serie di elaborazioni di tipo cognitivo e una serie di strategie tese al soddisfacimento delle proprie esigenze, che tendenzialmente si sviluppa precocemente, poiché il raggiungimento dei bisogni, ci insegna Maslow¹⁴, è

¹⁴ Abraham Maslow sostiene che quando si presenta un bisogno, vi è squilibrio tra contesto e desiderio, è qui che subentra la motivazione, che fa da spinta all'azione e comprensione di ciò che risulta per noi più conveniente.

intrinseco e permette al bambino di discernere cosa gli è vantaggioso. Più complessa è la questione dell'autonomia decisionale che fa leva sulla capacità di scelta senza condizionamento alcuno. La formulazione di un giudizio e l'introspezione non avviene prima dei 7-8 anni di età circa, e il loro sviluppo è indefinibile, certo è che i genitori possono favorire od ostacolare questo processo mediante induzione, volontaria o non, tramite atteggiamenti di rinforzo o disconferma.

Si evince perciò la complessità della valutazione, tale per cui ogni bambino ha il diritto di esprimere opinioni in merito alle situazioni che lo coinvolgono, ma si rimanda agli Stati la responsabilità di soppesare il grado di maturità del minore coinvolto per definire in che misura ponderare le dichiarazioni raccolte.

Da qui, sostiene Dell'Antonio A. (2001, p.108), la necessità di stabilire con il bambino un dialogo, in cui chiedere e dare informazioni ma anche fargli comprendere che si vuole migliorare la sua condizione di vita e che per questo è necessaria anche la sua partecipazione.

Le indicazioni della Convenzione di New York sono state riprese e variate in alcuni articoli, dalla *Convenzione Europea sull'esercizio dei diritti dei fanciulli* del 1996, meglio nota come *Convenzione di Strasburgo*.

§3.2.2 La convenzione di Strasburgo

La convenzione di Strasburgo del 1996, ratificata con legge del 2003 in Italia, prevede un "ascolto informato", ovvero riconosce al minore il diritto di informazione e rappresentanza. Il diritto di informazione si rifà al diritto di essere informato in maniera pertinente riguardo tutto ciò che lo coinvolge direttamente e indirettamente, anche e soprattutto riguardo eventuali conseguenze derivanti da sue dichiarazioni e/o opinioni. La rappresentanza, invece, consente che venga riconosciuto al suddetto minore, una figura, collocata come rappresentante, che lo sostenga durante il procedimento, qualora non venga consentito al genitore poiché in conflitto di interesse. La convenzione promuove l'esercizio proficuo dei diritti del minore e agevola l'esercizio dei diritti procedurali di fronte l'autorità giudiziaria. La

convenzione, in particolar modo, si specializza nel diritto familiare, soprattutto per ciò che concerne la responsabilità genitoriale. Anche in tal contesto, risuona poderosa, la nozione di ascolto, che avviene da parte del rappresentante, il quale dovrà creare con il minore un dialogo costruttivo e limpido, che favorisca la più chiara interpretazione del volere del piccolo; d'altro canto persiste il rilievo del giudice stesso nell'ascolto. Anche in tal sede, si riconferma il superamento della convinzione per la quale il minore non ha abbastanza capacità di discernimento, tale per cui non possa partecipare *in toto* alla decisione giudiziale. All'art. 6 si asserisce il fatto che il giudice stesso deve rendersi totalmente disponibile all'interazione, anche se necessario in un ambiente protetto o in un contesto riservato.

§ 3.2.3 La convenzione dell'Aja

La convenzione dell'Aja del 1993, in materia di adozione internazionale, ratificata in Italia nel 1998, ha altrettanto apportato significative revisioni. Nel preambolo si legge quanto segue:

Anche in questa convenzione viene ribadita l'attenzione primaria alla persona del bambino e al suo benessere: già nel preambolo viene riconosciuta esplicitamente la necessità di garantire al bambino la crescita nell'ambito familiare, in un clima di benessere, amore e comprensione, specificando che gli stati debbono adottare misure idonee, volte a incentivare la permanenza nella famiglia di originale e laddove questo non sia possibile si evidenzia come, nel caso specifico di adozioni internazionali, debbano essere tenute in considerazione le opinioni e i desideri del minore. (Convenzione Aja sulla protezione dei minori e sulla cooperazione in materia di adozione internazionale, 1993)

Peculiare il riferimento alla presa di coscienza nei confronti del desiderio, oltre che l'opinione, con ciò non si sottintende l'assecondamento di tale aspirazioni, ma semplicemente il soffermarsi su tali nozioni è utile affinché si provveda in maniera

adeguata; per esempio qualora il giudice stabilisca risoluzione differente dall'aspirazione del minore. Anche qui, si riconferma nuovamente l'evoluzione del concetto che va da bambino a persona, in grado di esercitare le proprie funzioni.

§ 3.3 Fonti nazionali e Cassazione Civile

L'articolo 315 bis (R.D. 16 marzo 1942, n. 262) Titolo IX libro I del Codice Civile, riconosce al minore il ruolo centrale che gli spetta, sia nei riguardi della famiglia che del processo stesso, intitolato "Diritti e doveri del figlio" dispone che:

Il figlio ha diritto di essere mantenuto, educato, istruito e assistito moralmente dai genitori, nel rispetto delle sue capacità, delle sue inclinazioni naturali e delle sue aspirazioni. Il figlio ha diritto di crescere in famiglia e di mantenere rapporti significativi con i parenti. Il figlio minore che abbia compiuto gli anni dodici, e anche di età inferiore ove capace di discernimento, ha diritto di essere ascoltato in tutte le questioni e le procedure che lo riguardano. Il figlio deve rispettare i genitori e deve contribuire, in relazione alle proprie capacità, alle proprie sostanze e al proprio reddito, al mantenimento della famiglia finché convive con essa.

Dall'entrata in vigore della legge 219/2012 si notano delle differenze sostanziali nei dispositivi: innanzitutto il Titolo IX del Libro I s'intitola "Potestà dei genitori e diritti e doveri del figlio" e non più "Della potestà dei genitori", palese quindi è l'obsoleto riferimento all'adulto il quale viene superato dal cospetto del minore e dei suoi diritti e doveri; inoltre ove vi era rimando a figli legittimi o naturali, ora si utilizza solo ed esclusivamente l'espressione "figli", quindi anche la semantica e la sintassi ha tenuto conto dell'evoluzione terminologica e concettuale. Dopo aver ribadito e formalizzato la centralità del minore, la Cassazione si è espressa in tema di audizioni, nello specifico per i casi di separazione dei coniugi. A tal proposito la Cass. civ. con sentenza n. 19327/2015, dispone che qualora si ravvisi che il minore infradodicesenne

sia capace di discernimento venga ascoltato, direttamente, da parte del giudice, o indirettamente, da parte di operatori, personale dei servizi sociali o specialisti; quanto suddetto costituisce adempimento preventivato a pena di nullità a meno che il giudice ritenga che l'audizione risulti superflua o contrasti con l'equilibrio del minore, in tal caso non verrà effettuato alcun ascolto. Con la sentenza n. 6129/2015 la Cassazione stabilisce invece che:

L'audizione dei minori, già prevista nell'art. 12 della Convenzione di New York sui diritti del fanciullo, è divenuta un adempimento necessario nelle procedure giudiziarie che li riguardino ed, in particolare, in quelle relative al loro affidamento ai genitori, ai sensi dell'art. 6 della Convenzione di Strasburgo del 25 gennaio 1996, ratificata con la legge n. 77 del 2003, nonché dell'art. 315-bis c.c. (introdotto dalla legge n. 219 del 2012) e degli artt. 336 bis e 337 octies c.c. (inseriti dal d.l.vo n. 154 del 2013, che ha altresì abrogato l'art. 155-sexies c.c.). Ne consegue che l'ascolto del minore di almeno dodici anni, e anche di età minore ove capace di discernimento, costituisce una modalità, tra le più rilevanti, di riconoscimento del suo diritto fondamentale ad essere informato e ad esprimere le proprie opinioni nei procedimenti che lo riguardano, nonché elemento di primaria importanza nella valutazione del suo interesse.

Il passaggio terminologico da “audizione” ad “ascolto” è fondamentale, poiché la prima fa riferimento ad un sentire sterile, giovevole unicamente al reperimento di informazioni per il processo; inversamente, ascoltare implica premura, attenzione e vigilanza rispetto a pensieri e desideri del minore stesso, tanto più, come citato nel capitolo 1, è necessario ascoltare anche il silenzio poiché un ascolto raccolto di quest'ultimo potrebbe favorire la trasmissioni di messaggi non verbali.

La Cassazione Civile con la sentenza del 26/03/2010 n. 7282 afferma che:

L'audizione del minore non rappresenta una testimonianza o un altro atto istruttorio rivolto ad acquisire una risultanza favorevole all'una o all'altra

soluzione, bensì un momento formale del procedimento deputato a raccogliere le opinioni ed i bisogni rappresentati dal minore in merito alla vicenda in cui è coinvolto, deve svolgersi in modo tale da garantire l'esercizio effettivo del diritto del minore di esprimere liberamente la propria opinione, e quindi con tutte le cautele e le modalità atte ad evitare interferenze, turbamenti e condizionamenti, ivi compresa la facoltà di vietare l'interlocuzione con i genitori e/o con i difensori, nonché di sentire il minore di solo, o ancora quella di delegare l'audizione a un organo più appropriato e professionalmente più attrezzato.

I procedimenti civili che coinvolgono i minori interessano soprattutto casi di adozione, potestà, separazione e divorzio. L'art 155 de Codice Civile dispone che anche in caso di separazione, il minore ha il diritto di mantenere un rapporto equilibrato con entrambi i genitori, con i parenti di ambo i rami genitoriali e ha il diritto di ricevere le cure, l'educazione e l'istruzione. Il giudice può disporre l'affidamento esclusivo qualora non sussistano da una parte le condizioni indicate, ovvero vengano meno le condizioni per le quali il bambino cresca in maniera sana. All'art. 155 sexies "Poteri del giudice e ascolto del minore" si dispone che:

Prima dell'emanazione, anche in via provvisoria, dei provvedimenti di cui all'articolo 155, il giudice può assumere, ad istanza di parte o d'ufficio, mezzi di prova. Il giudice dispone, inoltre, l'audizione del figlio minore che abbia compiuto gli anni dodici e anche di età inferiore ove capace di discernimento.

Qualora ne ravvisi l'opportunità, il giudice, sentite le parti e ottenuto il loro consenso, può rinviare l'adozione dei provvedimenti di cui all'articolo 155 per consentire che i coniugi, avvalendosi di esperti, tentino una mediazione per raggiungere un accordo, con particolare riferimento alla tutela dell'interesse morale e materiale dei figli. (Legge 8 febbraio 2006, n. 54)

Dopo l'audizione, il giudice, se nell'interesse del piccolo, tenterà sempre di trovare un accordo della coppia genitoriale per favore una crescita più equilibrata possibile, perciò ascolterà bisogni e opinioni su decisioni che influiranno sul suo percorso di vita, ma non si chiederà mai al minore di schierarsi.

§ 3.3.1 Protocolli d'intesa

L'Italia ha sì aderito alle varie Convenzioni internazionali adeguandosi alle disposizioni in esse contenute, ma mancando, queste, di una prassi applicativa, risaltano forti le eterogeneità metodologiche nei confronti dell'applicazione operativa concernente le modalità di ascolto. Questo vale anche all'interno di medesime aree geografiche. Tale criticità ha favorito la creazione di protocolli ad hoc, che hanno consentito l'adozione di principi chiave utili nei vari procedimenti giudiziari. Resta il fatto che il protocollo è pur sempre tale e il giudice sottostà alla legge, perciò l'adesione è a discrezione dei soggetti stessi. La stesura dei vari protocolli si è basata su una serie di elementi di cui tener conto, tra cui: le casistiche in cui far rientrare l'audizione come obbligatoria, l'audizione sulla base dell'età del minore, i soggetti, modalità, luogo, tempi, presenza di legali e parti, la verbalizzazione, l'informativa del minore, ecc.. questi i principali. Vediamo a tal proposito alcuni esempi.

- Protocollo di Roma: dispone i casi di obbligatorietà di ascolto, il quale dovrà essere effettuato solo ed esclusivamente quando il giudice possa dar prova della capacità di discernimento del minore, la quale potrà essere verificata tramite servizi terzi delegati. Riguardo la verbalizzazione, dev'essere conforme e integrale.
- Protocollo di Milano: si occupa di affido e diritto di visita nei contenziosi, dispone inoltre l'ascolto da parte di un/a CTU o un professionista. Si stabilisce l'osservanza di svolgimento in locali idonei, a porte chiuse, in orario pomeridiano non scolastico. La verbalizzazione in tal caso è approssimativa. La presenza dei familiari è concessa se richiesta dal minore protagonista.

- Protocollo di Venezia: solo per i procedimenti contenziosi non consensuali, legali e genitori hanno diritto di confutare le argomentazioni ritenute idonee a valutare l'ascolto conveniente.

§ 3.4 L'ascolto del minore nel processo penale

Quando ci si trova in un procedimento che coinvolge adulti si raccolgono le dichiarazioni, con obbligo di verità del testimone fin dalle indagini preliminari e il diritto a non rispondere riguarda solo chi ha la connessione con il reato; nell'interesse pubblico si richiede la collaborazione di tutti per raccogliere gli elementi di prova. Quando però la persona chiamata a rendere dichiarazioni decisive in un ambiente penale è un minore, quella che di prassi è già in sé una testimonianza difficile da rendere, diventa ascolto. La trasformazione in ascolto è tale perché ci si rende conto dell'enorme difficoltà di trattare un testimone, con una vulnerabilità intrinseca, qual è la persona minore di età.

Nei procedimenti penali sono state stabilite regole ben chiare sull'ascolto, soprattutto per i minori infra-dodicenni.

A tal proposito, infatti, vi è stata la rivoluzione del Codice Rosso, Legge n. 69 del 19 luglio 2019 in materia di tutela delle vittime di violenza domestica e di genere, con la finalità di applicare una protezione più forte, evitare il pregiudizio minorile e ampliare la tutela. Tale rinnovamento ha inciso inoltre sull'inasprimento delle sanzioni e delle aggravanti per reati già gravi, quali: atti sessuali contro minorenni, casi in cui il minore assiste a violenza, maltrattamenti e atti persecutori, in cui il piccolo viene sempre considerato parte offesa. In tali casi le vittime devono essere ascoltate entro 72 h dalla notizia di reato e in questo tempo devono essere attivate misure apposite di protezione. Tutto ciò risulta chiaramente importante a livello procedurale, ma anche come messaggio culturale che segna una corsia preferenziale e un protocollo che indirizza verso la massima celerità dell'indagine.

Il minore non deve essere ascoltato da solo, ma con l'assistenza di un professionista, possibilmente psicologo/a - psicoterapeuta, che, già in questa precocissima fase, entra come figura preponderante, con la funzione di mediare tra l'autorità intervistatrice (un magistrato, un pubblico ministero piuttosto che un ufficiale della polizia giudiziaria) e il minore; ciò serve ad attutire gli effetti di una vittimizzazione secondaria, poiché tendenzialmente l'autorità non è abbastanza preparata per entrare in contatto con questo tipo di testimone. L'audizione dev'essere affrontata con preparazione poiché ascoltare chi non è capace, rischia di creare confusione; la capacità a testimoniare richiede dunque delle vere e proprie analisi, che prescindono e precedono la raccolta certificata delle dichiarazioni. Serve il contatto con il minore e l'indagine psicologica, i quali nulla centrano con la raccolta dei contenuti accusatori e consentono, comunque, di fornire un'immagine al magistrato circa l'idoneità del piccolo testimone a fornire un contributo probatorio. Ciò non significa che un minore con ritardi cognitivi non possa fornire testimonianze utili. Ogni incontro clinico extra-processuale e funzionale all'analisi della capacità dev'essere video registrato, poiché tali informazioni si trasformano in ordalie e lo psicologo potrebbe essere accusato di aver indotto il minore o influenzato ecc., dunque agli incontri di consulenza tecnica e alla consegna dei verbali, è necessario allegare i supporti.

Lo stato psichico del minore a 5 anni di età è uno e ad 8 anni un altro, a 12 un altro ancora e così via, la giurisprudenza indica che se è vero che l'audizione è utile è altresì vero che dev'essere ripetuta nel tempo se il divario temporale è tale che lo stato del minore sia cambiato. Per esempio, ipotizzando una consulenza su minore di 5 anni di età, in cui viene attivato l'incidente probatorio quando ne ha 6, se il caso non si chiude ma si sviluppa in dibattimento ed emerge giurisdizionalmente quando il bambino ne ha 11, bisogna essere consapevoli che è definitivo un distacco dalla prassi iniziale, ovvero la validazione dei contenuti dev'essere ripetuta.

Se si delega lo psicologo alla raccolta degli atti probatori è necessario che quest'ultimo, comprenda che si entra nella logica del magistrato e si comprima, ad un certo punto, l'area empatica per passare al fatto vero e proprio, ovvero al ciò che è successo. Per il magistrato ascoltante è più rilevante cogliere "come" si è giunti al fatto di reato e relative reazioni del minore, nonché la coerenza dei dati raccolti, più

che la fedeltà dei dettagli del racconto; ossia è importante che il probante dichiari una sequenza di dati temporali coerenti con i dati di contesto, ecco che la credibilità della dichiarazione prende corpo. Serve a tal punto una dichiarazione controllabile, disgiunta in 3 step:

- L'attendibilità intrinseca, cioè chi dichiara dev'essere capace di rispondere a domande in un contesto coerente;
- L'attendibilità estrinseca, cioè la raccolta dei dati di contesto, pezzi di un puzzle in un intessuto descritto e controllato;
- La credibilità dei contenuti accusatori, che prevede un ulteriore passaggio valutativo di assoluta competenza del magistrato, il quale richiede analisi dell'intero compendio probatorio e la falsificazione delle tesi alternative attraverso un metodo che è superamento del dubbio ragionevole.

Entrando nel cuore della giurisprudenza, leggiamo nel Codice di Procedura Penale all'art 351 ter. "Altre sommarie informazioni":

1-ter. Nei procedimenti per i delitti previsti dagli articoli 572¹⁵, 600¹⁶, 600 bis¹⁷, 600 ter¹⁸, 600 quater¹⁹, 600 quater 1²⁰, 600 quinquies²¹, 601²², 602²³, 609 bis²⁴, 609 quater²⁵, 609 quinquies²⁶, 609 octies²⁷, 609 undecies²⁸ e 612 bis²⁹ del codice penale, la polizia giudiziaria, quando deve assumere

¹⁵ Maltrattamenti contro familiari o conviventi.

¹⁶ Riduzione o mantenimento in schiavitù o in servitù.

¹⁷ Prostituzione minorile.

¹⁸ Pornografia minorile.

¹⁹ Detenzione di materiale pornografico.

²⁰ Pornografia virtuale.

²¹ Iniziative turistiche volte allo sfruttamento della prostituzione minorile

²² Tratta di persone

²³ Acquisto e alienazione di schiavi.

²⁴ Violenza sessuale.

²⁵ Atti sessuali con minorenne.

²⁶ Corruzione di minorenne.

²⁷ Violenza sessuale di gruppo.

²⁸ Adescamento di minorenni.

²⁹ Atti persecutori.

sommarie informazioni da persone minori, si avvale dell'ausilio di un esperto in psicologia o in psichiatria infantile, nominato dal pubblico ministero. Allo stesso modo procede quando deve assumere sommarie informazioni da una persona offesa, anche maggiorenne, in condizione di particolare vulnerabilità. In ogni caso assicura che la persona offesa particolarmente vulnerabile, in occasione della richiesta di sommarie informazioni, non abbia contatti con la persona sottoposta ad indagini e non sia chiamata più volte a rendere sommarie informazioni, salva l'assoluta necessità per le indagini.

Lo stesso vale per l'art. 362 del Codice di Procedura Penale, il quale ripete quando suddetto dall'art. 351 e aggiunge:

1-ter. Quando si procede per i delitti previsti dagli articoli 572, 609 bis, 609 ter, 609 quater, 609 quinquies, 609 octies e 612 bis del codice penale, ovvero dagli articoli 582³⁰ e 583³¹ quinquies del codice penale nelle ipotesi aggravate ai sensi degli articoli 576, primo comma, numeri 2, 5 e 5.1, e 577, primo comma, numero 1, e secondo comma, del medesimo codice, il pubblico ministero assume informazioni dalla persona offesa e da chi ha presentato denuncia, querela o istanza, entro il termine di tre giorni dall'iscrizione della notizia di reato, salvo che sussistano imprescindibili esigenze di tutela di minori di anni diciotto o della riservatezza delle indagini, anche nell'interesse della persona offesa.

Nel tutelare dunque soggetti deboli e/o minorenni ed evitargli inutili attese e patimenti, questi articoli prevedono, per i reati previsti l'affiancamento di un esperto psicologo/psichiatra al pubblico ministero e che sia fatto il massimo al fine di evitare inutili ripetizioni di informazioni, ripercorrendo eventi a volte traumatici.

L'ascolto del minore deve avvenire su due piani: sia su quello diagnostico-terapeutico per capire quali danni può aver subito, sia sul piano giudiziario per poter difendere i

³⁰ Lesione personale.

³¹ Circostanze aggravanti.

suoi diritti. Il piano giudiziale è quello che più si sottovaluta, poiché i bambini possono esprimersi male, posso essere impacciati, confusi; gli adolescenti posso risultare prepotenti, superficiali o arroganti; gli adulti danno poco peso a tutto ciò, ma ci sono situazioni in cui hanno totale diritto e gli adulti totale dovere di ascoltarli con attenzione, professionalità, interesse e impegno. L'ambito giudiziario è necessario per capire con che tipi di adulti questo bambino si trova a che fare, con quale è in difficoltà, se lo è e in che modalità. Grazie all'intreccio tra i due piani si centra il focus, ovvero l'intreccio tra diagnosi clinica e ambito giuridico; e la diagnosi che avviene sulla consapevolezza a testimoniare è il primo pilastro dell'attendibilità in campo giudiziario.

Tuttavia l'intera normativa poggia sul "superiore interesse del minore" e va compresa e interpretata alla luce di questo.

PARTE SECONDA

Indagine pratica

*Does the song of the sea
end at the shore
or in the hearts of those
who listen to it?
[Khalil Gibran]*

CAPITOLO IV

Strumenti

§ 4.1 L'approccio al minore

Le figure professionali che s'interfacciano con il minore in situazioni di disagio o pregiudizio sono molte: assistente sociale, medico/pediatra, psicoterapeuta, educatore, docente, legale, autorità giudiziarie (giudici, carabinieri, polizia, ecc..). E' necessario che queste figure abbiano almeno le competenze base per garantire al minore un momento di comunicazione adeguata, che non modifichi o peggiori la situazione di difficoltà che già sta vivendo. I contesti d'intervento sono molti e sono accomunati da questa criticità, tutti ambienti in cui il focus è un evento o un clima pregiudicante, che va chiarito e risolto proprio partendo dall'ascolto dello stesso.

§ 4.1.1 Strategie fredde e calde

Quando avviene la comunicazione, già ampiamente definita nella prima parte, allacciamo relazioni interpersonali e si crea un vero e proprio tessuto relazionale; la relazione condiziona la comunicazione e questa a sua volta influenza la relazione, tutto contornato dalla capacità empatica dell'interlocutore in ascolto.

Vi sono due tipi di strategie applicabili nell'interazione faccia a faccia: le strategie fredde o le strategie calde.

Le strategie fredde utilizzano il ragionamento e l'inferenza, quindi l'ascoltatore sarà in osservazione, compirà un'analisi e una conseguente riflessione sul comportamento e sulle parole del minore, che determineranno una conoscenza più approfondita, da un punto di vista oggettivo, della situazione. Questo è un processo lungo e lento, che richiede multipli ascolti e necessita fermezza, esperienza e oggettività nell'attività cognitiva che vi sta dietro.

Nelle strategie calde invece si è completamente contagiati dall'emozione altrui, quindi subentreranno l'empatia e i neuroni specchio. L'adulto riuscirà a comprendere,

almeno in parte, ciò che il minore sta provando, farà tesoro delle sue emozioni per poi applicare, in un secondo momento, il ragionamento fermo e analitico della strategia fredda.

E' importante saper utilizzare entrambe le strategie, poiché raggiungono il medesimo obiettivo mediante strade diverse ed elementi diversi.

§ 4.1.2 L'ascolto attivo

Gli esperti di psicologia dell'età evolutiva sottolineano l'importanza dell'ascolto come momento informativo, comunicativo, conoscitivo e di apprendimento stesso.

Per non rischiare di reagire verbalmente utilizzando "blocchi" involontari alla comunicazione, Gordon³² suggerisce l'ascolto attivo. Egli ha analizzato le caratteristiche teorizzate da Carl Rogers, ovvero le condizioni tali per cui un soggetto in difficoltà si senta aiutato dall'ascoltare, che dovrà essere :

- Accettante: lasci essere, colui che parla, ciò che è realmente, senza sentirsi giudicato o in cattiva luce;
- Empatico: ovvero realmente comprensivo e intuitivo verso emozioni e sentimenti provati;
- Autentico: sincero, reale.

Il minore tuttavia, non sa cogliere questi aspetti, sa soltanto capire se l'altro lo sta ascoltando o meno; ciò che viene definito "ascolto attivo", in opposizione al passivo, ovvero il mero silenzio, richiede molto di più.

L'operatore deve interagire facendo capire al minore che lo sta capendo, deve dargli feedback costante, è questo rimando empatico che fa la differenza: da' la chiara percezione di essere capiti a livello ideologico ed emotivo, chiarisce l'accettazione e il rispetto, favorisce la conoscenza e la comunicazione, abbassa la tensione e consolida il rapporto interpersonale, inoltre facilita l'*insight*.³³

L'ascolto dev'essere completo e il rendiconto permette al minore di verificare quanto l'adulto abbia compreso il messaggio, poiché un minore che soffre, sapendo

³² Thomas Gordon, psicologo ed educatore americano.

³³ In psicologia, la percezione netta e immediata di fatti esterni o interni.

esattamente il motivo della sua sofferenza può esprimersi chiaramente, o più spesso può non capire perfettamente il motivo del suo disagio ed esprimersi tramite indizi. Anche la capacità di gestione nella comunicazione è importante, ovvero porre domande o alternative di chiarimento o verifica promuove il dialogo genuino.

In conclusione, l'ascolto attivo è una vera e propria tecnica di comunicazione di tipo assertivo, basata su accettazione, feedback ed empatia, stabilisce un contatto autentico che può trasformarsi in momento di svolta.

§ 4.1.3 Il disagio minorile

Un equilibrato sviluppo della personalità implica un buon intreccio tra lo sviluppo della sfera cognitiva, affettiva e sociale nel corso dell'evoluzione del minore. Nei momenti di sofferenza o di difficoltà sociale/familiare il minore può manifestare segni di disagio che vanno colti. Per disagio in psicologia s'intende una condizione legata ad un malessere soggettivo, che può scaturire da difficoltà scolastiche, familiari, relazionali o anche semplicemente legate alla costruzione dell'identità. Un lutto, una malattia, la separazione, la violenza, ecc.. possono mettere a dura prova l'adattamento del minore.

Il disagio spesso non è espresso verbalmente e si attua solo a livello comportamentale, ed è qui che i buoni osservatori e ascoltatori sapranno coglierne i segnali.

I più piccoli difficilmente comunicheranno il malessere, ma anzi utilizzeranno un loro linguaggio, fatto di comportamenti che devono essere individuati ed interpretati: atteggiamenti oppositivi e immotivati, insonnia, difficoltà ad alimentarsi, somatizzazione che sfocia in cefalea o dolori addominali; importante è inoltre l'attenzione da porre alle modalità di attaccamento, sulle quali i piccoli poi costruiranno le loro relazioni interpersonali future.

I minori in fase precedente o piena adolescenziale sono per definizione "in crisi", alla ricerca della propria identità, del loro faro, sono disorientati. Vivono profonde trasformazioni, sono in transizione verso il mondo degli adulti, sperimentano e soffrono. E' qui che il disagio è maggiormente arduo da cogliere, a volte celato e silenzioso, a volte fin troppo manifesto e inavvicinabile, i ragazzi non sanno

elaborarlo ne gestirlo ed è qui che si riscontrano aggressività e dominanza versus autoesclusione e passività. Lanciano richieste d'aiuto che non possono essere disattese.

In entrambe le fasce di età si ravvedono mutamenti nel comportamento tipici, quali: aggressività, paura, ansia, timidezza, calo del rendimento scolastico, isolamento o eccessiva euforia. I disturbi più frequenti che ne derivano sono: disturbi d'ansia, disturbi dell'apprendimento, disturbi linguistici, disturbi del comportamento o disturbi alimentari.

Oltre alla prevenzione mediante l'individuazione dei campanelli d'allarme, numerosi sono anche gli studi che sono stati condotti relativi alle difficoltà che insorgono post risoluzione, ovvero, per esempio, dopo che il minore è stato collocato in una comunità o in una famiglia di affido, quindi al di fuori della famiglia d'origine, che seppur problematica rimane il nido dal quale il minore va allontanato con cautela. Tutto ciò è utile per la consapevolezza del fatto che il monitoraggio, che avviene tramite l'ascolto, dev'essere costante. L'ascolto in questo caso non è esclusivamente diretto al minore, ma anche alle figure che posso osservarlo nei vari ambiti, per questo motivo la collaborazione tra i vari servizi è molto importante, poiché ognuno, con il proprio occhio clinico, saprà coglierne le diverse sfaccettature dei diversi contesti.

Per esempio, un assistente sociale del servizio tutela minori si confronterà regolarmente con l'insegnante referente della scuola, per tenere monitorato il comportamento, eventuali assenze e/o i riferiti del minore; il suddetto renderà a sua volta allo psicoterapeuta che vede con regolarità il piccolo e qualora ci fossero delle perplessità, per esempio sulla condotta genitoriale, potrebbe comunicarlo alle autorità per dei controlli maggiori; ad un livello ancora superiore verrà stilato verbale di aggiornamento per il tribunale dei minorenni, che verrà letto dal giudice che segue il caso, che ha ipoteticamente emanato il provvedimento relativo alla presa in carico del minore e che potrebbe in seguito volerlo ascoltare, ecc.. la ramificazione si sviluppa su molteplici fronti.

§ 4.2 Gli strumenti della psicologia

Vediamo, a parte le caratteristiche più o meno intrinseche che abbiamo analizzato come l'empatia o le conoscenze rispetto all'età che si sta ascoltando, quali strumenti possono utilizzare i nostri professionisti.

§ 4.2.1 L'importanza della psicologia evolutiva

La psicologia evolutiva (*developmental psychology*) studia le trasformazioni psichiche dell'individuo nel tempo, prende in esame ciò che cambia e ciò che resta stabile delle capacità cognitive, la conoscenza, i comportamenti, la personalità. Nel corso della prima metà del '900, sia in Europa, sia negli Stati Uniti, si assiste allo sforzo di irregimentare la popolazione giovanile, attraverso l'organizzazione scolastica, le associazioni, i tribunali per minori e l'opera capillare di educazione. Medici, pedagogisti e psicologi dell'epoca hanno avuto una parte importante nel processo, fornendo la nozione di infanzia come periodo fondamentale e adolescenza come età critica della vita. La convinzione scientifica dominante era che per natura gli esseri umani, crescendo, possono essere messi in difficoltà da determinati eventi, così hanno trovato legittimazione gli interventi sociali. I grandi cambiamenti intervenuti nella storia moderna e contemporanea non hanno solo attirato l'attenzione su determinate età della vita, ma in parte le hanno create. Questa dottrina offre un quadro di riferimento per seguire bambini e adolescenti che crescono: ci dice come avviene lo sviluppo normale, quali sono le tappe obbligate e quelle variabili, quali differenze si riscontrano da un individuo all'altro e da un contesto all'altro. Si tratta di un corpo di conoscenze di grande interesse teorico e pratico, le quali dovrebbero far parte, almeno a livello basilare, nel curriculum di tutti gli operatori che lavorano con i minori: sapendo come procede la crescita psicologica possiamo infatti controllare l'andamento di ciascun caso, adeguare i nostri comportamenti a quelli del minore, programmare interventi per accelerare o ritardare passaggi a seconda delle necessità e creare condizioni favorevoli a una cammino ottimale verso l'età adulta. E' importante conoscere le teorie essenziali di tal disciplina poiché aiutano ad orientarsi nei

problemi dello sviluppo, esplicitano elementi che rappresentano paradigmi e modelli adottabili per descrivere e comprendere le problematiche a cui ci si trova di fronte. Comprendere un minore è un ambito complesso che va affrontato con le giuste competenze.

§ 4.2.2 La sintonizzazione affettiva

Nuove prospettive terapeutiche mettono in evidenza come non siano solo le parole la chiave per la modifica dei contenuti mentali disfunzionali alla base della sofferenza psichica (Tarantino & La Mela, 20013), ma che la relazione stessa offra le possibilità di vivere esperienze correttive, fondamentali sia per il cambiamento che, per costruire quelle condizioni di base che possono rendere più efficaci i vari interventi.

Il concetto di sintonizzazione affettiva è nato principalmente con l'osservazione della relazione madre-bambino e analizzato nel suo scambio non verbale ma emotivo, questa corrispondenza ha portato a chiedersi come la madre riesca a comunicare con il figlio senza l'utilizzo di alcuna parola. Secondo Stern la chiave di questo scambio è proprio l'oggetto di tal paragrafo, la sintonizzazione affettiva, un processo inconsapevole e innato che consente una connessione emotiva, nulla a che vedere con il processo imitativo. Questo procedimento ha portato ad ampliare gli studi in tutte le connessioni relazioni, per esempio nel rapporto psicoterapico, nel quale diviene strumento di conoscenza: è la possibilità per il terapeuta di sintonizzarsi sugli stati affettivi altrui, ciò permette un riscontro positivo da parte del paziente. Ma ciò si espande in tutti i rapporti interpersonali e quindi diviene strumento per tutti i nostri professionisti, i quale devono avere la capacità di leggere lo stato mentale del minore per captarne l'esperienza interiore; a sua volta il minore coglie questa competenza o la risposta dell'adulto, questo permette l'aggancio che, se positivo, facilita la buona uscita del dialogo. Si può esemplificare come una danza interattiva che da' il ritmo comunicativo nell'interazione.

Dici: 'è faticoso frequentare i bambini.

Hai ragione.

Aggiungi: perché bisogna mettersi al loro livello, abbassarsi, scendere, piegarsi, farsi piccoli.

Ti sbagli.

Non è quello l'aspetto più faticoso. E' piuttosto il fatto di essere costretti ad elevarsi fino all'altezza dei loro sentimenti. Di stiracchiarsi, allungarsi, sollevarsi sulle punte dei piedi. Per non ferirli.' (Korczak J. 1996)

§ 4.2.3 Il disegno infantile

La comunicazione, soprattutto per l'infanzia, avviene attraverso il gioco, il quale gli permette di dare libero sfogo all'emozione. In situazioni di disagio, pensieri complessi difficilmente, abbiamo detto, trovano espressione verbale, per tal motivo chi lavora con i minori deve avere altri strumenti. Uno di questi può essere l'interpretazione del disegno, un momento per mettere a proprio agio il minore, concedendogli un suo spazio. Il disegno dà voce al piccolo attraverso la scelta dei colori, il riempimento del foglio, le forme e altri aspetti meta-comunicativi che aiutano l'adulto ad andare oltre le parole. Il bambino disegna scene non reali, ma modificate in base al suo desiderio, applicando correzioni ad hoc in base all'esperienza angosciante vissuta.

Due aspetti del disegno sono da tenere in considerazione: il primo è quello evolutivo che si rintraccia nel suo tratto grafico e determina la sua crescita; il secondo è pedagogico e permette in modo analitico di cogliere elementi e dimensioni subconscie. Il disegno è un ottimo strumento che può guidare l'adulto.

Lo scarabocchio, attorno ai 18 mesi, è la prima tappa di una lunga fase creativa, dai 2 anni in poi vi è un progresso continuo che facilita l'attribuzione grafica e la creazione di disegni veri e propri. Il bambino utilizza gli elementi del mondo esterno per riprodurre il suo mondo intrapsichico e grazie al raggiungimento psicomotorio e conseguente coordinazione, avviene l'evoluzione verso i 5 anni.

Quando si lavora con bambini, è buona cosa proporre il disegno come gioco, poiché è un'attività abbastanza naturale, non imponendo un soggetto artistico, ma suggerendo delle tematiche, lasciandogli totale libertà di espressione. Per far sì che il minore si senta libero, è opportuno che il luogo sia il meno formale possibile, per questo motivo

a volte i giudici utilizzano delle sale apposite in tribunale. Durante il disegno l'operatore, chiunque esso sia, deve porsi in modalità passiva per condizionare l'attività il meno possibile. Il risultato finale sarà rivelatore di tratti caratteristici o elementi affettivi, indizi importanti; per esempi un tratto marcato potrebbe rappresentare rabbia o aggressività, mentre un tratto malfermo potrebbe indicare insicurezza. L'uso del disegno è molto utilizzato in psicologia clinica nei colloqui con i minori, ma ricordiamo che in questo specifico ambito sociale non sono solo psicologi e psicoterapeuti ad ascoltare i piccoli, ma ci sono svariate figure coinvolte.

Vediamo alcuni elementi interessanti di osservazione:

- La posizione di partenza: se a sinistra ci sarà ancora ancoraggio al passato, alle sicurezze familiari, all'origine da cui fa fatica a distaccarsi; se a destra c'è una proiezione al mondo e al futuro, e quindi al nuovo.
- La pressione: se costante indica adattamento, se intermittente designa instabilità, se forte denota poco controllo emotivo, se leggera indica fragilità.
- Linee: se dritte sono segnali di rigidità e razionalità, se arrotondate più flessibilità; se sottili o spesse indicano meno o più autostima.
- Dimensioni: ciò che viene rappresentato con dimensione maggiore è tendenzialmente più importante, con più sicurezza in sé rispetto a ciò che è più piccolo e quindi in qualche modo inferiore.

§ 4.2.4 Test clinici

Le ESI, Esperienze sfavorevoli infantili, determinano l'insieme delle situazioni traumatiche che ricadono sullo sviluppo psicologico, biologico e sociale di chi subisce. Comunemente attuate dalle figure più vicine al minore, possono essere dirette o indirette; tra le prime rientrano maltrattamenti fisici o psichici, tra le seconde le dipendenze o malattie, per esempio di un genitore. Sappiamo che le esperienze infantili modellano le strutture cerebrali e a tal proposito i professionisti della tutela dovrebbero poter approfondire l'utilizzo di alcune strumenti specifici per facilitare l'individuazione di danni, qualora ne avessero il sospetto, senza per forza dover ricorrere alla figura dello psicologo-psicoterapeuta. I test più utilizzati sono i seguenti:

- test proiettivi: *Blacky Pictures*, le favole di Duss e il CAT (*Children Apperception Test*);
- test attitudinali e di intelligenza: la WICS (*Wechsler Preschool and Primary Scale of Intelligence*);
- test di personalità (MMPI-A, *Minnesota Multiphasic Personality Inventory-Adolescent*).

La scelta si basa sul tipo di scopo e di situazione.

Il *Children's apperception test*, per esempio, scava nella personalità dei minori di età compresa tra i 3 e i 10 anni. Questo si basa sull'individuazione di caratteristiche dissimili di fronte a stimoli standard, tendenzialmente animali. Ci sono delle situazioni classiche che si ripetono e rilevano aspetti del problema. Si riesce a chiarificare la struttura affettiva e le reazioni che attua di fronte ad alcune criticità, nonché alla modalità di risoluzione. E' molto utile qualora il piccolo non riesca a parole a raccontare i propri vissuti.

La WISC invece valuta le abilità intellettive dai 6 ai 16 anni sulla base di esercizi verbali e di performance, dando punteggi ai diversi quozienti che ne derivano.

Il MMPI-A, utilizzato solo per gli adolescenti, necessita di una buona conoscenza della lingua scritta per evitare errori di comprensione.

Valutazione del trauma

Nel trauma infantile il minore sperimenta paura, dolore, orrore tanto quanto gli adulti, la differenza sta nell'elaborazione successiva. Un evento traumatico può essere un lutto, un trasferimento, una violenza psicologica o fisica, anche solo assistita. E i disturbi da stress post traumatico sono molteplici. A influenzare l'entità del trauma entrano in gioco stili di personalità, fattori ambientali, il livello evolutivo e l'entità dell'evento traumatico. Esistono a tal proposito svariati criteri per la valutazione del trauma: in primis lunghi colloqui clinici con interviste strutturate, in secundis test veri e propri con *items ad hoc*. In ogni caso l'operazione è difficoltosa.

Gli strumenti a disposizione, messi a punto dalla ricerca psicodiagnostica, sono numerosi, tra i più utilizzati ricordiamo: l'*Impact of Events Scale* (1979), *Trauma Symptom Checklist for Children* (1996), *Trauma Symptom Checklist for Young Children* (2001). Tutti si basano su un numero specifico di domande che, sulla base della risposta, vanno a creare delle scale di controllo e danno un'indicazione di entità del danno.

I test di Brickling

Sono diretti ad una valutazione familiare e sono: il PORT (*Perception of Relationship Test*) e il BPS (*Brickling Perceptual Scales*). Con entrambi si valuta la percezione del bambino rispetto agli aspetti di cura da parte di un genitore, si basa soprattutto sull'aspetto non verbale, quindi su ciò che più ci mette in difficoltà ma che se scovato, da risposte limpide e non influenzate. Questi strumenti vengono utilizzati soprattutto nei casi di separazione.

Test grafico – proiettivi

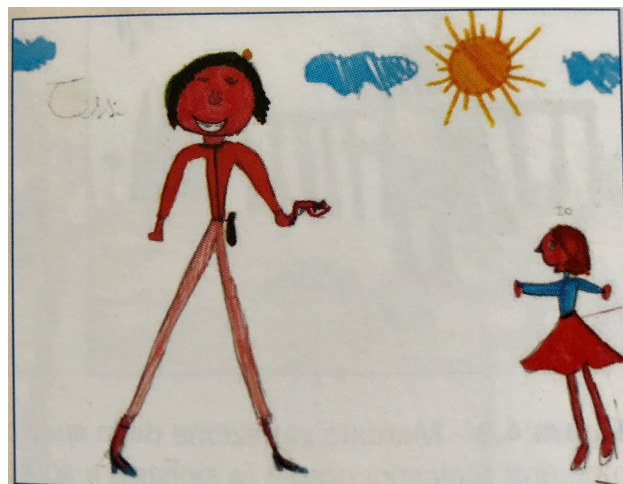
I vari operatori traggono informazioni sui vissuti di adulti, adolescenti e bambini con l'ausilio di questi test, i più utilizzati riguardano la figura umana, l'albero, la casa e la famiglia. Un disagio emotivo per esempio può affiorare dalla figurazione di una famiglia, che appare totalmente diversa dalla reale o un albero spoglio può dare indicazioni sullo stato d'animo in essere. Vediamo qualche esempio pratico.

Innanzitutto i fogli in dotazione devono essere bianchi, poiché le linee o i quadretti possono condizionare l'operato.

La figura umana è rappresentata dal bambino per come la concepisce e non per come la vede (sempre tenendo conto dell'età neuronale che gli permette la precisione nei dettagli). L'espressione del personaggio disegnato tendenzialmente notifica lo stato d'animo dell'autore e la sua grandezza rispetto al foglio può determinare la sua reazione alla pressione ambientale del momento. La figura umana è l'io del bambino, in correlazione agli elementi che inserirà, dopo che l'operatore gli chiederà di

aggiungere altre persone a sua scelta. L'omissione di qualche parte del corpo può significare criticità verso o date da quell'area; o se la figura è svestita, ci potrebbe essere un conflitto sessuale. Chiedere l'età e il sesso dell'umano rappresentato può essere d'aiuto per comprenderne le corrispondenze. Qualora il minore cancellasse o segnasse con una croce il disegno fatto, chiedendo un nuovo foglio, è il caso di approfondire verbalizzando l'accaduto.

Il disegno della famiglia permette di comprendere le relazioni intra familiari del soggetto. È opportuno suggerire al bambino di disegnare "una famiglia" qualsiasi, in automatico disegnerà la sua, verificando l'ordine con cui inserisce i personaggi; la mancanza o aggiunta di persone è chiaramente indicativa e anche la posizione in cui l'autore s'inserisce.



Risulta chiaro come qui ci sia una marcata visione della bambina con una persona di cui si fida (a sinistra) e di se stessa con una persona di cui non si fida (a destra), realizzati da M. (6 anni).

§ 4.3 Ordinamento in sede giurisdizionale

§ 4.3.1 Protocollo

L'art. 403 del Codice Civile sancisce che:

Quando il minore è moralmente o materialmente abbandonato o è allevato in locali insalubri o pericolosi, oppure da persone per negligenza, immoralità, ignoranza o per altri motivi incapaci di provvedere all'educazione di lui, la pubblica autorità, a mezzo degli organi di protezione dell'infanzia, lo colloca in luogo sicuro, sino a quando si possa provvedere in modo definitivo alla sua protezione.

E' tal proposito che avvengono le audizioni in cui confluiscono la denuncia, la testimonianza o l'ascolto vero e proprio per far sì che la partecipazione del minore avvenga in toto in merito alle decisioni che incideranno sul suo futuro.

L'audizione può avvenire in due diverse modalità:

- L'ascolto diretto, il quale viene effettuato direttamente dal giudice in udienza o un collaboratore professionista;
- L'ascolto indiretto, il quale viene totalmente delegato ad un ausiliario esterno, tendenzialmente in ambito di consulenza tecnica d'ufficio (CTU).

Vige un vademecum simbolico per l'approccio, con delle accortezze da rispettare, d'altronde trovandosi di fronte un minore in stato di disagio, non bisogna aggravare la situazione più di quella già in essere.

- ❖ Dev'essere data notizia al minore dell'incontro che avverrà con il giudice, o con chi per esso, possibilmente da un familiare o da un tutore e devono essere esplicitate le condizioni e i dettagli riguardo lo svolgimento;
- ❖ Il minore non deve stare in attesa;

- ❖ Il luogo dell'audizione dev'essere appropriato, ovvero non ambienti isolati né eccessivamente affollati, il contesto dev'essere spersonalizzato;
- ❖ Il minore dev'essere consapevole riguardo la non segretezza che verrà applicata sulle dichiarazioni dal lui effettuate;

Colui che effettua l'ascolto si impegnerà nell'accoglienza per mettere a proprio agio il minore, dandogli il tempo necessario per potersi raccontare, mediante un linguaggio semplice, un clima empatico e in nessun modo pressante o polarizzato su un determinato evento/fattore indagato. Il soggetto ascoltante s'impegnerà per mettersi allo stesso livello del minore, che sia il giudice stesso o in ascolto indiretto, dovrà spogliarsi della propria veste, instaurando un rapporto fiduciario ed empatico, per far sì che il dichiarante possa esprimere le sue emozioni. Il tempo è un fattore importante: ci sono minori più reattivi e minori che richiedono di più tempo per l'espressione. Non devono essere poste domande suggestive. Ci vuole grande capacità per gestire tal contesto, che non ha nulla a che vedere con il concetto di convincimento, non deve mettere il minore nelle condizioni di dover dire quello che si vuole sentire, ovvero non deve percepire pressioni, né intuire che chi lo ascolta vuole una risposta ben precisa (poiché tendenzialmente il professionista ha già una panoramica ben chiara della cornice).

§4.3.2 Capacità di discernimento

Il protocollo in sede giurisdizionale prevede la suddivisione in base all'età, tenendo conto delle diverse capacità di discernimento, ossia il grado di comprensione e la portata delle proprie azioni e conseguenti comportamenti.

Di consueto si suddividono le audizioni in tal modo:

- Minori di 12 anni;
- Minori di età compresa tra gli 8 – 11 anni;
- Minori di 8 anni;

Per ciò che concerne i maggiori di 12 anni il giudice può avvalersi delle competenze tecniche degli psicologi con la funzione di giudice onorario o può nominare un CTU; ciò avviene sia presso il Tribunale per i minorenni sia presso il Tribunale Ordinario. Qualora si riscontrino criticità familiari, ostilità o ambiguità con una figura genitoriale in particolare, eventuali consulenti o avvocati del coniuge potranno richiedere di assistere all'audizione indirettamente tramite lo specchio unidirezionale o mezzi audiovisivi, in assenza di ciò o potranno richiedere di visionare la verbalizzazione. L'esclusione del suddetto coinvolgimento dovrà essere sostenuto da ragioni di tutela nell'interesse del minore da parte del giudice, sempre in un'ottica di bilanciamento degli interessi delle parti. Gli incontri con il minore sono tendenzialmente multipli per favorire il rapporto di fiducia.

Per quanto riguarda i minori di età compresa tra gli 8 e gli 11 anni la normativa internazionale prevede che debbano essere prima valutate le capacità di discernimento, tali per cui qualora lo psicologo dia riscontro positivo per l'audizione, la continuerà esso stesso, procedendo quindi con l'ascolto indiretto.

A proposito dei minori di età inferiore agli 8 anni, tenendo conto che l'età evolutiva non permette una vera e propria espressione dell'interiorità consapevole e quindi l'audizione risulterebbe infruttuosa, si decreterà una CTU nella quale avverrà un'osservazione finalizzata ad indagare bisogni e desideri individuali nonché rapporti e capacità genitoriali.

(E' prevista la presenza dei genitori se non si giudica che sia inopportuna.)

In realtà vige abbastanza una libertà processuale, nel senso che il giudice decide di non ascoltare quando ritiene che l'ascolto sia superfluo, non c'è un iter preciso poiché si tratta di un ambito delicato; non è un interrogatorio perché non tende alla confessione, non è testimonianza perché non si narrano solo i fatti, ma anzi, si cerca di capire come il minore vive una situazione di disagio.

§ 4.3.3 Le figure coinvolte

Oltre al Giudice Tutelare, il quale è una particolare figura che si occupa prettamente di tutela delle persone (nello specifico soggetti più fragili), in sede giurisdizionale il curatore speciale e il tutore legale sono entrambi dei ruoli delicati che richiedono una formazione specifica e particolari competenze, anche a livello intrinseco per ciò che concerne una sensibilità innata necessaria.

Il tutore legale viene nominato dal giudice quando: il minore è orfano, figlio di ignoti, detenuti o straniero con genitori all'estero; decade o è sospesa la responsabilità genitoriale dei genitori; se il minore è adottabile.

Il ruolo del tutore è la cura e la protezione del minore, rappresentandolo e sostituendosi in tutti gli atti di natura patrimoniale di ordinaria e straordinaria amministrazione. Per tutto ciò che risulta straordinario comunque necessita il consenso del Giudice Tutelare o del Tribunale Ordinario, in base alle casistiche.

Il curatore speciale è nominato dal giudice quando i genitori sono ritenuti temporaneamente inadeguati all'adempimento del ruolo. Con la legge 249/2001 il minore dev'essere assistito da un difensore, tenendo conto che è parte sostanziale del procedimento, ma non ha capacità di agire; soprattutto qualora il genitore sia in conflitto d'interessi e quindi non possa rappresentarlo, il curatore speciale provvederà a nominare un difensore. Il curatore facendo le veci dei coniugi, risulta una figura fondamentale nei procedimenti di decadenza o limitazione della responsabilità genitoriale, di uno o entrambi, qualora vengano riscontrati atteggiamenti pregiudizievoli nei confronti del minore, dopo la segnalazione e i vari interventi da parte dei servizi e del PM. Il curatore speciale non è un ausilio del giudice, ma è un ausilio della giustizia, frequentemente infatti è in veste di legale. Questa figura opera prettamente in difesa tecnica nel senso che considera il minore come soggetto autonomo portatore d'istanze personali e interessi a cui egli può dar voce.

A differenza del tutore, il curatore non ha funzione di rappresentanza ma di assistenza: cioè non sostituisce, ma integra la volontà del minore e cura solo interessi di natura patrimoniale.

CAPITOLO V

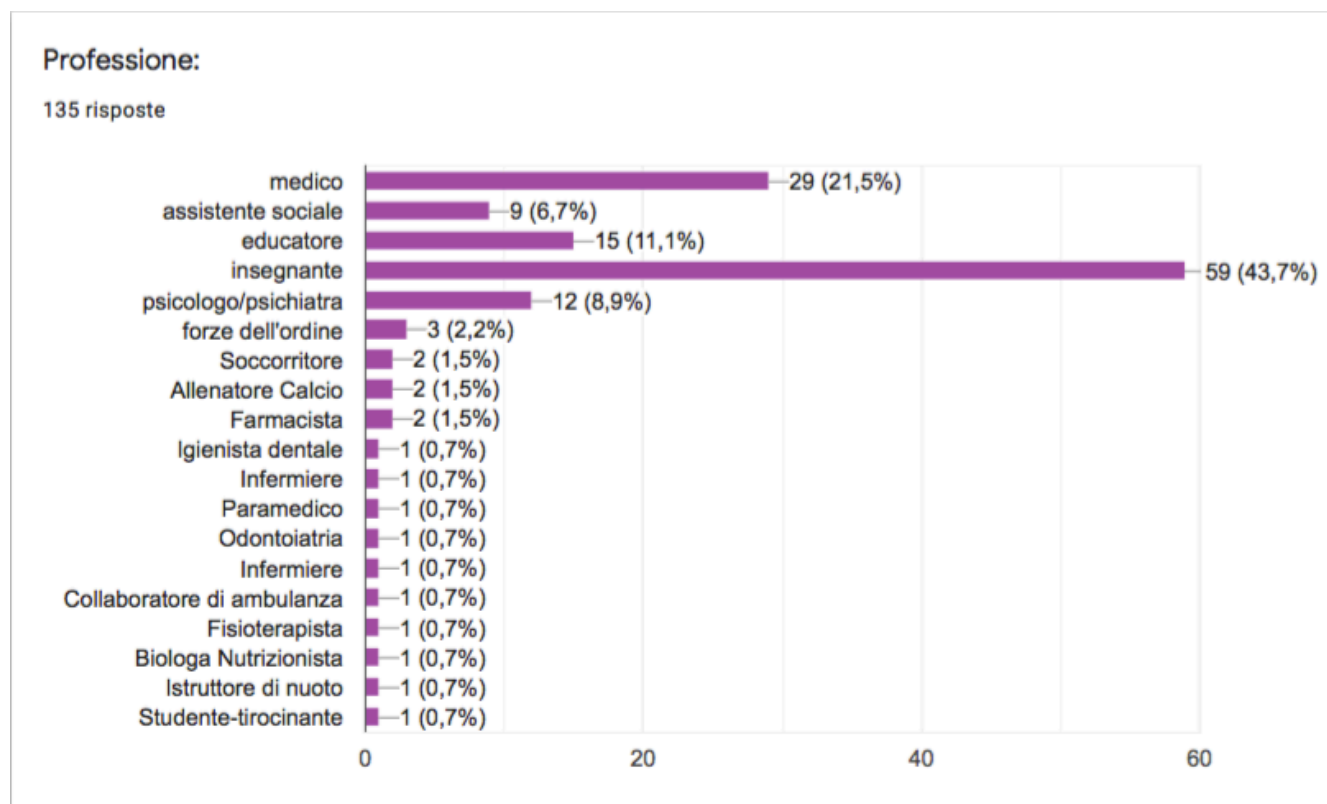
Ricerca

§ 5.1 Il questionario

Per avere un quadro il più realistico possibile è stato creato il seguente questionario online, sottoposto a soggetti professionisti che lavorano in toto o in parte con minori e potrebbero trovarsi in situazioni delicate, per capire come le avrebbero affrontate e se hanno gli strumenti formali e non per fronteggiarle.

Vediamo nello specifico i risultati ottenuti, con l'ausilio di alcuni commenti personali che alcuni hanno avuto piacere di rilasciare in forma aperta.

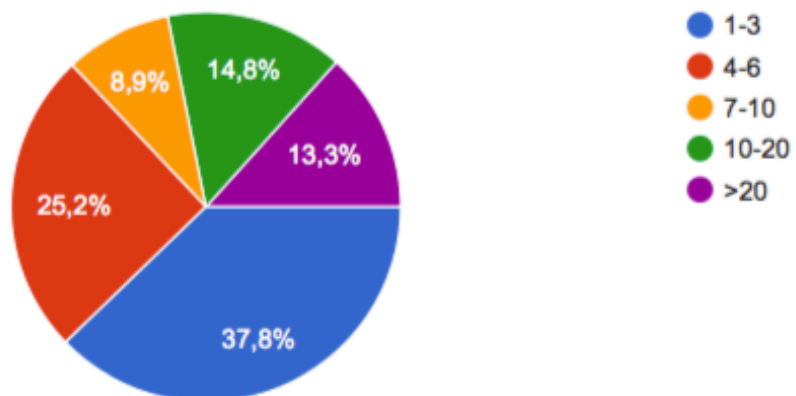
Il campione cui è stato presentato il seguente questionario ammonta a 135 persone, tra cui le professioni elencate nel grafico a seguire, si riscontra una grande quantità di insegnanti, a seguire medici, educatori, psicologi e assistenti sociali.



Circa il 60 % dei partecipanti ha maturato un'esperienza lavorativa compresa tra 1 e 6 anni, il rimanente tra i 7 e i 20 anni di esperienza.

Anni di esperienza:

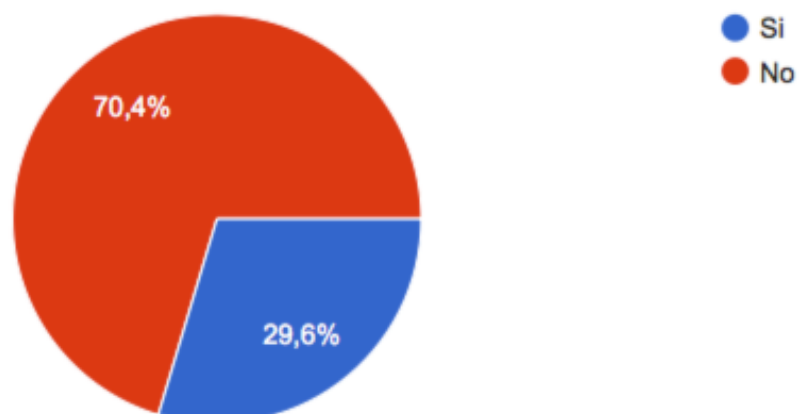
135 risposte



Il 70 % dei coinvolti non è genitore; tal domanda è stata posta per comprendere se vi fosse l'incidenza di una eventuale esperienza educativa genitoriale.

Ha figli?

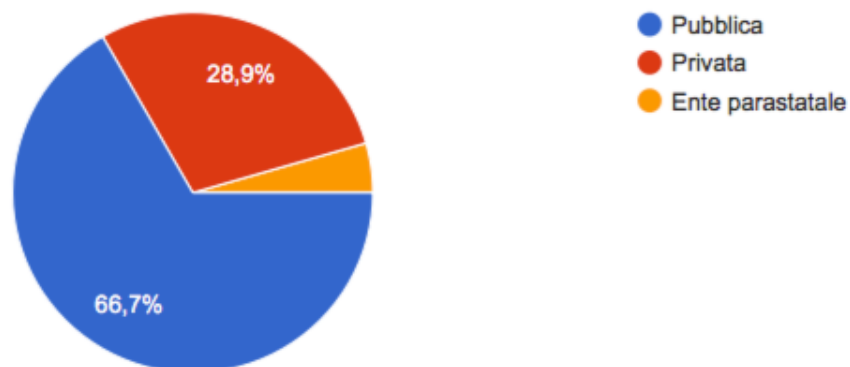
135 risposte



Il 70 % circa del campione opera presso una struttura pubblica.

Tipologia di struttura in cui opera:

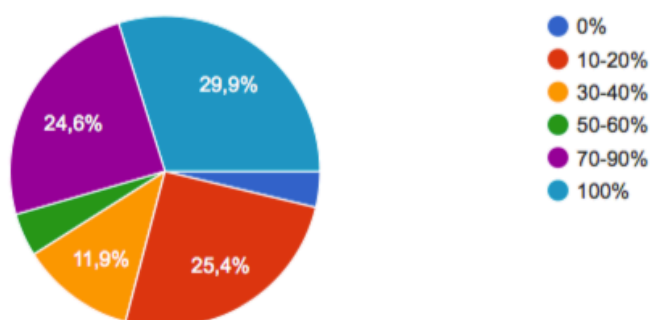
135 risposte



Il 55 % dei soggetti intervistati, nella quotidianità lavorativa, lavora esclusivamente, o quasi, con minorenni.

Nella sua quotidianità lavorativa con che percentuale di minori indicativamente ha a che fare?

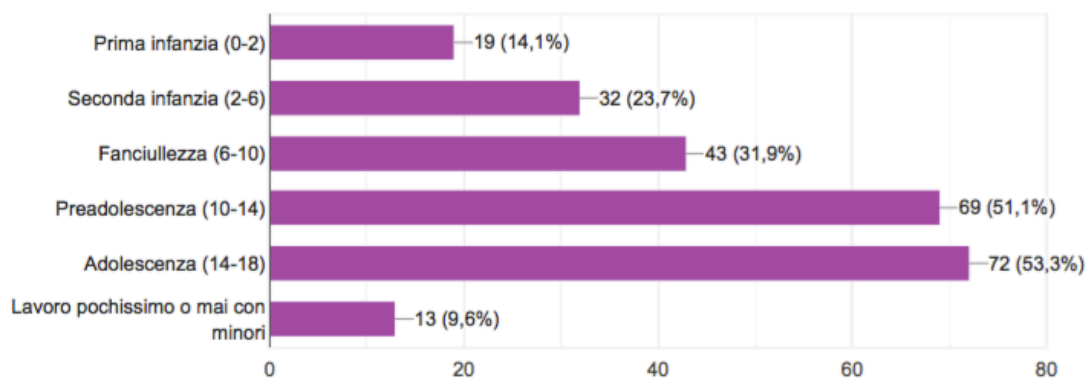
134 risposte



Le fasce di età con cui i soggetti operano sono maggiormente nella pre-adolescenza (10 – 14 anni) o adolescenza piena (14 – 18).

Fascia d'età:

135 risposte



Tutte le figure professionali coinvolte nell'indagine hanno momenti di ascolto verso il minore, indotto o cercato autonomamente.

Si trova mai a parlare individualmente con un minore nel suo contesto lavorativo?

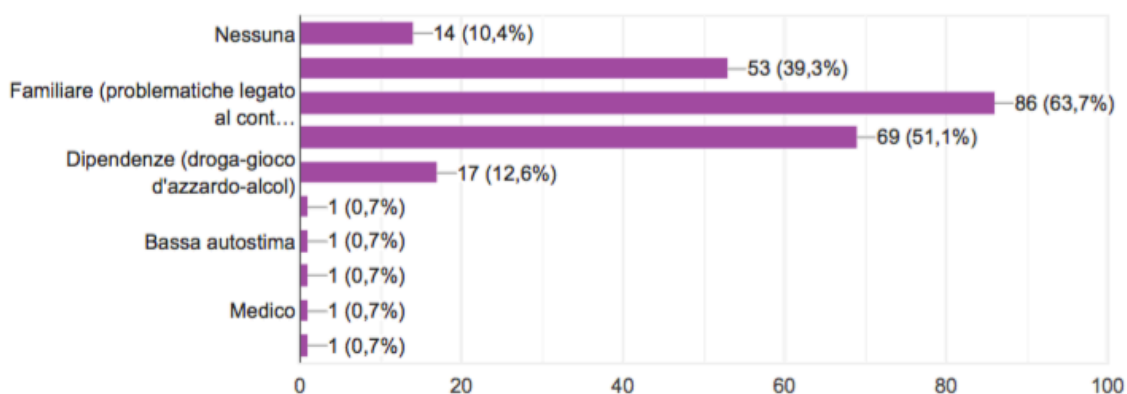
134 risposte



Dopo aver visionato le caratteristiche dei soggetti coinvolti, entriamo più nel merito della tutela e vediamo che le problematiche maggiormente riscontrate sono a livello familiare o, in misura minore, date da dipendenze.

Quali tipologie di disagio ha maggiormente riscontrato?

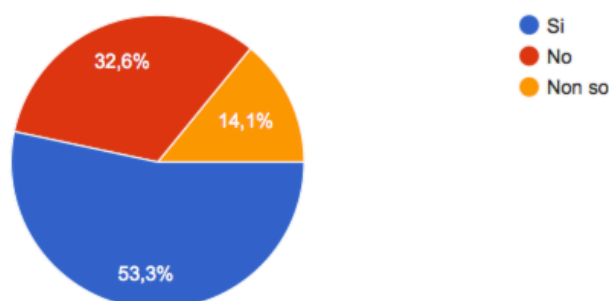
135 risposte



Ipotizzando una situazione in cui il minore potrebbe essere in stato pregiudizievole, solo la metà dei nostri professionisti sostiene di avere un protocollo da seguire e di conoscerne i passaggi, il rimanente o non ne è a conoscenza o non dispone di un protocollo ad hoc.

Ipotizzando una situazione di disagio minorile, ha un protocollo da seguire? Ne conosce i passaggi fondamentali?

135 risposte



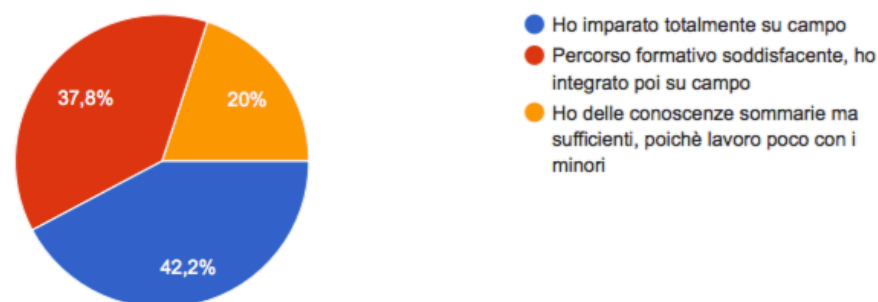
Volendo fare delle supposizioni sulle professioni che hanno più partecipato: chiaramente l'assistente sociale che lavora con i minori conosce il protocollo e le linee

guida regionali e di conseguenza l'educatore che sarà da esso supportato; il pediatra o medico di pronto soccorso in caso di dubbio o pregiudizio si rivolgerà ai servizi sociali territoriali o farà segnalazione alle forze dell'ordine. La figura dell'insegnante pare essere quella più in difficoltà, infatti, a parte gli incontri di equipe programmati tra scuola e servizi territoriali che avvengono ciclicamente per segnalare le criticità, non vi è un vero e proprio protocollo da seguire qualora si riscontrassero delle anomalie, ma sta alla discrezione dell'insegnante e/o del dirigente scolastico.

Normative a parte, l'ascolto del minore è un tema molto intricato e delicato, il quale come abbiamo visto necessita di una preparazione ma anche di alcune competenze personali. Circa il 43% degli intervistati sostiene che le nozioni acquisite in merito all'approccio con il minore provengano perlopiù dall'esperienza su campo, il 38% circa sostiene invece che il percorso formativo è stato utile a livello nozionistico e l'esperienza pratica ha prettamente integrato la teoria già acquisita.

Rispetto all'ascolto del minore, crede il suo percorso formativo le abbia dato gli strumenti necessari o ha imparato più su campo?

135 risposte



Nonostante buona parte dei soggetti intervistati ritengano di possedere buone conoscenze utili per operare con i minori, indipendentemente dalla modalità di acquisizione, che sia stata in ambito didattico o tramite esperienza lavorativa, qualora proponessero dei corsi di formazione per implementare tali conoscenze, si può osservare come il 60% dei partecipanti sarebbe favorevole e interessato ad aderire. Un

altro circa 30% ugualmente vi parteciperebbe, sfruttando però l'orario lavorativo o con un riconoscimento formale di crediti.

Qualora proponessero dei corsi di formazione sull'approccio al minore in situazione di pregiudizio, per migliorare le sue risorse su campo, vi parteciperebbe?

135 risposte



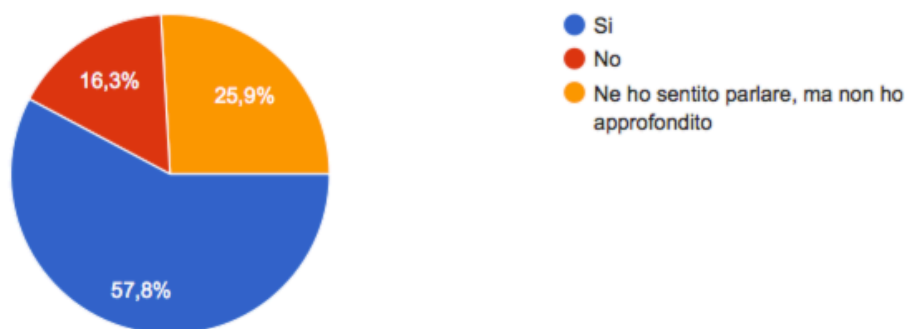
Dichiara L.V., docente:

“Assolutamente, se facessero dei corsi sarebbero preziosi. Dalle caratteristiche insite della persona c'è chi è più sensibile, chi empatico, ma sono doni che ognuno di noi ha dentro di se, chi più chi meno, chi riesce a svilupparli, chi non ci guarda, sono molto importanti, quindi integrarli con la teoria sarebbe un bene; il mio livello empatico viene da un'esperienza vissuta sulla mia pelle, a volte ho un vero e proprio ritorno al passato, un flashback, e poi torno alla realtà e mi ritrovo nel mio ruolo. E' importante capire i ragazzi perché in questa società esigente, con doveri cadenzati, bisognerebbe far marcia indietro e soffermarsi su cosa sta passando la persona prima di badare ai doveri didattici, siamo educatori.”

Avendo ben reso comprensibile il concetto di neurone specchio, abbiamo voluto verificare se chi quotidianamente ne fa uso, attivando la sfera empatica, fosse a conoscenza della loro esistenza: abbiamo circa un 40% di persone che non sanno o non hanno ben chiara la loro funzione.

Se le parlo di "neuroni specchio" sa di cosa stiamo parlando?

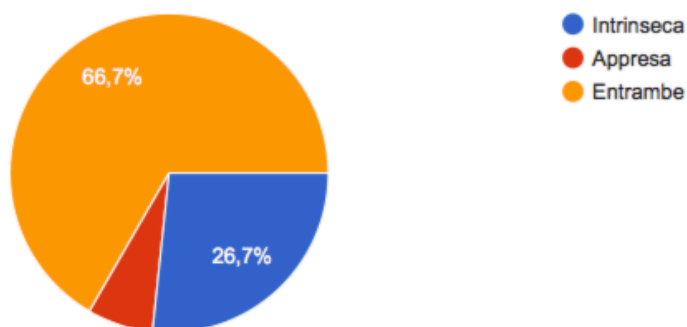
135 risposte



A tal proposito, sorge spontanea la domanda riguardo la natura dell'empatia e osserviamo come il 25% del campione ritenga sia una dote intrinseca e quasi un 70% invece ritenga sia acquisita in parte e in parte innata. Abbiamo però già definito come sia parte del corredo genetico umano e quindi sia prettamente innata, certo possiamo comprendere, sperimentare e migliorare la nostra capacità di osservazione e di analisi, ma l'empatia non si apprende.

Ritiene che l'empatia sia una dote intrinseca o un'abilità che può essere acquisita, appresa?

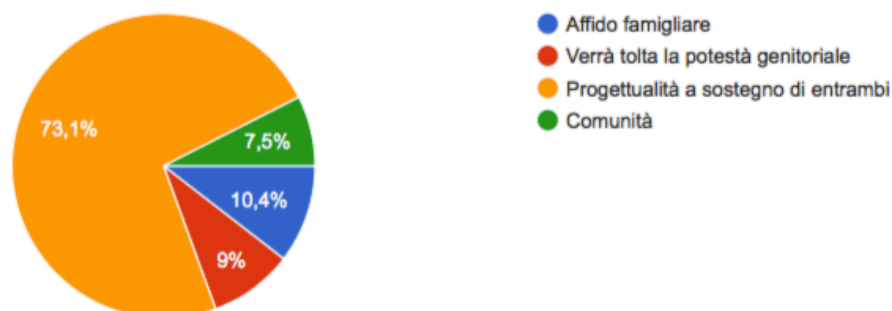
135 risposte



Vediamo ora come ponendo la risoluzione di un caso di pregiudizio ai nostri professionisti, quasi il 75% risponda correttamente e buona parte di essi, di fronte una situazione di tal tipo, si rivolgerebbe correttamente ai servizi sociali in primis o alle forze dell'ordine per la segnalazione.

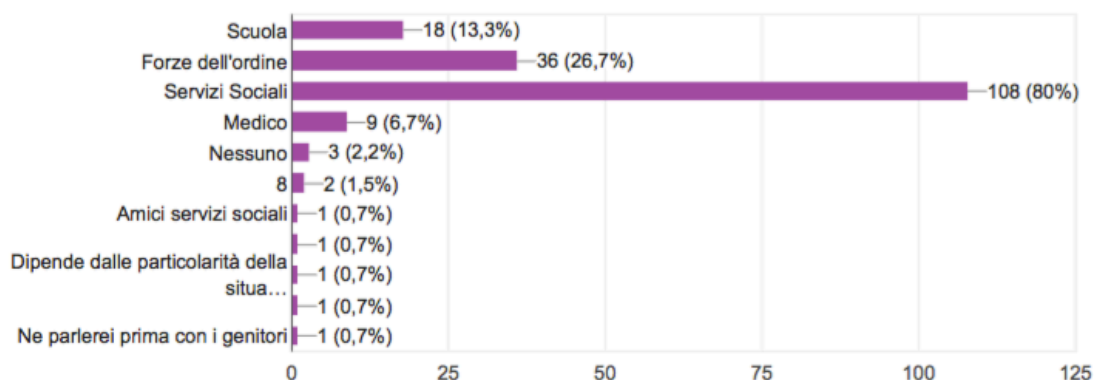
Ipotizzando questa situazione: 12 anni, ricovero per intossicazione alcolemica, madre sola, poco collaborativa, con dubbia dipendenza alcolica. Cosa accadrà?

134 risposte



Ipotizzando di venire a conoscenza di una situazione di grave disagio minorile data dal contesto familiare, al di fuori dell'ambito lavorativo, a chi si rivolgerebbe?

135 risposte



Di fronte a queste spiacevoli situazioni possiamo trovarci svariate tipologie di bambini/ragazzini: dal più espansivo e disinibito all'introverso riservato; troveremo il bambino che ricerca continuamente attenzioni e affetto e quello che li rifiuterà nonostante ne abbia un enorme bisogno; ci sarà il ragazzino aggressivo, oppositivo e diffidente *versus* un mite, timido e remissivo; il narcisista superbo e l'umile somnesso. Questi sono solo alcuni tra i più noti, ma dobbiamo ricordare che il volto che vediamo è il risultato dell'intreccio tra caratteristiche intrinseche, educazione e contesto sociale, immaginiamo una personcina delicata, con fragilità familiari e difficoltà nel rapporto con i pari, il risultato è chiaramente catastrofico. Vediamo come reagiscono i nostri intervistati di fronte a due caratteri tipici.

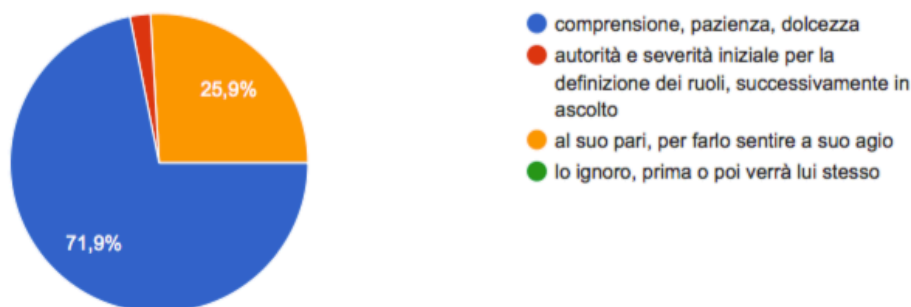
Di fronte ad un minore oppositivo-aggressivo-non collaborante, come si pone per "agganciarlo" e creare un dialogo?

135 risposte



Di fronte ad un minore introverso-isolato-schivo, come si pone per "agganciarlo" e creare un dialogo?

135 risposte



Troviamo uno schieramento dinanzi al minore non-collaborante: due fazioni opposte al 40%, da una parte la severità dall'altra la dolcezza; di fronte al minore isolato vi è intesa sull'utilizzo della comprensione e pazienza.

Dichiara M.S., docente di liceo:

“Guardo attentamente ogni singolo ragazzo, cerco la loro espressività, colgo i dettagli che servono a capire. Quando ha modi duri mi avvicino con dolcezza, perché il ragazzo è come un leone ferito, continua a reagire, è aggressivo perché soffre, bisogna andarci piano. Lo stesso vale se il ragazzo è schivo, anche lì con tanta delicatezza, piccole domande, non bisogna dare la parvenza d'invadenza, bisogna fare in modo che venga lui verso di te. Anni fa ho avuto un ragazzo con adhd molto grave, era

micidiale, sempre agitato, sempre nervoso, un elemento di forte disturbo per il comparto classe, giocava a calcio e la squadra del cuore era il Torino, con questa scusa ho iniziato a fare battute sul tifo e ha capito che m'interessavo a lui. Mi cercava pian piano, poi si è lasciato andare. Quando lavori con questi ragazzi, devi mostrarti più tranquillo perché loro ricercano serenità, i loro problemi sono amplificati, bisogna porsi al loro livello, hanno bisogno di comprensione, soprattutto in questa fase di età difficile.”

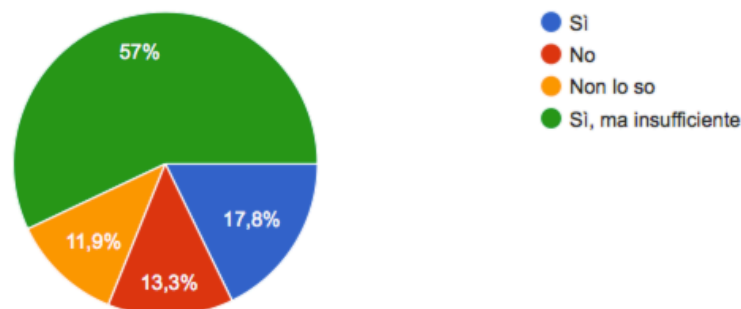
Non ci troviamo di fronte a una scienza esatta e non vi è un complesso di prescrizioni da seguire per raggiungere l'obiettivo, ci troviamo di fronte all'umano, perciò la nostra empatia associata alle nostre conoscenze è l'unica che può affiancarci in questo enigmatico compito.

§ 5.2 La paralisi dell'azione

Esattamente per i motivi sopra elencati è importante porre l'accento su quanto la collaborazione e il dialogo costante tra i servizi territoriali sia indispensabile. Alla domanda se questa cooperazione sia in atto o meno, il 57% del campione risponde sì, ma non in misura sufficiente, un 14% circa risponde no.

Crede ci sia collaborazione/dialogo tra i servizi territoriali competenti? (forze dell'ordine, servizi sociali, sanità, istituzione scolastica)

135 risposte



Ci sono un'infinità di situazioni, più o meno grigie, che creano timore e indecisione (trascuratezza nell'abbigliamento o igiene, difficoltà relazionali con i pari o con l'adulto) poiché sono elementi a se stanti che non dicono molto ma che se contestualizzati possono divenire campanelli d'allarme. L'individuazione di questi, associata ad un buon dialogo tra le parti, può portare a prevenire gravità maggiori. Spesso gli insegnanti notano "qualcosa che non va", ma non sanno esattamente come muoversi, un pediatra può comprendere che "non è proprio tutto ok", ma una segnalazione può essere esagerata, un legale incontra la madre che chiede l'affido e coglie che "il bimbo era un po' strano", ecc. Quello che temiamo è la paralisi dell'azione. Se non c'è una buona conoscenza delle attività dei vari servizi e degli schemi d'azione e intervento, prevarrà la diffidenza, l'attesa e il conseguente fallo. E' necessario eliminare dall'ideale comune il pregiudizio classico del "e se gli portano via il figlio?", è bene che tutti i servizi siano a conoscenza del fatto che l'allontanamento di un minore è la soluzione meno desiderata sia da servizi sociali stessi che dall'autorità giudiziaria. E' importante che tutti i professionisti e civili che ruotano attorno ai minori sappiano che gli interventi sono sempre mirati al benessere del minore e al salvataggio del nucleo d'origine, con il supporto genitoriale. A tal proposito si sostiene fermamente la teoria per la quale le competenze devono crescere, chi lavora con i minori deve essere munito del giusto "equipaggiamento" per far fronte a questo mondo emblematico in cui è difficile entrare. La società è veloce, in costante mutamento e con essa le sue criticità: la vita si è allungata, è necessario integrare maggiormente i cittadini disabili, la tutela della maternità è un tema di molto peso, sempre di più si fa fronte all'aumento della conflittualità intra ed extra familiare, si moltiplicano le tossicodipendenze, le malattie mentali e a tutto ciò si aggiunge una nuova povertà, queste sono le caratteristiche dei genitori di oggi e le loro criticità si ripercuotono sui figli. Fortunatamente abbiamo gli strumenti per notare, ascoltare, verificare e intervenire, è importante utilizzarli al meglio per tutelare i nostri minori. Tutto ciò è importante perché si mette in atto un vero e proprio circolo per il quale: se il civile è a conoscenza dei servizi si attiverà maggiormente senza timore, i servizi a loro volta attueranno il giusto dialogo intra-territoriale per monitorare e verificare l'ipotesi di pregiudizio, mediante il dialogo si attiveranno gli eventuali interventi dei

professionisti i quali arriveranno al minore nei tempi e nei modi opportuni, lavorando sull'ascolto e sulla prevenzione ed evitando situazioni di maggior gravità.

CONCLUSIONI

Si è partiti dall'assunto che l'ascoltare si evolve nel concetto di comprendere, passando tramite il dispiegarsi della parola, il manifestarsi dell'esserci, il silenzio, per confluire poi nella cura. Abbiamo visto come l'ascoltare contrari totalmente l'ideale di un verbo passivo, ma rappresenti anzi l'osservazione attenta della comunicazione non verbale. Siamo di fronte a soggetti, adulti e minori, che operano ognuno con le proprie caratteristiche e peculiarità, quindi ognuno attiverà a suo modo le proprie doti empatiche e sarà più o meno propenso all'apertura. Ciò su cui noi vogliamo porre l'attenzione però è come l'ascolto sia importante per quel soggetto che, nel corso degli anni, è diventato tale, grazie all'evolversi del diritto e alla considerazione di quest'ultimo come minore che necessita di esprimere il proprio dolore. Tale svolta ha modificato la cultura giuridica dell'infanzia, variando l'ideale di soggetto passivo di protezione, introducendo un nuovo bambino, a cui si dà una voce da ascoltare, che partecipa attivamente alla realizzazione dei propri diritti.

Non solo, come da luogo comune, gli psicologi o neuropsichiatri ascoltano i minorenni in ambito di tutela: pediatri, insegnanti, medici di pronto soccorso, insegnanti, legali, giudici, educatori, assistenti sociali, agenti delle forze dell'ordine. Tutte queste figure dovrebbero avere le conoscenze e gli strumenti per approcciarsi al minore, che nella maggior parte dei casi sarà in situazione di pregiudizio, dato il contesto in cui ci troviamo. La psicologia evolutiva nel corso del tempo ha potenziato le sue teorie e nell'ambito sociale sarebbe di supporto ad uno sguardo vigile che monitora alcune situazioni; inoltre elaborando test e strumenti alla portata di tutti, questi potrebbero essere utilizzati in alcune cornici. Ciò non significa privare della professionalità gli esperti del settore, ma potenziare la rete dei servizi per facilitare la prevenzione. Un insegnante, ha un campo di osservazione ampio e duraturo, se avesse gli strumenti appropriati anche solo per rilevare quelli che sono considerati "campanelli d'allarme", sarebbe più sicuro/a delle sue considerazioni e non rischierebbe la paralisi d'azione. Un altro esempio, se l'assistente sociale che colloquia regolarmente un ragazzino avesse una preparazione maggiore in termini

clinici, o semplicemente analitici, potrebbe sfruttare maggiormente il tempo con il minore per coglierne dei segnali o in simbiosi con la psicoterapia, potrebbe lavorare su alcuni aspetti. Con ciò non è nell'intenzione di tal ricerca porre l'accento su carenze didattico-formativo, ma porre l'attenzione sulla delicatezza che il tema dei minori riveste, soprattutto nell'ambito della tutela, la quale richiama tematiche, eventi e vissuti molto faticosi che vanno affrontati con gli strumenti appropriati. Altro focus d'interesse è rivolto alla cooperazione tra i servizi, che sulla base del questionario effettuato sembra esserci, ma in misura insufficiente. Tutti gli interventi di tutela richiedono un'alta integrazione fra operatori, a partire dalla segnalazione, e i servizi maggiormente coinvolti sono: il Servizio Sociale, il Comune di residenza, la scuola di frequentazione, il Centro di Salute Mentale, il Ser.d, il Tribunale per i minorenni o Tribunale ordinario, il Pediatra di Libera scelta, ecc.. La collaborazione è un aspetto molto importante: affinché il processo di ascolto, aiuto e cura si verifichi nel miglior modo possibile è necessario che tra le varie figure professionali vi sia lavoro congiunto, leale cooperazione, linguaggio condiviso e co-costruzione degli interventi che hanno come obiettivo il benessere e i diritti di bambini e adolescenti. Ed anche qui vediamo come nuovamente ritorna l'importanza dell'ascolto, quindi non solo specifico verso il minore, ma anche come linguaggio comune tra i servizi coinvolti. L'ascolto, in conclusione, rappresenta un tassello fondamentale del principio di superiore interesse del minore, sia direttamente sia indirettamente, mediante l'azione di coloro che agiscono per la sua tutela.

BIBLIOGRAFIA

- Berra L. (2019), *Empatia: comprensione e comunicazione*, in Nuova Rivista di Counseling Filosofico, n. 15.
- Bianchi A. & Di Giovanni P. (1997), *Psiche & Società. Elementi di psicologia, sociologia e statistica*. Torino: Paravia.
- Blanco, M. (2015), *I neuroni specchio e la comunicazione genitore-adolescente*.
- Bracco, M. (2005), *Empatia e neuroni specchio. Una riflessione fenomenologica ed etica. Comprendere*.
- *Cassazione civile, Sez. I (2013 e 2015)*.
- Catarsi E. (2012), *Nonni e bambini nei servizi per l'infanzia*, in M. Corsi, S. Olivieri, *Progetto Generazioni, Bambini e Anziani: due stagioni della vita a confronto*. ETS.
- Cazzador, N. (2016), *Il ruolo decisivo dell'intelligenza emotiva*.
- Clemente, E. & Danieli R. (2018), *Pensiero, metodo, relazione. Corso di psicologia e metodologia della ricerca con "Palestre di Cittadinanza"*. Milano-Torino: Pearson Italia.
- Codice di Procedura Penale, *Libro Quinto*, (D.P.R. 22 settembre 1988, n. 477).
- Codice Penale, *Libro Secondo* (R.d. 19 ottobre 1930, n. 1938)
- Convenzione Aja sulla protezione dei minori e sulla cooperazione in materia di adozione internazionale, 1993.
- Corradi Fiumara, G. (1985), *Filosofia dell'ascolto. Rivista di Psicoanalisi*. Milano: Jaca Book.
- Dell'Antonio, A. (2001). *La partecipazione del minore alla sua tutela, un diritto misconosciuto*. Milano: Giuffrè.

- Gardner, HE (2011). *Strutture mentali: la teoria delle intelligenze multiple*. Hachette Uk.
- Giovagnoli, R. (2015). *Codice civile*. Giuffrè Editore.
- Grassi, P. (2017), *Per una Filosofia dell'ascolto*. Accademia Opera, disponibile da <https://accademiaopera.it/per-una-filosofia-dellascolto/>
- Guardini, R. (2008), *Virtù. Temi e prospettive della vita morale*. Brescia: Morcelliana.
- Guido, A. & Motta, S. (2014), *Fenomenologia del silenzio lungo il “confine di contatto”* disponibile da <http://siba-ese.unisalento.it/index.php/psychofenia/article/view/i17201632vXIn19p37>
- Hojat, M. & Gonnella, J. S. (2015). *Eleven years of data on the Jefferson scale of empathy-medical student version (JSE-S): proxy norm data and tentative cutoff scores*. Medical Principles and Practice.
- Heidegger, M. (1971), *Essere e Tempo*. Milano: Longanesi.
- Heidegger, M. (1973), *In cammino verso il linguaggio*, a cura di Caracciolo A. Milano: Mursia.
- Heidegger, M. (1974), *Lettera sull'umanismo*, a cura di Volpi F. Milano: Adelphi.
- Inzani, L., Cazzaniga, I., Martelli, D., & Salina, P. R. (2004). *Il contagio emotivo: quando le emozioni “passano” tra le persone*, ACP–Rivista di Studi Rogersiani.
- Korczak, J. (1996), *Quando ridiventerò bambino*. Milano: Luni.
- O'Neil, J. (1996). *On Emotional Intelligence: A Conversation with Daniel Goleman*. Educational Leadership, 54(1), 6-11.
- Pinto, G. (2012), *Te lo dico con le figure*. Firenze: Giunti.

- Plutchik, R. (2003). *Emotions and life: Perspectives from psychology, biology, and evolution*. American Psychological Association.
- Rogers, C. R. (1994). *La terapia centrata sul cliente. L'essenza di una relazione d'aiuto*. Firenze: Martinelli.
- Salovey, P. e Mayer, J. D., "Emotional Intelligence", pubblicato in "Imagination, Cognition and Personality, 9, 1990.
- Sartre, J. (1943), *L'essere e il nulla*. Milano: Il saggiatore.
- Stein, E. (1985), *Il problema dell'empatia*. Roma: Edizioni Studium.
- Tomatis, A. (2005), *Ascoltare l'universo. Dal big bang a Mozart*. Milano: Baldini & Castoldi.
- Watzlawick, P., Beavin, J. H., & Jackson, D. D. (1971), *Pragmatica della comunicazione umana*. Roma: Astrolabio.

