

---

# Fianco a fianco.

# Linee guida per il Mentoring

---

Metodologia e strumenti di lavoro a cura di  
Refugees Welcome Italia Onlus



con il sostegno di UNICEF





# **Fianco a fianco. Linee guida per il mentoring**

## **Autori:**

Giorgio Baracco  
Gandolfa Cascio  
Francesca Citarrella  
Roberta Giunta  
Silvia Rignanese

## **Impaginazione e grafica:**

Lucia Oggioni

## **Ringraziamenti**

I mentori ed i mentees che hanno partecipato al progetto  
“Fianco a fianco”

Il Cre.Zi.Plus di Palermo per avere messo a disposizione gli spazi  
per la formazione, i colloqui, le riunioni

Ivan Mei per il supporto e il confronto continuo

## **Licenza**

Quest'opera è stata rilasciata con licenza Creative Commons Attribuzione - Non commerciale - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale.

Per leggere una copia della licenza visita il sito web <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> o  
spedisci una lettera a Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.



---

# Introduzione alle linee guida sul *mentoring* per giovani migranti soli - a cura di UNICEF

Supportare gli adolescenti nella transizione all'età adulta è estremamente importante, per garantire che le cure e la protezione ricevute fino a quel momento nonché i percorsi di inclusione sociale non vengano interrotti e che ciascun ragazzo o ragazza possa realizzare il proprio potenziale e diventare un/a cittadino/a attivo/a. Questo è di particolare rilievo quando si parla di minori migranti soli, ovvero di bambini e adolescenti che arrivano in Europa senza figure adulte di accudimento. Il fenomeno interessa l'Italia da diversi anni: nel 2022 circa 20,000 minori stranieri non accompagnati (MSNA)<sup>1</sup> erano presenti nel sistema di accoglienza e con gli arrivi in questi primi mesi del 2023 i numeri sono in costante crescita. Il conflitto in Ucraina ha avuto un notevole impatto, essendo l'Italia uno dei Paesi di destinazione dei minori in fuga da quel contesto data la radicata presenza della comunità della diaspora ucraina. Nonostante il trend degli arrivi via mare di migranti e rifugiati - compresi minori stranieri non accompagnati - sia cambiato nel corso degli anni, l'età (insieme alla maggiore presenza di minori maschi - circa il 85,1% - rispetto alle minori femmine) è un fattore che è rimasto sempre stabile.

La maggior parte dei ragazzi e delle ragazze (attualmente, circa il 79,7%<sup>2</sup>) ha infatti tra i 15 e i 17 anni, il che vuol dire che si tratta di tardo adolescenti molto vicini al raggiungimento della maggiore età: per loro il compimento dei 18 anni ha delle conseguenze giuridicamente salienti, dal momento che modificano gli obblighi che lo Stato ha di tutela e protezione trattandosi, da un punto di vista formale, di persone adulte.

Coscienti di quanto questo costituisca una sfida per il sistema di protezione e inclusione dei minori stranieri non accompagnati, nel 2019 l'UNICEF, insieme a UNHCR e IOM, ha promosso una ricerca che ha indagato i fattori che ostacolano e quelli che facilitano la transizione all'età adulta per questo gruppo di ragazzi e ragazze<sup>3</sup>. La ricerca ha raccolto informazioni e punti di vista di molteplici attori di grande rilievo - istituzionali e non - ma soprattutto ha ascoltato molti minori stranieri non accompagnati e neomaggiorenni - grazie anche all'ausilio di ragazzi ex minori stranieri non accompagnati che hanno permesso un processo di peer research.

---

<sup>1</sup> Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Rapporto di Monitoraggio Mensile Dicembre 2022: <https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/immigrazione/focus-on/minori-stranieri/Documents/Report-MSNA-mese-dicembre-2022.pdf>

<sup>2</sup> È importante notare che un gran numero dei minori non accompagnati sotto i 15 anni è di nazionalità ucraina, avendo questo gruppo un profilo più variegato rispetto al resto della popolazione di MSNA, con maggiore differenziazione di età e un bilanciamento tra maschi e femmine.

<sup>3</sup> Ad un bivio. La transizione all'età adulta dei minori stranieri non accompagnati in Italia, ISMU 2019

Ragazzi e ragazze hanno raccontato cosa stava funzionando e cosa era da migliorare rispetto al supporto che stavano ricevendo, mentre chi aveva già compiuto 18 anni ha potuto aiutare a individuare, con la consapevolezza di chi era più avanti nel percorso, gli elementi che hanno facilitato il passaggio all'età adulta. Tra gli elementi emersi dalla ricerca, due elementi che vale la pena qui riprendere:

1. questi giovani vivono una “triplice transizione”: “la transizione dall'adolescenza all'età adulta che accomuna ogni essere umano, la transizione legata alla migrazione che li porta dal distacco dalle proprie origini al doversi costruire una nuova vita in un contesto culturale e sociale diverso e, infine, la transizione riguardante il superamento dei traumi vissuti prima, durante o dopo il viaggio compiuto, con l'attivazione di fattori di resilienza che li conducano a generare una situazione di nuovo o ritrovato benessere individuale”;

2. la distinzione tra “minorenni” e “maggioresnni” appare eccessivamente artificiosa e sembra non tenere debitamente conto del carattere processuale del divenire adulto, delle differenze culturali e sociali che riguardano tale processo e delle vulnerabilità proprie cui questa categoria di migranti si trova esposta.

È importante quindi che il sistema di diritti, tutele

e salvaguardie che caratterizzano il sistema di protezione, inclusione e accoglienza dei minori stranieri non accompagnati sia flessibile per andare incontro ai bisogni di ragazzi e ragazze a cavallo tra minore e maggiore età e fare in modo che ci sia continuità di cure e protezione.

Tra gli elementi che sono emersi dalle interviste ai giovani e alle giovani come facilitanti la transizione all'età adulta, emerge con grande chiarezza il tema delle relazioni interpersonali. I ragazzi e le ragazze sono stati concordi nel dire che il loro percorso di inclusione sociale è stato facilitato e accelerato nel momento in cui hanno potuto contare su delle relazioni di fiducia particolarmente significative per loro.

Queste relazioni sono state poi analizzate e suddivise in relazioni formali - mediate cioè da processi di istituzionalizzazione e integrazione (ad esempio, i tutori volontari) -, relazioni informali - che nascono e si sviluppano spontaneamente attraverso i legami con le comunità d'origine e le amicizie tra i gruppi dei pari - e relazioni che si costruiscono in ambito formale (scuola o struttura di accoglienza), ma che vanno oltre la funzione formale legata al ruolo e al contesto.

Non è banale quanto emerso, se si considera che spesso parliamo di ragazzi e ragazze che hanno vissuto gravi violenze, abusi e sfruttamenti

che intaccano la fiducia nell'altro, in particolare negli adulti e soprattutto quando la violenza è arrivata da parte di qualcuno di cui il minore si era fidato. La costruzione di legami positivi con adulti di riferimento contribuisce a ricostruire la propensione alla socialità. Il capitale sociale, ovvero l'estensione della rete di supporto su cui un giovane può fare affidamento, è fondamentale per il suo percorso di crescita, per la sfera emotiva e affettiva e anche per aumentare la capacità di muoversi in maniera più autonoma, cosciente e guidata da prospettive personali.

Questo è stato il punto di partenza che ha spinto l'UNICEF a trovare modalità innovative con cui permettere a questi giovani di ampliare la propria rete di supporto, contando principalmente sull'attivazione della società civile che ha sempre avuto un grande ruolo nell'integrazione dei migranti e rifugiati, intervenendo e complementando il supporto istituzionale. Uno degli esempi più significativi riguarda il ruolo dei tutori volontari per MSNA, istituiti con la legge 47/2017, che ha visto per la prima volta l'attivazione di migliaia di cittadini coinvolti nella protezione e tutela di altrettanti minori soli, valorizzando a livello nazionale esperienze che erano risultate già promettenti in alcuni contesti territoriali.

La collaborazione tra UNICEF e Refugees Welcome Italia, organizzazione con comprovata esperienza nel mobilitare la società civile per l'accoglienza di migranti e rifugiati, nasce quindi per sperimentare il mentoring come chiave di protezione e inclusione sociale.

Per mentoring, nel nostro caso, si intende una relazione tra due persone dove una delle due - generalmente quella con più esperienza - supporta l'altra nel far emergere il proprio potenziale, sviluppare le proprie conoscenze e competenze, aumentare la fiducia nelle proprie capacità e la rete sociale, in modo da aiutarla a diventare la persona che vuole essere. Il mentore è una persona che guida, si batte per il rispetto dei diritti e può instaurare una relazione di tipo amicale. Guida perché può aiutare un giovane ragazzo o ragazza a conoscere meglio il contesto in cui vive, a migliorare la capacità di parlare la lingua locale, a conoscere contesti di socializzazione che prima non conosceva o nuove opportunità di formazione o lavoro. Si assicura che i suoi diritti vengano rispettati perché può aiutare a comprendere come funziona il sistema legale del Paese, a cosa fare quando si subisce una violazione, sopruso o discriminazione, a evitare di cadere in reti di sfruttamento. Può diventare un amico, aprendo le porte della sua casa, facendo entrare il giovane in contatto con i propri familiari e amici, facendo attività insieme, condividendo passioni.

Un mentore può essere anche un amplificatore di messaggi positivi dentro i propri contesti di vita, un esempio di come aiutare non solo sia possibile, ma sia anche un'esperienza arricchente per tutte le parti coinvolte. Può quindi essere un utile alleato per contrastare stereotipi e immaginari che accompagnano, spesso con paura e sospetto, la migrazione. E' una figura di prossimità in un momento delicato come quello della transizione all'età adulta, scevro però da

responsabilità legali come nel caso dei tutori di minori non accompagnati, cosa che in alcuni casi costituisce un ostacolo per qualcuno nel decidere di dedicare il proprio tempo ed energie.

Il modello del mentoring applicato al mondo delle migrazioni sta suscitando un crescente interesse, come testimoniato da numerose organizzazioni non governative che stanno sperimentando modalità di intervento diversificate, nonché l'incremento di fondi pubblici dedicati. È un modello interessante anche perché non va a sovrapporsi con quello professionale e istituzionale - delle strutture di accoglienza, ad esempio, o dei servizi sociali - ma anzi lo va ad integrare, arricchendolo con risorse nuove e stabilendo modalità innovative di collaborazione tra il settore pubblico e il privato sociale come mediatore con la società civile.

Queste linee guida sono l'esito di una prima sperimentazione, portata avanti da Refugees Welcome Italia con il supporto di UNICEF, che è cominciata a Palermo nell'ottobre 2019 e si è espansa ora in molti altri territori dove Refugees Welcome Italia è presente con i propri attivisti.

Sono già tante le storie di mentors e mentees, che grazie al programma si sono conosciuti e stanno facendo un pezzo di cammino insieme; storie positive, di cambiamenti e scambi reciproci, anche durante l'emergenza legata al Covid-19, che ha cambiato per tutti anche le

modalità dello stare insieme e delle relazioni interpersonali. Ad oggi, 144 mentors e 144 giovani sono stati coinvolti dal programma, mentre nuovi attivisti stanno formandosi affinché il mentoring possa raggiungere nuove persone.

Sono tanti gli elementi che sono stati sperimentati, di volta in volta modificati e adattati come avviene ogni volta che si immaginano soluzioni innovative e che hanno bisogno di tempo per definirsi: le modalità di outreach sia dei mentors che dei mentees, la formazione, i criteri per l'abbinamento, il tipo di supporto necessario per sostenere la relazione, gli accorgimenti necessari per evitare qualsiasi situazione che potesse essere un rischio per la protezione dei giovani migranti e rifugiati, e così via.

Siamo molto orgogliosi quindi del lavoro fatto con Refugees Welcome Italia: queste linee guida consolidano questi primi quattro anni di sperimentazione e vogliono essere di ispirazione per tutti coloro che volessero replicare queste attività, moltiplicando i canali di attivazione della società civile e le opportunità per i giovani di essere accompagnati nel loro percorso.

**Sarah Martelli**  
**Coordinatrice ad interim**  
**Ufficio UNICEF per l'Europa e l'Asia Centrale**  
**in Italia**

---

---

# Indice

<b>01   Premessa</b> .....	11
Una nuova linea d'azione.....	12
Brevissima storia del mentoring.....	13
Il progetto “fianco a fianco”.....	14
La scelta di affiancare giovani adulti .....	15
<b>02   Gli attori</b> .....	19
I giovani e le giovani migranti (mentees) .....	20
I mentori e le mentori .....	22
Il team RWI: i facilitatori della relazione di mentoring .....	23
<b>03   La relazione di mentoring</b> .....	27
Caratteristiche essenziali.....	28
Il tempo della relazione.....	28
Una storia .....	31
<b>04   Il processo</b> .....	35
Start-up .....	37
Dall'iscrizione all'idoneità .....	41
Il matching .....	51
Dall'avvio alla conclusione della relazione .....	55

---

---

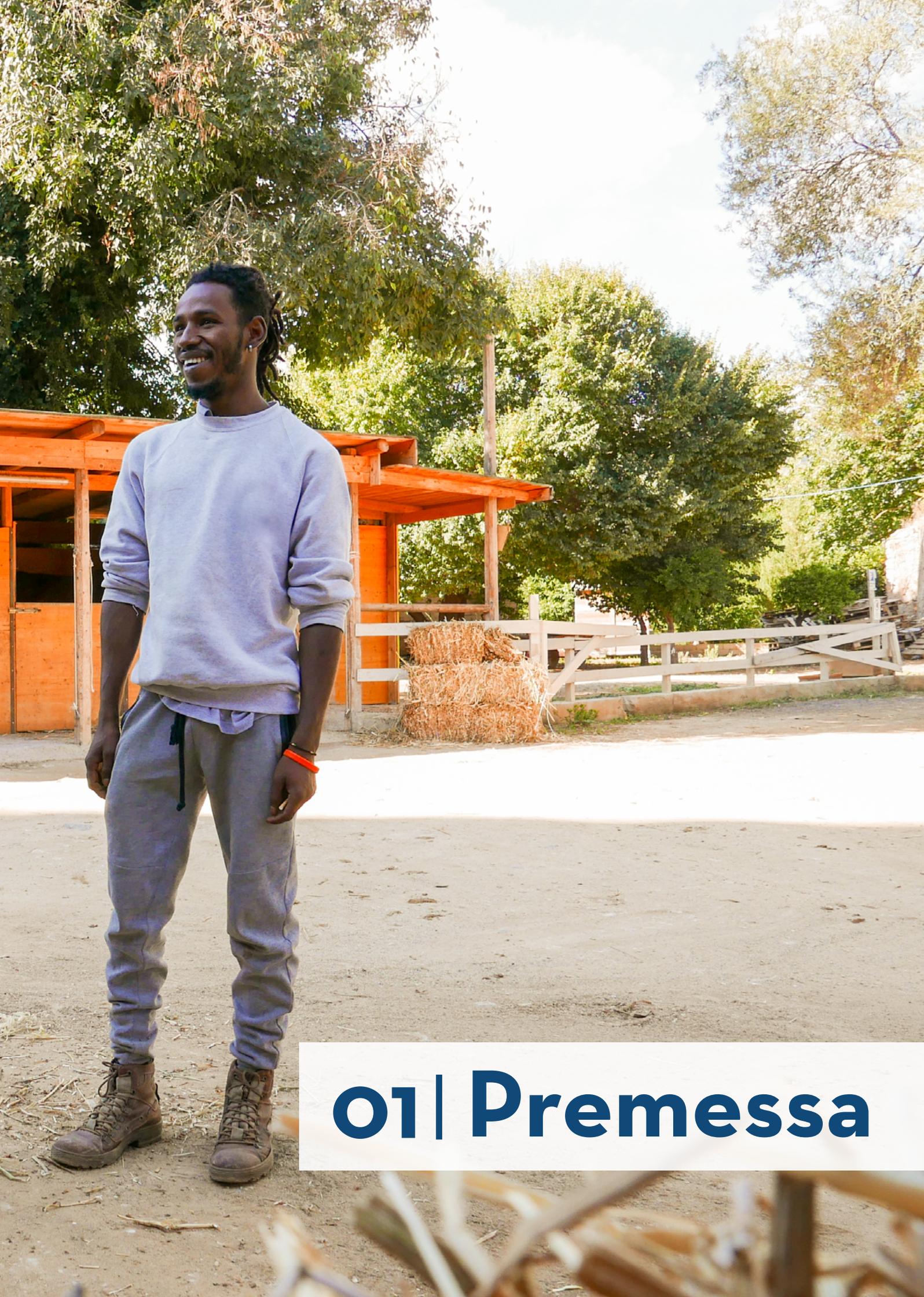
**05 | Safeguarding Policy e Codice di Condotta** ..... 63

**06 | Monitoraggio e valutazione** ..... 77

**07 | Cassetta degli strumenti** ..... 84

---





# 01 | Premessa

## Una nuova linea d'azione

Refugees Welcome Italia, membro del network internazionale RW, è nata nel 2015 per promuovere un cambiamento sociale attraverso la promozione dell'accoglienza in famiglia dei rifugiati; in cinque anni l'associazione è molto cresciuta, mettendo a fuoco che quel cambiamento consiste principalmente in una pratica del legame sociale in grado di creare nuove forme di relazione interpersonale e sviluppare comunità solidali; abbiamo imparato che possiamo condividere e far crescere questa pratica in modi diversi; continuando a promuovere l'accoglienza in famiglia, esperienza unica di incontro e condivisione, abbiamo sviluppato nuove idee e progettualità per generare nuove opportunità di esercizio della cittadinanza attiva, nuove occasioni di partecipazione, conoscenza, costruzione di legami e di reti sociali. A Palermo, seguita da Aosta, Catania, Milano, Roma, Napoli, Ravenna, abbiamo sperimentato e stiamo sviluppando una nuova linea di azione: il mentoring, cittadini attivi al fianco delle persone migranti. Per chi non può o non desidera ospitare ma vuole impegnarsi in altro modo in una concreta attività di accompagnamento delle persone migranti verso un maggiore grado di autonomia personale e inclusione sociale. Per chi non è in cerca di ospitalità ma desidera avere una figura di riferimento, qualcuno che lo ascolti, lo orienti, lo aiuti a sviluppare le

proprie reti sociali e ad accrescere le proprie opportunità di partecipazione ed inclusione sociale. Con questa nuova linea di azione, dunque, non stiamo cambiando la nostra mission, al contrario la stiamo rafforzando dotandoci di nuovi strumenti. Anche il metodo, nella sostanza, rimane pressoché invariato, fondandosi sulla conoscenza delle persone che si iscrivono alle nostre piattaforme, per chiedere/offrire ospitalità/accompagnamento, e sulla ricerca dei matching più funzionali al loro benessere, alla crescita reciproca nell'ambito della relazione di ospitalità/accompagnamento, al desiderio di partecipazione ed inclusione sociale delle persone migranti. D'altro canto, quel metodo va declinato puntualmente in relazione alla specificità della linea di azione e condiviso con l'intera comunità RWI.

Con queste linee guida, nate dalle esperienze già maturate sui territori ed in particolare dal progetto Fianco a Fianco, realizzato a Palermo con il sostegno di UNICEF, abbiamo voluto offrire uno strumento utile ai Gruppi Territoriali che vogliono attivare e sostenere relazioni di mentoring nei loro territori ma anche sviluppare una proposta che divenga opportunità di confronto e scambio di esperienze con le altre organizzazioni che oggi, sempre più numerose, stanno sviluppando in Italia programmi di mentoring. Diamo per lette, le Linee Guida per l'Accoglienza in Famiglia [1]

che ben descrivono le premesse concettuali del nostro metodo, la logica del processo e forniscono ai facilitatori dettagliate indicazioni per lo svolgimento di specifiche attività che ritroveremo anche nel processo di avvio e supporto della relazione di mentoring.

## Brevissima storia del mentoring

Il sostantivo *mentore* deriva dal nome proprio *Mentore*, personaggio dell'Odissea, uomo saggio e leale a cui Ulisse, in partenza per la guerra di Troia, affida il figlio Telemaco affinché lo guidi e lo incoraggi durante la sua assenza, lo aiuti a diventare uomo e re. Il nome significherebbe "colui che sa" o "colui che pensa";

Nel diciassettesimo secolo, in un' Europa che si preparava ad attraversare profonde trasformazioni, l'arcivescovo Fénelon, precettore del giovanissimo barone di Borgogna, erede al trono francese, scrisse *Les Aventures de Télémaque*, traendo spunto dalle vicende omeriche con l'intento pedagogico di sostenere il percorso di formazione del suo pupillo. Nell'opera, il ruolo di Mentore è molto più sviluppato che nell'Odissea, egli accompagna il giovane Telemaco in una serie di viaggi alla

ricerca del padre scomparso, affrontando sfide avvincenti tra pericoli naturali e trabocchetti divini. Fenelon mostra che le tutte le esperienze della vita, anche quelle difficili, possono essere un'importante fonte di apprendimento se riusciamo ad attribuirgli un significato. Mentore aiuta Telemaco a farlo, "colui che pensa" diventa, nell'opera di Fenelon, "colui che fa riflettere", aiutando il mentee a trovare risposte in se stesso. Da qui, *mentore* perse la connotazione di nome proprio per divenire sostantivo (l'Oxford English Dictionary incluse nella lingua inglese il termine *mentor* poco dopo il 1750), indicando **un adulto che guida e sostiene un giovane nel suo percorso di crescita personale**. Da allora non si è più cessato di utilizzare la parola, ed i suoi derivati inglesi *mentoring*, *mentorship* e *mentee* e francesi *mentorat* e *mentoré*, con diffuso interesse.

Nella Francia illuminista e nell'Inghilterra della rivoluzione industriale, proliferarono le sperimentazioni della relazione di mentoring come pratica formalizzata in contesti strutturati.

Nel Novecento, il mentoring divenne argomento di ricerca accademica. Diversamente che negli USA, dove cresce lo *sponsorship mentoring*, in Europa rimane centrale la prospettiva del *developmental*

*mentoring*, in cui scopo principale della relazione rimane la crescita personale del mentee e la sua emancipazione progressiva. A partire dal secondo dopoguerra, il mondo imprenditoriale comincia a scoprire ed apprezzare i benefici dei programmi di mentoring per la motivazione e lo sviluppo delle risorse umane e crescono rapidamente le sperimentazioni in contesti diversi - la scuola, la formazione, l'associazionismo, lo sport - con obiettivi specifici diversificati.

Ovviamente lo speciale rapporto tra mentore e mentee non è un'esclusiva della cultura occidentale, ma si ritrova nelle diverse culture sviluppatesi in tutto il mondo, esempi ne sono la figura del guru nell'induismo o del rabbì nell'ebraismo. Non manca poi chi fa risalire la stessa origine del termine mentore a tutt'altra storia. Nell'Africa antica quando nasceva un bambino tutto il villaggio condivideva la responsabilità della sua crescita e della sua educazione ma c'era sempre un bambino più grande che aveva il compito di fare le domande giuste e dare le risposte necessarie al bambino più piccolo; il bambino più grande, in lingua swahili, si chiamava *habani gani menta*, "colui che risponde alla domanda: *che succede?*".

## Il progetto "Fianco a fianco"

Ad ottobre 2019, UNICEF e RWI hanno avviato sul territorio di Palermo un progetto pilota volto a sostenere la transizione all'età adulta dei giovani e delle giovani migranti di età compresa tra i 18 ed i 21 anni, arrivati in Italia da minori soli, attraverso l'affiancamento di un mentore. Un percorso di nove mesi per sperimentare, di concerto con i rilevanti stakeholder pubblici e privati, un approccio all'inclusione sociale che individua le sue principali risorse nell'esercizio della cittadinanza attiva e nella valorizzazione dei percorsi di vita e della progettualità dei beneficiari. Attraverso la specifica metodologia sviluppata da Refugees Welcome, aspiranti mentori e giovani migranti sono stati profilati, formati, quindi abbinati e supportati nello sviluppo di una relazione di mentoring funzionale ai bisogni di inclusione sociale e crescita personale dei giovani mentees. Le prime relazioni di mentoring si sono avviate tra febbraio e marzo 2020, a cavallo del primo lockdown determinato dall'emergenza sanitaria da contagio COVID 19. Una circostanza del tutto inaspettata che, dopo lo spiazzamento iniziale, ha richiesto di trovare nuove formule per la realizzazione del progetto. In tal senso, sebbene l'avvio di relazioni da remoto non fosse stato inizialmente previsto, la possibilità di incontrarsi attraverso piattaforme online ha consentito di avviare e mantenere le relazioni di mentoring.

Il progetto, dopo lo start up palermitano, è stato implementato anche a Roma e Ravenna, annualità 2021 e 2022, e da quest'anno, 2023, anche a Torino e Milano. Contestualmente RWI ha promosso una formazione online dedicata a tutti i gruppi territoriali presenti sul territorio nazionale, ad oggi 28, al fine di condividere la metodologia sviluppata e favorire la diffusione della pratica all'interno della community associativa. Ad oggi sono stati realizzati 144 matching tra cittadini attivi - prevalentemente donne tra i 40 e i 50 anni con professionalità e background esperienziali diversificati, generalmente di estrazione sociale medio-alta e giovani migranti, alcuni già usciti dal sistema dell'accoglienza istituzionale, altri ancora in comunità o nei centri di accoglienza straordinaria (CAS). Non solo: grazie al supporto di Unicef l'associazione ha da un lato avviato un confronto metodologico con altre organizzazioni coinvolte in progetti di mentoring/tutela sociale, in particolare all'interno del programma Never Alone, per meglio mettere a fuoco i bisogni dei destinatari e raffinare strumenti e processi di lavoro e, dall'altro, ha avviato un primo percorso di istituzionalizzazione della pratica attraverso l'inserimento del mentoring nell'ambito della cornice dell'Albo delle Famiglie Accoglienti (Comune di Ravenna 2021, Comuni di Roma, Padova e Bari nel 2022) ad oggi il più avanzato

framework istituzionale per sostenere lo slancio dei cittadini attivi a supporto dei percorsi di inclusione di migranti e rifugiati. Lato advocacy, l'associazione si è altresì spesa in un'intensa interlocuzione a livello nazionale con i decisori per sostenere la piena assunzione del mentoring all'interno delle politiche pubbliche per il sostegno alla transizione all'età adulta di neomaggiorenni ex minori soli non accompagnati. Un effort culminato nella ricezione del mentoring all'interno del II Piano Nazionale di Integrazione, licenziato dal Ministero degli Interni nei primi mesi del 2023 dopo un'ampia consultazione con enti del Terzo settore, Tavolo Asilo e altre articolazioni dell'amministrazione.

## La scelta di affiancare giovani adulti

**Il concetto di età anagrafica e le sue implicazioni nella normativa italiana** marcano nettamente una differente condizione giuridica e di riconoscimento dei diritti dei minori a fronte dei soggetti legalmente adulti, tuttavia, in un'ottica bio-psicosociale, il divenire adulti è un **processo complesso e multidimensionale**, peraltro diversamente definito nell'ambito di differenti contesti culturali e sociali. Da questa prospettiva,

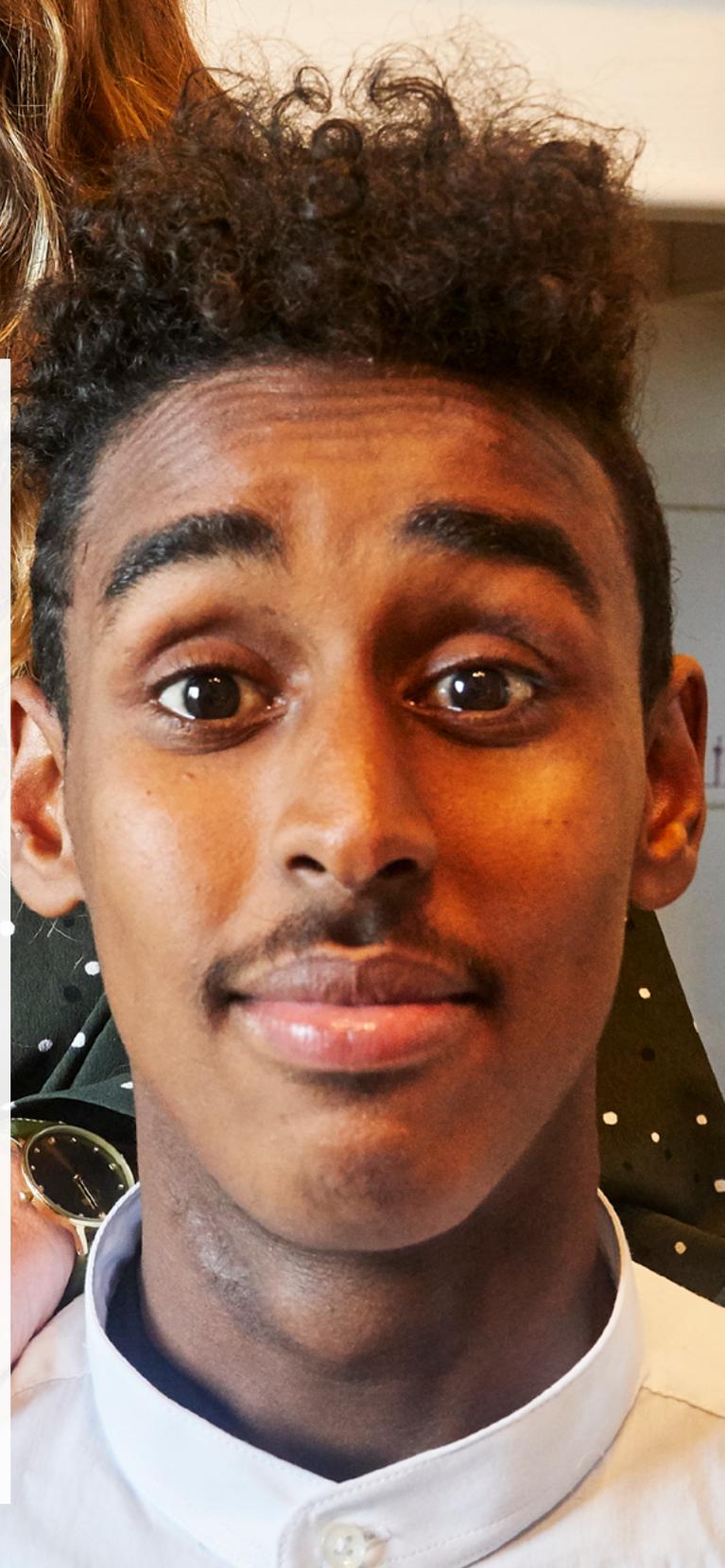
appare dunque evidente l'**artificialità di una distinzione puntiforme tra minore e maggiore età**. Nella nostra società il compimento del diciottesimo anno non coincide affatto con il repentino passaggio a una vita autonoma, con lo svincolo dalla famiglia di origine, l'assunzione in toto della responsabilità delle proprie scelte, l'entrata stabile nel mercato del lavoro, l'autosufficienza economica e, anzi, la realizzazione di tali condizioni avviene in un tempo sempre più dilatato. Per la gran parte dei ragazzi e delle ragazze che vivono in Italia, tale passaggio avviene all'interno di reti e relazioni significative e protettive in grado di accompagnare e sostenere i processi del divenire adulti, di fornire supporto materiale e garantire un adeguato senso di sicurezza. Molto diversa la condizione dei giovani accolti da minori nei servizi di accoglienza, caratterizzata dal peso degli eventi critici cui sono stati esposti, dalla debolezza, a volte dall'inesistenza, di significative relazioni familiari e sociali, da percorsi formativi non intrapresi o non conclusi, dall'instabilità e dall'incertezza dei percorsi occupazionali e delle soluzioni abitative. Per loro, la transizione all'età adulta appare un passaggio particolarmente critico caratterizzato dal forte rischio di permanenza in una condizione di marginalità sociale. Un rischio di marginalità ancora più incombente per i giovani e le giovani arrivati in Italia come minori stranieri soli, che

giocano la partita su un campo poco noto, soprattutto in termini di codici culturali e regole sociali implicite, e reso sdruciolevole dalle norme e dalle prassi in materia di immigrazione.

**Gli esiti di numerose ricerche svolte a livello nazionale ed internazionale hanno fatto emergere come la presenza di specifici interventi volti a sostenere la transizione all'età adulta dei giovani care leavers sia stata in grado di interrompere la situazione di marginalità e di dipendenza dal sistema di welfare che invece tende a caratterizzare i percorsi di quanti hanno dovuto abbandonare l'accoglienza al raggiungimento dei 18 anni** (*Il futuro si costruisce giorno per giorno. Un decalogo per gli adulti nell'accompagnare la transizione dei care leavers all'età adulta*, progetto *Prepare for living care*, SOS Villaggio dei bambini, ottobre 2018). Inoltre, altre ricerche (Allard, 2005; Stein, 2006; Courtney, Dworsky, 2006; Dixon, 2008; Belotti, Milani, Lus, Satta, Serbati, 2011; Bastianoni, Zullo 2012; Pandolfi, 2015; Shoefeld, Larson, Ward, 2016; SOS, 2017; Care Leavers Network, 2017) hanno indicato tra i più determinanti fattori che favoriscono positivi percorsi di autonomia: la partecipazione e il coinvolgimento attivo dei giovani nella progettazione del proprio progetto di vita, il supporto da parte di una rete di relazioni sociali e affettive, la **relazione significativa**



**con un adulto di riferimento**, lo sviluppo di conoscenze, esperienze e competenze trasversali; la possibilità di sviluppare autostima e fare esperienze di autoefficacia; l'inserimento lavorativo o la prosecuzione degli studi; e, a livello di intervento istituzionale, l'adozione di politiche e provvedimenti stabili di sostegno ai percorsi di autonomia. Infine, in un recente studio, pubblicato dal *Journal of Youth and Adolescence*, che ha analizzato più di 70 programmi di mentoring e più di 25.000 giovani, i ricercatori hanno confermato che **il supporto individuale di un adulto competente, diverso dal genitore, ha un impatto significativo sui percorsi di vita di adolescenti e giovani adulti.**







**02 | Gli attori**

## I giovani e le giovani migranti (mentees)

La maggior parte dei giovani migranti di età compresa tra i 18 ed i 21 anni che vivono in Italia senza riferimenti familiari sul territorio sono arrivati nel nostro Paese nella condizione, giuridicamente definita, di *minore straniero non accompagnato*: **“il minore non avente cittadinanza italiana o dell’Unione Europea che si trova, per qualsiasi causa, nel territorio dello Stato o che è altrimenti sottoposto alla giurisdizione italiana, privo di assistenza e di rappresentanza da parte dei genitori o di altri adulti per lui legalmente responsabili** in base alle leggi vigenti nell’ordinamento italiano [2]”.

Negli ultimi 10 anni sono arrivati via mare in Italia 103842 minori soli, in grandissima maggioranza di genere maschile e di età compresa tra i 15 ed i 17 anni. Il trend relativo all’età al momento dell’arrivo è stato costantemente in crescita. Al 30 marzo 2023, i minori stranieri non accompagnati censiti sul territorio italiano erano 19.640 (Report del Ministero del lavoro e delle politiche sociali) 85,4 maschi e 14,6 femmine il 44,9% con già 17 anni compiuti. I principali paesi di provenienza sono Ucraina (4.755 ), Egitto (4.741) e Tunisia (1.736) Albania (1.272) e Pakistan (931). Queste cinque cittadinanze rappresentano più dei due terzi dei MSNA presenti in Italia (68,3%). Le altre cittadinanze maggiormente rappresentate sono Costa D’Avorio (922), Guinea (885),

Gambia. Sicilia (20,6%), Lombardia (13,8%), Emilia Romagna (8,9%), Calabria (7,5%) e Campania (6,4%) sono le principali regioni di accoglienza. In questo panorama, merita attenzione specifica la situazione delle giovani madri. Si tratta per la maggior parte di ragazze provenienti dalla Nigeria. Le aspettative e le motivazioni che precedono la partenza sono molto varie (ISMU, 2019) come diverse sono le biografie personali e familiari e le situazioni socio politiche dei paesi di provenienza. D’altro canto, le possibilità di sviluppare il proprio progetto di vita sono condizionate da una complessità di fattori e dai vincoli posti dal contesto sociale, economico e normativo del Paese di destinazione. Una prima fondamentale questione è quella del riconoscimento del proprio diritto a vivere in quel Paese, che si sostanzia nel rilascio del permesso di soggiorno.

**I minori stranieri non accompagnati, per il fatto di essere minori, non sono espellibili e hanno diritto ad un permesso di soggiorno “per minore età”. Ma cosa accade al compimento della maggiore età?** Bisogna intanto premettere che negli anni scorsi molti minori soli, per ragioni di tempo e di superamento degli ostacoli burocratici, avendone titolo, hanno fatto una richiesta di protezione internazionale, anziché richiedere un permesso per minore età, accedendo alla lunga procedura per il riconoscimento dello status

[2] ISMU, A un bivio. La transizione all’età adulta dei minori stranieri non accompagnati in Italia, Unicef, Unhcr e Oim, Roma 2019

di rifugiato che è pressoché la medesima per minori e maggiori di età. Chi ha seguito questa via si è dunque trovato esposto a un possibile diniego della protezione, ai problemi del rinnovo o della conversione e a quelli conseguenti ad una normativa mutevole col mutare dei governi. Chi invece ha ottenuto un permesso per minore età, prima del compimento del diciottesimo anno avrebbe dovuto convertirlo in un permesso per motivi di studio, lavoro o attesa occupazione, cosa non affatto semplice, non ultimo perché è necessario esibire il passaporto. **Dunque, il passaggio alla maggiore età rende spesso precario lo status amministrativo dei giovani migranti, trovandoli ancora nel limbo dell'iter della richiesta di asilo, oppure alle prese con il ricorso avverso il diniego del riconoscimento dello status, o ancora nelle pastoie della conversione del permesso per minore età.**

L'importante Legge n.47/2017, cosiddetta Legge Zampa, oltre ad istituire la figura del Tutore Volontario di cui all'art.11, ha previsto all'art. 13, misure di accompagnamento verso la maggiore età e di integrazione: «Quando un minore straniero non accompagnato, al compimento della maggiore età, pur avendo intrapreso un percorso di inserimento sociale, necessita di un supporto prolungato volto al buon esito di tale percorso finalizzato all'autonomia, il tribunale per i minorenni può disporre, anche su richiesta dei servizi sociali, con decreto motivato,

l'affidamento ai servizi sociali, comunque non oltre il compimento del ventunesimo anno di età». Tale previsione, specifica quanto già in uso, come evoluzione giurisprudenziale dell'art.29 della L. 1404 del 1935, da parte dei Tribunali per i Minorenni sotto forma di c.d. prosieguo amministrativo nei confronti del giovane divenuto maggiorenne che vi esprima consenso (o ne faccia richiesta), al fine di garantirgli il diritto ad essere ancora accompagnato nel percorso di reintegrazione già avviato con pregresso provvedimento emanato dal medesimo Tribunale, fino al ventunesimo anno di età.

Tale misura, cui peraltro non tutti i minori stranieri soli accedono, indica il riconoscimento sociale della necessità di accompagnare i giovani e le giovani migranti in una fase cruciale del ciclo di vita. Tuttavia, il prosieguo amministrativo consiste per lo più in un'estensione delle tutele e degli interventi riservati ai minorenni, anche per caratteristiche e risorse delle strutture di accoglienza, piuttosto che in una progettualità saldamente ancorata alla prospettiva dell'autonomia, con un forte investimento sulla proattività e le risorse dei destinatari; i percorsi dell'accoglienza istituzionale, infatti, sono spesso poco permeabili con l'esterno, mantenendo di fatto una segregazione rispetto ad esperienze collettive di vita comunitaria (percorsi scolastici, vita associativa, tempo libero, ecc...). Non si tratta solo dell'extraterritorialità delle strutture

di grandi dimensioni, talvolta ubicate in contesti periferici e marginali, ma della scarsa possibilità di accedere a relazioni che non siano quelle professionalizzate dell'aiuto o quelle tra pari ugualmente istituzionalizzati. Così il passaggio rimandato rimane un momento critico per la complessità di situazioni e fattori di rischio. Di fatto, le opportunità di inserimento lavorativo, con la conseguente produzione di reddito, la possibilità di avere un alloggio autonomo, l'accesso ai servizi, la partecipazione alla vita della comunità sono gravemente ostacolate dalla mancanza di una rete sociale ricca e diversificata e, in particolare, di una figura di riferimento adulta che, in un rapporto uno a uno, possa accompagnare i neo-maggiorenni, proponendo esperienze nuove, arricchendo gli ambiti in cui potersi sperimentare, condividendo la propria rete di relazioni, orientando ai servizi ed alle risorse del territorio.

In questo panorama, merita attenzione specifica la situazione delle giovani madri. Si tratta per la maggior parte di ragazze provenienti dalla Nigeria, poche si sono messe in viaggio con i figli appena nati, altre hanno subito violenza durante il viaggio e hanno affrontato gravidanze non desiderate in condizioni estreme. Nelle strutture di accoglienza, essere madri può esporre ad ulteriore stress perché bisogna dimostrare di essere buone madri,

ci si sente giudicate e si teme di essere separate per legge dal proprio figlio o dalla propria figlia. Bisogna affrontare la vita come tutti, impegnarsi, andare a scuola, partecipare ai progetti, e bisogna occuparsi del proprio bambino. All'uscita dell'accoglienza bisogna trovare una casa a misura di bambino e conciliare lavoro e accudimento, senza alcun supporto familiare, diventa ancora più difficile. Per queste giovani donne, il supporto emotivo e il confronto con l'esperienza di altre donne nel ruolo di mentori può rappresentare anche una significativa esperienza per sviluppare e consolidare il senso di efficacia personale nell'esercitare il ruolo genitoriale.

## I mentori e le mentori

Molti di noi hanno sperimentato nella propria vita un incontro speciale con una figura adulta diversa dai familiari, come un educatore, un insegnante, un amico, un allenatore, che ha rappresentato un punto di riferimento, un modello di comportamento e uno stimolo forte per la crescita personale. Mentori naturali con i quali si sono stabilite relazioni spontanee. L'evidenza dei benefici effetti di questo tipo di relazioni ha favorito lo sviluppo di interventi psicosociali e di comunità centrati sulla relazione di mentoring,

una relazione di sostegno uno-a-uno tra una figura adulta non istituzionale, il mentore, e un giovane a rischio di marginalità sociale.

**Nella cornice RWI, il mentore è una figura flessibile in relazione ai diversi bisogni, desideri e progetti della persona che affianca ma, essenzialmente, punta a costruire con questi una relazione di fiducia, condivide la propria esperienza, le proprie conoscenze e competenze, la propria rete di relazioni per facilitare la crescita personale, l'inclusione sociale e l'autonomia del mentee.** Il mentore offre ascolto, consigli, nuovi stimoli, esempi positivi di comportamenti finalizzati al raggiungimento di obiettivi specifici, aiuta il mentee a trasformare le proprie esperienze di vita in occasioni di apprendimento, favorendo momenti di riflessione e di soluzione di problemi, lo incoraggia a conoscere la comunità in cui vive e a diventarne un partecipante attivo. Può, ad esempio, orientare all'accesso ai servizi e alle altre risorse del territorio, suggerire e condividere attività culturali e socializzanti, introdurre il mentee in nuove reti di relazione, trasmettere competenze ed abilità specifiche, sostenere l'apprendimento della lingua italiana, intermediare l'affitto di casa.

Il mentore svolge questa attività come possibilità di esercitare cittadinanza attiva e vivere

un'esperienza di arricchimento personale.

## Il team RWI: i facilitatori della relazione di mentoring

Come per l'accoglienza in famiglia, i Gruppi Territoriali di RWI che vogliono avviare e sostenere esperienze di mentoring devono darsi un'organizzazione interna che consenta di gestire al meglio tutte le fasi del processo e soprattutto di svolgere adeguatamente la fondamentale funzione di **facilitazione delle relazioni**. Questa funzione è essenziale non solo a livello della relazione tra mentore e mentee ma anche agli ulteriori livelli delle relazioni tra mentori/mentees e il Gruppo Territoriale - in direzione della costruzione di una comunità a cui mentori e mentees, come già persone ospitanti e ospiti, possano sentire di appartenere e partecipare -, delle relazioni tra la comunità RWI e la comunità territoriale più ampia, non ultimo, delle relazioni tra il fare concreto e la dimensione politica che necessariamente lo nutre. Operativamente, ciascun GT dovrebbe poter dotarsi di piccolo team dedicato al mentoring, composto almeno da tre facilitatori delle relazioni di mentoring, di cui uno con il ruolo di coordinatore.



### Chi è il facilitatore RWI?

- **Innovatore sociale:** parte attiva del processo di cambiamento sociale che RWI mira a realizzare e promotore di una diversa visione del mondo;
- **Facilitatore di relazioni:** promuove, a diversi livelli, il dialogo e la reciprocità tra gli attori in gioco;
- **Parte di un gruppo:** il facilitatore non gioca il suo ruolo da solo ma coordinandosi con il team mentoring e con il GT nel suo insieme, trovando primariamente in essi il supporto e le risorse necessarie;
- **Parte di una comunità territoriale:** il facilitatore, anche attraverso il GT, impara a conoscere le risorse del territorio e a svolgere la sua funzione avvalendosi delle reti di supporto territoriali.

### Cosa fa il facilitatore RWI?

Il facilitatore accompagna e supporta tutto il processo di mentoring (call to action, profilazione, matching, supporto/monitoraggio, conclusione) e valuta insieme al team mentoring i passi da compiere per il buon esito del percorso, seguendo le linee guida e il metodo RWI.

### **Quali abilità deve essere disponibile a sviluppare il facilitatore?**

- Avere chiara la mission di RWI e calibrare ogni propria azione in funzione dell'obiettivo più ampio dell'associazione;
- Capacità di ascolto;
- Capacità di mediazione, mantenendo con chiarezza il proprio ruolo;
- Saper stare anche nell'incertezza, nei momenti di impasse e nei possibili conflitti tra gli attori in gioco;
- Saper valorizzare il gruppo e saper chiedere aiuto nelle difficoltà;
- Saper comunicare autenticamente l'esperienza che si sta vivendo e la propria funzione;
- Saper stimolare occasioni di incontro, scambio e partecipazione al fine di approfondire la relazione e stimolare il coinvolgimento degli attori in gioco nel più ampio progetto di cambiamento sociale che RWI mira a promuovere.

### **I principi guida del facilitatore**

- Essere chiari circa le prerogative ed i limiti del proprio ruolo;

- Non creare false aspettative (so tutto quello che c'è da sapere/troverò sempre una soluzione /sarò disponibile in qualunque momento del giorno e della notte)
- Essere autentici (non dire o fare cose solo per compiacere mentori e mentees o per non dispiacere loro);
- Darsi e dare tempo (la fiducia non si costruisce in un giorno);
- Trovare la giusta vicinanza/distanza emotiva;
- Ascoltare e leggere le proprie risonanza emotive;
- Chiedere e incoraggiare feedback da parte del team;
- Partecipare alla ricerca di una lettura condivisa dei processi;
- Prendersi cura di sé, dei propri bisogni e delle proprie emozioni.





# 03 | La relazione di mentoring

## Caratteristiche essenziali

In generale, la relazione di mentoring può essere definita come una *relazione di sostegno dato volontariamente da una persona a un'altra più giovane o con minore esperienza, in un processo che porta ad un arricchimento reciproco*. Tuttavia, per risultare funzionale, tale relazione deve avere **specifiche caratteristiche**:

• **Deve essere focalizzata sui bisogni del mentee;**

I bisogni di crescita e di inclusione sociale del mentee devono orientare lo sviluppo della relazione. Sembra una considerazione scontata tuttavia, poiché ciascuno di noi entra in relazione con l'altro anche per rispondere a propri bisogni, chi si propone di accompagnare una persona più giovane o con minore esperienza per un tratto del suo percorso di vita dovrebbe essere consapevole dei propri bisogni e soddisfarli nella misura e nelle modalità che rimangano funzionali alla crescita personale ed allo sviluppo delle risorse del proprio mentee;

• **Deve essere tesa all'autonomia;**

Il mentore non vincola la crescita del mentee ma al contrario crea le condizioni affinché quest'ultimo diventi sempre più capace di fare scelte funzionali alla propria crescita personale ed all'inclusione sociale e di assumere le proprie responsabilità;

Inoltre, tale relazione ha una **fondamentale**

**caratteristica di cui mentori e mentees devono essere consapevoli:**

• **È asimmetrica;**

Il mentore è maggiore di età, ha più esperienza, "gioca in casa", conosce la lingua del territorio, ha uno status socio-economico migliore...

Il mentore ha più potere e, pertanto, maggiori responsabilità nel gestirlo a favore del suo mentee.

## Il tempo della relazione

Il tempo è una variabile da maneggiare con cura nella costruzione della relazione di mentoring. I comportamenti reciproci si collocano all'interno di una cornice temporale che dà significato a quanto accade e lo rende più o meno adeguato alla costruzione di una relazione di mentoring funzionale.

### Fase iniziale

Per quanta cura il team metta nella definizione degli abbinamenti, si tratta di un incontro tra persone che non si conoscono, diverse per età, storia personale, background culturale. Mentore e mentee dovrebbero dunque prendersi il tempo necessario a conoscersi e a sviluppare gli ingredienti essenziali della relazione: rispetto

dell'altro e fiducia reciproca. È il tempo in cui bisogna sapere ascoltare e saper attendere ed il facilitatore dovrebbe sostenere questo reciproco atteggiamento, definendola come una fase fisiologica della relazione e sottolineandone il valore. A volte però i mentori potrebbero essere preoccupati di non fare bene o non fare abbastanza, oppure i mentees potrebbero avere aspettative di immediato e pieno coinvolgimento da parte dei mentori. A volte tali timori potrebbero tradursi in fughe in avanti con interventi prematuri e poco funzionali (**Vai a “Il processo - Dall'avvio dalla conclusione”, pag. 51**) . Il supporto del facilitatore è quindi particolarmente importante in questa fase, affinché con interventi mirati incoraggi mentore e mentee a riflettere su questi aspetti e a ricalibrare la relazione.

### **Fase di sviluppo**

È questa la fase in cui mentore e mentee lavorano insieme agli obiettivi condivisi, definiti nella fase iniziale; tali obiettivi possono essere molto vari, in relazione ai bisogni di crescita e inclusione sociale del mentee, e riguardare, ad esempio, la ricerca attiva del lavoro, la ricerca di un alloggio autonomo, il potenziamento scolastico, il conseguimento della patente di guida ma anche lo sviluppo della relazione stessa quale contesto di crescita ed apprendimento relazionale.

### **Fase di cambiamento**

Una relazione di mentoring che funzioni è destinata a produrre un cambiamento e a sciogliersi. Un cambiamento delle condizioni di vita del mentee, auspicabilmente, ma soprattutto un cambiamento nella capacità e possibilità di far fronte a situazioni complesse; un cambiamento nell'esperienza e nel vissuto del mentore. Mentore e mentee possono a questo punto separarsi o ridefinire la loro relazione, mantenendola con un altro significato condiviso.



# Una storia: Destiny e il mare

*Destiny, fino a qualche mese fa aveva molta paura del mare. Adesso ha un sogno, imparare a nuotare e persino fare un giro in barca a vela. Lo racconta mentre passeggiamo alla Cala, l'antico porto di Palermo. E' una giovane donna determinata. Destiny ha vent'anni, viene dalla Nigeria, è arrivata a Lampedusa nel 2016, da sola. Dopo la sbarco è stata trasferita in una comunità per minori ad Aragona, un piccolo centro dell'entroterra siciliano, dove è rimasta fino al compimento della maggiore età.*

*Quando decide di rispondere alla call del progetto "Fianco a fianco", Destiny vive a Palermo da qualche mese ed abita in casa dell'anziana donna per la quale lavora come badante full-time. L'abbiamo rincorsa un po' prima di riuscire a fissare un appuntamento per incontrarci di presenza. Sembrava quasi impossibile anche solo parlarle al telefono per qualche minuto. Incontriamo finalmente Destiny per il primo colloquio un pomeriggio di fine gennaio dello scorso anno. Nel corso della conversazione viene subito fuori che la situazione al lavoro è molto pesante, anche per l'atteggiamento, chiaramente razzista, di una delle figlie dell'anziana.*

*Destiny vorrebbe cambiare lavoro e migliorare la sua vita ma non ha nessun tipo di rete amicale o sociale sul territorio e conosce molto poco la città. Sta sempre chiusa in casa e nell'unico pomeriggio o giorno libero a disposizione passeggia per il centro storico provando ad orientarsi. E' molto giù per questa condizione da cui non vede via d'uscita. Ha un progetto, però, frequentare un corso professionale per diventare OSA e poi proseguire gli studi universitari per diventare infermiera. Proprio per questo ha pensato che la partecipazione al progetto possa essere una buona opportunità per incontrare una persona del luogo che possa supportarla a mettere un po' di ordine nelle sue idee, nei suoi progetti, nei suoi desideri di ventenne.*

*Licia, una donna palermitana di 58 anni è la mentore di Destiny da quasi un anno. Quello che colpisce immediatamente di Licia è il suo entusiasmo e il suo sorriso. È madre di due figli di 25 e 28 anni (un maschio e una femmina) e gestisce una farmacia a Marsala, in provincia di Trapani, insieme ad un socio. Decide di rispondere alla call per diventare mentore perché ha molto tempo libero e pensa che sia giunto il momento di fare qualcosa di concreto, di mettersi in gioco. Tra le sue passioni le escursioni in montagna, il mare e le passeggiate con il suo cane.*

*Quando abbiamo iniziato ad ipotizzare un matching per Destiny abbiamo subito pensato a Licia come la mentore più adatta a supportarla nel difficile momento che stava attraversando.*

*In pieno lockdown, dopo aver ricevuto da parte di Destiny e Licia la disponibilità, fissiamo la data del matching online. E a metà aprile del 2020 "ufficializziamo" l'avvio della loro relazione di mentoring. Inizia una relazione fatta di videochiamate*

A vertical photograph of the sea with a white text box overlaid on the left side. The sea is a deep blue color with white foam from the waves. The sky is a pale blue with some light clouds. The text box is on the left side of the image, and the text is in a black serif font.

*e messaggi, di ascolto e condivisione. E a poco a poco, anche di fiducia. A giugno, appena possibile, Destiny e Licia si incontrano per la prima volta per mangiare un gelato e andare al Caf. Poco dopo aver conosciuto Licia, Destiny ha, infatti, deciso di lasciare il lavoro. In questa difficile scelta Destiny è stata molto supportata sia da Licia che dal team di progetto. Abbiamo riflettuto molto sull'opportunità per la giovane di lasciare casa e lavoro in pieno lockdown ma, d'altro canto, la condizione vissuta da Destiny era stata chiaramente aggravata proprio dal lockdown e dal completo isolamento in cui era ormai costretta a vivere. La presenza di Licia è stata rilevante sia sotto il profilo del sostegno morale che dell'orientamento alle risorse del territorio.*

*Destiny dal canto suo, non sentendosi più sola, ha ritrovato coraggio e determinazione e si è licenziata consapevole che quella non poteva più essere vita. Dopo il licenziamento, ha cercato di trovare autonomamente una stanza ma ha poi avuto l'opportunità di essere ospitata per alcuni mesi da Francesco e Anastasia, giovani coinquilini, nell'ambito del progetto di ospitalità di RWI. La prima scelta della nuova vita è stata di iscriversi a scuola guida.*

*Poco dopo Destiny, grazie a un contatto di Licia, inizia a lavorare come receptionist in un B&B del centro storico con la prospettiva di una regolare assunzione dopo un periodo di apprendistato. E' un lavoro che le piace molto e quando, dopo l'estate, i turisti diminuiscono a causa dell'emergenza sanitaria, lei non si scoraggia. Si presenta ogni mattina puntuale sul luogo di lavoro e se proprio non c'è nulla da fare prende una mappa della città e va in giro come una turista curiosando per il centro storico. Vuole imparare più che può e scopre, anche, che Palermo le piace molto. L'emergenza sanitaria, con il conseguente crollo del turismo in autunno, ha fatto per il momento svanire la possibilità che Destiny venga assunta dal bed and breakfast. Nel frattempo, Destiny si è iscritta a scuola e frequenta il primo anno del corso serale dell'Istituto alberghiero e sta per conseguire la patente. Licia continua ad essere la sua mentore. Tra un po' terminerà anche l'esperienza di convivenza con Francesco e Anastasia e la ricerca di un nuovo alloggio sarà un altro piccolo passo verso l'autonomia.*

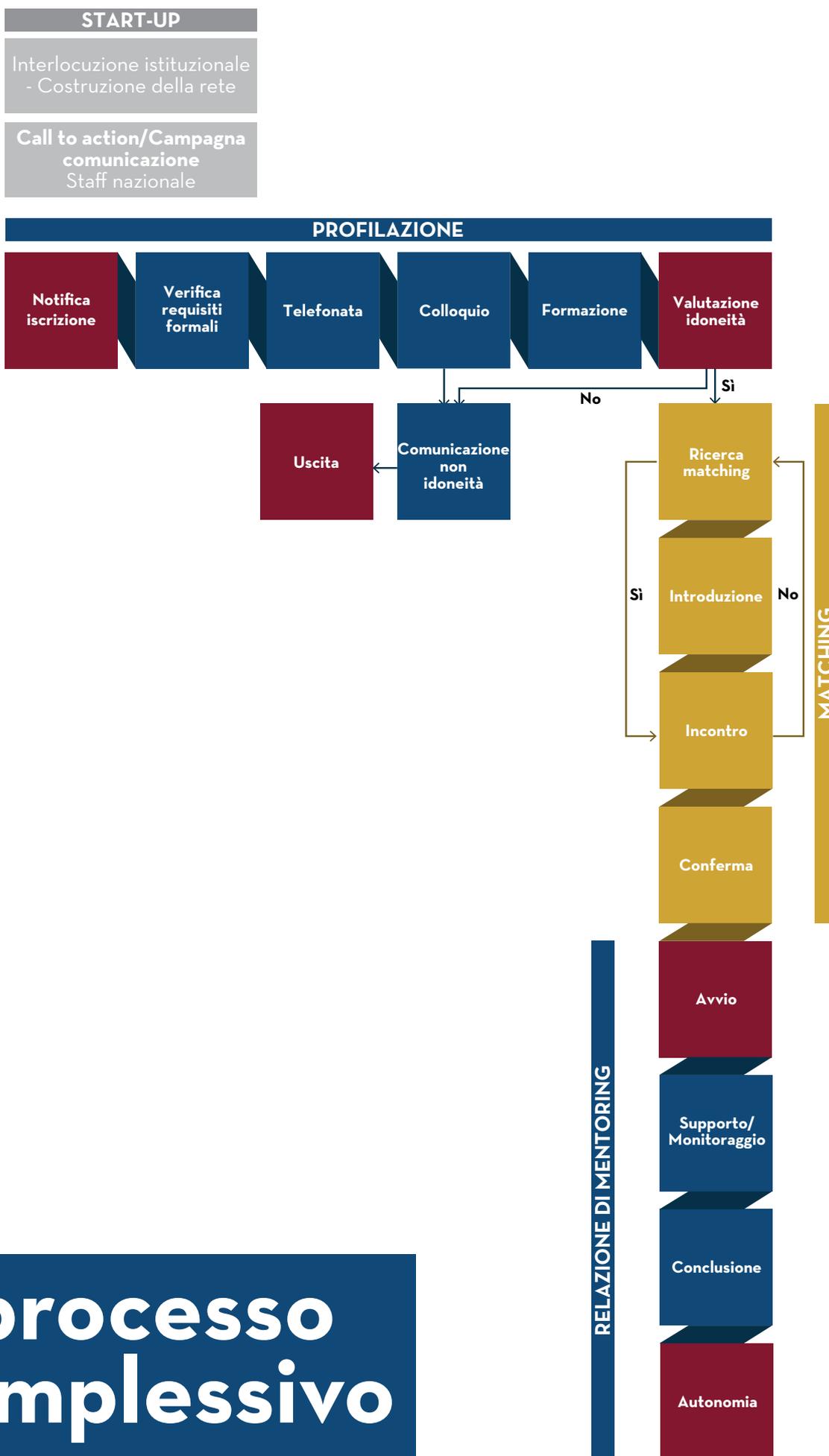
*E arriverà anche il momento di fare pace con il mare.*



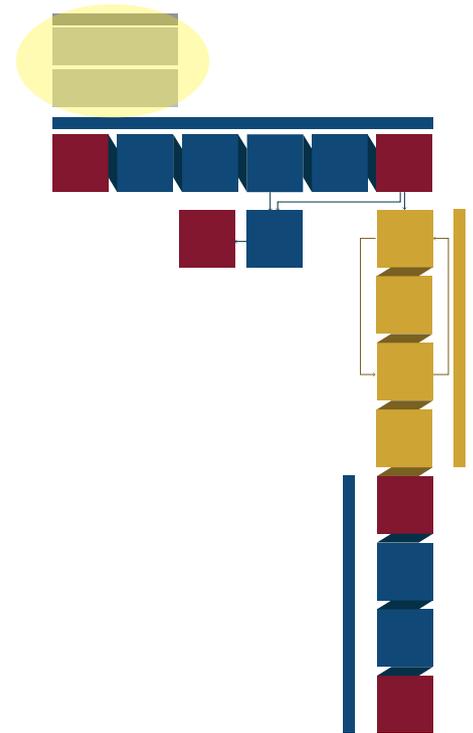




## 04 | Il processo



# Il processo complessivo



## Start-up

### • Costruzione della rete e interlocuzione con i referenti istituzionali

L'esigenza e l'opportunità di raggiungere un buon numero di potenziali beneficiari, di calibrare l'intervento sulle specifiche esigenze dei territori, di raccordarlo ad altre esperienze e risorse e, ove possibile, di incidere sulle politiche pubbliche richiedono di costruire ampie alleanze per il cambiamento nelle comunità di riferimento e di avviare dialoghi costruttivi con i referenti istituzionali sui territori. Lo sviluppo di pratiche di inclusione dal basso sollecita infatti uno sforzo importante di interlocuzione e confronto con i soggetti istituzionalmente competenti a disegnare e implementare le politiche, così come con gli altri stakeholder pubblici e privati che agiscono sui territori. Rete e dialogo istituzionale diventano gli elementi di cornice che, integrati a una solida modellizzazione e ad una precisa articolazione di compiti e ruoli, possono accrescere l'efficacia dell'intervento, ottimizzare l'utilizzo di risorse, favorire l'integrazione del mentoring all'interno di più ampie azioni di inclusione e integrazione. L'appartenenza a una rete partecipata sul territorio va a rappresentare inoltre un elemento di efficacia del dialogo istituzionale perché ne rafforza implicitamente l'autorevolezza vis vis con l'Ente Pubblico.

In quest'ottica, ad esempio, il progetto Fianco a Fianco ha inteso avviare fin da subito, con il supporto di UNICEF, un dialogo con il Servizio Sociale del Comune di Palermo, individuato come soggetto che per il mandato e l'interesse specifico verso i destinatari dell'intervento, potesse più di altri collaborare fattivamente alla buona riuscita del progetto (analoga interlocuzione è stata avviata con i Comuni degli altri territori di progetto). La condivisione dell'iniziativa e un'analoga interlocuzione è stata avviata anche con i Centri di accoglienza e le Comunità per minori, valorizzando in particolare le collaborazioni passate e la conoscenza reciproca tra operatori. Una familiarità che ha sicuramente influito positivamente sulla promozione del progetto tra i destinatari stessi ma che, in una prospettiva di rafforzamento strutturale della capacità di interlocuzione di RWI sui territori, richiede la costruzione di strumenti e meccanismi che assicurino flussi di lavoro condivisi e codificati e che impegnino le organizzazioni invece che le singole persone. La redazione di protocolli di collaborazione per l'accoglienza in famiglia, spesso legata all'adesione a partenariati proponenti progettualità a valere su fondi SAI, rappresenta a tutti gli effetti una buona pratica da adattare e declinare all'esperienza del mentoring.

In ultima analisi, la comunicazione, il raccordo e, ove possibile, la collaborazione con gli stakeholders istituzionali così come il coinvolgere attori rilevanti del Terzo Settore, rappresentano una buona pratica che, alla luce delle specifiche condizioni di contesto e dello storico di ciascun gruppo, tutti i Team possono e devono implementare per rafforzare l'efficacia degli interventi, e ampliare la dotazione di risorse utili alla realizzazione delle attività statutarie (tra cui appunto il mentoring).

**• Lancio della Call to Action mentori/Campagna comunicazione mentees e diffusione su canali dedicati**

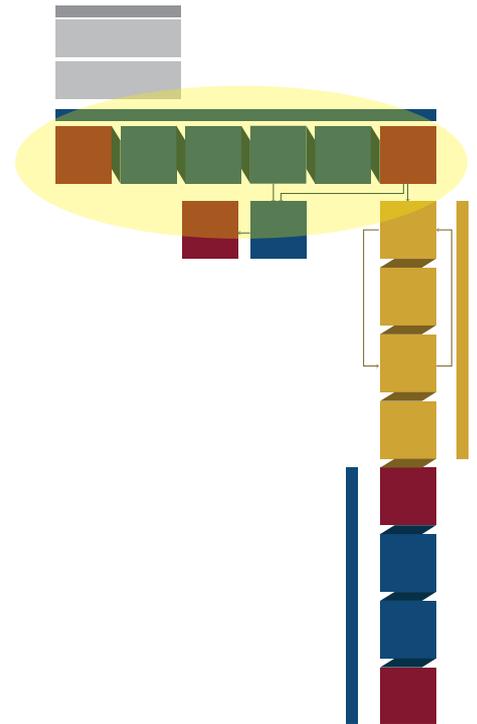
Il mentoring, al pari dell'accoglienza in famiglia e delle altre attività istituzionali dell'associazione, richiede un'attività dedicata di comunicazione che mobiliti i cittadini attivi, da un lato, e consenta di individuare i potenziali mentees dall'altro. Tale attività sarà differente a seconda che lo specifico territorio interessato sia coinvolto in una definita progettualità (come è stato nel caso del progetto Fianco a Fianco) o meno, ma presenta in ogni caso alcuni caratteri imprescindibili: l'utilizzo dei social, ed eventualmente di materiali a stampa, per veicolare la proposta, secondo gli standard previsti dallo staff nazionale; l'utilizzo

della piattaforma digitale come elemento di aggregazione e raccolta dei bisogni (mentees) da un lato e delle risorse (mentori), dall'altro; un'azione di prossimità che valorizzi le relazioni e i rapporti già instaurati dal team territoriale (ad es., con il Centro Servizi per il Volontariato, le associazioni di tutori volontari, ecc, ...); la presentazione dell'iniziativa presso le strutture di accoglienza (Comunità per minori, strutture SAI, CAS) che preveda il contatto con operatori e potenziali destinatari; un'opzionale attività di PR con la contestuale redazione di un comunicato stampa e/o l'organizzazione di un vero e proprio evento di lancio/promozione da diffondere sui media locali, laddove il team territoriale disponga di competenze/risorse interne adeguate.

L'attività di comunicazione dovrà essere ritagliata, nel contenuto e nei mezzi, sugli specifici target da raggiungere (in base ai definiti criteri di età, competenze, motivazioni, etc.). Facebook, nell'esperienza di Fianco a Fianco, si è rivelato il principale canale di informazione sia per gli aspiranti mentori che per i potenziali mentees, seguito dal passaparola tra ragazzi e ragazze che hanno personalmente condiviso l'opportunità all'interno delle loro reti.



N	Attività	Descrizione	Risultato atteso	Strumenti
1	<b>Iscrizione</b>	Il mentee/Il mentore si iscrive sul <b>sito-web di RWI</b> e l'iscrizione viene <b>registrata sul CRM</b>	Ogni GT visualizza sul CRM le iscrizioni pertinenti di mentori e mentees	Sito-web CRM
2	<b>Verifica dei requisiti formali</b>	Il coordinatore del Team RWI verifica dal CRM che mentori e mentees iscritti abbiano i requisiti formali richiesti	Valutazione di idoneità formale	CRM
3	<b>Contatto telefonico</b>	Il Team RWI contatta il mentee/il mentore per avere conferma della disponibilità, fornire eventuali informazioni richieste e fissare un appuntamento per il colloquio	Verifica disponibilità a partecipare al progetto e definizione della data del colloquio. Feedback sul CRM	Elenco colloqui CRM
4	<b>Colloquio</b>	Il coordinatore del Team e un facilitatore incontrano il mentee/il mentore per conoscerlo e raccogliere gli elementi necessari a valutarne l'idoneità	Raccolta di elementi per la valutazione dell'idoneità. Feedback sul CRM	Registri colloqui Scheda profilo mentore e mentee CRM
5	<b>Formazione</b>	Il Team, attingendo al materiale fornito dal nazionale e condiviso su drive, predispone moduli formativi tarati sullo specifico contesto territoriale	Il mentee/Il mentore riceve informazioni e strumenti utili alla costruzione di relazioni di mentoring funzionali. Si raccolgono ulteriori elementi utili alla valutazione di idoneità	Materiali formazione
6	<b>Valutazione idoneità/inidoneità</b>	Il Team, condividendo le informazioni raccolte e sulla base dei criteri per l'idoneità adottati, valuta l'idoneità/inidoneità di ciascun mentore/mentee	Valutazione idoneità/inidoneità del mentee/mentore. La decisione è registrata sul CRM	CRM
6.a	<b>Comunicazione idoneità/inidoneità</b>	Il coordinatore comunica al mentee/al mentore la valutazione di non idoneità e le motivazioni di questa valutazione	Il mentee/il mentore è informato della valutazione di non idoneità	



## Dall'iscrizione all'idoneità

### 1. Iscrizione

Iscrizione: dal sito <https://refugees-welcome.it/diventa-mentore> è possibile iscriversi per candidarsi a diventare mentore di un giovane migrante; dal sito <https://refugees-welcome.it/richiedi-un-mentore> è possibile iscriversi per chiedere di avere un mentore; le iscrizioni pervengono sulla piattaforma RWI nazionale, la segreteria nazionale smista e notifica ai GT le iscrizioni relative ai territori di pertinenza, inserendole direttamente nel CRM.

### CRMsuite

È un software open source che consente di gestire tutte le informazioni relative alle persone che si iscrivono sulla piattaforma RWI ed alle attività in cui sono coinvolte. In particolare, il CRM consente:

- L'attribuzione automatica, su base territoriale, delle iscrizioni di mentori e mentees ai coordinatori;
- L'attribuzione ai singoli facilitatori, tramite password specifica, dei matching direttamente seguiti;
- La classificazione e la catalogazione sicura di tutti i dati e le informazioni relative a ciascun mentore e mentee ed alla relazione di mentoring; Un sistema di reportistica che consente di estrapolare dati quali-quantitativi in tempo reale;
- Il monitoraggio delle relazioni di mentoring.

### 2. Verifica dei requisiti formali

I requisiti formali richiesti possono variare in relazione alla specificità del contesto e degli obiettivi, generalmente dovrebbero comprendere, per i mentori: motivazione espressa congruente, età minima di 25 anni; residenza nel territorio di pertinenza del GT; sufficiente disponibilità di tempo; per i mentees: motivazione espressa congruente, età compresa tra i 18 ed i 21 anni, sufficiente conoscenza della lingua italiana, residenza nel territorio di pertinenza del GT;

### 3. Contatto telefonico

Il contatto telefonico è la modalità attraverso cui ottenere la conferma della disponibilità/interesse ad avviare una relazione di mentoring e fissare un appuntamento per il colloquio di conoscenza e valutazione; non si tratta dunque di un'intervista attraverso cui acquisire tutte le informazioni necessarie sulla persona e sulle sue motivazioni ad avviare una relazione di mentoring, nè dell'occasione in cui dovremo dare esaustive informazioni sull'associazione e sul progetto; tuttavia, l'interlocutore potrebbe chiederle e dovremo essere pronti a dare almeno quelle essenziali, rimandando il resto al colloquio. Nonostante, in genere, si tratti di una conversazione piuttosto breve, 15-20 minuti, anche in questo caso è necessario curare la comunicazione, nella forma e nel contenuto,



## Scheda di iscrizione mentore

Strumento n°1

  
**SCHEDA ISCRIZIONE  
MENTORE**

Compilato da: .....  
In data: .....

Nome .....  
Cognome .....  
Data di nascita .....  
Comune di domicilio .....  
Indirizzo e-mail .....  
Telefono .....  
Codice Fiscale .....  
Professione .....  
Hai già svolto volontariato?  
.....

Hai esperienze con migranti e/o persone rifugiate?  
.....

Perché ti sei iscritto?  
.....

Quanto tempo puoi dedicare a questa attività?  
.....

Come sei venuto a conoscenza di Refugees Welcome Italia?  
.....

Note  
.....

Dichiarazione presa visione informativa privacy e autorizzazione  
 Autorizzazione trattamento dati

Scheda iscrizione mentore - v1 Licenza Creative Commons CC 



## Scheda di iscrizione mentee

Strumento n°2



### SCHEDA ISCRIZIONE MENTEE

Compilato da: .....  
 In data: .....

Nome .....  
 Cognome .....  
 Data di nascita .....  
 Nazionalità .....  
 Comune di domicilio .....  
 Indirizzo e-mail .....  
 Telefono .....  
 Che lingue parli? .....

Professione: .....  
 Disoccupato .....  
 Studio: .....

**Tipologia di permesso di soggiorno:**  
 Asilo .....  
 Protezione sussidiaria .....  
 Protezione .....  
 Protezione speciale .....  
 Casi speciali .....  
 Richiedente asilo .....  
 Richiedente asilo ricorrente .....  
 Lavoro .....  
 Studio .....  
 Attesa occupazione .....  
 Minore età .....  
 Affidamento .....  
 Salute .....  
 Altro: .....

Scheda iscrizione mentee - 1/2

Data di scadenza permesso di soggiorno: .....  
 Codice Fiscale: .....

**Come sei venuto a conoscenza di Refugees Welcome Italia?**  
 .....

**Associazione/struttura/Persona di riferimento:**  
 .....

**Contatto di Associazione/struttura/Persona di riferimento:**  
 .....

**Perché ti sei iscritto?**  
 .....

**Note**  
 .....

Dichiarazione presa visione informativa privacy e autorizzazione .....  
 Autorizzazione trattamento dati .....

Scheda iscrizione mentee - 2/2

Licenza Creative Commons CC 

perché la prima impressione è molto importante per gettare le basi di una relazione di fiducia. Ci accerteremo dunque che l'interlocutore possa intrattenersi, spiegheremo brevemente e con gentilezza il motivo della telefonata, saremo in grado di dare risposte alle eventuali domande sull'associazione e sulla proposta; una cosa che vale la pena di verificare sin da subito, se dal form di iscrizione ci sembra possa non essere congruente, è la motivazione per l'iscrizione al progetto.

#### **4. Colloquio**

È questo il momento per acquisire la maggior parte delle informazioni necessarie a formulare il giudizio di idoneità e fare ipotesi di matching; il colloquio dunque potrà durare da un'ora a un'ora e mezza, a seconda del contributo dato dall'interlocutore; si tratta infatti di un'opportunità di conoscenza reciproca e il nostro interlocutore sarà probabilmente interessato a conoscere, noi, l'associazione e la nostra proposta quanto noi siamo interessati a conoscere lui/lei, le sue motivazioni, la sua esperienza; dunque chiederemo informazioni ed approfondimenti, a partire dai campi da compilare sul profilo già aperto sul CRM, ma al contempo riceveremo richieste di informazione e di approfondimento (chi siamo, che facciamo, perché, chi sono gli aspiranti mentees, che tipo di

supporto garantiamo, ....) ed è molto importante fornirle con chiarezza e cortesia; naturalmente, le informazioni che possiamo raccogliere non sono solo quelle che ci vengono fornite verbalmente dall'interlocutore ma quelle che possiamo trarre dalla comunicazione non verbale, dalle modalità relazionali, dalle opinioni espresse; il colloquio insomma non è un interrogatorio né una mera rilevazione di dati, ma un contesto di relazione che produce informazione. Noi, con il nostro modo di porci, di parlare e di ascoltare, contribuiamo a creare il contesto della relazione, pertanto ci sono alcune cose che dovremmo evitare, prima di tutte il far sentire giudicate le persone con cui parliamo esprimendo valutazioni sulla loro storia o le loro opinioni.

#### **5. Formazione**

Aspiranti mentori e aspiranti mentees ritenuti idonei sono invitati partecipare ad incontri formativi che possano fornire utili strumenti per lo sviluppo di funzionali relazioni di mentoring; I moduli formativi possono essere calibrati sulle esigenze dei singoli territori ma in genere dovrebbero comprendere, per i mentori: una presentazione del profilo generale dei giovani migranti; una presentazione dei percorsi di regolarizzazione amministrativa e delle più comuni questioni legali, amministrative e burocratiche che i giovani migranti si trovano a



## Focus: Il colloquio

*con i giovani e le giovani  
migranti*

Il colloquio con i giovani e le giovani migranti dovrebbe essere condotto con la dovuta attenzione per la specificità culturale e per l'esperienza migratoria dell'interlocutore.

Ciò non significa che il facilitatore debba possedere approfondite conoscenze etno antropologiche o geopolitiche ma che non dovrebbe dare per scontato che il suo modo di fare e di considerare le cose abbia valore universale



- Parlare come se il nostro interlocutore fosse sordo o incapace di comprendere;
- Esercitare pressioni, esplicite o implicite, affinché la persona racconti di sé;
- Toccare aree "sensibili": la storia familiare, i motivi della partenza, la permanenza in Libia,... ;
- Dare per scontato che le nostre usanze culturali siano universali;



- Usare un linguaggio adatto al livello di comprensione della lingua italiana del nostro interlocutore;
- Manifestare la propria disponibilità all'ascolto, mantenendo chiari gli obiettivi dell'incontro;
  - Accogliere la narrazione dell'altro;
- Essere informati circa gli usi culturali che regolano:
  - La distanza/vicinanza fisica
  - Le relazioni tra i generi
  - Le relazioni tra le generazioni



## Scheda profilo mentore

Strumento n°3



### SCHEDA PROFILO

**COMPILATO DA:** .....  
**IN DATA:** .....

Nome .....  
 Cognome .....  
 Data di nascita .....  
 Comune di domicilio .....  
 Indirizzo e-mail .....  
 Telefono .....  
 Codice Fiscale .....

**RETE SOCIALE**

Professione .....  
 Attività extralavorative (s .....  
 Interessi .....

Socio/Attivista di Associa .....  
 Se sì, quali: .....

La rete sociale comprend .....  
 Specificare: .....

Pensa di poter aiutare il r .....  
 Sì  No

Pensa di aiutare il mentee .....  
 Sì  No

**COMPETENZE**

Lingue parlate .....  
 Inglese  Francesi  
 Altre lingue, specificar .....

Scheda profilo mentore - 1/3

Altre specifiche competenze: .....

Esperienze di volontariato:  Sì  No  
 Se sì, quali: .....

Esperienze di lavoro/volontariato con .....  
 Se sì, quali: .....

**RETE FAMILIARE**

Familiari conviventi .....  
 Hanno incoraggiato la partecipazione .....  
 Motivi: .....

Saranno coinvolti? Come? .....

Altre relazioni familiari rilevanti per il .....  
 Note: .....

**MOTIVAZIONI E ASPET**

Le motivazioni dell'iscrizione al proge .....  
 Le aspettative: .....

Eventuali dubbi e timori: .....

Scheda profilo mentore - 2/3

Altre specifiche competenze: .....

Esperienze di volontariato:  Sì  No  
 Se sì, quali: .....

Esperienze di lavoro/volontariato con persone migranti:  Sì  No  
 Se sì, quali: .....

**DISPONIBILITÀ**

Disponibilità ad avviare la relazione di matching da: .....  
 Disponibilità di tempo da dedicare al progetto: .....

Disponibilità per le seguenti attività:

- Sostegno scolastico
- Supporto per la ricerca attiva del lavoro (aggiornamento e diffusione cv, iscrizione agenzie interinali, ricerca offerte di lavoro on line, preparazione ai colloqui...)
- Supporto per la ricerca dell'alloggio (attivazione della rete sociale, ricerca annunci, intermediazione con i proprietari...)
- Supporto per pratiche amministrative (richiesta documenti di identità, iscrizione/variazione anagrafica, prenotazioni esami sanitari...)
- Preparazione esame per la patente di guida
- Proposte per il tempo libero (escursioni, sport, musica, cene, gite culturali...)
- Accompagnamento presso enti/associazioni del territorio
- Altro: .....

**PREFERENZE**

Eventuali preferenze rispetto al profilo del mentee:  Sì  No  
 Se sì quali (donna, uomo, in comunità, in abitazione autonoma): .....

Eventuali caratteristiche o aspetti particolari del mentee che potrebbero rendere difficile o impossibile la relazione di mentoring: .....

Scheda profilo mentore - 3/3

Licenza Creative Commons CC 



## Scheda profilo mentee

### Strumento n°4

Proseguo amministrativo:  Sì  No

Fino a: .....

In possesso di

Residenza in

Indirizzo: ..

Dichiarazio

Indirizzo: ..

In possessc

Codice Fis

In possessc

Iscrizione a

Legale di ri

Telefono Lu

Mail Legale

Associazior

Contatto A

.....

Patente: .....

Vuole pren

Automuniti

Note: .....

Se vive in abitazione autonoma:

Vive:

So

Co

In i

Alt

Indiriz

Cerca

Perch

.....

Ha un

Note:

.....

**ISTRUZIONI**

Anni di studio n

Note: .....

Percorsi di stud

Corso alfab

Licenza mec

Diploma scu

Qualifica pr

Laurea trien

Laurea magi

Altro: .....

Formazione in c

Corso alfab

Licenza mec

Diploma scu

Qualifica pr

Laurea trien

Laurea magi

Altro: .....

Note: .....

Tirocini svolti o

Note: .....

Competenze lir

Altre competen

.....

**LAVORO**

Lavora:  Sì  No

Presso: .....

Con regolare con

Tipo di contratt

Orario di lavor

Giorno libero: ..

Note: .....

Cerca un lavor

Orario di lavor

Giorno libero: ..

**TEMPO**

Attività extrala

.....

Interessi: .....

.....

Note: .....

La rete sociale

Specificare (rel

.....

Conosce le risc

Socio/attivista

Specificare: .....

Note: .....

**MOTIVA**

Le motivazioni

.....

Le aspettative:

.....

Eventuali dubb

.....

In particolare v

Avere qualc

Supporto pr

Supporto pr

.....

Supporto per la ricerca dell'alloggio (passaparola, ricerca annunci, intermediazione con i proprietari,...)

Supporto per le pratiche amministrative (richiesta documenti di identità, iscrizione/variazione anagrafica, prenotazioni esami sanitari...)

Supporto per le pratiche legali (rinnovo del permesso di soggiorno, ricorsi, compilazione di documenti,...)

Supporto per la preparazione all'esame per la patente di guida

Ampliare le opportunità del tempo libero (escursioni, sport, musica, cene, gite culturali,...)

Essere accompagnato presso enti/organizzazioni/servizi del territorio per facilitare l'accesso

Altro .....

**PREFERENZE**

Eventuali preferenze rispetto al profilo del mentore:  Sì  No

Se sì, quali: .....

Motivi: .....

Eventuali caratteristiche o aspetti particolari del mentore che potrebbero rendere difficile o impossibile la relazione di mentoring

.....

Informazioni sensibili o da segnalare: .....

.....

Scheda profilo mentee - 1/5

Scheda profilo mentee - 2/5

Scheda profilo mentee - 3/5

Scheda profilo mentee - 4/5

Scheda profilo mentee - 5/5

Licenza Creative Commons CC BY-NC-SA

dover affrontare; una presentazione del tipo di relazione di mentoring che proponiamo di avviare e degli aspetti che attengono alla costruzione della relazione; una presentazione del ruolo del GT e del facilitatore nel supporto e monitoraggio della relazione di mentoring; una presentazione della safeguarding policy e del codice di condotta; per i mentees: una presentazione che stimoli l'esplorazione delle rappresentazioni del mentore; una presentazione del profilo generale dei mentori; una presentazione del tipo di relazione di mentoring che proponiamo di avviare e degli aspetti che attengono alla costruzione della relazione; una presentazione del ruolo del GT e del facilitatore nel supporto e monitoraggio della relazione di mentoring; una presentazione della safeguarding policy e del codice di condotta. La formazione non è concepita, né realizzata, come mero trasferimento di conoscenze e competenze ma come opportunità di confronto e riflessione a partire dalla informazione condivisa e dai contenuti proposti; per questo motivo gli incontri di formazione sono un'importante occasione per raccogliere ulteriori elementi utili alla valutazione di idoneità.

#### **6. Valutazione di idoneità/inidoneità**

Il team valuta l'idoneità dell'aspirante mentore/mentee mettendo assieme le informazioni acquisite nei precedenti passaggi. Tali informazioni

non hanno a che fare solo con ciò che è stato detto dall'aspirante mentore/mentee ma anche con ciò che è stato raccolto dal team in relazione agli aspetti non verbali della comunicazione. La valutazione di idoneità/inidoneità deve tenere conto, per i mentori: 1) dell'adesione ai valori di RWI; 2) delle motivazioni; 3) delle aspettative; 4) delle competenze trasversali e specifiche; 5) della rete sociale di riferimento; per i mentees: 1) dell'adesione ai valori di RWI; 2) della motivazione; 3) delle aspettative; 4) del livello di autonomia ed inclusione sociale già acquisito; 5) di eventuali criticità che necessitano di un intervento professionale. Le motivazioni e le aspettative sia dei mentori che dei mentees devono essere congrue agli obiettivi della relazione di mentoring, sempre tesa alla crescita ed all'autonomia del mentees ed all'arricchimento reciproco, le competenze trasversali e specifiche e la rete sociale di riferimento dei mentori devono poter supportare tali obiettivi a condizione che i mentees abbiano già raggiunto un certo livello di autonomia personale e non si trovino in una situazione per la quale si richiederebbe un intervento specialistico professionale. La valutazione di idoneità va inserita nel CRM.

#### **6.a Comunicazione inidoneità**

È corretto e cortese dare alle persone che hanno manifestato la loro disponibilità/interesse ad

avviare una relazione di mentoring una restituzione sul perchè non le abbiamo considerate idonee, ciò tuttavia va fatto, dal coordinatore o dal facilitatore che ha sostenuto il colloquio, con molto tatto e avendo prima deciso insieme al team che tipo di restituzione dare. A volte la nostra valutazione di inidoneità avrà a che fare con aspetti personali di cui le persone non sono del tutto consapevoli (è il caso delle motivazioni implicite incongrue) e che non possiamo impietosamente indicargli, perché rischiamo di ferirle inutilmente. In questi casi bisognerà trovare le parole giuste da dire, valorizzando comunque la disponibilità manifestata e, se possibile, immaginando un coinvolgimento in altre attività ed iniziative del gruppo territoriale (chi non è idoneo come mentore potrebbe essere un bravo organizzatore di eventi, ad esempio). Altre volte la valutazione di inidoneità potrà essere relativa a situazioni di vita dei mentees talmente complesse da non poter essere “prese in carico” da un mentore. Anche in questi casi bisognerà trovare le parole giuste per non minare ulteriormente il morale di persone già provate e rimandare il messaggio che effettivamente la loro è una situazione senza via di uscita, piuttosto il gruppo territoriale potrebbe attivare le risorse professionali del territorio e occuparsi dell’invio e del referral. La valutazione di inidoneità va inserita nel CRM.

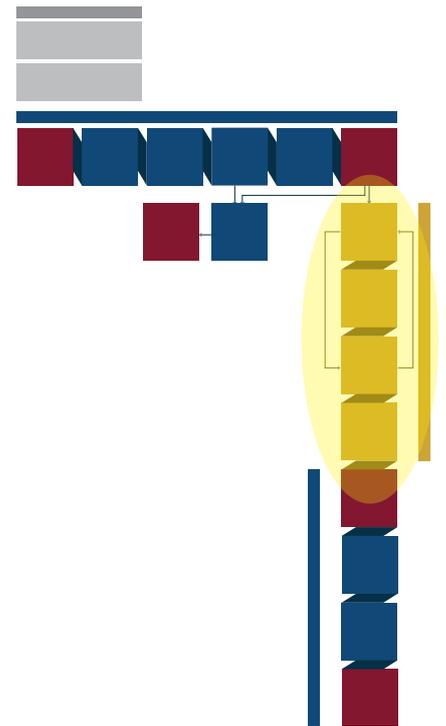


#### **NOTE A MARGINE:**

##### **Le motivazioni e le aspettative implicite**

In fase di profilazione, è fondamentale decodificare le motivazioni e le aspettative implicite, ovvero quelle motivazioni e quelle aspettative di cui aspiranti mentori e mentees non sono del tutto o affatto consapevoli e che tuttavia rischiano di condizionare in maniera significativa la relazione di mentoring. Solo per fare qualche esempio, motivazioni implicite dei mentori possono essere: opporsi ad un sistema sociale giudicato iniquo, espiare colpe (sacrificarsi), riempire il nido vuoto (quando i figli ormai adulti sono andati via di casa), diventare genitori, trasmettere il proprio sistema di valori e di idee (riprodursi),... Aspettative implicite dei mentori possono essere: ottenere giustizia, non sentirsi più soli/inutili, ottenere riconoscimento e gratitudine, vivere una relazione ideale, diventare indispensabili,...; Nessuna di tali motivazioni/aspettative è di per sé incongrua - ognuno di noi cerca di soddisfare i propri bisogni emotivi nelle relazioni che intrattiene - ma rischia di diventarlo quanto più è inconsapevole, totalizzante (è l'unica motivazione) e pervasiva (si manifesta in tutti i contesti e le occasioni relazionali). Queste caratteristiche rendono il sistema delle motivazioni/aspettative rigido e pertanto incapace di trovare un adattamento relazionale funzionale.

N	Attività	Descrizione	Risultato atteso	Strumenti
1	<b>Ricerca di un matching e assegnazione a un facilitatore</b>	Il Team formula ipotesi di abbinamenti tra mentori e mentees, sulla base dei <b>criteri di matching</b> adottati, e assegna a ciascun facilitatore uno o più abbinamenti	Vengono individuati possibili matching tra mentori e mentees e i facilitatori che ne sosterranno la relazione	
2	<b>Telefonata introduttiva</b>	Se lo ritiene necessario, il facilitatore introduce l' <b>ipotesi di matching</b> con una telefonata a mentore e mentee	Mentore e mentee vengono informati di alcuni aspetti del profilo della persona abbinata	
3	<b>Incontro</b>	Il coordinatore e il facilitatore organizzano un incontro tra mentore e mentee per una prima conoscenza reciproca	Conoscenza reciproca tra mentore e mentee. Feedback sul CRM	CRM
4	<b>Conferma matching</b>	Dopo l'incontro, il facilitatore contatta mentore e mentee per <b>raccogliere le impressioni</b> . Il team decide se confermare o meno l'abbinamento	Conferma dell'ipotesi di matching in team. Feedback sul CRM	CRM



## Il matching

### 1. Ricerca di un matching

Gli esseri umani, nelle relazioni, si comportano abbastanza diversamente dagli elementi chimici in una composizione. Per il matching, dunque, non c'è formula che ci dia garanzia di successo e quel che può nascere da una relazione conserva sempre una buona dose di imprevedibilità. Ciò non toglie che il team, nell'immaginare i possibili abbinamenti tra mentore e mentee, abbia a disposizione alcuni **criteri guida che dovrebbero favorire la costruzione di buone relazioni di mentoring**:

#### • Complementarità competenze/bisogni

Abbiamo scritto che la relazione di mentoring deve mantenere il focus sui bisogni/desideri di crescita personale ed inclusione sociale del/ della mentee, il team pertanto dovrebbe partire dall'analisi dei bisogni/desideri emersi in fase di profilazione e domandarsi chi tra i mentori selezionati sembra possedere le competenze trasversali e specifiche che potrebbero risultare più funzionali per la realizzazione di quei bisogni/desideri; la risposta a questo tipo di domanda è evidentemente più semplice per quanto riguarda bisogni/desideri di ordine molto concreto, ad esempio la conoscenza del territorio o l'apprendimento della lingua, mentre potrebbe non essere così evidente in relazione a bisogni/desideri di altro ordine, ad esempio il desiderio di

essere ascoltati o di migliorare le proprie relazioni con i compagni di classe; particolare attenzione va posta nei confronti delle giovani madri portatrici di bisogni ed esigenze specifiche in relazione alla loro condizione di genere e alla esperienza della maternità;

#### • Complementarità dei modelli relazionali

Ciascuno di noi, nel corso della sua vita, ha interiorizzato modelli di relazione che porta e propone nell'incontro con l'altro; in maniera semplicistica, alcuni di questi modelli si incastrano meglio tra loro, altri meno (ad esempio, un mentee che ci tenga ad essere riconosciuto come adulto in grado di badare a se stesso forse si troverà a disagio con un mentore troppo protettivo), alcuni si incastrano in maniera funzionale, altri disfunzionale (ad esempio, un mentee alla ricerca di accudimento e tendente a delegare, potrebbe trovarsi bene con un mentore eccessivamente protettivo ma ciò non gioverebbe alla sua crescita); il team dunque dovrebbe immaginare come mentori e mentees possano funzionare sotto questo aspetto anche se, indubbiamente, non è semplice, sia perché il nostro livello di conoscenza delle persone non è così approfondito, sia perché è nella specifica relazione che si attivano alcuni modelli di relazione piuttosto che altri;

### • **Disponibilità di tempo**

È meglio non abbinare mentori/mentees con molto tempo a disposizione con mentees/mentori con poco tempo a disposizione, e viceversa; in genere chi ha più tempo a disposizione si aspetta o desidera che anche l'altro lo abbia e potrebbe percepire un sottrarsi, una mancanza di interesse, un rifiuto nella minor disponibilità di tempo dell'altro; d'altro canto il team dovrebbe valutare se si tratti di un disinvestimento, di una reale mancanza di interesse, di un rifiuto, lì dove la "mancanza di tempo" da parte di mentore o mentee intervenga improvvisamente e immotivatamente;

### • **Interessi comuni**

Gli interessi comuni possono essere un buon punto di partenza per avviare una relazione tra sconosciuti, soprattutto nel caso non vi siano sin dall'inizio obiettivi specifici da perseguire insieme;

### • **Genere/età**

Alcuni mentori/mentees esprimono in fase di profilazione opzioni in ordine all'età o al genere del mentee/mentore cui saranno abbinati; in fase di profilazione questo ci dà l'opportunità di acquisire importanti elementi di valutazione circa le idee, i pregiudizi, le categorie culturali delle persone; se questi elementi non sono risultati ostativi all'idoneità e ci sono buoni motivi per

ritenere che il mentore/mentee si troverebbe altrimenti in difficoltà, in fase di matching il team dovrebbe tenere in considerazione le preferenze espresse;

### **2. Telefonata introduttiva**

È utile condividere con mentore e mentee l'ipotesi di matching formulata, prima che si incontrino, presentando sommariamente a ciascuno il profilo dell'altro; ciò consente di preparare entrambi all'incontro, di stimolare l'interesse, l'immaginazione, la progettualità ma è anche una prima verifica della bontà della nostra ipotesi attraverso il feedback del mentore /mentee;

### **3. Incontro**

Il primo incontro tra mentore e mentee dovrebbe svolgersi in un luogo accogliente, comodo, poco rumoroso, che faccia sentire a proprio agio tutti i convenuti. All'incontro dovrebbero partecipare il facilitatore designato dal team ed il coordinatore, investiti di spalla. Il facilitatore dovrebbe qui iniziare a fare il suo lavoro: facilitare, ovvero presentare brevemente gli altri, accennare agli elementi che il team ha valorizzato nel formulare l'ipotesi di matching, ricordare le ragioni dell'incontro e passare la palla ai protagonisti; A questo punto, mentore e mentee potrebbero lanciarsi nella conoscenza reciproca e coordinatore e facilitatore essere dimenticati come elementi della tappezzeria, più frequentemente saranno

chiamati a sostenere i fisiologici momenti di empassa. L'incontro potrebbe concludersi, e quasi sempre si conclude, con un avvio di fatto della relazione, mentore e mentee felici dell'incontro e pronti a scambiarsi il numero di telefono. A volte però può accadere che dall'incontro sorgano incertezze, preoccupazioni o marce indietro ed è corretto dare a ciascuno l'opportunità di esprimerle. Il facilitatore, pertanto, prima di fissare un ulteriore incontro, rimanda mentore e mentee ad un appuntamento telefonico per raccogliere il loro feedback.

#### **4. Conferma del matching:**

La telefonata per raccogliere il feedback di mentore e mentee dovrebbe essere fatta due, tre giorni dopo l'incontro; nella maggior parte dei casi, si tratterà di un'ulteriore occasione per accogliere e valorizzare l'entusiasmo, la disponibilità, l'interesse di mentore e mentee, eventualmente per discutere di qualche specifico tema emerso durante l'incontro, e fissare il prossimo appuntamento; se invece dall'incontro sono sorte difficoltà, il facilitatore dovrà verificare di che natura siano, se siano superabili attraverso ulteriori informazioni, chiarimenti, momenti di riflessione, oppure no; in questo secondo caso, l'ipotesi di matching viene a cadere e il team, se possibile, ne dovrà formulare di nuove.



#### **NOTE A MARGINE**

Accompagnare l'incontro tra mentore e mentee, facilitare la conoscenza reciproca è un compito molto bello ed emozionante: il team ha ritenuto che quel matching possa funzionare, ci sono delle aspettative positive.... Tuttavia, è questo il momento di verificare se la nostra ipotesi di matching possa essere confermata o meno, alla luce di quanto emerge dalle telefonate introduttive, dall'incontro tra mentore e mentee, dai loro feedback;

La fase di matching è un'importante occasione per comprendere in che modo le motivazioni e le aspettative reciproche, anche implicite, possono incontrarsi o entrare in conflitto; e se possano incontrarsi in maniera funzionale alla crescita personale, all'inclusione sociale ed all'autonomia dei mentees. Inoltre, in questa fase, mentore e mentee, di fronte ad una specifica persona anziché ad una generica idea di mentee/mentore, possono far emergere aspetti nuovi di sé. In ciò hanno un ruolo fattori connessi alla reciproca simpatia, al non verbale, alla conoscenza analogica.

Il team deve saper accogliere tutto ciò che emerge in questa fase, anche a costo di rivedere la propria ipotesi.

N	Attività	Descrizione	Risultato atteso	Strumenti
1	<b>Avvio</b>	Mentore e mentee, alla presenza del facilitatore, avviano ufficialmente la relazione di mentoring e si scambiano i contatti per concordare successivamente un incontro	Avvio della relazione di mentoring	Dichiarazione di avvio Safeguard policy e Codice di Condotta
2	<b>Supporto</b>	Il facilitatore si tiene in contatto telefonico periodico, all'inizio con cadenza settimanale, con mentore e mentee. Questi ultimi informano il facilitatore degli sviluppi della relazione compilando ed inviando il Diario della relazione di mentoring. Ogni quindici giorni il team si riunisce per discutere dell'andamento delle relazioni	La relazione di mentoring evolve positivamente e funzionalmente	Diario della relazione di mentoring Suggerimenti per la compilazione
3	<b>Conclusione</b>	Mentore e mentee riconoscono che il mentee ha raggiunto maggiori livelli di inclusione sociale e autonomia e che la relazione è pronta a sciogliersi o a trasformarsi in un altro tipo di relazione	La relazione si conclude o si trasforma	CRM



mai incontrati prima. A volte, questi inviti sono il segnale di altrettanto imbarazzo da parte del mentore, un modo per evitare di ritrovarsi soli con uno sconosciuto. In genere, però, il disagio del mentee non fa che accrescere il disagio del mentore, renderlo maggiormente insicuro e ansioso (“avrò fatto male?”, “non ha detto una parola”, “forse i miei figli gli sono risultati antipatici”, “forse ho messo la mia famiglia in difficoltà”). Il facilitatore dovrebbe pertanto incoraggiare mentore e mentee a focalizzarsi inizialmente sul loro rapporto, ricercando occasioni di conoscenza reciproca in cui entrambi possano sentirsi a proprio agio.

***“Ho la possibilità, non mi costa niente comprargli un paio di scarpe nuove”***

#### **Il mentore prodigo**

Una tentazione che può sopraggiungere quasi subito è quella di ricoprire il proprio mentee di attenzioni e di regali, soprattutto quando si renda evidente un'effettiva necessità. Le condizioni economiche della maggior parte dei giovani mentees non sono certo floride, aggravate peraltro dall'emergenza sanitaria in corso e relative restrizioni. Che c'è dunque di male nel fare un dono? Bisogna qui rammentare che la relazione di mentoring, per status socio-economico di mentore e mentee, è asimmetrica. Un dono

che non può essere ricambiato, soprattutto se è un dono molto costoso, sottolinea questa asimmetria e, in una fase troppo precoce della costruzione della relazione, può mettere a disagio il mentee, restituendogli una rappresentazione di sé come soggetto in stato di minorità (anagrafica, economica, sociale). Ancora, un dono molto costoso può essere vissuto come un vincolo, qualcosa per cui si è in debito e bisogna mostrare gratitudine, con delle ricadute sulla possibilità di esprimersi in maniera autentica nell'ambito della relazione, dire e fare ciò che si desidera piuttosto che per compiacere il mentore. Infine, la pronta risposta del mentore al bisogno economico del mentee potrebbe essere il preludio dello sviluppo di una forma di dipendenza, in antitesi con gli obiettivi di autonomia del mentee. Ovviamente il dono può assumere tutt'altro significato in una fase molto più avanzata della relazione, costruita su basi solide e chiare, in cui anche l'inevitabile asimmetria si collochi in un contesto di fiducia reciproca, valorizzazione delle risorse e desiderio di autenticità. Come sempre è al facilitatore che spetta incoraggiare una riflessione sul significato del dono e del denaro in questo specifico tipo di relazione.

Quanto sopra non significa ignorare una situazione di necessità del mentee, in questo caso però mentore e mentee dovrebbero parlarne

con il proprio facilitatore e individuare insieme una possibile soluzione, che sia quanto più possibile una presa in carico collettiva e condivisa della difficoltà emersa. In quest'ottica, solo l'associazione, direttamente, attraverso donazione di terzi o raccolta fondi/beni, dovrebbe poter fornire un contributo economico o elargire un bene.

### **“Lui non mi chiama, lo chiamo o non lo chiamo?” Il mentore esitante**

Abbiamo detto che per il mentee la relazione con il mentore è qualcosa di nuovo, una relazione tutta da costruire ma anche da integrare nella propria routine di vita. La maggior parte dei giovani e delle giovani migranti ha una propria rete di amici e più attività quotidiane da svolgere (molti, ad esempio, studiano e lavorano). Alcuni di loro hanno poco tempo libero, altri amano trascorrere il loro tempo libero in attività specifiche (spesso lo sport, per i ragazzi), molti, pur desiderandolo, si chiedono se sia il caso di “disturbare il mentore” chiamandolo o facendogli richieste di incontro. All'inizio dunque è difficile che sia il mentee a prendere l'iniziativa, a contattare il mentore per una chiacchiera o per fissare un appuntamento. D'altro canto, alcuni mentori potrebbero chiedersi se il silenzio del mentee non sia un segnale di mancanza di interesse nei loro confronti e nei confronti della relazione di

mentoring. A volte, si crea così un circolo vizioso in cui ciascuno crede che l'altro non lo voglia sentire o vedere. Il facilitatore dovrebbe in questi casi incoraggiare il mentore a prendere l'iniziativa, poiché lo richiede la fisiologica asimmetria dei ruoli, ci si aspetta, e il mentee se lo aspetta, che l'adulto di riferimento in questa fase iniziale abbia una funzione maggiormente propositiva rispetto al mentee.

*Nuove impasse, circoli viziosi, cortocircuiti della comunicazione, possono presentarsi in una fase più avanzata della relazione.*

### **“Dimmi, chi sei?”**

#### **Il mentore inquisitore**

Ci sono ragazzi e ragazze che non parlano volentieri di sé e della propria storia personale, soprattutto all'inizio della relazione, quando il mentore per loro è poco più che uno sconosciuto. Le ragioni possono essere diverse, a volte rintracciabili nei modelli culturali che definiscono le relazioni tra i generi e le generazioni, altre volte connesse alla sofferenza che il narrare di sé rischia di toccare e riaprire. Per il mentore può essere molto frustrante che il proprio mentee racconti poco di sé, o che addirittura parli poco, e alcuni mentori potrebbero pensare di incoraggiare il mentee ponendo esplicite domande, apparentemente innocue.

Spesso quello che ottengono di rimando sono sguardi bassi e risposte sintetiche, la situazione si avvita su se stessa e i silenzi diventano, talvolta, molto densi e carichi di tensione.

### **“Ci penso io! Il problema lo risolvo io”**

#### **Il mentore interventista**

I giovani e le giovani migranti si scontrano spesso con ostacoli di ogni sorta, spesso legati alla farraginosità delle norme e delle prassi in materia di soggiorno, ai lunghi tempi della burocrazia, a forme di discriminazione istituzionale o di conclamato razzismo. Circostanze che spesso e comprensibilmente attivano il mentore, la sua indignazione, la sua rabbia, a volte spingendolo ad un intervento in prima persona per il riconoscimento dei diritti del proprio mentee. Tuttavia, in linea di massima, il mentore non dovrebbe sostituirsi al mentee e fare le cose al suo posto, adottando le proprie soluzioni, ma affiancarlo e sostenerlo mentre questi si occupa delle sue cose. Come tutte le buone regole ci possono essere delle eccezioni ma il più delle volte sarà più funzionale per il mentee che il mentore fornisca informazione ed orientamento, chiavi di lettura e spunti di riflessione affinché il mentee possa trovare le proprie soluzioni. Al mentore forse sembrerà di stare facendo poco ma la sua presenza attiva accanto al mentee è già

un importante fattore di resilienza per il mentee. Compito del facilitatore è ricordarglielo.

### **“È urgente, dobbiamo fare qualcosa subito”**

#### **Il mentore ansioso**

Alcuni eventi come la perdita del lavoro, l'uscita dal sistema di accoglienza, l'esito negativo di un'istanza, possono cambiare repentinamente le condizioni di vita dei giovani e delle giovani migranti. Sono momenti difficili che certamente richiedono una ristrutturazione dei piani e la capacità del mentore di attivare le risorse del territorio e alcuni mentori si sentiranno spinti dall'urgenza in questa direzione, a volte aspettandosi che il facilitatore possa avere una tempestiva soluzione e dimenticando che spesso sono proprio i ragazzi e le ragazze a trovare i loro paracadute (spesso nel sistema di solidarietà che esiste tra loro). Il mentore, reso eccessivamente ansioso dall'urgenza avvertita e dal senso di impotenza che gli fa controcanto, solitamente accresce la sensazione di precarietà del mentee senza peraltro poter ottenere il risultato sperato. Compito del facilitatore è favorire la riflessione, la comunicazione tra mentore e mentee, la possibilità di individuare modalità più funzionali di risposta.

### ***“Il mio mentee non mi chiede mai aiuto, mi sento inutile”***

#### **Il mentore abbandonato**

Alcuni giovani migranti, pur apprezzando molto il supporto emotivo del/della loro mentore non ne chiedono spesso l'intervento su questioni più pratiche. Sono in genere ragazzi e ragazze avvezzi a cavarsela da soli e trovare soluzioni in autonomia, per loro il valore della relazione di mentoring sta più nell'esserci del mentore che nel fare. Alcuni mentori potrebbero però non cogliere tutta la ricchezza e l'importanza del loro esserci e sentirsi pertanto non valorizzati, se non addirittura squalificati, oppure incapaci e inadeguati. A questi sentimenti alcuni potrebbero rispondere ritirandosi dalla relazione, altri lanciandosi in un furibondo, quanto destinato a fallire, tentativo di fare meglio. Il facilitatore anche in questo caso deve promuovere la comunicazione tra mentore e mentee, il confronto tra mentori, la possibilità di altre letture di ciò che sta accadendo.

#### **Il raccordo con le strutture di accoglienza**

Molti giovani migranti di età compresa tra i 18 ed i 21 anni vivono in strutture del sistema di accoglienza istituzionale: comunità educative, centri del Sistema di Accoglienza e Integrazione (SAI, ex SIPROIMI, Ex SPRAR), Centri di

Accoglienza Straordinaria (CAS). Ciò avviene quando per i giovani in questione sia stato emesso un provvedimento ex art.13 (misure di accompagnamento alla maggiore età) della Legge 47/17 da parte del Tribunale per i Minorenni. Nelle strutture SAI inoltre possono permanere i titolari di una forma di protezione internazionale o di protezione speciale, nonché di protezione sociale, violenza domestica, calamità, particolare sfruttamento lavorativo, atti di particolare valore civile, casi speciali, o ancora, in base alla disponibilità dei posti, i richiedenti asilo.

In un'ottica di lavoro di rete e collaborazione, è buona prassi che il mentore si raccordi con l'equipe della struttura di accoglienza del proprio mentee, quantomeno per conoscere il progetto o gli interventi definiti dalla struttura a favore del ragazzo o della ragazza. In vista di ciò, il team RWI, in fase di colloquio, dovrebbe verificare se l'aspirante mentee abbia informato la struttura della sua intenzione di partecipare al progetto e in caso negativo indagarne le ragioni. A volte i ragazzi e le ragazze non si sentono adeguatamente supportati dall'equipe della struttura e in qualche caso entrano francamente in conflitto con uno o più operatori, a volte potrebbero ritenere di avere delle ragioni per non mettere al corrente la struttura della loro intenzione di avviare una relazione di mentoring. Tuttavia, se tali ragioni

non sono davvero ostative (come nel caso di gravi inadempienze o forme di maltrattamento che vanno segnalate nelle sedi opportune), il team dovrebbe discutere tali ragioni con l'aspirante mentee e mettere in evidenza l'utilità del raccordo con l'equipe della struttura, proprio al fine di poterlo meglio supportare. Anche gli aspiranti mentori devono essere informati, in fase di colloquio, della possibilità che il mentee viva in accoglienza e dell'opportunità di raccordarsi con la stessa.

Se l'aspirante mentee che vive in accoglienza viene valutato idoneo alla relazione di mentoring, il team dovrebbe contattare telefonicamente il/la responsabile della struttura per presentarsi, verificare l'informazione in suo possesso, fornire eventuali altre informazioni e anticipare la richiesta di un incontro con il mentore da realizzarsi dopo l'avvio della relazione di mentoring.

Successivamente all'avvio della relazione di mentoring, quindi, dopo averne discusso con mentore e mentee, il team dovrebbe ricontattare la struttura di accoglienza per fissare un appuntamento con il/la responsabile della struttura. All'incontro parteciperanno mentore, mentee e facilitatore, ed eventualmente altri operatori della struttura invitati dal/dalla responsabile. L'incontro ha lo scopo di introdurre

il mentore, di chiarirne ruolo e funzione, esplicitando l'ottica di collaborazione con l'equipe della struttura, inoltre può essere l'occasione per discutere del progetto o degli interventi sviluppati dalla struttura a favore del mentee oppure per fissare un'ulteriore occasione di confronto. È evidente che il mentore debba arrivare a questo appuntamento ben consapevole dei confini del suo ruolo e della responsabilità istituzionale che la struttura ha nei confronti del ragazzo o della ragazza ospiti. Questi confini dovrebbero essere chiari sin dagli incontri di formazione ma è bene che i facilitatori ne discutano approfonditamente con il mentore e con il mentee prima dell'incontro con l'equipe dell'accoglienza.

Dopo questo primo incontro, sarà il mentore a gestire in prima persona i rapporti con la struttura di accoglienza. Tali rapporti devono essere improntati alla collaborazione ed alla valorizzazione delle risorse attivabili a favore del percorso di crescita ed inclusione sociale del/della mentee. Tuttavia alcune strutture di accoglienza potrebbero ignorare la presenza del mentore ed altre considerarla di peso. A loro volta, alcuni mentori potrebbero non tenere nella giusta considerazione che vivere in una struttura di accoglienza comporta rispettarne le regole di convivenza (gli orari di rientro, ad esempio) o prendere iniziative che si sovrappongono

o contrappongono a quelle realizzate dalla struttura. Altri potrebbero assumere un indebito atteggiamento di giudizio o controllo ed altri ancora, soprattutto quando il/la mentee/ vive già un conflitto con l'equipe della struttura, potrebbero assumere a spada tratta la difesa di quest'ultimo, con il risultato di amplificare il conflitto stesso, senza peraltro apportare alcun concreto beneficio al percorso del/della mentee. Ancora una volta, è fondamentale che il facilitatore accompagni mentore e mentee a costruire una relazione che tenga in giusto conto, chiaramente e funzionalmente, l'equipe del centro di accoglienza.

### **3. La conclusione della relazione**

Quando pensiamo alla conclusione della relazione di mentoring, pensiamo al momento in cui il mentee ha raggiunto maggiori livelli di inclusione sociale ed autonomia personale, ha sviluppato nuove soft skills che lo aiuteranno ad affrontare meglio le difficoltà del cammino, ha una più ampia rete di relazioni sociali, è in grado di accedere più facilmente alle risorse del territorio e, forse, ha un lavoro ed un'abitazione. A questo punto avrà meno bisogno di un mentore e la relazione di mentoring potrà trasformarsi in qualcos'altro, un rapporto di affetto, un'amicizia, un bel ricordo, con il comune accordo delle parti.

Affinché ciò accada, funzionalmente ai bisogni

di crescita del mentee, il facilitatore dovrà ben curare il processo dello svincolo, traghettare la relazione ad un altro livello di funzionamento, curarsi dei sentimenti di perdita che il mentore potrebbe provare o di un rinnovato sentimento di incertezza del mentee,...

Per diversi motivi - mancato investimento, trascuratezza, improvvisi cambiamenti di vita - la relazione di mentoring potrebbe concludersi anticipatamente e per unilaterale decisione di una delle parti. In questi casi, al facilitatore toccherà contenere gli eventuali vissuti spiacevoli - di abbandono, di inadeguatezza, di colpa, di rabbia, ... - della parte che in qualche modo subisce la decisione dell'altro e fornire una restituzione che aiuti a dare significato all'accaduto e a integrarlo funzionalmente nella propria esperienza.

Ciò richiede maggiore cura quando si tratti del mentee, persona giovane, precedentemente esposta ad eventi critici che potrebbero averlo reso più vulnerabile ad un esito anticipato e non compreso della relazione di mentoring.



A kitchen scene featuring light-colored wooden cabinets at the top. Below them is a white wall with a wooden cutting board and a bunch of onions hanging from it. To the left, a stainless steel sink with a flexible faucet is visible. On the counter, there is a bottle of dish soap, a wooden cutting board, a blue and yellow patterned mug, and a glass jar with a white lid. The text '05 | Safeguarding Policy e codice di condotta' is overlaid in a white box with a blue border.

**05 | Safeguarding Policy  
e codice di condotta**

## Safeguarding Policy e codice di condotta

L'attività, i progetti e le iniziative RWI coinvolgono esclusivamente persone che hanno già conseguito la maggiore età. Ciononostante, RWI ha ritenuto opportuno sviluppare una policy di tutela dei giovani migranti per due ragioni tra loro connesse:

- Come abbiamo visto, in un'ottica bio-psicosociale, la distinzione giuridica tra "minorenni" e "maggioresnni" è artificiosa; Il divenire adulti è un processo, reso variabile, tra l'altro, dalle differenze culturali e sociali e da eventi critici che possono generare delle vulnerabilità;
- I giovani migranti sono esposti a specifici fattori di rischio a causa della specifica esperienza delle migrazioni forzate, delle situazioni potenzialmente traumatiche cui sono stati esposti, della precarietà dello status amministrativo nel paese di destinazione, del mancato godimento dei diritti di cittadinanza e della fragile posizione socio-economica.

Questa particolare congiuntura tra fase del ciclo di vita e condizione migrante può rendere i giovani migranti vulnerabili a molteplici forme di violenza. D'altro canto, le potenziali vulnerabilità legate alla fase del ciclo di vita ed alla condizione di migrante devono essere sempre intese, appunto, solo come potenziali e strettamente connesse alle condizioni di contesto. Questo approccio

quindi, riconosce che i giovani e le giovani migranti dovrebbero partecipare attivamente alla realizzazione di un ambiente di vita per loro sicuro, attraverso le loro risorse e capacità, e nel contempo richiama le comunità - associative, lavorative e territoriali - alle loro responsabilità nella creazione e nello sviluppo delle condizioni essenziali che possano promuovere e garantire la partecipazione e la tutela dei diritti.

La Policy definisce le procedure alle quali RWI si attiene per aumentare la sua capacità di prevenire e gestire ogni forma di violenza nella realizzazione delle attività dell'organizzazione.

La Policy riguarda tutti coloro che operano nella cornice RWI: professionisti, attivisti, facilitatori, mentori, mentees ed enti partner.

Il team mentoring del GT ed i mentori sono tenuti a rispettare la Policy e a sottoscrivere l'allegato **Codice di Condotta**. La Policy viene condivisa con le giovani ed i giovani migranti coinvolti nelle attività, affinché acquisiscano maggiore consapevolezza delle forme di violenza cui possono essere esposti e delle strategie di protezione che possono adottare.

## Safeguarding Policy

RWI promuove la cultura della solidarietà e dell'inclusione sociale favorendo la costruzione e lo sviluppo di nuovi legami sociali, attraverso l'accoglienza in famiglia e percorsi di mentoring rivolti a giovani persone in transizione verso l'età adulta. Benché tali interventi possano potenzialmente interessare "qualsiasi persona", come riporta il nostro Statuto, negli scorsi cinque anni coloro che si sono registrati sulle nostre piattaforme per chiedere accoglienza in famiglia o l'affiancamento di un mentore sono prevalentemente giovani migranti di età compresa tra i 18 ed i 25 anni, per la maggior parte maschi, per la maggior parte arrivati in Italia da minorenni senza alcun riferimento familiare sul territorio. Alcuni sono in uscita dalle strutture di accoglienza, altri ne sono già usciti.

Attualmente dunque l'attività, i progetti e le iniziative RWI coinvolgono esclusivamente persone che hanno già conseguito la maggiore età. Ciononostante, abbiamo ritenuto opportuno sviluppare una policy di tutela dei giovani migranti per due ragioni tra loro connesse:

- In un'ottica bio-psicosociale, la distinzione giuridica tra "minorenni" e "maggioresnni" è artificiosa; Il divenire adulti è un processo, reso variabile, tra l'altro, dalle differenze culturali e sociali e da eventi critici che possono generare

delle vulnerabilità;

- I giovani migranti sono esposti a specifici fattori di rischio a causa della specifica esperienza delle migrazioni forzate, delle situazioni potenzialmente traumatiche cui sono stati esposti, della precarietà dello status amministrativo nel paese di destinazione, del mancato godimento dei diritti di cittadinanza e della fragile posizione socio-economica.

Questo particolare congiuntura tra fase del ciclo di vita e condizione migrante può rendere i giovani migranti vulnerabili a molteplici forme di violenza.

## Un approccio basato sulla partecipazione

Le risorse delle giovani e dei giovani migranti coinvolti sono elementi chiave di una risposta appropriata in termini di safeguarding.

Considerare le potenziali vulnerabilità legate alla fase del ciclo di vita ed alla condizione di migrante è importante ma tali vulnerabilità devono essere sempre intese, appunto, solo come potenziali e strettamente connesse alle condizioni di contesto. Questo approccio quindi, riconosce che i giovani e le giovani migranti dovrebbero



## Box 1: Le forme della violenza

---

L'Organizzazione Mondiale della Sanità [3] ha definito la violenza come:

“L'utilizzo intenzionale della forza fisica o del potere, minacciato o reale, contro se stessi, un'altra persona, o contro un gruppo o una comunità, che determini o che abbia un elevato grado di probabilità di determinare lesioni, morte, danno psicologico, cattivo sviluppo o privazione.

Tale definizione amplia i confini della natura di un atto violento fino a comprendere tutte le forme di maltrattamento fisico e/o emotivo, abuso, incuria o trattamento negligente - compresi la violenza di genere, l'abuso sessuale, lo sfruttamento sessuale, lavorativo o di altro genere, la tratta - che provocano un danno reale o potenziale alla salute, alla sopravvivenza, allo sviluppo o alla dignità delle persone, nell'ambito di una relazione di responsabilità, fiducia o potere.

Tra le forme di violenza, in maniera non esaustiva, si possono quindi elencare:

### **Incuria**

L'incuria include sia situazioni isolate, sia un atteggiamento reiterato nel tempo, da parte dei caregivers o altre figure in ruolo di responsabilità che, seppur in grado di farlo, non provvedono al benessere della persona nei confronti della quale hanno una responsabilità in una o più delle seguenti aree:

- salute;
- educazione;
- nutrizione;
- alloggio e condizioni di vita sicure.

### **Abuso fisico**

Per abuso fisico si intende l'uso intenzionale della forza fisica contro una persona che provoca o ha un'alta probabilità di provocare un danno per la salute, la sopravvivenza, lo sviluppo o la dignità della stessa. Questo include il colpire, percuotere, prendere a calci, scuotere, mordere, strangolare, scottare, bruciare, avvelenare e soffocare. Possono essere inquadrate come maltrattamento fisico anche le mutilazioni genitali femminili (MGF - Bruni e Dei, 2000) a cui vengono sottoposte le bambine, di solito prima dei 13 anni, a seconda del gruppo etnico di riferimento, provenienti da alcuni paesi dell'Africa, del Medio Oriente e dell'Asia.

### **Abuso affettivo e psicologico**

Per abuso psicologico s'intende la continuativa e duratura esposizione della vittima a pressioni psicologiche, ricatti affettivi, denigrazione, minacce, intimidazioni, discriminazioni, indifferenza, rifiuto ed altre forme di trattamento che causano sentimenti di umiliazione e svalutazione, senso di colpa e vergogna. E' una forma molto insidiosa di violenza perché difficilmente rilevabile e può minare profondamente la struttura di personalità in formazione, il senso di autostima della vittima, le sue competenze sociali e, più in generale, la sua rappresentazione del mondo.

### **Abuso sessuale**

Per abuso sessuale si intende il coinvolgimento non consensuale di una persona in atti sessuali, compresi i casi in cui non vengono utilizzate la forza fisica o le minacce contro la vittima ma l'autore dell'atto utilizzi la propria età, status sociale, posizione relazionale per manipolare la vittima.

### **Violenza di genere**

Qualsiasi atto di violenza per motivi di genere che provochi o possa verosimilmente provocare danno fisico, sessuale o psicologico o economico, comprese le minacce di violenza, la coercizione o privazione arbitraria della libertà personale, sia nella vita pubblica che privata.

### **Sfruttamento sessuale**

Una particolare tipologia di abuso sessuale è rappresentata dallo sfruttamento sessuale. E' il comportamento di chi, attraverso minaccia, ricatto, coercizione fisica o psicologica induce qualcun altro a fornire prestazioni sessuali a terzi, ottenendone un guadagno in denaro o altre utilità.

### **Sfruttamento lavorativo**

Vi sono diverse forme e gradi di sfruttamento lavorativo, in questa sede evidenziamo quelle situazioni in cui si definisce un rapporto di lavoro, formalizzato o meno, basato su qualche forma di coercizione, controllo, abuso sia di tipo sistemico che di tipo interpersonale, finalizzata a sfruttare la persona approfittando di una condizione di vulnerabilità. Il lavoratore può dunque dare il proprio assenso formale o informale allo sfruttamento, ma questo non smette di essere tale per il solo fatto di essere in qualche modo consensuale.

partecipare attivamente alla realizzazione di un ambiente di vita per loro sicuro, attraverso le loro risorse e capacità, e nel contempo richiama le comunità - associative, lavorative e territoriali - alle loro responsabilità nella creazione e nello sviluppo delle condizioni essenziali che possano promuovere e garantire la partecipazione e la tutela dei diritti.

## Scopo della Policy

Lo scopo di questa Policy è pertanto garantire che vengano definite: 1. le azioni da mettere in atto per mitigare i rischi che qualunque tipo di violenza possa essere attuata all'interno della relazione tra mentore e mentee e tra staff RWI e mentee e 2. le azioni di risposta nel caso in cui qualunque tipo di violenza avvenga o vi sia il sospetto che possa o sia avvenuta. Ugualmente, è scopo di questa Policy promuovere le condizioni che favoriscano la partecipazione di tali giovani in tutti i processi e le azioni tese a creare e sostenere un ambiente di vita per loro sicuro.

La Policy definisce e procedure alle quali RWI si attiene per aumentare la sua capacità di prevenire e gestire ogni forma di violenza nella realizzazione delle attività dell'organizzazione.

## Destinatari della Policy

La policy riguarda tutto lo staff RWI, i volontari, i mentori, i mentees e gli enti partner.

Lo staff e i volontari RWI sono tenuti a rispettare la Policy e a sottoscrivere l'allegato Codice di Condotta.

La Policy viene condivisa con:

- Le giovani ed i giovani migranti coinvolti nelle attività, affinché acquisiscano maggiore consapevolezza delle forme di violenza cui possono essere esposti e delle strategie di protezione che possono adottare
- I mentori;
- Le strutture di accoglienza;
- Gli enti partner.

## Principi

Tutti I giovani e le giovani migranti, senza distinzione alcuna di età, genere, nazionalità, religione, orientamento sessuale, hanno diritto ad eguale protezione da ogni tipo di violenza;

- Lo staff, i volontari RWI e i mentori hanno un ruolo fondamentale nel tutelare i giovani migranti coinvolti nelle attività e proteggerli da ogni forma di violenza;
- Rendere partecipi i giovani e le giovani è essenziale per garantire che il sistema di protezione sia

incorporato in tutti i processi del programma e nella relazione di mentoring.

## Ambiti delle misure di Safeguarding

Per gli scopi della presente Policy, RWI si impegna ad adottare specifiche misure nei seguenti ambiti:

### 1) Sensibilizzazione:

RWI promuove l'attenzione e la consapevolezza del proprio personale, dei volontari, dei mentori, dei mentees e degli enti partner sui temi della violenza, delle misure di prevenzione e delle procedure di segnalazione e risposta, introducendo elementi di sensibilizzazione diffusa in tutte le proprie attività;

### 2) Prevenzione:

RWI mira a garantire la riduzione dei rischi attraverso l'adozione e la condivisione di buone pratiche, la creazione di un ambiente sicuro e l'incoraggiamento della partecipazione dei mentees;

### 3) Segnalazione e risposta:

RWI adotta una procedura di segnalazione semplice ed accessibile a tutti i destinatari della Policy, garantisce che le persone coinvolte nel programma "fianco a fianco" conoscano le misure

da adottare e segnalino prontamente potenziali situazioni di pericolo per i giovani migranti;

## Sensibilizzazione

Gli interventi di sensibilizzazione sono trasversali e incorporati in tutti i processi e le azioni del programma "fianco a fianco" e riguardano soprattutto l'aumentata consapevolezza del ruolo di ciascuno nell'ambito del programma e dei rischi che possono inscrivere in relazioni asimmetriche sotto diversi profili;

## Prevenzione

Nell'ambito del programma, tutti i processi e le azioni incorporano i principi della presente policy e sono tesi a realizzare un ambiente di vita sicuro per tutti gli attori coinvolti;

### *Reclutamento*

#### **a) Volontari**

Tutti gli aspiranti volontari dei gruppi territoriali RWI prima di essere attivamente coinvolti nelle attività svolgono un colloquio conoscitivo con la coordinatrice/il coordinatore del gruppo territoriale o altra/o attivista anziana delegata, nell'ambito del quale vengono valutate:  
- l'adesione ai valori RW;

- le motivazioni sottese alla richiesta;
- l'attenzione e la consapevolezza sui temi della violenza;

### **b) Personale**

Nel reclutamento di nuovo personale, RWI valuta:

- L'adesione ai valori di RWI;
- Il curriculum professionale;
- Le conoscenze e competenze trasversali acquisite;
- Le motivazioni sottese alla candidatura;
- La comprensione dei bisogni materiali ed emotivi dei target cui si rivolgono le attività dell'organizzazione.
- Eventuali referenze

### **c) Mentori (All.1)**

Gli aspiranti mentori possono candidarsi su apposita piattaforma web, compilando una scheda di registrazione con i dati anagrafici e una breve motivazione. Prima di essere ritenuti idonei per la realizzazione del programma, svolgono un colloquio telefonico attraverso il quale il facilitatore RW preposto acquisisce le informazioni essenziali sul profilo e sulla situazione personale e fornisce informazioni più dettagliate sul programma; Se in questa fase non emergono elementi di pregiudizio quali, ad esempio, una motivazione legata al soddisfacimento di bisogni affettivi e materiali personali, una oggettiva

mancanza di sufficiente tempo da dedicare alla cura della relazione - l'aspirante mentore viene invitato ad un colloquio individuale di presenza, con la coordinatrice/ il coordinatore territoriale del progetto ed una facilitatrice/un facilitatore, durante il quale si approfondisce la conoscenza della sua situazione familiare e lavorativa, delle sue competenze specifiche e trasversali, della rete sociale e delle motivazioni per la partecipazione al progetto. Con modalità appropriate, si verificano sensibilità e consapevolezza relativamente ad i temi della violenza.

A seguito del colloquio si formula una prima valutazione di idoneità per la partecipazione al programma, condivisa con la persona interessata.

### **d) Mentees (All.1)**

Gli aspiranti mentees possono candidarsi su apposita piattaforma web, compilando una scheda di registrazione con i dati anagrafici e una breve motivazione. Prima di essere ritenuti idonei per la realizzazione del programma, svolgono un colloquio telefonico attraverso il quale l'operatore RW preposto acquisisce le informazioni essenziali sulla situazione personale e sullo stile di vita e fornisce informazioni più dettagliate sul programma; Se in questa fase non emergono elementi ostativi alla partecipazione al programma, l'aspirante mentees viene invitato ad un colloquio individuale di presenza, durante

il quale si approfondisce la conoscenza della sua situazione personale, giuridico-amministrativa e lavorativa, delle sue competenze specifiche e trasversali, della rete sociale e delle motivazioni per la partecipazione al progetto. Con modalità appropriate, si verificano sensibilità e consapevolezza relativamente ad i temi della violenza e dell'abuso.

A seguito del colloquio si formula una prima valutazione di idoneità per la partecipazione al programma, condivisa con la persona interessata.

#### *Formazione*

a) Tutti gli aspiranti volontari dei gruppi territoriali RWI prima di essere attivamente coinvolti nelle attività ricevono una formazione su:

- Scopi e valori di RWI;
- Metodologia RWI;
- Aspetti fenomenologici, psicosociali e legali inerenti alla condizione di giovane migrante;
- Aspetti relazionali inerenti alla costruzione di relazioni funzionali con famiglie accoglienti, mentori, ospiti e mentees.
- Le forme della violenza, il fenomeno dell'abuso e la presente Policy.

b) Tutti i mentori selezionati per il programma "fianco a fianco" ricevono una formazione su:

- Scopi e valori di RWI;
- Aspetti fenomenologici, psicosociali e legali

inerenti alla condizione di giovane migrante;

- Aspetti relazionali inerenti alla costruzione di relazioni funzionali con i mentees;
- Le forme della violenza, il fenomeno dell'abuso e la presente Policy.

Al termine delle attività formative si formula una nuova valutazione idoneità/idoneità

#### *Awareness*

Tutte le giovani ed i giovani migranti inclusi nel programma "fianco a fianco", prima dell'avvio della relazione di mentoring, partecipano a uno o più gruppi di discussione in cui vengono affrontati:

- Aspetti relazionali inerenti alla costruzione di relazioni funzionali con i mentori.
- Il fenomeno dell'abuso e la presente Policy

#### *Matching*

La responsabile di progetto e i facilitatori che hanno condotto i colloqui formulano ipotesi di matching sulla base dei seguenti criteri:

- Complementarità competenze/bisogni;
- Disponibilità di tempo;
- Interessi comuni;
- Genere;
- Età;
- Vicinanza geografica, nel caso di persone residenti fuori dal Comune ove ha sede il GT.

Sottoscrizione del codice di Condotta

All'avvio di ciascuna relazione di mentoring, mentore e mentee sottoscrivono l'attestazione di avvio della relazione e il Codice di condotta, prendendo visione della presente Policy.

### *Monitoraggio*

Mentore e mentee informano, telefonicamente o via mail, il facilitatore degli appuntamenti e delle attività programmate; dopo ciascun incontro compilano il diario della relazione di mentoring, descrivendo l'attività svolta e allegando eventuali commenti.

Settimanalmente, o con maggiore o minore frequenza a seconda dei casi, il facilitatore contatta telefonicamente sia il mentore che il mentee per verificare l'andamento della relazione. Al mentore, al mentee ed al facilitatore vengono somministrati strumenti di monitoraggio quantitativo e qualitativo, ex ante, in itinere ed ex post.

### *Supporto e supervisione*

RWI si impegna ad assicurare supporto, supervisione e formazione periodica, appropriata rispetto alla posizione ed al ruolo di ciascuno nell'ambito del programma, con modalità partecipative che incoraggino tutti a esporre riflessioni, dubbi, eventuali problemi e criticità. Supporto *on demand* viene fornito

telefonicamente sia ai mentori che ai mentees, attraverso un numero dedicato attivo dal lunedì al sabato, dalle 9.00 alle 19.00. Ogni due mesi dall'avvio della relazione di mentoring, mentori e mentees vengono invitati a partecipare, in separate occasioni, ad un incontro di gruppo per condividere riflessioni, dubbi, criticità riscontrate.

Il personale ed i volontari di RWI hanno il dovere di segnalare ogni violazione, nota o sospetta, al Codice di Condotta ed alla presente Policy e di cui vengano a conoscenza.

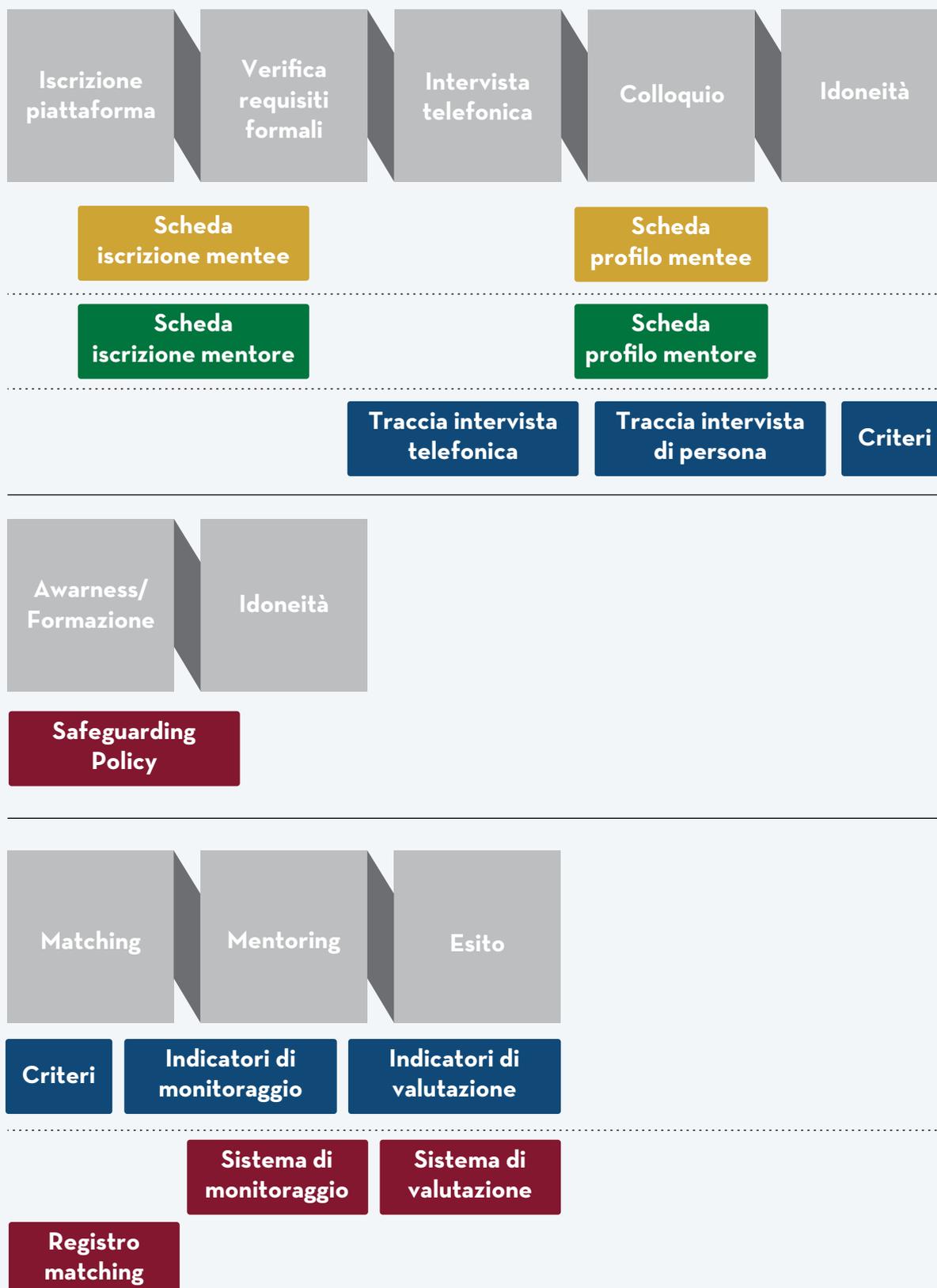
## **Procedura di segnalazione**

È fondamentale prevedere una procedura facilmente accessibile per segnalare eventuali sospetti o accertati casi di violenza e abuso. A tal fine, nell'ambito del programma "fianco a fianco", RWI nomina, dopo una formazione dedicata, un Safeguarding Policy Officer (CPO) in ciascuna area territoriale in cui il programma è attivo. Il SPO ha la responsabilità di gestire le eventuali segnalazioni di abuso nei confronti delle giovani e dei giovani migranti coinvolti nel programma e si rapporta con il Responsabile nazionale delle Safeguarding Policy individuato nel Responsabile Gruppi, Ahmed Osman. Il Safeguarding Policy Officer territoriale viene individuato alla luce dei seguenti criteri:



## Allegato 1: Prevenzione

---



- Conoscenza del contesto e delle dinamiche del Gruppo Territoriale di RWI
- Terzietà rispetto al progetto in essere
- Esperienza precedente in ruoli analoghi
- Comprovata esperienza professionale in attività con minori e neomaggiorenni migranti

A livello nazionale il Responsabile Safeguarding Policy si occuperà di:

- Aggiornare e rivedere la policy approvata alla luce delle best practices emerse e delle eventuali novità legislative al fine di assicurare una piena compliance con gli standard legislativi
- Fornire supporto e accompagnamento ai SPO territoriali
- Rapportarsi con l'organizzazione stessa, partner e stakeholder per assicurare una piena implementazione della policy e una sua possibile declinazione alla luce delle specifiche esigenze progettuali e di contesto

*Chi può fare una segnalazione?*

Una giovane o un giovane migrante coinvolto nel programma, un mentore, un membro del personale, un volontario, un rappresentante di enti partner, un rappresentante di centri di

accoglienza, comunità o dei Servizi Sociali

*Cosa può essere segnalato?*

Qualsiasi sospetto o informazione di comportamenti lesivi dell'integrità fisica o psichica dei giovani coinvolti, messi in atto da membri del personale, volontari, mentori, rappresentanti di enti partner o persone esterne all'organizzazione, qualsiasi violazione del Codice di Comportamento e della presente Policy.

*A chi segnalare?*

- Al Safeguarding Policy Officer Nazionale
- Al Safeguarding Policy Officer territoriale
- A Palermo: avvocato Serena Romano

*Come fare una segnalazione?*

- Inviando una mail a: [safeguards@refugees-welcome.it](mailto:safeguards@refugees-welcome.it)
- Incontrando di persona il SPO territoriale.

## **Procedura di risposta**

Una volta ricevuta la segnalazione, il Safeguarding Policy Officer territoriale compila un report e lo invia al Responsabile Nazionale per la SP. Il Responsabile Nazionale e il SPO territoriale

procedono a: raccogliere le informazioni necessarie per verificare la non manifesta infondatezza della stessa; rapportarsi con il Referente del Gruppo Territoriale per informarlo della segnalazione; attivare gli step necessari per mettere in sicurezza il beneficiario/a e approfondire l'oggetto della segnalazione stessa secondo lo schema sinottico qui sotto riportato.

## Audit finale della Policy

RWI valuterà annualmente e con modalità partecipative l'applicazione della Policy.

## Codice di condotta

Tutte le persone cui si riferisce la policy si impegnano a:

- Trattare le giovani e i giovani migranti con rispetto, senza distinzioni legate al gruppo etnico, al genere, alla lingua, alla fede religiosa, all'opinione politica, all'origine sociale, alla posizione economica o a qualsiasi altra condizione;
- Garantire un contesto relazionale protettivo e sicuro a tutte le giovani e a tutti i giovani migranti;
- Incoraggiare la partecipazione delle giovani e dei giovani migranti in modo da sviluppare anche la loro capacità di auto tutela;
- Incoraggiare l'autonomia e la capacità di pensiero critico delle giovani e dei giovani migranti;
- Focalizzare la relazione interpersonale sui bisogni e le aspirazioni delle giovani e dei giovani migranti;
- Non abusare della propria posizione per condizionare/costringere le giovani e i giovani migranti ad operare scelte che non siano funzionali alla loro autonomia ed al loro benessere;
- Avere attenzione per le differenze di genere;
- Rispettare le differenze culturali, se non entrano in collisione con i principi e le pratiche di protezione;
- Non infliggere alcuna violenza fisica o psicologica alle giovani e ai giovani migranti, né adottare comportamenti tesi a umiliarli e denigrarli o ogni altro comportamento che possa causare un danno morale;
- Evitare il coinvolgimento in relazioni sessuali con le giovani e i giovani migranti;
- Evitare di ingaggiare le giovani e i giovani migranti in lavori domestici o ogni altra forma di lavoro inappropriata per la loro età e/o maturità o che possa essere di detrimento alla loro salute fisica e mentale;
- Non rivelare a terzi informazioni personali che riguardino le giovani e i giovani migranti;
- Essere di esempio in relazione all'adozione di stili di vita positivi;
- Discutere con il Safeguarding Policy Officer territoriale ogni dubbio o preoccupazione riguardante la protezione delle giovani e dei giovani migranti e segnalare immediatamente ogni sospetto di violenza esercitata nei confronti delle giovani e dei giovani migranti, così come ogni violazione della Policy e del Codice di condotta.



## Procedura di risposta e report di segnalazione

SEGNALAZIONE AL  
SPO TERRITORIALE  
TRAMITE IL REPORT

COMPILAZIONE  
REPORT

INVIO AL  
RESPONSABILE  
NAZIONALE POLICY

### Report di segnalazione

Il caso riguarda	Il caso ha rilevanza penale	Il caso non ha rilevanza penale
Personale di RWI	<ul style="list-style-type: none"><li>· Ascolto della vittima;</li><li>· Informativa legale;</li><li>· Eventuale supporto legale;</li><li>· Sanzioni disciplinari/licenziamento.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Ascolto della vittima;</li><li>· Valutazione della gravità dei fatti;</li><li>· Pianificazione degli interventi: colloquio con il lavoratore coinvolto, mediazione tra vittima e offender, provvedimenti disciplinari/licenziamento.</li></ul>
Volontari di RWI	<ul style="list-style-type: none"><li>· Ascolto della vittima;</li><li>· Informativa legale;</li><li>· Eventuale supporto legale;</li><li>· Espulsione dal GT.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Ascolto della vittima;</li><li>· Valutazione della gravità dei fatti;</li><li>· Pianificazione degli interventi: colloquio con il volontario coinvolto, mediazione tra vittima e offender, espulsione dal GT.</li></ul>
Mentori	<ul style="list-style-type: none"><li>· Ascolto della vittima;</li><li>· Informativa legale;</li><li>· Eventuale supporto legale;</li><li>· Espulsione dal programma.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Ascolto della vittima;</li><li>· Valutazione della gravità dei fatti;</li><li>· Pianificazione degli interventi: colloquio con il lavoratore coinvolto, mediazione tra vittima e offender, espulsione dal programma.</li></ul>
Persone esterne all'organizzazione	<ul style="list-style-type: none"><li>· Ascolto della vittima;</li><li>· Informativa legale;</li><li>· Eventuale supporto legale;</li><li>· Comunicazione all'ente partner;</li><li>· Eventuale rescissione della partnership.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Ascolto della vittima;</li><li>· Valutazione della gravità dei fatti;</li><li>· Pianificazione degli interventi: colloquio con il lavoratore coinvolto, mediazione tra vittima e offender, comunicazione all'ente partner, eventuale rescissione della partnership.</li></ul>





## **06 | Monitoraggio e valutazione**

## Monitoraggio e valutazione

Il percorso di sviluppo dell'esperienza di mentoring così come proposto da RWI prevede numerose azioni di valutazione ex-ante, in itinere ed ex-post. Nel complesso, le attività di valutazione sono finalizzate alla verifica della corretta implementazione del progetto e della loro aderenza al cronogramma; al raggiungimento degli indicatori e dei risultati; alla registrazione di eventuali problematiche di implementazione così da adattare al meglio l'andamento del progetto a nuove esigenze e scenari inattesi. Da un punto di vista metodologico, il sistema di valutazione ha una forte impronta partecipativa e fa proprio un principio di triangolazione rispetto alla natura dei dati rilevati, delle fonti di rilevazione, degli strumenti utilizzati. In tal senso, il sistema adottato prevede di raccogliere dati qualitativi e quantitativi grazie allo strumento del Diario della relazione di mentoring, alla somministrazione di questionari predisposti ad hoc ed all'adozione di dispositivi di confronto e discussione di gruppo che coinvolgono i mentees, i mentori, i facilitatori e i ruoli di coordinamento del progetto.

Nel dettaglio, la valutazione iniziale e finale prevede il coinvolgimento dei mentees e la somministrazione dei questionari ex-ante ed ex-post a cura del facilitatore della relazione di mentoring. All'inizio ed alla fine del progetto, il facilitatore chiede al mentee di compilare

un questionario che si compone di una serie di domande il cui scopo è quello di monitorare nel tempo le variabili riconosciute come rilevanti nel determinare la qualità di vita dei giovani migranti: situazione documentale, condizione socio-lavorativa (abitazione, percorsi educativo-formativi, contratti lavorativi in essere, ecc.), conoscenza del territorio e dei servizi presenti, estensione della rete relazionale di riferimento (amicizie, adulti di riferimento, ecc.). Il questionario, inoltre, prevede di rilevare anche le aspettative del mentee circa le possibili attività da realizzare con il supporto del mentore. La finalità della somministrazione dei questionari ex-ante ed ex-post è quindi quella di valutare sia la corrispondenza della relazione di mentoring alle aspettative iniziali del mentee, sia di osservare i cambiamenti che si sono verificati nel tempo in relazione alle variabili rilevanti prima citate (situazione documentale, condizione socio-lavorativa, ecc.).

La compilazione ex-ante ed ex-post del questionario, però, non consente, in sé, di stabilire una relazione tra la partecipazione al progetto ed eventuali cambiamenti significativi intercorsi nella vita del mentee nell'arco temporale dell'esperienza di mentoring. Al fine di ottenere delle indicazioni sull'impatto dell'instaurazione di una relazione di mentoring, quindi, è stato pensato un ulteriore



## Monitoraggio di progetto

### Questionario Ex Ante



**MONITORAGGIO DI PROGETTO**  
**Questionario Ex Ante**

**Data:** .....

**Luogo:** .....

**Codice:** .....

Vivi in Italia da: .....

Vivi a Palermo: .....

Hai il seguente permesso di soggiorno

Devi convertire il tuo permesso di soggiorno: .....

Se sì, entro quando: .....

Devi rinnovare il tuo permesso di soggiorno: .....

Se sì, entro quando: .....

Hai conseguito il seguente titolo di studio: .....

Stai studiando:  Sì  No

Se sì, quale classe e scuola frequentati? .....

Stai lavorando:  Sì  No

Se sì, che lavoro fai? .....

Stai cercando un lavoro:  Sì  No

Se sì, che tipo di lavoro? .....

La tua abitazione è  Una comunità  
 Una stanza in affitto  
 Altro: .....

Stai cercando una stanza in affitto:  Sì  No

Hai degli amici della tua età:  Sì  No

Tra gli amici della tua età ci sono anche: .....

Frequenti associazioni culturali o sportive: .....

Se sì, quali? .....

Sai a quale servizio/organizzazione rivolgerti? .....

Sì  No

In passato ti sei rivolto ad un servizio/organizzazione per risolvere un problema?  Sì  No

Se sì, quale? .....

Hai già una o più figure adulte di riferimento?  Sì  No

Se sì, chi? .....

Dal mentore ti aspetti:

che ti ascolti e ti faccia sentire che non sei solo;

che abbia voglia di scambiare con te idee e opinioni

che sia interessato a conoscere la tua cultura

che ti faccia conoscere persone nuove;

che sia interessato a conoscere i tuoi amici;

che ti faccia conoscere i servizi del territorio;

che ti faccia conoscere luoghi nuovi della città

che ti aiuti ad apprendere meglio la lingua italiana

che ti aiuti nello studio

che ti aiuti a trovare un lavoro;

che ti aiuti a trovare casa;

che ti aiuti a risolvere dei problemi;

altro: .....

Monitoraggio di progetto | Questionario Ex ante - 1/2



**MONITORAGGIO DI PROGETTO**  
**Questionario Ex Ante**



# Monitoraggio di progetto

## Questionario Ex Post



### MONITORAGGIO DI PROGETTO

Questionario Ex Post

Data: .....  
 Luogo: .....  
 Codice: .....

Per il tuo percorso di aiuto utile:

Hai stabilito una relazione  
 Moltissimo  Molto  Abbastanza  Poco  Non

Hai stabilito una relazione  
 Moltissimo  Molto  Abbastanza  Poco  Non

Il mentore:  
 ti ha ascoltato e ti ha fatto  
 Moltissimo  Molto  Abbastanza  Poco  Non

è stato disponibile a scarti  
 Moltissimo  Molto  Abbastanza  Poco  Non

si è mostrato interessato  
 Moltissimo  Molto  Abbastanza  Poco  Non

Hai stabilito una relazione  
 Moltissimo  Molto  Abbastanza  Poco  Non

ti ha fatto conoscere persone  
 Moltissimo  Molto  Abbastanza  Poco  Non

si è mostrato interessato  
 Moltissimo  Molto  Abbastanza  Poco  Non

ti ha fatto conoscere persone  
 Moltissimo  Molto  Abbastanza  Poco  Non

ti ha fatto conoscere luoghi  
 Moltissimo  Molto  Abbastanza  Poco  Non

ti ha aiutato ad imparare  
 Moltissimo  Molto  Abbastanza  Poco  Non

ti ha aiutato nello studio  
 Moltissimo  Molto  Abbastanza  Poco  Non

ti ha aiutato a trovare un lavoro  
 Moltissimo  Molto  Abbastanza  Poco  Non

ti ha aiutato a trovare casa  
 Moltissimo  Molto  Abbastanza  Poco  Non

ti ha aiutato a risolvere dei problemi  
 Moltissimo  Molto  Abbastanza  Poco  Non

Altro: .....

Con il mentore accanto, ti sei sentito:  
 Più forte  
 Moltissimo  Molto  Abbastanza  Poco  Non

Più allegro  
 Moltissimo  Molto  Abbastanza  Poco  Non

Più sicuro  
 Moltissimo  Molto  Abbastanza  Poco  Non

Più ottimista  
 Moltissimo  Molto  Abbastanza  Poco  Non

Più competente  
 Moltissimo  Molto  Abbastanza  Poco  Non

Con l'aiuto del mentore  
 Hai trovato casa  
 Moltissimo  Molto  Abbastanza  Poco  Non

Hai trovato lavoro  
 Moltissimo  Molto  Abbastanza  Poco  Non

Hai risolto dei problemi relativi ai tuoi documenti  
 Moltissimo  Molto  Abbastanza  Poco  Non

Raccontaci di più:  
 Com'è stata la relazione con il tuo mentore  
 .....

Quali sono le cose più importanti che il mentore ha fatto con te?  
 .....

Quali sono le cose più importanti che il progetto ha cambiato nella tua vita?  
 .....

Monitoraggio di progetto | Questionario Ex post - 1/5

Monitoraggio di progetto | Questionario Ex post - 2/5

Monitoraggio di progetto | Questionario Ex post - 3/5

Licenza Creative Commons CC BY-NC-SA

strumento che è importante in una prospettiva di monitoraggio in itinere, il diario della relazione. La compilazione del diario, in effetti, permette di tenere traccia delle attività svolte da mentore e mentee, consentendo di avere delle indicazioni anche sull'utilità, la gradevolezza e l'importanza delle esperienze proposte. Oltre a chiedere quali attività sono state svolte, presso quali enti e con chi, infatti, il diario consente di raccogliere un commento libero su ogni singola attività. In un'ottica di triangolazione delle informazioni raccolte, il diario viene compilato separatamente da mentore e mentee al fine di avere una istantanea del punto di vista di entrambi i protagonisti della relazione e così da rilevare eventuali vissuti discordanti. Il facilitatore riceve periodicamente i diari della relazione così da essere informato tempestivamente dell'andamento della relazione e da mantenere traccia delle varie esperienze proposte e di eventuali problematiche emerse.

La valutazione in itinere non si avvale della sola compilazione del diario della relazione di mentoring. Una parte importante del monitoraggio di progetto, infatti, si realizza attraverso la predisposizione di momenti di discussione e confronto di gruppo.

Nel dettaglio, un primo dispositivo prevede una riunione di coordinamento, a cadenza

quindicinale in cui il coordinatore di progetto incontra i facilitatori della relazione di mentoring al fine di raccogliere eventuali criticità ed elaborare delle strategie di gestione condivisa delle problematiche riscontrate. Accanto alle periodiche riunioni di coordinamento che coinvolgono i facilitatori, infine, il gruppo propone degli incontri di gruppo anche ai mentori e ai mentees. Obiettivo di questi incontri, che vengono avviati con cadenza mensile, è quello di raccogliere il punto di vista sull'andamento della relazione e sull'esperienza di mentoring, condividere vissuti, elaborare un pensiero e delle soluzioni di gruppo rispetto ad eventuali difficoltà. Questi incontri, condotti dal coordinatore con il supporto dei facilitatori, sono importanti in un'ottica di condivisione dell'esperienza: il punto di vista dell'altro, infatti, può essere utile sia a cogliere eventuali criticità nella propria relazione di mentoring, sia a suggerire possibili strategie alternative di costruzione del rapporto mentore-mentee o di risoluzione di eventuali difficoltà comunicative o relazionali. Da segnalare, infine, che le periodiche riunioni possono essere il contesto in cui il gruppo dei mentori e quello dei mentees possono individuare proposte concrete per incontrarsi e progettare esperienze di cittadinanza attiva e di socialità.





## Suggerimenti per la compilazione

### Diario della relazione di mentoring

  
**SUGGERIMENTI PER LA COMPILAZIONE**  
**Diario della relazione di mentoring**

**Data:** .....

**Luogo:** .....

**Cosa:** ad es., scambio di messaggi, telefonata, videochiamata, incontro di persona, passeggiata, gita, cena/pranzo, fruizione di eventi culturali/ricreativi, disbrigo pratiche,...

**Perché:** ad es., per approfondire la conoscenza reciproca, per coltivare la relazione, per discutere una questione specifica, per introdurre il mentee in nuovo contesto di relazioni, per risolvere una difficoltà del mentee, .....

**Con chi:** ad es., con familiari del mentore, con amici del mentore o del mentee, con operatori di servizi/organizzazioni, ...

**Eventuali Servizi/Organizzazioni contattati:** ad es. ufficio anagrafe, servizio sociale, ufficio immigrazione della questura, caf, agenzia immobiliare, sportello di consulenza legale, sportello di orientamento lavorativo

**COMMENTO DEL MENTORE:**  
L'esperienza è stata piacevole, con riferimento alla relazione con il mentee?  
L'esperienza ha contribuito allo sviluppo positivo della relazione con il mentee?  
L'esperienza è stata utile, in relazione agli obiettivi di autonomia del mentee? Ha aperto nuove opportunità di relazione? È servita a risolvere un problema pratico del mentee?

**COMMENTO DEL MENTEE:**  
L'esperienza è stata piacevole, con riferimento alla relazione con il mentore?  
L'esperienza ha contribuito allo sviluppo positivo della relazione con il mentore?  
L'esperienza è stata utile, in relazione ai propri obiettivi di autonomia? Ha aperto nuove opportunità di relazione? È servita a risolvere un problema pratico?

Suggerimenti per la compilazione | Diario della relazione di mentoring - 1/1

Licenza Creative Commons 

# Cassetta degli strumenti

suiteCRM .....	<a href="https://crm.refugees-welcome.it/">https://crm.refugees-welcome.it/</a>
Manuale di utilizzo SuiteCRM.....	<a href="#">RWI_Drive</a>
Scheda iscrizione mentore.....	su suiteCRM
Scheda iscrizione mentee .....	su suiteCRM
Scheda profilo mentore .....	su suiteCRM
Scheda profilo mentee .....	su suiteCRM
Dichiarazione di Avvio della relazione di mentoring .....	<a href="#">Toolkit</a>
Diario della relazione di mentoring .....	<a href="#">Toolkit</a>
Suggerimenti per la compilazione del Diario.....	<a href="#">Toolkit</a>
Safeguarding Policy .....	<a href="#">Toolkit</a>
Codice di condotta .....	<a href="#">Toolkit</a>
Questionario di Valutazione ex ante .....	<a href="#">Toolkit</a>
Questionario di Valutazione ex post .....	<a href="#">Toolkit</a>







---

**Refugees Welcome Italia ONLUS**

[www.refugees-welcome.it](http://www.refugees-welcome.it)

Via Agnello, 18 - 20121 Milano

CF 97737630158 - IBAN IT23M0501811200000012244604

Skype: SegreteriaRWI

E-mail: [segreteria@refugees-welcome.it](mailto:segreteria@refugees-welcome.it)