

**Orientamenti e  
principi  
dell'accoglienza  
in famiglia.  
L'ospitalità dei  
nuclei  
monogenitoriali**

# Ringraziamenti

Si desidera innanzitutto ringraziare tutte le famiglie e le persone che accolgono, e a tutti e tutte le persone accolte per aver intrapreso questa sfida. I ringraziamenti si estendono ai tutori e le tutrici volontarie, gli operatori e le operatrici delle strutture di accoglienza, ai colleghi e alle colleghe degli istituti di ricerca, delle organizzazioni internazionali e della società civile impegnati nella protezione e nell'inclusione delle persone migranti e rifugiate. Il vostro coordinamento, la vostra esperienza e il vostro spirito di collaborazione sono stati e continuano a essere una risorsa preziosa per tutti e tutte.

Un sentito grazie anche a tutte le organizzazioni con cui collaboriamo, il cui contributo è stato essenziale per rafforzare il nostro operato e ampliare l'impatto delle nostre iniziative. In particolare, ringraziamo le istituzioni locali, regionali e nazionali per la collaborazione e il dialogo costante, elementi chiave per costruire prassi efficaci e rispondenti ai bisogni delle persone accolte.

Infine, è doveroso menzionare che questo lavoro non sarebbe stato possibile senza il contributo di chi opera direttamente sui territori, con passione e dedizione, affinché ogni esperienza di accoglienza possa diventare un percorso di crescita e autonomia. Grazie alle colleghe di UNICEF Valentina Iacovelli, Anna Lisa Pantusa, Laura Biscaglia, Vanessa Tullo, Silvia Li Quadri Cassini Finaurini, Estella Guerrera e Chiara Saturnino; e ai colleghi e colleghe di Refugees Welcome Italia Roberta Giunta, Sara Consolato, Silvia Allegro, Francesca Debbas per avere collaborato congiuntamente alla realizzazione di questo documento.



# Indice

<b>Introduzione</b> .....	4
<b>A chi ci rivolgiamo</b> .....	5
<b>La cornice: principi e riferimenti dell'accoglienza in famiglia</b>	
Principi fondamentali .....	8
Con la comunità, nella comunità .....	10
La promozione del benessere psicosociale e della salute mentale .....	12
La partecipazione e la protezione dei minorenni .....	16
La mitigazione dei rischi di violenza di genere .....	18
La protezione dallo sfruttamento e dall'abuso sessuale .....	22
<b>Gli attori la rete e la piattaforma</b>	
Le persone che offrono ospitalità .....	26
Le persone che chiedono ospitalità .....	27
Il gruppo territoriale, il team di lavoro, gli attivisti e i facilitatori .....	28
La rete territoriale .....	30
La piattaforma e il CRM .....	31
<b>Il processo e gli strumenti</b>	
L'iscrizione in piattaforma .....	37
La profilazione .....	41
La profilazione delle persone che offrono ospitalità .....	41
Il primo contatto telefonico .....	41
Gli incontri di conoscenza .....	45
La Profilazione delle persone che chiedono ospitalità .....	53
Il primo contatto telefonico .....	53
Gli incontri di conoscenza .....	55
La Formazione .....	71
La valutazione dell'idoneità .....	73
Il Matching .....	75
Verifica delle ipotesi di matching .....	80
Conferma delle ipotesi di matching .....	81
La firma del patto di ospitalità e l'avvio della convivenza .....	83
Il supporto e il monitoraggio .....	87
Sistemi di segnalazione e risposta .....	90
Orientamento e invio ai servizi .....	
Conclusione della convivenza o eventuale prosecuzione .....	
Conclusione della convivenza .....	
Prolungamento della convivenza .....	
<b>Riferimenti e numeri utili</b> .....	
<b>Glossario</b> .....	

# Introduzione

Nel 2015, creando Refugees Welcome Italia (d'ora in poi, RWI), i fondatori avevano in mente di contribuire a produrre un cambiamento culturale e sociale nel paese, promuovendo l'accoglienza in famiglia dei rifugiati e delle rifugiate: una pratica fondata sui valori di reciprocità, circolarità e responsabilità condivisa che guarda all'attivismo civico come strumento e leva per rispondere ai bisogni della società in continuo cambiamento. A distanza di dieci anni, RWI ha diversificato e arricchito le sue linee di intervento e le proposte di mobilitazione della società civile, promuovendo il *mentoring*, il *cohousing*, nonché attività di sensibilizzazione dell'opinione pubblica e di *advocacy*, strumenti differenti per contribuire allo stesso obiettivo: la costruzione di comunità accoglienti e inclusive. La promozione e l'accompagnamento delle esperienze di ospitalità - che chiamiamo storicamente "accoglienza in famiglia" - rimane tuttavia il cuore della nostra azione. Crediamo ancora, infatti, che l'ospitalità in famiglia sia la strada maestra dei percorsi di inclusione sociale, che solleciti partecipazione e reciprocità e possa favorire l'espressione delle risorse e delle potenzialità delle persone ospitate, accrescendo il loro benessere, contribuendo infine ad abbattere stereotipi e pregiudizi sociali.

In Italia, la pratica dell'accoglienza in famiglia ha una storia trentennale che testimonia un'importante capacità di mobilitazione della società civile in risposta alle crisi internazionali e alla necessità di accogliere e accompagnare le persone rifugiate, a volte precedendo la risposta delle istituzioni, altre volte affiancandola. In tempi recenti, l'invasione dell'Ucraina da parte della Russia ha generato nuovi e rapidi flussi di persone in fuga dalla guerra. Il conflitto ha toccato profondamente la società civile e l'opinione pubblica e, sin dalla prima ora, si sono attivate iniziative di solidarietà diffusa e di accoglienza delle persone rifugiate da parte di famiglie italiane e ucraine già residenti in Italia. La piattaforma di RWI è stata sommersa da manifestazioni di disponibilità. La Protezione Civile, raccogliendo questa spinta solidaristica, ha strutturato un piano teso a coordinare e valorizzare gli interventi, a cui RWI ha partecipato. Delle persone arrivate in Italia dall'Ucraina, il maggior numero è costituito da donne, bambini, bambine ed adolescenti. Anche in conseguenza di ciò, in quasi due anni, il profilo generale delle persone accolte in famiglia da RWI è molto mutato: questo ci ha dato l'opportunità di fare esperienza e sviluppare riflessioni più approfondite sulla costruzione della relazione tra persone ospitate e persone che ospitano e sullo sviluppo di spazi di vita sani, confortevoli e sicuri per tutti e tutte, a partire da bisogni e condizioni personali e familiari di ciascuno.

Facendo tesoro di tali esperienze e riflessioni, abbiamo ritenuto di **dover creare e articolare un nuovo strumento operativo per realizzare l'accoglienza in famiglia di nuclei monoparentali con figli a carico**, tenendo conto della variabilità dei progetti, dei desideri e dei bisogni di inclusione sociale, nonché delle esperienze critiche e degli elementi specifici di vulnerabilità a cui le persone possono essere state esposte.

Dal 2019, UNICEF ci sostiene e ci accompagna in alcune delle nostre attività: la stesura degli Orientamenti e Principi è stata realizzata nell'ambito di questa collaborazione, valorizzando le esperienze di accoglienza in famiglia di donne e nuclei familiari con minorenni.

# A chi ci rivolgiamo

Gli Orientamenti e Principi si rivolgono, in primo luogo, **a coloro che nella cornice di RWI facilitano le relazioni tra persone che ospitano e persone che sono ospitate**, supportando e monitorando l'esperienza di accoglienza in famiglia in tutte le sue fasi. Da questo punto di vista, si tratta di uno strumento per la condivisione di un approccio e di un metodo all'interno della comunità RWI, che rende partecipi gli attivisti, le attiviste e tutto lo staff dell'esperienza e della conoscenza maturata dall'organizzazione. Ciò anche a garanzia delle persone che si rendono disponibili ad ospitare o fanno richiesta di essere ospitate. In tutte le città italiane ove è presente, RWI si riconosce da questo approccio e metodo condiviso.

D'altra parte, abbiamo sempre considerato importante e necessario diffondere in chiave *open source* il nostro approccio, i nostri strumenti e il nostro metodo perché possa essere valutato, discusso e adattato ai diversi contesti. In quest'ottica, gli Orientamenti e Principi si rivolgono anche **agli altri Enti del Terzo Settore**, a cominciare da quelli che hanno già sperimentato o intendono sperimentare l'accoglienza in famiglia, con l'aspirazione di contribuire a costruire una comunità di pratiche.

In questi anni abbiamo avviato fruttuose collaborazioni con diverse Amministrazioni locali, che hanno abbracciato l'idea dell'accoglienza in famiglia come leva di inclusione sociale e l'hanno pertanto promossa, anche attraverso l'istituzione di Albi delle Famiglie Accoglienti. Gli Orientamenti e Principi si rivolgono anche a queste **Amministrazioni Locali**, con l'auspicio che possano contribuire a sviluppare e rendere sostenibile l'esperienza, e a tutte le altre, con la speranza che vi trovino sollecitazioni e strumenti per avviare analoghe esperienze sui loro territori.

Ci rivolgiamo infine **a tutte le persone che desiderano esercitare cittadinanza attiva**, e nel condividere la proposta di valori di RWI, possono aiutarci a renderla concreta e visibile.





FR

**01 | La cornice:  
principi e riferimenti  
dell'accoglienza in famiglia**

L'accoglienza in famiglia non è e non è mai stata per RWI una mera risposta alla questione abitativa delle persone ospitate; rappresenta invece un'esperienza che può attivare i processi partecipativi e i legami di comunità, favorire il benessere e l'inclusione sociale delle persone accolte, rappresentare un'importante esperienza di apprendimento personale e di crescita per tutte le persone coinvolte. Affinché l'esperienza di accoglienza in famiglia possa essere tutto questo, nel promuoverla e sostenerla abbiamo adottato precisi principi e cornici di riferimento.

## Principi fondamentali

### *NON NUOCERE (do not harm)*

RWI adotta misure, procedure e strumenti per minimizzare i danni che possono involontariamente derivare dalle proprie attività. Tutte le persone coinvolte nell'esperienza di accoglienza in famiglia - ed in particolare, per le condizioni di maggiore vulnerabilità, i bambini, le bambine e le donne - devono essere protette da possibili danni e da ogni forma di abuso e sfruttamento.

Pensiamo all'accoglienza in famiglia come a un'esperienza di co-apprendimento che implica un certo livello di responsabilità condivisa tra chi è ospitato e chi ospita; tuttavia si tratta di una relazione asimmetrica: chi ospita "gioca in casa", conosce bene il territorio e la lingua, ha una consolidata posizione sociale e una rete di relazioni cui far riferimento; chi è ospitato a volte ha uno status di soggiorno precario, scarse risorse economiche, più ristrette reti sociali, non raramente una storia di esposizione ad eventi dolorosi e potenzialmente traumatici.

Tutti i partecipanti all'esperienza dell'accoglienza in famiglia - e le persone che si rendono disponibili ad ospitare in maniera particolare - dovrebbero essere consapevoli di questi aspetti e impegnarsi a costruire una relazione in cui la fisiologica

asimmetria di potere non generi disfunzioni della relazione e, anche involontariamente, potenziali danni - fisici, sociali, psicologici - per le persone accolte. Ci riferiamo qui sia a qualsiasi forma di violenza e sfruttamento, sia a quelle condizioni che possono minare, anziché sostenere, la capacità delle persone di costruire percorsi di autonomia e inclusione sociale.

#### **MITIGARE I RISCHI DI VIOLENZA, ABUSO E SFRUTTAMENTO**

Dal principio *non nuocere* discende l'**adozione di misure per la mitigazione dei rischi di violenza, abuso e sfruttamento** che possono derivare dall'esperienza di accoglienza in famiglia. Tali misure sono specifiche per i gruppi di persone in condizione di maggiore vulnerabilità - come le donne, le bambine e i bambini - e sono incorporate in tutte le fasi del processo. Esse comprendono: accurate procedure di selezione degli attivisti, dei collaboratori e delle persone che offrono e cercano ospitalità, con l'applicazione di definiti criteri di idoneità; la formazione degli attivisti, dei collaboratori e delle persone che offrono e cercano ospitalità; la definizione condivisa, tra chi ospita e chi è ospitato, del patto di ospitalità; la sottoscrizione del codice di condotta da parte di

tutti gli adulti coinvolti; il supporto e il monitoraggio delle convivenze da parte dei facilitatori appositamente formati.

#### **PROMUOVERE E RISPETTARE I DIRITTI UMANI**

Pensiamo all'accoglienza in famiglia come pratica concreta del legame sociale, fondata sul riconoscimento dei diritti. Chi ospita nella cornice di RWI non è un "benefattore" ma un cittadino attivo che si impegna per il cambiamento, per la costruzione di comunità solidali e inclusive. Le persone ospitate sono portatrici di diritti - definiti dalle norme internazionali e nazionali - che l'esperienza dell'accoglienza in famiglia dovrebbe contribuire a rendere effettivi. I diritti attengono alla condizione universale di persona ma anche a specifiche condizioni di status, di genere, di età; **le persone e i gruppi che si trovano a più alto rischio di violazione dei diritti umani devono ricevere speciale protezione.** È necessario promuovere l'equità e la non discriminazione. L'accoglienza in famiglia può avere un ruolo fondamentale nel facilitare **un accesso equo e sicuro ai servizi** da parte delle persone ospitate e per questo RWI si è dotata degli strumenti e delle risorse necessari a svolgere questa funzione, con modalità che favoriscano la centralità e

la partecipazione delle persone ospitate, senza distinzione di genere, età, lingua, etnia o religione, secondo i bisogni identificati.

### PROMUOVERE LA PARTECIPAZIONE

Lungi dall'essere considerate "beneficiarie", le persone ospitate devono trovare nell'esperienza dell'accoglienza in famiglia opportunità di partecipazione, di mobilitazione e sviluppo delle proprie risorse. **La partecipazione deve mettere in grado le persone di mantenere o riassumere il controllo sulle decisioni che riguardano le loro vite.** Questo è un aspetto distintivo dell'accoglienza in famiglia, ciò che più di tutto la rende diversa da altre forme di accoglienza istituzionale, dove, per molteplici cause, non sono rari fenomeni di *disempowerment* delle persone accolte. Ovviamente anche l'accoglienza in famiglia, dove la relazione non sia ben costruita e sostenuta, può generare passivizzazione, dipendenza e delega, perdendo il focus sugli obiettivi di autonomia e inclusione sociale delle persone accolte. Come si vedrà di seguito, **RWI adotta processi e strumenti per favorire la partecipazione** di tutte le persone coinvolte nell'esperienza in famiglia - inclusi i bambini, le bambine e gli adolescenti - e delle persone ospitate in particolare.

## Con la comunità, nella comunità

Abbracciando l'idea che *l'accoglienza si fa nella comunità e con la comunità*, RWI ha da sempre costruito la propria proposta di valore sul coinvolgimento e la partecipazione della società civile, gente comune con i più diversi percorsi di vita, animata dal desiderio di costruire dal basso, sui territori e con gesti concreti, una società più accogliente ed inclusiva. Le persone che offrono ospitalità scelgono di esercitare così la loro cittadinanza attiva, testimoniando della possibilità concreta di costruire relazioni sociali ed interpersonali fondate sul riconoscimento dell'altro e sulla reciproca cura. **La promozione e la valorizzazione della cittadinanza attiva** distinguono la proposta di RWI da altre esperienze di accoglienza diffusa, sottraendola sia alla dimensione professionalizzata dell'accoglienza istituzionale, sia alla dimensione della beneficenza che schiaccia in una relazione asimmetrica chi la riceve. Alla mobilitazione della società civile fa da corrispettivo, infatti, **la valorizzazione delle risorse e la promozione della partecipazione delle persone che cercano ospitalità.** Tutti gli attori coinvolti nell'esperienza di accoglienza in famiglia sono chiamati a cooperare tra loro e con il territorio in un autentico processo di cambiamento sociale.

Per gli attivisti e i collaboratori RWI, ciò implica:

- facilitare il riconoscimento reciproco e promuovere la disponibilità al co-apprendimento, a partire dall'evidenza che si tratta di costruire relazioni tra persone con esperienze di vita e riferimenti culturali molto diversi;
- facilitare la costruzione delle relazioni e promuovere il senso di appartenenza ad una comunità (associativa e territoriale), sia per le persone che ospitano che per le persone ospitate;
- costruire ampie reti di supporto sociale attorno ad ogni singola esperienza di accoglienza in famiglia;

Si tratta di processi che riguardano più livelli di relazione - interpersonale, interculturale, sociale e politico - e che sono pertanto in grado di produrre effetti a cascata su gruppi e comunità sempre più ampi. L'esperienza di accoglienza in famiglia, con tutto ciò che vi cresce attorno, genera così vicinanza, scambio, interesse e produce inclusione sociale. In quest'ottica, l'integrazione con la comunità si declina in una "postura" precisa ed eterodossa dell'organizzazione che da tradizionale provider di servizi e attività si riconfigu-

ra come "piattaforma abilitante" per la partecipazione civica a fianco delle persone migranti.

## La promozione del benessere psicosociale e la salute mentale

Il termine composto *Salute Mentale e Supporto Psicosociale* (in inglese, *Mental Health and Psychosocial Support - MHPSS*) è utilizzato nella letteratura internazionale per descrivere ogni tipo di intervento che mira a proteggere, supportare e promuovere la salute mentale e il benessere psicosociale e a prevenire o curare il disagio emotivo e psicologico. Gli interventi MHPSS hanno come riferimento condiviso le Linee Guida<sup>1</sup> e un vasto corpo di manuali operativi, sviluppati e promossi a livello globale da un comitato tecnico inter-agenzia<sup>2</sup> con l'obiettivo di offrire una cornice teorica ed operativa comune ai tanti professionisti ed operatori di diversa formazione e funzione, attivi in molteplici contesti di lavoro. Il termine MHPSS racchiude un vasto spettro di servizi e interventi: specialistici e non, orientati all'individuo, alla famiglia, al gruppo e alla comunità, con obiettivi che possono spaziare dalla prevenzione alla cura. Le azioni concrete che rientrano negli interventi a supporto della salute

mentale e del benessere psicosociale sono dunque molto diversificate tra loro e altresì complementari, ad esempio: **garantire la sicurezza della persona, i suoi diritti e il soddisfacimento dei bisogni di base, promuovere le risorse individuali e le competenze di vita, rafforzare i legami tra pari, familiari e comunitari, assicurare l'accesso a servizi specialistici adeguati qualora necessario**. Affinché tali azioni possano conseguire maggiore efficacia e sostenibilità, è necessario che siano **coordinate** ed **integrate** tra loro. Inoltre, dal momento che la salute mentale e il benessere psicosociale sono costituiti da una **multidimensionalità di bisogni**, è altrettanto fondamentale che vengano attivati tutti i servizi di rilievo e le figure professionali e i ruoli di riferimento coinvolti per poter essere efficacemente supportati.

1 *Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings*, Inter-Agency Standing Committee (IASC) Reference Group on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings, 2007.

2 Maggiori informazioni relative all'Inter-Agency Standing Committee MHPSS e le risorse tecniche sviluppate dal comitato sono disponibili al link: <https://interagencystandingcommittee.org/mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings>.

## LA PIRAMIDE DEGLI INTERVENTI DI MHPSS



L'accoglienza in famiglia delle persone con background migratorio si colloca idealmente al secondo livello della piramide. La relazione di ospitalità si sviluppa in una dimensione comunitaria che può avere come orizzonte l'accrescimento e il consolidamento delle risorse e del capitale sociale tanto di chi è ospitato, quanto di chi ospita.

Per meglio chiarire l'importanza di questa cornice in relazione ai progetti di accoglienza in famiglia di RWI è utile introdurre alcune definizioni.

Secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità, la salute mentale è parte integrante dei concetti di salute e di benessere. Se la **salute** rappresenta infatti uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, la **salute mentale** è definita *uno stato di benessere che consente all'individuo di far fronte alle normali tensioni della vita, di realizzare le proprie capacità, di apprendere e lavorare in modo produttivo e fruttuoso, di dare un contributo alla comunità in cui vive*. Il termine **benessere psicosociale** si riferisce infatti a molteplici dimensioni: fisica, emotiva, mentale, sociale, culturale e spirituale. Salute mentale e benessere sono dunque con-

cetti olistici e multilivello che includono la considerazione per le molte dimensioni della persona e dei contesti di vita.

Numerosi fattori - tra cui la disfunzionalità o scarsa qualità delle cure genitoriali e delle relazioni interpersonali, l'esposizione alla violenza e ad eventi critici, la discriminazione, la povertà - costituiscono **fattori di rischio** per la salute mentale, mentre altri fattori - come adeguate cure genitoriali, relazioni interpersonali funzionali, l'accesso all'istruzione, contesti di vita sicuri - costituiscono **fattori protettivi**. I fattori di rischio producono **vulnerabilità**, ovvero il grado in cui un individuo o una comunità può essere sproporzionatamente impattato da una certa situazione.

Le persone migranti - i bambini, le bambine e le donne in particolare - si trovano in condizione di vulnerabilità per essere stati esposti ad eventi critici nel paese di provenienza, durante il viaggio e nel paese di arrivo.

Tra le possibili **esperienze critiche nel contesto del paese di provenienza** si possono evidenziare:

- Conflitti armati;
- Violazioni diffuse dei diritti umani;

- Condizioni di violenza diffusa o esercitata su specifici gruppi;
- Violenza di genere;
- Sfruttamento sessuale e/o lavorativo;
- Repressione violenta dell'opposizione politica;
- Radicalismo religioso;
- Faide familiari
- Disastri ambientali, carestie, epidemie.

Tra le possibili **esperienze critiche nel contesto della partenza e del viaggio** si possono evidenziare:

- Partenza forzata, a volte improvvisa;
- Perdite di affetti, posizione economica e ruolo sociale;
- Viaggi drammatici, esposizione a condizioni climatiche estreme, naufragi, morte dei compagni di viaggio;
- Permanenza prolungata in campi profughi;
- Detenzione nei paesi di transito;
- Malnutrizione, malattie non curate;
- Sfruttamento e violenze, comprese quelle sessuali;
- Respingimenti.

Tra i **principali fattori di rischio del contesto di arrivo** si possono evidenziare:

- La precarietà della posizione di soggiorno, spesso legata alla complessità e ai lunghi tempi delle procedure amministrativo-burocratiche;
- L'assenza delle reti familiari e comunitarie;
- La scarsa disponibilità ed accessibilità delle informazioni cruciali;
- La scarsa disponibilità ed accessibilità dei servizi socio-sanitari e dell'assistenza legale;
- La barriera linguistica.

**La qualità dell'accoglienza nel paese di arrivo può costituire un fattore di protezione o un ulteriore fattore di rischio per il benessere delle persone accolte;** le condizioni avverse e la rapida sequenza con cui si susseguono le esperienze destabilizzanti e di profonda sofferenza emotiva, la fuga e l'arrivo in nuovo contesto possono generare un senso di forte alienazione, disorientamento e persino frammentazione. Tale reazione può essere esacerbata dalla percezione di un ambiente e di un sistema di cura e tutela di per sé frammentato, discontinuo e incomprensibile<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> (Linee Guida per l'assistenza ai rifugiati vittime di torture, stupri ed altre forme gravi di violenza, Ministero della Salute 2017).

## La partecipazione e la protezione dei minorenni

La partecipazione di bambine, bambini e adolescenti all'esperienza dell'accoglienza in famiglia comporta l'introduzione di una specifica cornice teorica di riferimento, la Convenzione ONU sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza (Convention on the Rights of the Child - CRC), approvata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite nel 1989 e ratificata dall'Italia nel 1991<sup>4</sup>. In questa cornice, i bambini e le bambine sono riconosciuti e valorizzati come persone in crescita, titolari di diritti al pari degli altri esseri umani e, allo stesso tempo, meritevoli di speciale protezione in relazione alla loro condizione fisiologica di maggiore vulnerabilità. **Il superiore interesse dei bambini e delle bambine deve** avere una considerazione preminente da parte degli adulti (art. 3), il che richiama una gamma di condizioni di vita in grado di garantire loro protezione e stabilità ma anche di favorire la realizzazione delle loro potenzialità. Protezione e partecipazione sono infatti due dei principi fondamentali su cui si regge l'impianto della CRC. Bambini, bambine ed adolescenti devono essere ascoltati in tutti i procedimenti e le circostanze che li riguardano e la loro opinione deve essere presa in seria considerazione (art.

12). La tutela dei loro diritti deve essere sostenuta in maniera consistente dalla stabilità e sicurezza e dalle risorse educative del contesto nel quale vivono. La prevenzione, promozione e cura della salute mentale dei bambini e delle bambine è una priorità tutelata anche dalla CRC all'art. 24. Nel corso della vita, più fattori interdipendenti possono determinare l'insorgenza della sofferenza emotiva e psicologica, la sua intensificazione e cronicizzazione o, al contrario, il suo superamento e l'accelerazione della crescita e degli apprendimenti che ne possono conseguire. La capacità di affrontare e superare il disagio emotivo è mediata, oltre che dal contesto ambientale e dalle risorse individuali e sociali a disposizione, anche dalla specifica fase del ciclo di vita in cui la persona si trova.

Gli Orientamenti e principi, adottando la prospettiva della CRC, incorporano principi e misure che garanti-scano il rispetto, la protezione e lo sviluppo delle persone minorenni:

1. **Ascolto attivo e partecipazione di bambini, bambine e adolescenti in tutte le fasi dell'esperienza di accoglienza in famiglia**, in manie-

<sup>4</sup> <https://gruppocrc.net/crc/>

ra tale che la loro opinione venga sempre presa in considerazione tenendo conto dell'età, del grado di maturità e delle circostanze del caso;

- 2. Responsabilità degli adulti.** Accogliere in famiglia bambine, bambini e adolescenti al seguito dei propri genitori comporta che tutti gli adulti coinvolti nell'esperienza debbano mantenere un'attenzione particolare nei confronti dei loro diritti, bisogni, aspirazioni ed elementi di vulnerabilità;
- 3. Mitigazione dei rischi.** In tutte le fasi dell'accoglienza in famiglia è necessario introdurre misure in grado di mitigare il rischio che vengano violati i diritti delle persone minorenni e che possano essere messi in atto, anche inconsapevolmente, azioni potenzialmente lesive del loro armonico e sano sviluppo;
- 4. Lavoro di rete.** Accogliere una famiglia o una madre con figli minorenni al seguito richiede un grande lavoro di rete con il territorio e i numerosi servizi territoriali che sarà necessario coinvolgere a sostegno del progetto di vita e di inclusione sociale delle persone ospitate, in un'ottica che prenda in considerazione il superiore interesse del minorenne; ciò significa fa-

cilitare l'accesso non solo all'istruzione e ai servizi socioeducativi sul territorio, ma anche, ove necessario, l'eventuale presa in carico psicologica e sanitaria.

5. Come questi principi vengano operativamente declinati in tutte le fasi del processo verrà dettagliato nelle prossime pagine.

## La mitigazione dei rischi di violenza di genere

La violenza di genere (Gender Based Violence - GBV) è un termine ampio utilizzato per descrivere qualsiasi atto dannoso perpetrato contro la volontà di una persona e basato su differenze attribuite socialmente (cioè di genere) tra maschi e femmine. Il termine racchiude in sé tutti gli atti che infliggono danni o sofferenze fisiche, sessuali o mentali, le minacce di tali atti, la coercizione e altre privazioni della libertà. Questi atti possono verificarsi in pubblico o in privato.

La violenza di genere è un fenomeno molto diffuso. Nel **mondo** interessa 1 donna su 3. In **Italia** i dati (ISTAT, 2021) mostrano che il 31,5% delle donne ha subito nel corso della propria vita una qualche forma di violenza fisica o sessuale. Le forme più gravi di violenza sono esercitate da partner o ex partner, parenti o amici. Gli stupri sono stati commessi nel 62,7% dei casi da partner.

La cornice legislativa di riferimento più recente e completa per il contrasto alla violenza di genere e la violenza domestica è la “Convenzione del Consiglio d’Europa sulla prevenzione e la lotta contro la violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica” (2011), anche nota come “Convenzione di Istanbul”, il più ampio trattato internazionale che fornisce una chiara tabella di

marcia su come gli stati possono e devono lavorare per un paese libero dalla violenza di genere.

La violenza di genere è un problema diffuso che riguarda donne, bambine e adolescenti in tutto il mondo, comprese quelle migranti. La violenza di genere, infatti, è purtroppo una costante e una variabile dell’esperienza delle bambine e donne che migrano, assumendo caratteristiche diverse a seconda delle fasi dell’esperienza migratoria.

I contesti di emergenza, quali conflitti e catastrofi naturali, da cui fuggono molte delle persone che chiedono di essere accolte in famiglia, contribuiscono ad aumentare i rischi di violenza di genere a cui donne e ragazze sono particolarmente esposte. Se molte donne e bambine fuggono dalle violenze di genere subite nei paesi di provenienza (matrimoni forzati, mutilazioni genitali, sfruttamento sessuale e lavorativo), numerose subiscono violenze nelle traversate e nei centri di detenzione dei paesi di transito, spesso sono costrette alla prostituzione dai trafficanti che le trattengono in condizioni di violenza e sfruttamento anche all’arrivo nel paese di destinazione. Le donne, le adolescenti e le bambine migranti potrebbero essere a rischio di nuova violenza anche una volta

raggiunto il paese di destinazione o necessitare supporto per abusi subiti in precedenza, per cui è fondamentale fornire loro tutte le informazioni necessarie affinché conoscano i loro diritti e possano accedere ai servizi specialistici di supporto alle donne vittime come i Centri Antiviolenza (CAV) e le case rifugio. Il tema della violenza di genere può riguardare sia le bambine che le adolescenti accolte in famiglia al seguito dei propri genitori che le donne adulte ospitate, più esposte dei migranti ospitati di sesso maschile a rischi di violenza e sfruttamento sessuale.

Se è compito delle istituzioni adottare politiche e programmi che tengano conto delle sfide uniche affrontate dalle donne e dalle bambine migranti e che garantiscano la loro sicurezza e il loro benessere, è importante che anche le organizzazioni che promuovono l'accoglienza in famiglia come RWI siano dotate di misure di protezione e di mitigazione dei rischi che assicurino che il proprio personale, le proprie attività e i propri spazi garantiscano condizioni di sicurezza alle persone ospitate, alle persone che ospitano e alle donne che collaborano a vario titolo con RWI.

Lo stesso sistema dell'accoglienza può esacerbare i rischi o crearne di nuovi se non vengono mes-

se in atto adeguate misure di salvaguardia. Accogliere nuclei familiari con donne e bambine, particolarmente esposte a rischi di violenza di genere durante tutto il percorso migratorio, richiede quindi che tali rischi vengano identificati e mitigati attraverso le diverse fasi dell'accoglienza. Tutte le persone coinvolte a vario titolo nel percorso di accoglienza in famiglia, comprese le persone ospitanti, hanno la responsabilità di assicurare che le proprie attività e i propri spazi garantiscano condizioni di sicurezza per le persone ospitate e che non arrechino loro danno né le espongano a violenza, abusi o sfruttamento, anche di natura sessuale, in linea con il principio del *do not harm*.

L'accoglienza in famiglia, come si è detto, può ricoprire un ruolo fondamentale nel facilitare un accesso equo e sicuro ai servizi da parte delle persone ospitate e deve per questo essere dotata degli strumenti necessari a svolgere questa funzione, con modalità che favoriscano la centralità e la partecipazione delle persone ospitate. Ad esempio, le donne o persone minorenni ospitate potrebbero essere a rischio di violenza anche una volta accolti sul territorio italiano o potrebbero necessitare assistenza rispetto a

incidenti di violenza di genere precedenti, in questo senso è opportuno fornire loro tutte le informazioni necessarie affinché conoscano i loro diritti e come accedere ai servizi presenti. In quest'ottica, la mitigazione del rischio di violenza di genere può anche essere un volano per promuovere azioni e interventi a supporto della resilienza e autodeterminazione della persona stessa, attivando le sue risorse e capacità per promuoverne la partecipazione e la sicurezza anche nel suo percorso futuro.

RWI integra misure di mitigazione dei rischi di violenza di genere in tutte le fasi del processo di accoglienza in famiglia, fissando criteri specifici di selezione del personale e di tutti i collaboratori, nonché requisiti di idoneità che le persone candidate ad ospitare devono soddisfare e che devono essere verificati in fase di profilazione. RWI inoltre offre a tutti i collaboratori e alle potenziali famiglie accoglienti formazione specifica sulla mitigazione dei rischi e, alle persone accolte, occasioni di *awareness* su questi temi, nonché l'accompagnamento e il monitoraggio di ciascuna convivenza da parte di facilitatori esperti. In questa direzione, il Patto di ospitalità condiviso prima dell'avvio di ogni convivenza costituisce un fon-

damentale strumento di costruzione della relazione su basi di chiarezza, trasparenza e assunzione di responsabilità, anche in ordine alla mitigazione dei rischi. Infine, RWI, attraverso staff con competenze specialistiche nei programmi di contrasto alla violenza di genere, fornisce supporto tecnico allo staff RWI e alle persone che ospitano nell'orientare le persone sopravvissute a violenza di genere ai servizi di supporto settoriali specializzati.

## Box 1: Il Primo Soccorso Psicologico (PSP)

Il primo soccorso psicologico (PSP), in inglese *Psychological First Aid (PFA)*, rappresenta una risposta umana e di sostegno a un altro essere umano che sta soffrendo e che potrebbe aver bisogno di aiuto (IASC 2007). Si tratta di un modello di intervento di sostegno psicosociale che nasce dall'esigenza di dare una risposta immediata, strutturata e coordinata, seppure non specialistica, in situazioni definite 'di crisi' o emergenziali e al disagio psicosociale che ne scaturisce. Si tratta essenzialmente di fornire un sostegno emotivo di base, mirato a contenere la reazione di forte stress ad un evento particolarmente minaccioso e destabilizzante, e un supporto di natura operativo-logistica, finalizzato a facilitare l'accesso ai servizi necessari. Prepararsi, osservare attentamente, ascoltare in modo empatico e mettere in contatto sono le azioni fondamentali del PSP. Nello specifico, il PSP prevede di: a) prepararsi con tutte le informazioni di rilievo, aggiornate e facilmente accessibili alla persona; b) osservare accuratamente i comportamenti individuali, le dinamiche relazionali e eventuali segnali di espressione emotiva, c) offrire la propria disponibilità all'ascolto, motivata da un interesse autentico e veicolata da una comunicazione verbale e non, empatica e rispettosa, senza mai forzare l'interlocutore a parlare e raccontare; offrire conforto, aiutare le persone a ritrovare calma e lucidità; d) offrire assistenza pratica per aiutare, facilitare o accelerare l'accesso al supporto necessario senza essere invadenti; raccogliere i bisogni e le preoccupazioni, rispettando le priorità delle persone; aiutare le persone a trovare informazioni, servizi e supporto sociale; proteggere le persone da danni ulteriori.

Per tali considerazioni, è opportuno che il PSP venga erogato durante e nelle fasi immediatamente successive all'evento stressante da personale adeguatamente formato. Il PSP si rivela, dunque, uno strumento di cruciale importanza con cui ogni operatore e operatrice dovrebbe essere familiare, indipendentemente dal ruolo professionale e dall'ambito lavorativo specifico. Il suo utilizzo offre il grande vantaggio di un immediato sostegno emotivo di qualità, senza l'impiego di competenze specialistiche, ma necessitando di solide competenze a livello comunicativo, di ascolto attivo ed empatico e di consapevolezza rispetto l'utilizzo del linguaggio verbale e paraverbale. Utilizzato ampiamente nelle risposte ad emergenze su larga scala, il PSP si rivela molto utile anche nell'erogazione di supporto psicosociale individuale come risposta a situazioni inattese di acuto impatto emotivo, non necessariamente a carattere emergenziale. È possibile l'applicazione contemporanea su gruppi, ma sarebbe preferibile l'utilizzo su casi singoli, in quanto di più semplice attuazione e maggiore impatto.

Per offrire un supporto che sia il più possibile appropriato e confortevole in relazione alla cultura delle persone soccorse, e ad altre loro caratteristiche quali il genere e l'età, è importante essere consapevoli del proprio punto di vista culturale, delle proprie premesse e dei propri pregiudizi. Cultura, genere, età giocano un ruolo fondamentale nel modo in cui le persone si relazionano e questo determina cosa è appropriato dire e fare. In alcune aree culturali, ad esempio, potrebbe non essere opportuno parlare di sé e condividere sentimenti ed esperienze con persone estranee o che non fanno parte della famiglia, in altri contesti culturali, per le donne potrebbe essere appropriato parlare solamente con altre donne.

Il primo soccorso psicologico risulta un approccio molto utile nell'immediato supporto delle **persone che hanno subito violenza, inclusa la violenza di genere** - . In questi casi bisogna assicurare specialmente che il PSP sia fornito garantendo la sicurezza, la riservatezza e il rispetto, ciò significa che è necessario: proteggere le persone da ulteriori rischi; non divulgare alcuna informazione in nessun momento, senza il consenso informato della persona interessata; facilitare il recupero dell'autodeterminazione e fornire le risorse per la risoluzione dei problemi e il soddisfacimento delle necessità rispettando le scelte, i desideri, i diritti e la dignità della persona.

## La protezione dallo sfruttamento e dall'abuso sessuale

Le Nazioni Unite definiscono **abuso sessuale** “qualsiasi atto o tentativo di atto (espressione fisica o verbale) di natura sessuale, non voluto e intrusivo in condizioni di disparità”, mentre si parla di **sfruttamento sessuale** quando “una persona sfrutta una differenza di potere esistente con un soggetto in situazione di vulnerabilità, abusando o tentando di abusare sessualmente di quest'ultimo in cambio di un trattamento favorevole (es. accesso agli aiuti in cambio di un atto sessuale)”.

È importante sottolineare che i rischi di violenza e sfruttamento sessuale, in questa cornice, non riguardano esclusivamente le donne e le ragazze ma tutti i beneficiari di qualsiasi azione umanitaria.

Anche nell'ambito dell'esperienza di accoglienza in famiglia, le differenti interazioni tra le persone ospitate, in particolare donne e minorenni, e tutti gli altri attori coinvolti, possono creare situazioni di rischio di abuso e sfruttamento sessuale. Le caratteristiche delle attività svolte nell'ambito dell'accoglienza in famiglia e il regolare coinvolgimento di minorenni, che proprio perché minorenni in situazione di vulnerabilità sono sottopo-

sti alla tutela di uno o più adulti di riferimento, possono creare delle dinamiche di disequilibrio e abuso di potere tipiche dei casi di SAS. Per questa ragione dal 2021 RWI è impegnata a fianco delle Nazioni Unite nella lotta a tutte le forme di sfruttamento e abuso sessuale.

**RWI aderisce alla politica di tolleranza zero allo Sfruttamento e Abuso Sessuale (SAS)** e ha sviluppato nel tempo strumenti finalizzati alla prevenzione e gestione dei casi di sfruttamento e abuso sessuale (*Protezione dallo Sfruttamento e Abuso Sessuale - PSAS*).

Le procedure e pratiche dell'organizzazione rispondono agli otto standard ONU su PSAS:

- 1) Regolamenti e pratiche dedicati al PSAS;
- 2) Partenariati;
- 3) Risorse umane;
- 4) Formazione;
- 5) Segnalazione;
- 6) Rinvio a servizi di assistenza;
- 7) Investigazione;
- 8) Risposta.

Inoltre, RWI ha integrato nel proprio codice di condotta i **6 principi cardine** elaborati dal Comitato Permanente Inter-Agenzie (IASC) delle Na-

zioni Unite sulla Protezione dall'Abuso e dallo Sfruttamento Sessuale, i quali costituiscono un orientamento essenziale per la regolazione delle interazioni fra destinatari, staff e altri operatori, intervenuti a qualsiasi titolo, di ogni intervento, compresi quelli di natura psicosociale. Di seguito i principi IASC delle Nazioni Unite:

- "Lo sfruttamento e gli abusi sessuali perpetrati dagli operatori umanitari costituiscono atti di grave inadempimento e sono quindi motivo di licenziamento/interruzione del rapporto di collaborazione."
- "Qualsiasi atto sessuale su bambini e bambine o adolescenti (persone di età inferiore ai 18 anni) è vietato, indipendentemente dalla maggiore età o dall'età del consenso stabilite a livello locale. L'errata convinzione circa l'età di un bambino, bambina o adolescente non costituisce un valido argomento di difesa."
- "La concessione di denaro, lavoro, beni o servizi in cambio di sesso, compresi favori sessuali o altre forme di umiliazione, degradazione o sfruttamento sono proibiti. In questo rientra lo scambio di assistenza di fatto dovuta ai destinatari degli interventi."
- "Qualsiasi relazione sessuale tra coloro che forniscono assistenza e protezione umanitaria e i

destinatari di tale assistenza e protezione umanitaria, la quale implichi un uso improprio dell'autorità o posizione, è vietata. Tali relazioni mettono a repentaglio la credibilità e l'integrità degli aiuti umanitari."

- "Un operatore umanitario che nutre dubbi o sospetti circa abusi o sfruttamenti sessuali da parte di un collega, indipendentemente dal fatto che questi lavori per la sua stessa agenzia, è tenuto a riferire tali dubbi servendosi dei meccanismi di segnalazione stabiliti dall'agenzia."
- "Gli operatori umanitari sono obbligati a creare e mantenere un ambiente che impedisca lo sfruttamento e gli abusi sessuali e promuova l'applicazione del codice di condotta di appartenenza. I manager a tutti i livelli hanno specifiche responsabilità per il sostegno e lo sviluppo di sistemi che tutelino questo ambiente."

RWI ha sviluppato un sistema di segnalazione e risposta per i casi di sfruttamento e abuso sessuale facilmente accessibile da chiunque abbia notizia o sospetto di un atto riconducibile allo SAS o violazione dei 6 principi IASC. L'apposita scheda di segnalazione va inviata all'ufficio del Safeguarding Policy Officer Nazionale, all'indirizzo [safeguards@refugees-welcome.it](mailto:safeguards@refugees-welcome.it)





## 02 | Gli attori, la rete e la piattaforma

## Le persone che offrono ospitalità

Storicamente, abbiamo chiamato “famiglie accoglienti” le **persone che offrono ospitalità**, per sottolineare gli aspetti di cura delle relazioni e l’informalità dell’esperienza, sebbene a volte si tratti di single, coppie, gruppi di persone che convivono.

Nella cornice RWI, le persone che ospitano sono **protagoniste del cambiamento sociale**, insieme agli altri attori, attraverso la pratica diretta della costruzione di relazioni inclusive che rendano più coese e solidali le nostre comunità. Un processo complesso, che RWI monitora e sostiene all’interno di regole di ingaggio ben precise e di un percorso di **condivisione di responsabilità**. Le persone che ospitano possono pertanto sperimentare una dimensione di **cittadinanza attiva**, di partecipazione e impegno, in un contesto chiaro e strutturato da metodologie e codici di comportamento condivisi.

Accogliere significa mettersi in gioco a diversi livelli e desiderare di apprendere qualcosa di nuovo insieme alle altre persone coinvolte. Anche per questo è molto importante - laddove chi ospita sia una famiglia, una coppia, un gruppo - che ciascuno individualmente comprenda l’importanza del passaggio che sta per affrontare e sia di-

sposto a cambiare per accogliere l’altro. Come si vedrà meglio nella descrizione del processo, le aspettative e le motivazioni delle persone disponibili ad ospitare sono altamente rilevanti per la costruzione di relazioni funzionali allo sviluppo del benessere e dei percorsi di inclusione sociale e autonomia delle persone ospitate: devono pertanto essere tema di confronto e riflessione comune nelle fasi di profilazione e formazione, affinché ciascuno possa liberamente e consapevolmente valutare se tali motivazioni siano in linea con gli scopi condivisi e se tali aspettative siano realistiche e centrate rispetto alla proposta.

Le persone che ospitano inoltre dovrebbero essere consapevoli del maggior potere di cui dispongono rispetto alle persone ospitate, all’interno di una relazione intrinsecamente asimmetrica; elemento che va gestito con attenzione, introducendo anche misure essenziali di protezione e mitigazione dei rischi per le persone ospitate, in particolare quando si tratta di donne e nuclei familiari con figli minorenni al seguito.

L’accoglienza delle donne e dei nuclei familiari con figli minorenni comporta una particolare attenzione in tutte le fasi del processo e il profilo

delle persone che offrono ospitalità, in fase di matching, deve essere considerato alla luce degli specifici standard di tutela e protezione da assicurare alle persone a maggior rischio di vulnerabilità, quali appunto le donne e le persone minorenni.

Qualsiasi persona maggiorenne, regolarmente residente in Italia, che disponga di uno spazio adeguato a ospitare<sup>5</sup> presso la propria abitazione, può manifestare la disponibilità ad accogliere; tuttavia, l'idoneità di tale disponibilità deve essere attentamente valutata dai facilitatori di RWI, al fine di mitigare il rischio che l'esperienza di accoglienza in famiglia possa generare situazioni di-sfunzionali o dannose per qualcuna delle persone coinvolte, comprese le persone che offrono ospitalità. Nell'illustrazione del processo, vengono descritti i criteri che guidano la valutazione di idoneità (Il processo e gli strumenti, par. 3: la valutazione dell'idoneità).

## Le persone che chiedono ospitalità

La proposta originaria di ospitalità in famiglia, lanciata dal network RW in Europa, si rivolgeva prioritariamente alle persone rifugiate, titolari di protezione internazionale; in Italia, nel tempo, si è scelto di non precludere l'esperienza a nessuno, purché titolare di un regolare permesso di soggiorno; dal 2015, hanno chiesto ospitalità per lo più giovani uomini che risiedevano in Italia da almeno due-tre anni, in uscita o da poco usciti dal sistema di accoglienza istituzionale. Negli ultimi anni, tuttavia, si è registrato l'aumento delle iscrizioni di un target diverso rappresentato da nuclei familiari con figli minorenni al seguito, quasi sempre nuclei monoparentali costituiti dalla madre con uno o più figli; ciò ha sollecitato un più puntuale adeguamento delle nostre pratiche. Bambini, bambine e adolescenti hanno bisogni specifici in ragione della particolare fase del ciclo di vita e presentano maggiori elementi di vulnerabilità agli eventi critici cui sono esposti nel percorso migratorio. Per le bambine, un ulteriore elemento di vulnerabilità deriva dalla condizione di genere,

<sup>5</sup> L'adeguatezza dello spazio è un criterio di idoneità. Per essere considerati adeguati, gli spazi domestici devono garantire la privacy, il comfort e il senso di sicurezza delle persone ospitate. I dettagli sono illustrati nelle pagine successive (Il processo e gli strumenti).

associata ad un più alto rischio di discriminazione e violenza in seno alla propria famiglia o comunità di provenienza, nonché nei contesti di accoglienza del paese di arrivo. Creare uno spazio di vita sicuro, offrire opportunità di cura e sviluppo per i bambini e le bambine, per gli adolescenti e le donne, nell'ambito dell'esperienza di accoglienza in famiglia comporta l'adozione di cornici e strumenti operativi specifici e di misure di mitigazione dei rischi, a partire dalla consapevolezza diffusa in tutta l'organizzazione dell'intrinseca asimmetria della relazione di ospitalità e dei diritti a forme specifiche di tutela e protezione riconosciute ai gruppi di persone maggiormente esposte a varie forme di sopraffazione, abuso e violenza.

Qualsiasi persona maggiorenne, regolarmente residente in Italia, può esprimere la richiesta di essere accolta, anche in questo caso l'idoneità di tale richiesta deve essere attentamente valutata dai facilitatori di RWI al fine di mitigare il rischio che l'esperienza di accoglienza in famiglia possa generare situazioni disfunzionali o dannose per qualcuna delle persone coinvolte. Nell'illustrazione del processo, vengono descritti i criteri che guidano la valutazione di idoneità (Il processo e gli strumenti: par.3, la valutazione dell'idoneità).

## Il Gruppo Territoriale, il team di lavoro, gli attivisti e i facilitatori

RWI opera in numerose città italiane attraverso i Gruppi Territoriali (GT). Per avviare e supportare esperienze di accoglienza in famiglia, il Gruppo Territoriale - o, all'interno di questo, un team dedicato - deve possedere le risorse e le competenze necessarie, validate dallo staff nazionale, per supportare il benessere, l'inclusione sociale e la sicurezza di tutte le persone interessate, soprattutto nel caso della partecipazione delle persone maggiormente vulnerabili. In particolare, il GT abilitato a promuovere esperienze di accoglienza in famiglia deve esprimere al suo interno competenze nelle seguenti aree:

- supporto dei percorsi di inclusione sociale delle persone con background migratorio;
- supporto psicosociale delle persone con background migratorio;
- prevenzione e mitigazione dei rischi di abuso e violenza.

Tali competenze non devono necessariamente essere già presenti all'interno del GT. È sufficiente che il gruppo sia in grado di attivare una rete territoriale di riferimento, stabile o da costruire, attraverso la quale orientare e collegarsi ai servizi competenti per ogni specifica esigenza. In quest'ottica, è importante che il GT sia consapevole delle risorse disponibili sul territorio e sappia instaurare relazioni di collaborazione efficaci con soggetti qualificati.

È necessario poter orientare le persone nell'accesso ai servizi specialistici esistenti e per poter attivare la rete nei casi di emergenza e particolare "vulnerabilità che" richiedono un intervento pro-fessionale specializzato.

I GT raccolgono gli attivisti RWI, persone che volontariamente dedicano il loro tempo e le loro competenze alla mission e alle attività associative. Tuttavia, nei casi di progettualità complesse sostenute da enti pubblici o privati e rivolte a persone in condizioni di particolare vulnerabilità, RWI garantisce il rafforzamento del GT con staff di lavoro dedicati, capaci di rispondere alle specifiche esigenze.

Ogni Gruppo Territoriale o Team dedicato ha un coordinatore e più facilitatori. **Il coordinatore del Gruppo Territoriale** lavora in maniera ampia per radicare RWI in un territorio, far crescere il Gruppo, assicurare che le attività vengano realizzate coerentemente con i principi e la metodologia di RWI.

**Il coordinatore del Team** dedicato all'accoglienza in famiglia lavora con un focus specifico sull'avvio, il supporto e il monitoraggio delle esperienze di ospitalità, organizzando il lavoro del team, ga-

rantendo mutuo supporto e confronto tra tutti i facilitatori e modalità strutturate di monitoraggio e accompagnamento delle esperienze di accoglienza avviate.

**I facilitatori** hanno il compito di supportare e monitorare la relazione di ospitalità in tutte le fasi dell'esperienza di accoglienza in famiglia e valutano insieme al team i passi da compiere per un buon esito del percorso, seguendo le linee guida e il metodo di RWI.

Il facilitatore RWI:

- è formato da RWI per svolgere le attività che gli sono assegnate e ha maturato esperienza affiancato da facilitatori esperti;
- ha chiara la *mission* di RWI e soppesa ogni sua azione in funzione dell'obiettivo più ampio dell'associazione;
- conosce e utilizza le Linee Guida e gli strumenti di lavoro di RWI;
- si pone in atteggiamento di ascolto attivo nei confronti degli altri attori;
- media tra gli attori in gioco mantenendo la chiarezza sul proprio ruolo e sugli obiettivi;
- riconosce i limiti del proprio intervento e i confini della relazione;

- tollera l'incertezza nei momenti di *impasse* e nei possibili conflitti tra gli attori in gioco;
- valorizza il team di lavoro, confrontandosi e chiedendo aiuto nelle difficoltà;
- conosce e valorizza le risorse del territorio;
- conosce e compila con cura e costanza il CRM;
- si prende cura di sé, dei propri bisogni e delle proprie emozioni.

## La rete territoriale

Come si è detto, l'accoglienza in famiglia non è una questione privata tra le persone che ospitano e le persone ospitate ma una pratica sociale che riguarda la comunità e guarda alla comunità, che sostiene una visione inclusiva, solidaristica e partecipativa della società. L'esperienza di accoglienza in famiglia è fortemente focalizzata sugli obiettivi di inclusione sociale e partecipazione delle persone ospitate e mira a moltiplicare le loro reti di relazioni e il loro capitale sociale. D'altro lato, per sostenere tali obiettivi è necessario individuare e mobilitare le opportunità e le risorse del territorio. I GT dunque dovrebbero, come obiettivo minimo, avere una chiara e dettagliata conoscenza di tali opportunità e risorse e condividerla con gli altri attori. Meglio, dovrebbero sviluppare sinergie e collaborazioni, formali e informali, per facilitare l'accesso delle persone ospitate. Molti GT, in diverse città, hanno già sviluppato protocolli di intesa con le amministrazioni locali, con enti di formazione e altre organizzazioni del terzo settore attive nei settori dell'abitare, dell'inclusione lavorativa, della salute e dell'assistenza legale. **Nel caso di ospitalità di nuclei familiari con figli minorenni**, i GT dovrebbero collaborare ed avvalersi di tutta la **comunità**

**educante**, l'insieme degli attori territoriali - le istituzioni, la scuola, le associazioni culturali e sportive -, che si impegnano a garantire il benessere e la crescita di bambini e bambine, ragazze e ragazzi e di cui possono far parte.

## La piattaforma e il CRM

La proposta di valore di RWI è sostenuta in maniera consistente dalla piattaforma tecnologica [www.refugees-welcome.it](http://www.refugees-welcome.it), uno spazio virtuale in cui le persone disponibili ad ospitare, le persone che cercano ospitalità e le persone che vogliono diventare attiviste RWI, in tutta Italia, possono manifestare la loro disponibilità e il loro interesse e descrivere il proprio profilo, che viene poi arricchito in successivi colloqui di conoscenza. La piattaforma RWI raggiunge le persone e apre opportunità, è l'unica che dà alle persone con background migratorio la possibilità di auto-candidarsi in maniera chiara e abbastanza semplice. L'idea di guardare al digitale come spazio di aggregazione di comunità e come leva di pratiche di innovazione sociale diffuse è elemento qualificante dell'organizzazione, insieme all'attivismo civico; è stata questa la vera innovazione di RWI: adottare un approccio di *outreach* sostenuto dalla tecnologia per sviluppare inclusione sociale. La piattaforma digitale, lungi dall'essere un semplice sito, rappresenta dunque l'infrastruttura abilitante dell'organizzazione nonché un elemento decisivo della sua funzione di produzione culturale grazie alla raccolta di informazioni e di storie cui agganciare la riflessione e l'attività di advocacy sui temi

della migrazione e dell'inclusione sociale di rifugiati e richiedenti asilo.

La piattaforma è la "superficie", la parte in comunicazione con l'esterno, del CRM, 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 delle persone che offrono/cercano ospitalità/accompagnamento ai coordinatori dei GT o dei team di lavoro;
- 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 ciascuna persona che offre/cerca ospitalità/accompagnamento e ai matching;
- Un sistema di reportistica che consente di estrapolare dati quali-quantitativi in tempo reale;
- Il monitoraggio delle relazioni di ospitalità/mentoring

### **L'accesso al CRM avviene tramite credenziali personali, fornite al coordinatore del GT e ai facilitatori.**

Una volta loggati al CRM si accede direttamente alla pagina iniziale, in cui sarà possibile consultare direttamente una serie di informazioni dalla dashboard o accedere alle sezioni Anagrafiche, Gestione abbinamenti, Attività.

La formazione dei coordinatori territoriali e dei facilitatori comprende un modulo dedicato all'utilizzo del CRM, inoltre sul drive condiviso è accessibile il manuale: <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1RqK3MH806pmnMFDRs7XRfwl87ewWOWnM>

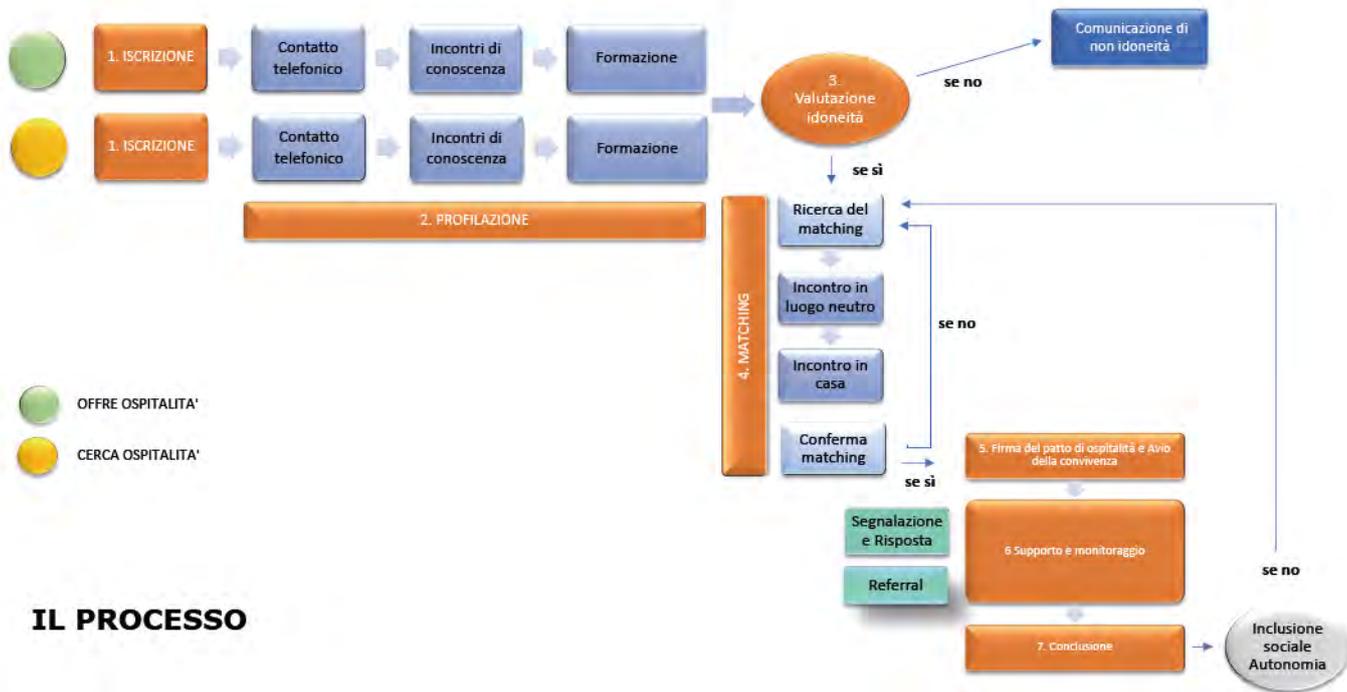
## Box 2: Gestione dati e consenso

L'utilizzo della piattaforma e del CRM comporta **l'adozione e la promozione di misure di salvaguardia e mitigazione del rischio anche in relazione all'acquisizione, conservazione e condivisione dei dati**, a tutela di ogni singolo individuo, anche attraverso richieste di consenso sull'uso dei dati in base alle leggi nazionali sulla privacy.

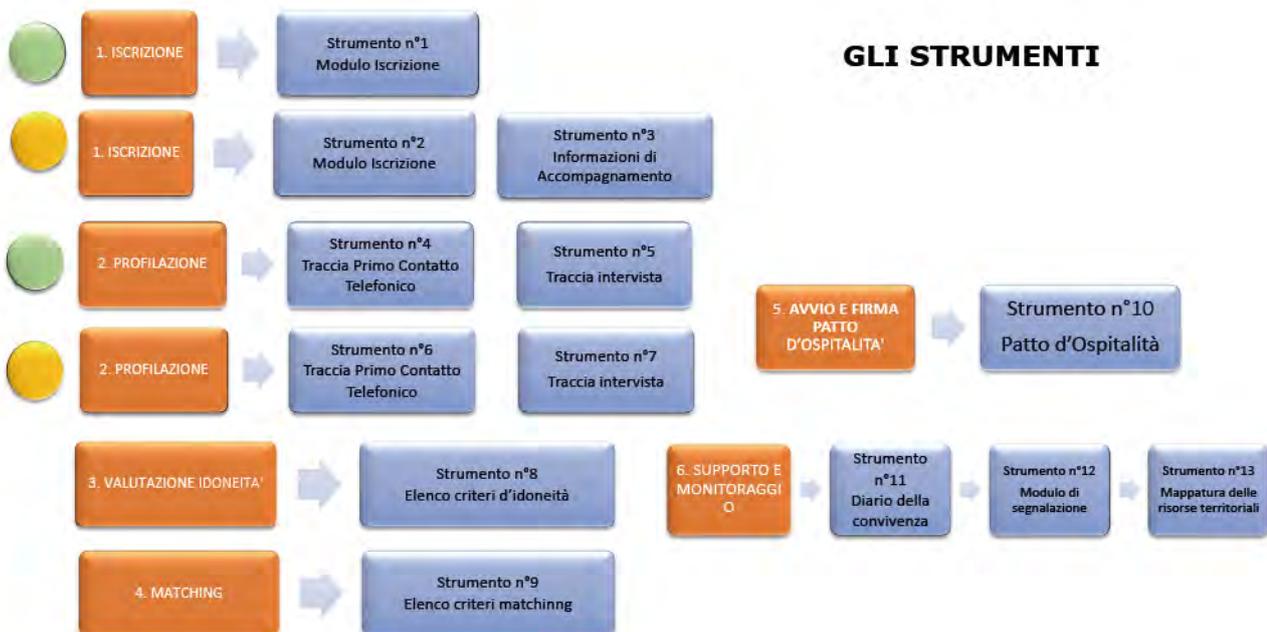




**03 | Il processo  
e gli strumenti**



**IL PROCESSO**



**GLI STRUMENTI**

## L'iscrizione in piattaforma

Qualsiasi persona maggiorenne, regolarmente residente in Italia, che disponga di uno spazio adeguato a ospitare presso la propria abitazione, può manifestare la disponibilità ad accogliere; qualsiasi persona maggiorenne, regolarmente residente in Italia, può esprimere la richiesta di essere accolta.

Per offrire/chiedere ospitalità bisogna registrarsi sul sito [refugees-welcome.it](http://refugees-welcome.it), compilando l'apposito modulo di iscrizione. A volte questo passaggio, per le persone che chiedono ospitalità, viene curato da terzi - assistenti sociali del Comune, operatori dell'accoglienza, altre figure di riferimento - per ovviare a possibili difficoltà connesse alla barriera linguistica o all'accesso agli strumenti tecnologici. Ciò non dovrebbe essere considerato a priori come un indicatore del livello di consapevolezza riguardo alla richiesta di fare un'esperienza di accoglienza in famiglia ma certamente rimane un punto da approfondire successivamente. Quando le persone che cercano ospitalità sono iscritte dagli operatori della struttura di accoglienza o dall'assistente sociale del Comune, RWI chiede loro di compilare la scheda "Informazioni di Accompagnamento" con una illustrazione delle ragioni per cui si è ritenuto opportuno

segnalare e iscrivere la persona o il nucleo in questione e con informazioni aggiuntive o di dettaglio, rispetto a quelle raccolte in fase di profilazione, sulla situazione personale e il percorso di inclusione e autonomia già realizzato.

## Strumenti - n. 1 : Modulo di iscrizione persone che offrono ospitalità

Nome

Cognome:

Data di Nascita:

Comune Di Residenza Abituale:

Indirizzo Email:

Telefono:

Professione:

Come sei venuto a conoscenza di Refugees Welcome?

Quali sono le tue motivazioni per partecipare a questo progetto?

Hai una camera riservata per ospitare?

Quante persone in casa?

Da quando sei disponibile ad ospitare?

Per quanto tempo?

Note

Dichiarazione di presa visione dell'informativa Privacy

*Autorizzo il trattamento dei dati personali per finalità di profilazione in linea con quanto stabilito dal GDPR 976/2016*

## Strumenti - n.2: Modulo di iscrizione persone che cercano ospitalità

Nome

Cognome:

Data di Nascita:

Nazionalità:

Comune attuale di residenza:

Indirizzo Email:

Telefono:

Che lingue parli?

Data di arrivo in Italia:

Permesso di soggiorno per motivi:

Familiari al seguito: (numero)

Come sei venuto/a a conoscenza di Refugees Welcome?

Quali sono le tue motivazioni per partecipare a questo progetto?

Attuale situazione abitativa:

Persona o organizzazione di riferimento:

Email persona/organizzazione di riferimento:

Telefono persona/organizzazione di riferimento:

Note

Dichiarazione di presa visione dell'informativa Privacy

*Autorizzo il trattamento dei dati personali per finalità di profilazione in linea con quanto stabilito dal GDPR 976/2016*

## Strumenti - n.3: Informazioni di accompagnamento degli operatori di riferimento

Operatore: Nome Cognome Qualifica

Servizio:

- Struttura di accoglienza: Nome, Ente Gestore; Tipo (SAI, CAS, comunità mamma-bambini,...);
- Servizi sociale del comune di:
- Altro:

Breve descrizione dei motivi per cui si ritiene che l'esperienza di accoglienza in famiglia possa contribuire al benessere ed al percorso di inclusione sociale della persone/delle persone iscritte:

Informazioni sugli obiettivi di benessere ed inclusione sociale raggiunti e da raggiungere:

## La profilazione

Con il termine “profilazione” ci si riferisce alle **attività dirette ad acquisire, dalle persone che offrono o cercano ospitalità, i dati e le informazioni rilevanti per l’avvio e la costruzione di una positiva e funzionale esperienza di accoglienza in famiglia**. Le informazioni raccolte saranno utili alla valutazione dell’idoneità, alla formulazione di ipotesi di matching e alla stesura del Patto di Ospitalità. Di fatto, la fase di profilazione è **un’opportunità di conoscenza reciproca** tra RWI e le persone che offrono o cercano ospitalità, durante la quale i facilitatori riceveranno a loro volta richieste di informazioni e di approfondimento sull’associazione e sulla proposta dell’accoglienza in famiglia; i facilitatori pertanto dovrebbero essere nelle condizioni di poter rispondere con chiarezza e competenza per favorire la **costruzione di una relazione di fiducia** con le persone interessate.

La fase di profilazione comprende il primo contatto telefonico, la verifica dei requisiti minimi richiesti e successivi incontri in presenza, generalmente tre, in base alle specifiche esigenze di approfondimento e confronto.

**È molto importante che le informazioni e le osservazioni raccolte in ogni step della profilazio-**

**ne siano raccolte e conservate nella scheda “persone che offrono ospitalità” o “persone che cercano ospitalità” sul CRM, anche segnalando eventuali aspetti di criticità emersi, da approfondire nei successivi step.**

**Nel caso di nuclei familiari**, è importante evidenziare note o considerazioni specifiche per ogni membro della famiglia.

### La profilazione delle persone che offrono ospitalità

La scheda “persone che offrono ospitalità” sul CRM, conterrà, alla fine della fase di profilazione, tutte le informazioni raccolte attraverso il primo contatto telefonico, gli incontri di persona, la visita in casa e il percorso di formazione.

#### *Il primo contatto telefonico*

Il facilitatore che ha avuta assegnata un’iscrizione sul CRM contatta telefonicamente la persona iscritta non più di 15 giorni dopo. Poiché si tratta del primo contatto e dunque della prima impor-

tante occasione per risultare convincenti ed affidabili, dovrà essere gestito con competenza, ciò significa che il facilitatore abbia interiorizzato la *mission* di RWI e i valori che ispirano la proposta dell'accoglienza in famiglia, che abbia già maturato una buona esperienza accompagnato da facilitatori più esperti, con la supervisione del coordinatore, e che utilizzi per la profilazione gli strumenti e i formulari standard elaborati da RWI. Il facilitatore dovrà dunque verificare che l'interlocutore sia disponibile in quel momento per una conversazione telefonica di circa 20-30 minuti e spiegare brevemente e con gentilezza il motivo della telefonata.

Il primo contatto telefonico è un breve colloquio di conoscenza e valutazione, attraverso cui acquisire poche importanti informazioni e dare le prime informazioni sull'associazione e sul progetto di accoglienza che verranno approfondite successivamente, nel primo incontro di persona.

È questa l'occasione per una **prima verifica dei requisiti minimi di idoneità** - essenziali per proseguire nei successivi step di profilazione - che comprendono:

- residenza abituale in un territorio in cui è pre-

sente un GT, necessaria per assicurare il supporto ed il monitoraggio della esperienza di accoglienza in famiglia;

- motivazione espressa congruente con la *mission*, le finalità ed i principi di RWI, descritti nella prima parte delle presente documento;
- disponibilità di almeno una camera privata per ospitare, adeguata a garantire il senso di sicurezza, l'agio e la privacy delle persone ospitate;
- ubicazione della casa in zone di facile accesso e ben servite dalla mobilità pubblica, per favorire la mobilità, la partecipazione e l'autonomia delle persone ospitate.

A volte è possibile rintracciare motivazioni incongruenti già dal form di iscrizione. L'esperienza insegna che qualcuno immagina, anche in buona fede, di trovare una badante o una collaboratrice domestica a titolo gratuito, in cambio dell'ospitalità.

Il primo contatto è inoltre importante per **cogliere eventuali atteggiamenti discriminatori o ambigui e potenzialmente rischiosi**, come ad esempio, la disponibilità ad accogliere persone provenienti solo da una determinata area geografica o la disponibilità di un uomo ad accogliere

soltanto giovani donne. Alcune espressioni di preferenza possono essere accolte o meno in relazione alle caratteristiche di genere e di età delle persone che offrono ospitalità, ad esempio una donna sola, disponibile ad ospitare, potrebbe trovarsi a disagio nella convivenza con un giovane uomo, oppure una coppia senza figli sentirsi in difficoltà ad ospitare famiglie con bambini. Le espressioni di preferenza devono essere valutate con l'obiettivo di avviare convivenze in cui tutte e tutti possano sentirsi sicuri e a loro agio, all'interno di una cornice dove l'esperienza dell'accoglienza rappresenta una forma di esercizio di cittadinanza attiva focalizzata sui bisogni di inclusione sociale delle persone che chiedono ospitalità.

**Se i requisiti minimi di idoneità non sono soddisfatti, bisogna comunicare alle persone interessate, con modalità adeguate, nel rispetto della dignità, dei valori e delle condizioni personali di ciascuno, che non sarà possibile avviare un'esperienza di accoglienza in famiglia sostenuta da RWI. Ciò può avvenire a conclusione della telefonata o, se il facilitatore ritiene di doversi confrontare con il team, in un momento di qualche giorno successivo.** Se opportuno - a seconda

delle ragioni alla base della valutazione di idoneità - si può proporre un coinvolgimento in altre attività ed iniziative dell'associazione. Al contrario, verificati i requisiti minimi di idoneità, la telefonata dovrebbe concludersi con la fissazione di un successivo incontro in presenza, dando un po' di tempo alle persone di riflettere su questioni che potrebbero emergere dopo il primo contatto telefonico, di confrontarsi con eventuali altri componenti del nucleo familiare che non abbiano partecipato direttamente.

Se sulla valutazione di idoneità il facilitatore ritiene di doversi confrontare con il coordinatore in un momento successivo, programmerà un ulteriore contatto telefonico con la persona con cui ha parlato.

## Il primo contatto telefonico in sintesi

Chi se ne occupa: il facilitatore designato dal coordinatore;

Quanto dura: 20/30 min;

Che obiettivi ha: registrare eventuali cambiamenti sopravvenuti, raccogliere alcune prime informazioni aggiuntive; identificare aree di criticità da approfondire durante la fase successiva del processo; verificare i requisiti minimi di idoneità; programmare lo step successivo, in caso di idoneità; strumento: 4

## Strumenti n° 4: Traccia primo contatto telefonico

Facilitatore: [nome e Cognome]

Data:

Nome

Cognome:

Data di Nascita:

Comune Di Residenza Abituale:

Indirizzo Email:

Telefono:

Professione:

*(questi dati dovrebbero essere già presenti sul crm poiché collegati alla scheda di iscrizione)*

Persone conviventi:

Nome	Cognome	Età	Sesso	Relazione	Note
------	---------	-----	-------	-----------	------

Lei ha scritto che la sua motivazione per partecipare al progetto è la seguente. Potrebbe dirmi meglio?

Le altre persone conviventi sono al corrente? sono d'accordo?

Avete delle esigenze e bisogni specifici per quello che riguarda il profilo delle persone ospitate (riguardo al genere, al numero, all'età, o ad altre caratteristiche, ad esempio non fumatori, amanti degli animali,...)

Come è composta la casa? Quali spazi potrebbero essere riservati all'ospite/agli/alle ospiti? C'è una stanza dedicata che può essere chiusa a chiave?

Dove si trova la casa? (centro, periferia, zona isolata, condominio, casa autonoma...)

Mezzi di trasporto che collegano l'abitazione al centro e/o a servizi essenziali

Presenza di animali in casa

Fumatori in casa

Note:

*(sottolineare le impressioni avute e le criticità registrate. È opportuno segnalare qui, anche in un momento successivo alla telefonata e dopo un confronto con il team e con il coordinatore, se la famiglia non viene ritenuta idonea all'accoglienza in base i criteri essenziali minimi descritti nel presente documento, specificando se cia-scun criterio sia soddisfatto o meno).*

Prossimo appuntamento:

### *Gli incontri di conoscenza*

Nell'arco di circa un mese, attraverso i due o tre incontri previsti, i facilitatori dovranno raccogliere le informazioni comprese nella **Traccia di intervista alle persone che offrono ospitalità**.

I colloqui dovrebbero essere condotti da due facilitatori territoriali - uno dei quali ha svolto il primo contatto telefonico - al fine di consentire un'interlocuzione fluida ma anche un'osservazione attenta. In questa fase, infatti, si possono trarre informazioni importanti non solo dalle dichiarazioni degli interlocutori ma anche dagli elementi non verbali, quali mimica, postura, movimenti del corpo. Le competenze acquisite dai facilitatori e la loro osservazione risulteranno fondamentali anche al fine di far emergere elementi di criticità di cui è necessario tenere traccia per la valutazione di idoneità, le ipotesi di matching, la gestione di problemi che potrebbero nascere durante l'ospitalità in famiglia.

## Strumenti n. 5: Traccia di intervista alle persone che offrono ospitalità

La traccia di intervista ha lo scopo di facilitare la discussione e guidarvi nella raccolta delle informazioni necessarie a costruire il miglior progetto di accoglienza possibile.

La raccolta delle informazioni contenute nell'intervista avviene in più incontri, generalmente tre. Consigliamo di dedicare il primo incontro ad offrire chiarimenti ed approfondimenti sull'associazione e sulla proposta di accoglienza in famiglia, alla raccolta di informazioni rilevanti per la valutazione dell'idoneità all'esperienza, approfondendo l'area delle motivazioni e delle aspettative, alla presentazione di tutte le misure di protezione e salvaguardia promosse da RWI; il secondo incontro ad offrire risposta alle domande e ai dubbi che possono essere sorti dopo il primo incontro e a verificare e approfondire gli aspetti che riguardano la disponibilità e l'uso degli spazi, nonché le condizioni di sicurezza e privacy che questi possono garantire; il terzo incontro all'approfondimento del contributo che le persone che hanno offerto ospitalità possono e vogliono dare ai percorsi di inclusione sociale delle persone ospitate.

Se prendete appunti o annotate le informazioni direttamente sul CRM, ricordatevi di chiedere sempre preventivamente il consenso informato e spiegate l'obiettivo.

Nome e cognome facilitatori/facilitatrici:

Data e luogo i incontro:

Data e luogo ii incontro:

Data e luogo iii incontro:

Persona che offre ospitalità:

Nome:

Cognome:

Data di nascita:

Comune di residenza abituale:

Conviventi:

Nome	cognome	età	sesso	relazione	note

*(Questi dati dovrebbero essere già presenti sul crm poiché collegati agli strumenti n. 1 e n.4)*

### A. Motivazioni, aspettative e disponibilità

- (se pertinente) Il progetto è stato condiviso da tutti i conviventi, figli inclusi?
- (se pertinente) Come avete coinvolto i vostri figli in questa esperienza? Come hanno reagito alla proposta?
- Avete indicato delle preferenze riguardo alle caratteristiche dell'ospite/degli ospiti (riguardo al genere, al numero, all'età, o ad altre caratteristiche, ad esempio non fumatori, amanti degli animali,...). Volete aggiungere o cambiare qualcosa? Quali sono le motivazioni?
- Quali sono le aspettative riguardo questa esperienza? (chiedere a TUTTE le persone presenti)
- Avete letto il Codice di condotta di RWI? Ne condividete i principi e le norme comportamentali descritte?
- C'è qualcosa che la/vi preoccupa?
- C'è qualcosa che la/vi entusiasma?
- Quali sono secondo lei/voi gli aspetti positivi che questa esperienza porterà a lei/ alla vostra famiglia/gruppo di convivenza?
- Come immagina/immaginate cambierà la vostra vita durante l'esperienza dell'accoglienza in famiglia?

*Continua...*

... segue

- Cosa conosce/conoscete della realtà delle persone migranti e rifugiate?
- Nel suo/ vostro giro di amicizie, ci sono persone di origine straniera?
- Ha/avete consuetudini di collaborazione o di lavoro con gruppi, associazioni, enti che lavorano per e con persone migranti?
- Cosa si aspetta/vi aspettate da Refugees Welcome?

## B. Caratteristiche dell'abitazione e del progetto di convivenza

- Titolo di abitazione (proprietà, affitto, comodato, case popolari, ecc)
- (Se pertinente) Il proprietario è al corrente della vostra proposta di ospitalità? è d'accordo?
- Da quanto tempo vive/vivete in questa casa? quali sono i rapporti con il vicinato?
- Quali spazi, oltre la camera da letto riservata, potranno utilizzare gli ospiti (spazi comuni, cucina, studio, spazi esterni)?
- La camera da letto riservata all'ospite/agli ospiti è munita di chiavi che consentano di chiuderla dall'interno?
- La stanza ha un armadio in cui la/le persone ospitate possono mettere i propri effetti personali?
- C'è la possibilità di un servizio igienico riservato per l'ospite/gli ospiti? I servizi igienici sono chiudibili dall'interno?
- Avete una stanza che potrebbe essere adibita ad area di gioco per bambini e/o le bambine ospiti?
- Quanto tempo lei/ciascuno di voi trascorre mediamente in casa?
- Quanto tempo lei/ciascuno di voi pensa di poter/voler trascorrere con l'ospite/gli ospiti?
- Come pensa/pensate si svolgerà la vita in casa? Vi farebbe piacere pranzare e/o cenare con l'ospite/gli ospiti? Pensate sia meglio che ognuno cucini per sé?
- In casa ci sono delle regole che la persona/ le persone ospitate (adulti e bambini) dovrebbero rispettare? (es. orari di rientro, orario dei pasti, visite di amici o parenti, consumo degli alimenti, ...)
- Che accordi vorreste prendere per quanto riguarda la gestione economica dell'ospitalità? Vi aspettate e vorreste chiedere un contributo agli ospiti per le spese di gestione della casa? per il vitto? O pensate di poter/voler provvedere voi? In caso di speciali necessità (visite mediche specialistiche, costi per pratiche amministrative burocratiche, ...) potete/volete supportare economicamente la persona/le persone ospitate?

## C. Accompagnamento all'inclusione sociale

- Pensate di poter aiutare l'ospite/gli ospiti ad integrarsi nel contesto territoriale? Se sì, come?
- Svolge/svolgete attività sociali, politiche, sportive, artistiche o di volontariato? Se sì, in quale ambito
- Pensa/pensate di mettere in contatto l'ospite/gli ospiti con le associazioni con cui collabora? Con altre? Se sì, quali
- Che conoscenza ha/avete dei servizi e delle risorse del territorio? Potete facilitare l'accesso dell'ospite/degli ospiti a tali servizi condividendo informazioni e, in caso sia necessario, fungendo da intermediari e/o accompagnandoli?
- (se pertinente) Pensa/pensate di poter aiutare la famiglia ospite per ciò che riguarda l'integrazione e il benessere dei loro figli? (inserimento scolastico, attività di svago, l'iscrizione al SSN, scelta del pediatra di base, accesso a servizi specialistici, ...)
- Pensa/pensate di coinvolgere l'ospite/gli ospiti in alcune vostre attività del tempo libero? Quali? Se no, perché?
- Pensate di poter aiutare i vostri ospiti a creare nuove relazioni sociali?
- Pensa/pensate di poter contribuire ad attivare occasioni formative e/o lavorative per l'ospite/gli ospiti?
- (se pertinente) Pensa/pensate di poter proporre ai bambini/alle bambine/ adolescenti ospiti attività/opportunità adatte a loro e di poterli aiutare a creare relazioni con coetanei? Se sì, come?
- Pensa/pensate di coinvolgere altri familiari non conviventi? Se sì, quali?
- Le/vi piacerebbe essere coinvolto/i nei contatti e nelle attività dell'ospite/degli ospiti?

**Il primo incontro con** le persone che hanno manifestato la disponibilità ad ospitare generalmente si svolge presso la sede RWI o in uno spazio sociale adeguato, ha una durata di un'ora, un'ora e mezza, e mira ad **offrire chiarimenti ed approfondimenti sull'associazione e sulla proposta di accoglienza in famiglia**, nonché a **raccogliere informazioni rilevanti per la valutazione dell'idoneità all'esperienza di accoglienza (Strumento n°7, sez. A)**. Il primo colloquio è dunque un'opportunità di conoscenza reciproca e i nostri interlocutori saranno interessati a conoscere noi, l'associazione e la nostra proposta, quanto noi siamo interessati a conoscere loro, le loro motivazioni, la loro esperienza.

In genere in quest'occasione le persone chiedono:

- chi sono le persone che cercano ospitalità? Le conosciamo personalmente?
- che tipo di supporto garantisce RWI? quali risorse mette a disposizione? ci sono contributi economici?
- quali sono le tappe per arrivare all'avvio della convivenza? per quanto tempo bisogna garantire la propria disponibilità? cosa si fa se al ter-

mine previsto le persone ospitate non hanno un'altra soluzione abitativa?

Tra le informazioni da acquisire, risulta molto importante **l'area relativa alle motivazioni e alle aspettative** delle persone che offrono ospitalità - di ciascun membro della famiglia o gruppo di convivenza, se di questo si tratta.

Come si accennava, può capitare di trovarsi di fronte a persone in malafede, che immaginano di poter soddisfare i propri bisogni sfruttando le persone ospitate. Non è facile scoprire le loro cattive intenzioni, perché in genere si tratta di persone che simulano un altro tipo di interesse e motivazione. Tuttavia, la **chiara esposizione dei principi e della metodologia RWI, che prevedono tolleranza zero per qualsiasi forma di abuso e sfruttamento e un accompagnamento costante e puntuale da parte dei facilitatori**, in molti casi costituisce un sufficiente deterrente a proseguire. In altri casi, si tratta di persone che hanno davvero frainteso la cornice e gli scopi dell'accoglienza in famiglia, aspettandosi ad esempio una specie di scambio ospitalità/lavoro domestico, e in questi casi si assiste di norma all'aperto ritiro della disponibilità ad accogliere. Altre volte anco-

ra, seppur la motivazione possa essere considerata congrua, le aspettative possono risultare poco centrate. È questo il caso, ad esempio, in cui le persone si aspettano di trascorrere necessariamente tanto tempo con le persone ospitate, di diventare punti di riferimento importanti, di ottenerne le confidenze - aspettative di condivisione a volte poi deluse dalle persone ospitate che, per varie ragioni, possono voler mantenere una certa distanza emotiva e riserbo. O, diversamente, il caso di persone che si aspettano ospiti con un altissimo livello di autonomia e un'esperienza di scambio culturale non gravata dai nodi e dagli ostacoli dei percorsi di inclusione sociale. Si tratta in questi casi di verificare quanto tali aspettative siano rigide o quanto le persone vogliano e possano rimetterle in gioco dopo il confronto con i facilitatori.

**Situazioni più difficili da maneggiare possono derivare da motivazioni e aspettative della cui incongruità le persone hanno poca o nessuna consapevolezza.** C'è chi pensa non ci sia niente di male ad ospitare una giovane donna che potrebbe diventare una compagna di vita, chi aspira a diventare genitore o nonno/a, chi vorrebbe che qualcun altro gli somigliasse e seguisse le sue

orme, chi ha dei conflitti irrisolti con la propria famiglia di origine e spera in una forma di risarcimento o rivalsa.

Se le motivazioni e le aspettative espresse fossero risultate incongruenti con i principi e gli obiettivi descritti nella prima parte del documento e rigide, i facilitatori potrebbero già in questa fase proporre al team una valutazione di inidoneità.

Se durante l'incontro emerge un interesse o una disponibilità ad ospitare anche **nuclei familiari con minorenni al seguito**, è importante indagare alcuni aspetti specifici:

- la presenza di aspettative, anche poco consapevoli, di tipo genitoriale e/o educativo;
- la partecipazione e il coinvolgimento di eventuali figli conviventi, con modalità adeguate alla loro età, nella scelta di ospitare altri bambini/bambine/adolescenti. In un'ottica di rispetto dei diritti dei minorenni, non va infatti dato per scontato che il desiderio degli adulti di aiutare sia compreso e/o condiviso da bambini e bambine; condividere spazi, giochi e attenzioni è frutto di un processo di adattamento più lungo e complesso che per gli adulti. Diversa, ma co-

munque non scontata, la situazione per gli adolescenti che potrebbero vedere in quest'esperienza un arricchimento e un'opportunità;

- la disponibilità a rendere alcuni spazi della casa accoglienti per i bambini e le bambine, in particolare adibendo un'area della casa al gioco, liberandola da oggetti di valore, fragili o pericolosi. Questo aspetto potrà essere meglio esplorato successivamente durante l'incontro a casa.
- la disponibilità a facilitare l'accesso ai servizi socio-sanitari e educativi dedicati all'infanzia, ad es. scuola, pediatra di base, attività extrascolastiche.

Esplorare questi aspetti permette di valutare fin da subito se vi siano motivazioni, aspettative e risorse adeguate a un abbinamento con nuclei familiari con minorenni.

In tutti i casi, condividere la bellezza e, contemporaneamente, la complessità dell'esperienza che RWI propone offre la possibilità alle persone che si sono proposte per ospitare di scegliere in piena consapevolezza se e come partecipare al progetto di innovazione sociale e culturale. Non è infrequente che già il primo incontro apra a una

riflessione più accurata circa l'idea di ospitare e che la persona/le persone che hanno offerto ospitalità vogliano prendersi più tempo, raccogliere maggiori informazioni, decidere se cambiare progetto o calibrare meglio aspettative e motivazioni. Accade anche che, alla luce delle informazioni ricevute e del confronto con i facilitatori, l'idea di ospitare si riveli non realizzabile nei tempi e nelle modalità ipotizzate: nel modello di RWI questa circostanza viene considerata un'espressione di acquisita consapevolezza e responsabilità, non come un "tirarsi indietro".

Il primo incontro dovrebbe comunque concludersi chiedendo alle persone interessate di prendersi qualche giorno per riflettere e, se è il caso, discutere nuovamente insieme, informando che saranno ricontattate da uno dei facilitatori per concordare un successivo incontro.

**Il secondo incontro** con le persone che hanno manifestato la disponibilità ad ospitare generalmente si tiene presso la loro abitazione, ha una durata variabile in relazione alla valutazione dell'utilità di un terzo incontro, e mira a **offrire risposta alle domande e ai dubbi che possono essere sorti dopo il primo incontro e a verificare e approfondire gli**

**aspetti che riguardano la disponibilità e l'uso degli spazi, nonché le condizioni di sicurezza e privacy che questi possono garantire, in linea con i criteri indicati nella traccia di intervista telefonica (Strumento n°7, sez. B)**

Se durante l'incontro di persona è emerso un interesse o una disponibilità ad ospitare anche **nuclei familiari con minorenni al seguito**, è importante verificare la presenza o la disponibilità presso l'abitazione di alcuni elementi necessari ad accogliere in modo specifico questo target o, al contrario, di elementi che potrebbero costituire elementi di rischio per l'integrità e il benessere delle persone minorenni ospitate:

- la presenza di una stanza dedicata al gioco e di un giardino o cortile condominiale protetto. Se non sono già presenti figli piccoli in casa, si può discutere con la famiglia sulla disponibilità ad adibire uno spazio di gioco per i bambini e le bambine ospitati libero da oggetti di valore, fragili o pericolosi su cui i bambini potrebbero farsi male o che potrebbero ingerire per errore;
- la possibilità di adibire uno spazio per il cambio pannolino tipo fasciatoio per bambini nella fascia 0-3;
- la presenza nel quartiere di asili nido, scuole

per l'infanzia e altri ordini di scuole raggiungibili con brevi tratti a piedi o con mezzi pubblici, di parchi gioco e di altri servizi gratuiti dedicati all'infanzia (es. oratori, ludoteche);

- la presenza di animali in casa che non siano abituati ai bambini, delicati o pericolosi (es. ragni, piranha, serpenti...);
- la presenza di armi in casa regolarmente detenute;

I facilitatori possono valutare se completare in questo incontro la raccolta delle informazioni necessarie o rimandare ad un **terzo incontro** con un **focus specifico sul contributo che le persone che hanno offerto ospitalità possono e vogliono dare ai percorsi di inclusione sociale delle persone ospitate (Strumento n°7, sez. C)**

Le persone che ospitano possono svolgere un ruolo importante di **supporto e facilitazione per l'accesso ai servizi e alle opportunità del territorio**. In particolare, **per quanto riguarda i servizi socio-sanitari**, le persone che ospitano, fornendo informazioni, orientamento ed eventuale accompagnamento ad un sistema molto diverso da quello del paese di provenienza, possono accrescere la capacità di scelta delle persone ospiti e la loro adesione verso le cure e gli interventi proposti.

**Nel caso di ospitalità di nuclei familiari con minorenni**, questa funzione della famiglia accogliente è ancor più importante. Le persone che ospitano possono orientare e supportare i genitori o la madre per reperire e attivare le risorse e le opportunità necessarie a garantire il benessere e i diritti dei bambini e delle bambine; possono, ad esempio, **facilitare l'accesso all'istruzione** fornendo informazioni, orientamento ed eventualmente accompagnamento per l'iscrizione scolastica, e **sostenere l'integrazione scolastica** facilitando le relazioni tra genitori e docenti e la partecipazione attiva dei primi alla vita scolastica dei figli (ad es. i colloqui con gli insegnanti, le uscite didattiche...); possono **facilitare l'accesso alle cure mediche e la valutazione e la presa in carico specialistica in caso di disagi o difficoltà di natura psicologica**, nei modi di cui si è già detto sopra e con particolare attenzione a mantenere una posizione di ascolto e di confronto. Sulle questioni della salute fisica e mentale di bambini e bambine, infatti, potrebbero crearsi tensioni e difficoltà per la diversa declinazione culturale dei concetti di salute, malattia e cura, soprattutto con riferimento alla salute mentale. Gli ospitanti potrebbero ritenere che uno o entrambi i genito-

ri esponano i propri figli a situazioni di pregiudizio, rischio o a condotte maltrattanti e/o potrebbero ritenere opportuno assumere su di sé le funzioni genitoriali al loro posto. È importante che i facilitatori prefigurino questi possibili scenari per esplorare opinioni e atteggiamenti delle persone che offrono ospitalità e le avvertano che in questi casi sarà necessario che segnalino con tempestività la situazione al facilitatore che insieme al GT attiverà le azioni più opportune.

Nell'arco degli incontri programmati, è bene chiarire alcuni punti relativi al supporto economico della convivenza: a volte le persone disponibili ad ospitare chiedono con chiarezza se vi sia un supporto economico da parte dell'associazione per sostenere le spese personali delle persone ospitate o se queste siano in grado di provvedere autonomamente o ancora se ci si aspetta che tali costi siano sostenuti da chi ospita. Se il tema non viene proposto dalle persone disponibili ad ospitare, è bene che lo facciano i facilitatori per offrire ulteriori utili elementi di valutazione e riflessione: RWI non fornisce un supporto economico alle persone che ospitano ma, se richiesto, può fornire supporto economico per sostenere i costi connessi al percorso di

inclusione sociale delle persone ospitate, ad esempio quelli relativi al rinnovo del permesso di soggiorno o all'iscrizione scolastica. La persona/le persone che ospitano possono stabilire in quale misura possono/vogliono contribuire economicamente a sostenere i costi della convivenza e del percorso di inclusione sociale delle persone ospitate: generalmente sono disponibili a farsi interamente carico delle utenze domestiche, dei prodotti per l'igiene della casa e del vitto ma non è scontato; a volte possono offrirsi di contribuire all'acquisto di beni personali o di sostenere i costi connessi al percorso di inclusione sociale; evidentemente questo aspetto è insieme agli altri rilevante per la definizione di ipotesi di matching.

### La profilazione delle persone che chiedono ospitalità

#### *Il primo contatto telefonico*

Come per le persone che offrono ospitalità, il facilitatore che ha avuta assegnata un'iscrizione sul

CRM contatta telefonicamente la persona iscritta non più di 15 giorni dopo.

In considerazione delle possibili difficoltà linguistiche e dell'opportunità di rimandare all'incontro in presenza la conoscenza reciproca e la verifica delle condizioni essenziali per proseguire, il primo contatto telefonico con le persone che cercano ospitalità sarà molto breve e finalizzato essenzialmente a verificare il permanere dell'interesse ad intraprendere un'esperienza di accoglienza in famiglia e il luogo di residenza attuale della persona/della famiglia. Bisogna anche verificare la presenza di familiari al seguito e annotare non il nome ma l'età, il genere e il grado di parentela, nonché verificare che siano al corrente e condividano la possibilità di fare esperienza di accoglienza in famiglia. La telefonata dovrebbe concludersi con la programmazione dell'incontro in presenza, verificando se sia necessaria la presenza di un mediatore culturale. La verifica dei requisiti essenziali di idoneità viene rimandata al primo incontro.

## Strumenti n°6: traccia primo contatto telefonico

Facilitatore: [nome e Cognome]

Data:

Nome:

Cognome:

Data di Nascita:

Comune Di Residenza Abituale:

Indirizzo Email:

Telefono:

Professione:

*(Questi dati dovrebbero essere già presenti sul crm poiché collegati alla scheda di iscrizione)*

Conferma familiari al seguito [n°]

Grado parentela   età   sesso   note

Lei ha scritto che la sua motivazione per partecipare al progetto è la seguente. Potrebbe dirmi meglio?

I familiari al seguito sono al corrente? sono d'accordo?

Prossimo appuntamento

Note

### *Gli incontri di conoscenza*

Nell'arco di circa un mese, attraverso i due o tre incontri previsti, i facilitatori dovranno raccogliere le informazioni comprese nella **Traccia di intervista alle persone che offrono ospitalità**. Tuttavia, la conoscenza e lo scambio di informazioni tra RWI e le persone che chiedono ospitalità potrebbe richiedere un tempo maggiore di quello dedicato alle persone che offrono ospitalità, a causa dell'insufficiente livello di conoscenza e comprensione della lingua italiana, dell'insufficiente conoscenza del contesto e di altre variabili culturali rilevanti. Alcuni di questi dati dovrebbero essere già conosciuti dal team di lavoro, poiché richiesti nel modulo di iscrizione e verificati nel corso del primo contatto telefonico, e dovrebbero orientare il team nella scelta dei facilitatori che condurranno gli incontri, in base alla loro conoscenza delle lingue veicolari più comuni, o orientare alla co-conduzione dei colloqui con un mediatore/una mediatrice culturale.

## Strumenti - n 7: Traccia di intervista alle persone che chiedono ospitalità

La traccia di intervista ha lo scopo di facilitare la discussione e guidarvi nella raccolta delle informazioni necessarie a costruire il miglior progetto di accoglienza possibile.

**La raccolta delle informazioni contenute nell'intervista avviene in più incontri, generalmente tre.**

Consigliamo di dedicare il **primo incontro** alla verifica dei requisiti minimi di idoneità, alla presentazione di RWI e dell'esperienza di accoglienza in famiglia, alla presentazione di tutte le misure di protezione e salvaguardia promosse da RWI; il **secondo incontro** ad offrire risposta alle domande e ai dubbi che possono essere sorti dopo il primo incontro e a raccogliere informazioni sull'attuale situazione personale e/o familiare delle persone incontrate; il **terzo incontro** alla definizione degli obiettivi cui puntare durante e attraverso l'esperienza di accoglienza in famiglia.

Le domande che riguardano la salute psicologica delle persone adulte e minorenni toccano aspetti sensibili della vita delle persone, su cui non è scontato che queste vogliano rispondervi, e devono essere poste con cautela e rispetto. Se non avete chiaro come, confrontatevi con il coordinatore e/o lo psicologo del team.

Se prendete appunti o annotate le informazioni direttamente sul CRM, ricordatevi di chiedere sempre preventivamente il consenso informato e spiegate l'obiettivo.

Nome e cognome facilitatori/facilitatrici:

Data e luogo i incontro:

Data e luogo ii incontro:

Data e luogo iii incontro:

Dati anagrafici

- Nome
- Cognome:
- Data di Nascita:
- Nazionalità:
- Comune attuale di residenza:
- Lingue parlate:

*(Nota: questi dati dovrebbero essere già presenti sul crm poiché collegati alla scheda di iscrizione)*

- Familiari al seguito in Italia (inserire i dati di tutti i componenti del nucleo familiare in Italia che richiedono accoglienza)

Nome	Cognome	Età	Sesso	Grado Di Parentela	Note
------	---------	-----	-------	--------------------	------

- Approfondimento sulla conoscenza della lingua italiana
  - comprende/no e parla/parlano fluentemente?
  - comprende/comprendono bene ma ha/hanno difficoltà di espressione?
  - ha/hanno difficoltà di comprensione ed espressione?
  - preferirebbe/ro che gli incontri fossero facilitati da un mediatore/una mediatrice culturale?

Continua...

... segue

### A. Motivazioni e aspettative

- (se pertinente) Chi di voi ha proposto agli altri di fare l'esperienza di accoglienza in famiglia? La proposta è stata condivisa da tutta la famiglia? Avete chiesto ai vostri figli? Cosa ne pensano?
- Cosa sai/sapete di RWI e dell'accoglienza in famiglia?
- Per quali motivi state considerando la possibilità di un'accoglienza in famiglia?
- Quali sono le aspettative riguardo questa esperienza? Pensi che questa esperienza possa migliorare la tua/vostra vita in Italia? Come? Come pensi che le persone disponibili ad ospitare possano aiutarti/vi?
- Che tipo di difficoltà hai/avete incontrato in Italia? Quali difficoltà ci sono ancora?
- Attualmente hai/avete bisogno di:
  - Supporto legale
  - Supporto per il disbrigo di pratiche burocratiche
  - Orientamento per l'inserimento nel mondo del lavoro
  - Cure sanitarie
  - Supporto psicologico
  - Altro.....
- I tuoi/vostri prossimi obiettivi sono:
  - Apprendere meglio l'italiano
  - Conseguire un titolo di studio
  - Conseguire una qualifica professionale
  - Trovare un lavoro
  - Trovare un'abitazione
  - Inserire i/le bambini/bambine in attività sportive o ricreative
  - Altro.....
- Potresti/e raccontare una cosa particolarmente positiva della tua/vostra esperienza in Italia?
- Per quanto tempo vorresti/e essere ospitato/a/i?
- Pensi/pensate di restare in Italia? quanto a lungo?

### B. Situazione in Italia

- Approfondimento situazione documentale;
  - Permesso di soggiorno (motivi e scadenza, necessità di rinnovo e/o conversione, assistenza legale);
  - Altri documenti (Codice fiscale? Carta d'identità? Tessera sanitaria? Patente di guida?);
- Approfondimento situazione abitativa.
  - Vive in una struttura di accoglienza? Di che tipo? (SAI, CAS, comunità educativa, comunità madre/bambino, strutture protette,...); Fino a quando è prevista la permanenza nella struttura di accoglienza?
  - Vive presso amici o familiari? Chi sono? Fino a quando sono disponibili ad accogliere?
  - Vive in autonomia? (appartamento in affitto, stanza in affitto, comodato d'uso, ...) Quali sono i motivi per cui adesso chiede ospitalità? Da quando vorrebbe essere ospitato/ospitati?
- Relazioni amicali e familiari già esistenti in Italia: se sì, specificare (nome e cognome, età, nazionalità, città di residenza, contesto della conoscenza);
- Familiari nel paese d'origine o all'estero che si vorrebbe far arrivare in Italia? Se sì, specificare;
- Attuale fonte di reddito; se sì, specificare;

### C. Studi e formazione professionale

- Titolo di studio/qualifica professionale nel paese d'origine;
- Esperienze lavorative pregresse. Se sì, specificare quale tipo di attività, luogo di svolgimento, durata;
- Esperienze di lavoro svolte in Italia. Se sì, specificare quale tipo di attività, luogo di svolgimento, durata;
- Sei interessato a frequentare altri corsi formativi o professionalizzanti; se sì, quali? se no, perché?

Continua...

... segue

- Sei in cerca di lavoro? se sì, che tipo di lavoro? se no, perché?
- In generale, quali sono le tue aspettative e obiettivi per quanto riguarda il lavoro? che cosa ti piacerebbe fare in Italia?

#### **D. Salute e vulnerabilità**

- Come va la tua salute?
- Malattie croniche che richiedono assistenza particolare? Se sì, specificare;
- Forme di disabilità. Se sì, specificare;
- Terapie mediche/farmacologiche in corso. Se sì, specificare;
- Sei stato visitato da un medico in Italia? sei stato ricoverato in ospedale? Qualcuno dei tuoi familiari? Se sì, specificare;
- Attualmente hai/avete particolari preoccupazioni o cause di stress?
- Dormi bene la notte? Mangi regolarmente? Ti dedichi volentieri alle attività quotidiane?
- Sai cosa significa "psicologo"? Sai cosa significa "psichiatra"? Hai mai incontrato uno psicologo e/o uno psichiatra in Italia? I tuoi figli? Se sì, specificare. Se no, pensi che potrebbe interessare o essere utile a te o qualcuno della tua famiglia?

#### **E. Persone Minorenni**

- I tuoi/vostri figli andavano a scuola nel paese d'origine? Se sì, per quanti anni hanno frequentato? Se no, perché? che facevano durante il giorno?
- Tutti o alcuni dei tuoi/vostri figli vanno o sono andati a scuola in Italia? Se sì, in che classe e scuola? Se no, vorresti/e inserirli? che fanno durante il giorno al momento?
- I tuoi figli svolgevano delle attività ricreative/sportive nel paese d'origine?
- Vorresti che i tuoi figli partecipassero ad attività ludiche/sportive/di socializzazione con altri coetanei?
- I tuoi figli hanno ricevuto le vaccinazioni di base? Se sì, quali?
- Hai notato degli atteggiamenti/cambiamenti/difficoltà che ti hanno preoccupato nei tuoi figli dopo la partenza, durante il viaggio o a seguito dell'arrivo in Italia? Se sì quali? E' stato fatto qualcosa per aiutarli?
- Se è stato inserito a scuola in Italia hai mai notato qualche difficoltà (a parte la comprensione linguistica)? Ad es. concentrazione o nella relazione coi compagni o insegnanti.
- La scuola stessa ti ha mai segnalato qualche difficoltà (a parte quella linguistica)? Se sì, ti hanno consigliato qualcosa per aiutarli? (es. una valutazione logopedica o diagnostica, una persona che li aiuti nei compiti.)
- Di cosa pensi abbiano più bisogno i tuoi figli al momento?

Il **primo incontro** con le persone che cercano ospitalità in genere si svolge presso la sede RWI o in uno spazio sociale adeguato, ha una durata di un'ora, un'ora e mezza, e ha l'obiettivo di **verificare i requisiti minimi richiesti, presentare RWI e, nei dettagli, l'esperienza di accoglienza in famiglia**; questo primo incontro dovrebbe infatti consentire a ciascuno di valutare la propria richiesta di accoglienza con maggiore consapevolezza. **Nel caso di nuclei familiari con minorenni al seguito, dovrebbero parteciparvi tutti i membri della famiglia, compresi figli e figlie.** Bambini e bambine hanno infatti anch'essi paure, dubbi, aspettative, bisogni e desideri rispetto al futuro e probabilmente potrebbero averne anche rispetto al progetto di accoglienza in famiglia, sia che i genitori abbiano introdotto loro questa possibilità prima del colloquio e tanto più quando questo non è stato fatto. L'ascolto dei minorenni nelle situazioni che li riguardano, sancito dalla CRC, è fondamentale per creare le basi di una positiva esperienza di accoglienza per bambini, bambine e adolescenti che, già sradicati dal proprio contesto d'origine a causa del percorso migratorio, hanno diritto e bisogno di essere informati e rassicurati sul nuovo contesto di accoglienza e sulle

possibilità che all'interno di esso ci sia spazio per i loro bisogni primari, relazionali ed emotivi.

In questo caso è particolarmente importante la co-conduzione di due facilitatori, i quali dovrebbero assicurare **un'attenzione specifica all'ascolto e alla partecipazione dei bambini e delle bambine**, con modalità adeguate alla loro tappa evolutiva, stando ben attenti a non esporli/e a situazioni stressanti o a conversazioni non adatte alla loro età.

Il primo incontro è un'occasione cruciale per **stabilire le premesse per una relazione di fiducia**: è importante verificare quanto di ciò che si sta descrivendo corrisponda alle informazioni e/o alle aspettative che la persona o la famiglia aveva nel momento in cui si è iscritta in piattaforma; è inoltre necessario presentare accuratamente e **fornire informazioni su tutte le misure di protezione e salvaguardia** promosse da RWI: la presenza di personale tecnico a cui far riferimento in caso di situazioni di abuso e violenza di genere, la presenza di strumenti di segnalazione di tali situazioni, un processo di selezione delle famiglie ospitanti che garantisce la sicurezza delle persone ospitate, la presenza di personale formato sulle tematiche relative all'abuso e alla violenza di genere.

Il primo incontro potrebbe anche concludersi qui, lasciando alle persone un tempo per riflettere sulle informazioni ricevute, per confrontarsi con persone di fiducia della rete familiare o amicale allargata, per rivalutare il proprio interesse nei confronti di questa esperienza. I facilitatori devono annotare sul CRM le loro osservazioni segnalando eventuali aspetti di criticità emersi, da approfondire nei successivi incontri.

**I requisiti essenziali da verificare** potrebbero variare in relazione a specifici gruppi target e/o a specifici obiettivi, generalmente dovrebbero comprendere:

- motivazione espressa congruente;
- residenza attuale in un territorio in cui è presente un GT;
- sufficiente conoscenza della lingua italiana o conoscenza di una lingua veicolare<sup>6</sup>.

Se le motivazioni e le aspettative espresse fossero risultate incongruenti con gli obiettivi dell'acco-

glienza in famiglia e rigide, i facilitatori potrebbero già in questa fase proporre al team una valutazione di idoneità o decidere comunque di approfondire in un successivo incontro. A volte le persone si iscrivono in piattaforma per chiedere ospitalità senza conoscere i dettagli della proposta, a volte la immaginano come una mera soluzione abitativa e non sono interessati a costruire una relazione con le persone che potrebbero ospitarle, né a condividere regole di convivenza; altre volte si aspettano che le persone disponibili ad ospitare siano in grado di risolvere tutti loro problemi, che certamente troveranno loro un lavoro o che si occuperanno dei loro figli al posto loro; alcune persone, inoltre, vivono situazioni troppo complesse per essere gestite tecnicamente ed emotivamente dalle persone disponibili ad ospitare e necessitano di una presa in carico professionale integrata.

Anche in questo caso, è corretto dare alle persone interessate una restituzione sulla valutazione

<sup>6</sup> Pensiamo all'esperienza di accoglienza in famiglia come un passaggio piuttosto avanzato dei percorsi di inclusione sociale. Sufficiente non significa perfetta ma bisogna considerare che la barriera linguistica, in un contesto che non può garantire mediazione culturale continua, può diventare un grosso problema. Persone che non conoscono sufficientemente la lingua italiana ma parlano e comprendono una lingua veicolare possono tuttavia essere abbinate a persone disponibili ad ospitare che conoscono la stessa lingua veicolare

di inidoneità, con molto tatto e avendo prima deciso insieme al team che tipo di restituzione dare. Bisognerà trovare le parole giuste per non minare ulteriormente lo stato d'animo di persone già provate e rimandare il messaggio che effettivamente la loro è una situazione senza via di uscita; meglio ancora, il gruppo dovrebbe attivare le risorse professionali del territorio e occuparsi dell'invio e del referral. Ove opportuno e possibile, inoltre, si può proporre un coinvolgimento in altre attività ed iniziative dell'associazione.

**Per quanto riguarda i nuclei dove sono presenti figli minorenni**, è importante che **ad essere ascoltati non siano solo gli adulti**: in presenza di bambini, bambine, adolescenti è infatti fondamentale che questi siano ascoltati e resi partecipi delle decisioni che li riguardano nel nuovo percorso di accoglienza, come sancito dalla CRC. È importante che venga spiegato con parole adatte alla loro capacità di comprensione il senso del percorso di accoglienza in famiglia, e che vengano tenuti in attenta considerazione i loro dubbi, aspettative, bisogni e paure, accogliendoli e cercando di rispondervi per quanto possibile anche già durante l'intervista.

### In sintesi: il 1° incontro di conoscenza

Chi se ne occupa: 2 facilitatori/trici

Quanto dura: 1/1 e · h

Che obiettivi ha: verificare i requisiti essenziali, presentare RWI e il progetto dell'accoglienza in famiglia.

Strumento: 7

**Il secondo incontro** con le persone che cercano ospitalità generalmente si tiene presso la sede RWI o in uno spazio sociale adeguato e ha una durata di un'ora, un'ora e mezza, ha l'obiettivo di **offrire risposta alle domande e ai dubbi che possono essere sorti dopo il primo incontro e raccogliere informazioni sulla loro attuale situazione personale e/o familiare.**

**Nel caso di nuclei familiari con minori**, è preferibile che stavolta bambini e bambine non siano presenti, per consentire alla madre/al padre/ai genitori di esprimersi più liberamente, di affrontare questioni che loro stessi e/o i facilitatori ritengano non possano essere affrontate in presenza dei figli. Ci sono temi molto sensibili - i legami perduti, le esperienze dolorose nel paese di provenienza e durante il viaggio - che è bene non sollecitare ma che se dovessero spontaneamente emergere da parte degli adulti potrebbero risultare disturbanti per i bambini e le bambine, a volte riattivando vissuti angosciosi e potenzialmente traumatici. I facilitatori dovrebbero pertanto chiedere agli adulti, in occasione della telefonata per fissare l'appuntamento, se possono venire in orario scolastico o se hanno la possibilità di affidare per qualche ora i figli a

qualcuno di loro fiducia. Se questo non fosse possibile, i facilitatori dovrebbero organizzare l'incontro in modo che uno dei due possa dedicarsi ai bambini, previo loro consenso e quello dei genitori, in uno spazio attiguo a quello dove si svolge il colloquio, preferibilmente dotato di giochi, colori e carta.

Per la **raccolta delle informazioni**, è importante chiarire che le domande che verranno poste sono state pensate affinché l'abbinamento e l'esperienza di accoglienza in famiglia possano essere il più possibile corrispondenti alle motivazioni, alle esigenze e agli obiettivi dei protagonisti, esplorando le risorse di cui ogni individuo o nucleo familiare dispone e di quelle che potrebbero emergere con un supporto mirato.

**Le aree da esplorare** sono quelle indicate nella traccia di intervista: status giuridico amministrativo, istruzione e formazione, lavoro, abitare e capitale sociale, salute e aspetti di vulnerabilità. Trattandosi di dimensioni strettamente interdipendenti, a volte, quando ne viene a mancare anche una sola, è molto facile perdere o non riuscire a sviluppare neanche le altre.

### Situazione documentale:

Essere titolari di un **permesso di soggiorno** è requisito essenziale per poter accedere all'esperienza di accoglienza in famiglia. Tuttavia, il fatto di esserne titolari al momento dell'iscrizione in piattaforma o dell'avvio della convivenza non sempre è garanzia per il futuro. Fatta eccezione per lo status di rifugiato, tutte le altre tipologie di permesso di soggiorno sono soggette a verifica dei requisiti per il rinnovo o necessitano di essere convertite in altre tipologie. In fase di profilazione, dunque, bisogna verificare attentamente l'eventuale prossima scadenza del titolo di soggiorno, l'esistenza delle condizioni per rinnovarlo o convertirlo, le necessità di assistenza legale.

Generalmente, chi si iscrive in piattaforma per chiedere ospitalità, ha già anche il **codice fiscale**; tuttavia, vale la pena di verificare anche questo dato, poiché solo chi ha il codice fiscale può richiedere l'iscrizione anagrafica, la carta d'identità italiana, l'iscrizione al SSN.

### Abitazione

Molte delle persone che chiedono ospitalità sono in uscita dal sistema di accoglienza istituzionale e

intravedono nell'esperienza di accoglienza in famiglia una soluzione abitativa temporanea. Tuttavia, in fase di profilazione, dovrebbe essere chiarito che **l'esperienza di accoglienza in famiglia non è primariamente finalizzata a rispondere, peraltro transitoriamente, ai bisogni abitativi espressi**, seppure la ricerca condivisa di soluzioni abitative più stabili e l'attivazione delle risorse territoriali che possano favorirla saranno certamente obiettivi condivisi tra persone ospitate, persone ospitanti e RWI.

### Lavoro

La dimensione del lavoro e della produzione di reddito è centrale per qualsiasi progetto di autonomia e inclusione sociale. Condizioni di grande precarietà o di assenza di occupazione comportano un accompagnamento mirato - eventualmente anche all'acquisizione di nuove competenze spendibili nel mercato del lavoro - e tempi più lunghi.

Per le persone che già lavorano, gli orari di lavoro, la vicinanza del luogo di lavoro sono dettagli importanti per le ipotesi di matching.

**Nel caso dei nuclei familiari con minorenni**, specialmente se monoparentali e specialmente se si

tratta di minori nella fascia 0- 3 anni, è importante discutere con gli adulti di come conciliare il tempo della cura dei figli con quello del lavoro, o della ricerca di lavoro, ed esplorare le loro aspettative di supporto da parte degli ospitanti.

Esplorare quest'area potrebbe far emergere esperienze pregresse o attuali di sfruttamento lavorativo: in questo caso sarà necessario offrire ascolto e supporto, anche di tipo legale, attivando i sistemi di segnalazione e risposta previsti dall'organizzazione, anche attraverso il coinvolgimento del Safeguarding Policy Nazionale.

La rilevazione della situazione economica delle persone che chiedono ospitalità, non necessariamente ma quasi sempre coincidente con l'attività lavorativa, è importante sia per la costruzione del progetto di accoglienza in famiglia che per la valutazione dei rischi; sotto il primo profilo, consente ad esempio di prendere in considerazione o escludere abbinamenti in cui sia richiesto, dalle persone disponibili ad ospitare, una compartecipazione alle spese di gestione domestica; sotto il secondo profilo, la scarsa o nulla capacità economica deve essere considerata un fattore di rischio che può esporre a sfruttamento e abusi, in particolare **nel caso delle donne e/o madri sole**

**con i propri figli**, poiché uno dei maggiori fattori di rischio della violenza di genere è proprio la dipendenza economica o la mancanza di risorse proprie.

#### Studi e formazione

Esplorare quest'area serve a individuare competenze e risorse specifiche spendibili sul mercato del lavoro e competenze e risorse trasversali da attivare complessivamente per facilitare il percorso di inclusione sociale; inoltre, nel caso dell'attuale frequenza di un corso di studi o formazione, è necessario valutare se sia opportuno definire un periodo di accoglienza in famiglia che consenta di portarlo a termine. A volte, infatti, i giovani e le giovani interrompono gli studi perché pressati da esigenze di autosostentamento, anche quando sono prossimi a conseguire un titolo di studi o una qualifica professionale. Altri non hanno avuto tempo, modo o adeguate informazioni per accedere all'iter del riconoscimento dei titoli di studio o dei percorsi formativi raggiunti nel paese di origine.

**Per quanto riguarda i nuclei con figli minorenni**, il rispetto dei bisogni educativi e l'accesso all'istruzione svolgono un ruolo fondamentale sia per

l'integrazione che per il sano sviluppo psicofisico di bambine, bambini e adolescenti. La scuola offre ai minorenni stranieri un ambiente in cui possono acquisire conoscenze, sviluppare competenze, integrarsi socialmente e affrontare le sfide dell'adattamento a un nuovo contesto culturale. È uno strumento cruciale per favorire l'integrazione e il successo futuro dei minorenni stranieri nella società di accoglienza.

Per questo è importante che anche all'interno di un percorso di accoglienza, la famiglia ospitante possa essere di supporto per l'iscrizione a scuola e per facilitare le comunicazioni con gli insegnanti e più in generale nella gestione degli aspetti burocratici della scuola italiana, tenendo in considerazione le differenze linguistiche e le diversità del sistema educativo di provenienza. Inoltre, bambini e bambine della famiglia che ospita possono facilitare naturalmente la socializzazione dei loro coetanei ospitati e la loro presenza rappresenta pertanto un grande vantaggio in termini di possibilità di inclusione sociale.

#### Salute e vulnerabilità

Esplorare quest'area richiede particolare tatto e cautela, a volte un tempo di conoscenza più lun-

go, poiché si tratta di temi che riguardano più di altri la sfera intima delle persone e che spesso sono connotati da forti pregiudizi sociali e culturali. Si tratta certamente di informazioni importanti per sviluppare un progetto di accoglienza in famiglia che sia davvero rispondente ai bisogni delle persone ospitate, ma **non è detto che le persone si sentano pronte o desiderino riferire di questi temi in questa fase. In questo caso, in linea con il principio *do not harm*, i facilitatori devono limitarsi ad accogliere quanto le persone intendono condividere o non condividere, desistendo dal porre ulteriori domande o cercare di approfondire.**

Oltre agli aspetti organici della malattia, è importante tenere in considerazione anche gli aspetti legati alla sfera emotiva, alla salute mentale e al benessere psicosociale: le persone migranti sono infatti esposte, nel loro paese, durante il viaggio e nel paese di arrivo, ad esperienze estremamente critiche e dolorose che possono minacciare gravemente il loro benessere. Le conseguenze non sono lineari né scontate e possono variare dalla compromissione del benessere e delle loro abilità emotive, cognitive, relazionali ad uno stress acuto, fino a

condizioni di disagio di diversa gravità. Raramente questi sono temi familiari per le persone che incontriamo, almeno nei termini e nei modi in cui noi li esprimiamo, e non sempre le persone sono consapevoli o possono comunicare in modi a noi accessibili le loro condizioni di benessere emotivo e psicologico. Se parliamo con persone che non vengono dai paesi occidentali, è possibile che non conoscano la figura dello psicologo e che non distinguano le diverse figure che operano nel campo della salute - lo psicologo, lo psichiatra, il medico, l'infermiere.

I facilitatori dovrebbero introdurre delicatamente e gradualmente il tema, per esempio chiedendo alle persone come stanno in generale e raccontando che in Italia quando abbiamo un problema di salute che riguarda il corpo ci rivolgiamo al medico, così, quando affrontiamo situazioni difficili e ci sentiamo stressati o tristi è importante parlarne e possiamo inizialmente rivolgerci ad una persona fidata, che può essere un familiare, un amico, un operatore, un insegnante o un'altra figura di riferimento per noi. Nei casi in cui sentiamo di aver bisogno di uno specialista, o quando la situazione diventa per

noi davvero dolorosa e difficile da sostenere, allora c'è la possibilità di rivolgersi allo psicologo.

In questa fase è opportuno registrare eventuali esigenze e bisogni di salute così come riferiti direttamente dalle persone che cercano ospitalità. **Se le persone incontrate manifestano disagio o ansia nell'affrontare questi temi o se i facilitatori raccolgono elementi che possano far pensare ad una condizione di malessere emotivo o psicologico, è bene non insistere sull'argomento e chiedere supporto al team, valorizzando il ruolo dello psicologo, per definire gli ulteriori interventi.**

La raccolta delle informazioni non implica presa in carico o supporto, è svolta esclusivamente in vista della valutazione di idoneità per l'esperienza di accoglienza in famiglia ma, qualora emergano vulnerabilità, è possibile offrire orientamento e supporto per l'accesso ai servizi specialistici, sempre previo confronto con il coordinatore del team.

#### Persone minorenni

Molte volte le motivazioni che hanno portato un genitore, o entrambi, a lasciare il paese d'origine

sono fortemente legate al desiderio di offrire migliori opportunità di vita e un futuro più prospero ai propri figli, quindi probabilmente più questa dimensione sarà rilevante, più le persone avranno voglia di raccontare bisogni, paure, speranze e di porre domande su come sostenere il benessere dei propri figli. È utile raccogliere informazioni su come fino ad allora i genitori abbiano sostenuto il benessere e l'inclusione sociale dei propri figli, e la loro capacità di risposta a bisogni specifici, anche attraverso l'attivazione dei servizi territoriali, nonché verificare le loro aspettative di supporto da parte delle persone che offrono ospitalità.

In secondo luogo, è molto rilevante esplorare in maniera aperta e non intrusiva lo stato di benessere generale dei minorenni presenti, le relazioni attuali con i pari, eventuali problematiche preesistenti oppure emerse successivamente, notate dal genitore o segnalate da qualcuno negli ambiti frequentati dai figli (scuola, pediatra, operatori sociali..), al fine di sviluppare un progetto di accoglienza che sia il più possibile adatto alle caratteristiche e esigenze dei piccoli ospiti, oltre che per eventuali invii a servizi specialistici.

L'esplorazione di quest'area richiede ai facilitatori particolare attenzione, consapevolezza della parzialità del proprio punto di vista e un atteggiamento non giudicante, perché lo stile e le scelte educative dei genitori che incontriamo, nonché i bisogni evidenziati come prioritari per il benessere dei propri figli, sono connotate culturalmente. Potremmo quindi trovarci di fronte a modelli di genitorialità più o meno lontani da quelli maggiormente diffusi nella cultura occidentale e che potrebbero sembrarci inadeguati, trascuranti o dannosi. Ciò richiede ai facilitatori di sospendere il giudizio, ponendosi in un'ottica di ascolto empatico e lasciando parlare l'interlocutore che abbia voglia di aprirsi. Quando però i facilitatori individuano una situazione di vulnerabilità e/o di rischio per il minore o i minori, è necessario un confronto immediato con il Safeguarding Policy Officer per l'individuazione degli interventi più opportuni.

A volte i genitori, o il genitore, potrebbero al contrario avere difficoltà a parlare di questi temi e i facilitatori potrebbero registrare un atteggiamento di chiusura, contraddizioni, vuoti di informazioni o l'emersione di vissuti dolorosi. In questi casi, potrebbe essere necessario dare e darsi

maggiore tempo e approfondire - ove necessario e rilevante per il progetto di accoglienza - in successivi colloqui, puntando sulla costruzione di un rapporto di fiducia.

### In sintesi: il 2° incontro di conoscenza

Chi se ne occupa: 2 facilitatori/trici

Quanto dura: 1/1 e · h

Che obiettivi ha: Rispondere a domande e dubbi, dare informazioni sulle misure di protezione e tutela, raccogliere informazioni sull'attuale situazione personale e/o familiare.

Strumento: 7

### Il terzo incontro

Dopo l'esplorazione delle motivazioni e delle aspettative e la raccolta delle informazioni necessarie a evidenziare risorse e bisogni, un ulteriore colloquio dovrebbe essere dedicato alla **definizione degli obiettivi cui puntare durante e attraverso l'esperienza di accoglienza in famiglia**. A volte le persone che chiedono ospitalità li hanno ben chiari, altre volte vengono chiariti, ridefiniti, sviluppati nel confronto con i facilitatori i quali possono condividere maggiori elementi di informazione sul contesto, sui vincoli e le opportunità presenti.

### In sintesi: il 3° incontro di conoscenza

Chi se ne occupa: 2 facilitatori/trici

Quanto dura:

Che obiettivi ha: definire obiettivi del progetto di accoglienza

Strumento: 7

## Box2: Guida all'intervista delle persone che cercano ospitalità

La raccolta delle informazioni contenute nell'intervista avviene in più incontri, generalmente tre.

La traccia di intervista ha lo scopo di facilitare la discussione e guidarvi nella raccolta delle informazioni necessarie a costruire il miglior progetto di accoglienza possibile. Non tutte le domande devono essere necessariamente poste, se non sono rilevanti o adeguate al caso specifico, e possono essere poste in un ordine diverso da quello presentato. Consigliamo di dedicare il **primo incontro** alla verifica dei requisiti minimi di idoneità, alla presentazione di RWI e dell'esperienza di accoglienza in famiglia, alla presentazione di tutte le misure di protezione e salvaguardia promosse da RWI; il **secondo incontro** ad offrire risposta alle domande e ai dubbi che possono essere sorti dopo il primo incontro e a raccogliere informazioni sull'attuale situazione personale e/o familiare delle persone incontrate; il **terzo incontro** alla definizione degli obiettivi cui puntare durante e attraverso l'esperienza di accoglienza in famiglia.

Se prendete appunti o annotate le informazioni direttamente sul CRM, ricordatevi di chiedere sempre il consenso informato e spiegate l'obiettivo.

Le domande che riguardano la salute psicologica delle persone adulte e minorenni toccano aspetti sensibili della vita delle persone su cui non è scontato che queste vogliano rispondervi, soprattutto ad un primo incontro, quando non si è ancora creato un minimo rapporto di fiducia e un'alleanza.

### Prima di ciascun incontro

Verificate che non vi troviate in una stanza di passaggio o che possano entrare altre persone. Se non è possibile saperlo prima, potete mettere un cartello sulla porta "COLLOQUIO IN CORSO, SI PREGA DI NON ENTRARE".

Fate in modo che le persone che incontrate siano a loro agio, chiedendo ad esempio se hanno bisogno di un po' d'acqua o - se hanno con loro i figli - se hanno fame, tenendo a portata di mano dei biscotti o dei crackers. Spesso le persone rifugiate per raggiungerci fanno lunghi viaggi sui mezzi di trasporto; se sono presenti minorenni, fate in modo che ci sia nella stanza colori, fogli o qualche gioco di cui è facile comprendere l'utilizzo come puzzle o plastilina.

Le persone che incontrate potrebbero avere avuto nel loro percorso esperienze negative, con le istituzioni o con altre organizzazioni, che le hanno portate ad essere diffidenti.

Creare un clima accogliente e attento ai bisogni primari è il primo passo perché le persone possano iniziare a fidarsi di voi.

### Prima del secondo e terzo incontro

Nel caso di **nuclei familiari con minorenni**, durante la telefonata in cui fissare l'incontro, verificate se la persona/le persone hanno la possibilità di venire senza i figli: chiedete se hanno la possibilità di lasciarli a qualcuno di fiducia spiegando che, essendo un momento importante di confronto per il progetto di accoglienza, è bene che la persona adulta possa esprimersi liberamente. Se non è possibile, verificate se il bambino/a possa stare in un'altra stanza a giocare o disegnare con un'altra persona dello staff.

Queste attenzioni sono legate al fatto che alcune domande potrebbero far emergere racconti su esperienze critiche vissute dalla famiglia o preoccupazioni sulla situazione presente che potrebbero avere un impatto negativo sullo stato emotivo dei figli se presenti. È importante che la persona adulta sia messa in condizione di potersi esprimere liberamente: alcune informazioni sensibili, se condivise nei primi incontri, potranno aiutarvi a conoscere meglio i bisogni e le fragilità delle persone e individuare un progetto di accoglienza che ne tenga il più possibile conto.

### **Durante il colloquio**

Presentatevi e ricordate alle persone in linea generale i motivi per cui vi incontrate.

Adottare **un approccio e un linguaggio a misura di minore** ogni qualvolta un minore sia presente; Interrompete e rimandate l'incontro se le persone non se la sentono, per non violare il principio del *non nuocere*.

Se notate che la persona fatica a rispondervi o ha delle reazioni emotive (si commuove, sta in silenzio a lungo davanti alla domanda, si arrabbia o si alza e inizia a camminare per la stanza) ditele che non è tenuta a rispondere per forza e cambiate argomento, tornando su domande più neutre (ad es. domande organizzative/logistiche). Se la reazione persiste potete proporre una pausa dell'intervista o di interrompere e fissare un altro appuntamento che potreste organizzare alla presenza del referente territoriale e di uno psicologo dopo un confronto interno con il gruppo.

Se i toni della conversazione si alzano o gli adulti assumono atteggiamenti o linguaggi aggressivi o inadeguati e bambini e bambine o adolescenti sono nelle vicinanze (ad es. uno dei figli si avvicina, chiede cosa è successo o interviene a consolare o calmare il genitore), interrompete subito il colloquio e proponete alla persona di fissare un altro incontro in un giorno in cui i figli non siano presenti e organizzatelo, se necessario, alla presenza del referente territoriale e di uno psicologo, dopo un confronto interno al gruppo.

### **Dopo l'intervista**

Confrontatevi tra voi facilitatori che avete condotto gli incontri; se non lo avete fatto durante l'incontro, annotate tutte le informazioni rilevanti sul CRM; preparatevi a riferire al Team.

Se nel corso degli incontri le persone hanno mostrato chiusura a fornirvi informazioni su determinati argomenti o se avete notato incongruenze nel discorso o nelle informazioni fornite magari da persone diverse del nucleo (es. la madre vi dice una cosa e il padre un'altra), o se sono emersi dei dubbi su possibili vulnerabilità legate agli aspetti della salute (fisica e psicologica) o rischi di situazioni di pregiudizio di qualcuno della famiglia, in particolare dei minorenni, parlatene con il gruppo e valutate se sia necessario proporre un altro incontro alle persone che chiedono ospitalità magari con la presenza del referente territoriale e il supporto di uno psicologo e/o di un mediatore.

## La formazione

Le persone che offrono o cercano ospitalità sono invitate a partecipare a percorsi formativi che possano fornire utili strumenti per lo sviluppo di relazioni e percorsi funzionali agli obiettivi di benessere, inclusione sociale e autonomia dell'accoglienza in famiglia. I moduli formativi possono essere calibrati sulle esigenze dei singoli territori ma in genere dovrebbero comprendere, **per le persone che offrono ospitalità**:

1. una presentazione dettagliata di RWI, dei valori, dei principi, della metodologia e dell'organizzazione;
2. una presentazione del profilo generale delle persone con background migratorio, con focus specifici sui richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale, sui neomaggiorenni, sui gruppi vulnerabili, incluse donne e ragazze;
3. una presentazione dei percorsi di regolarizzazione amministrativa e delle più comuni questioni legali, amministrative e burocratiche che le persone migranti si trovano a dover affrontare;
4. una riflessione sugli aspetti che attengono alla costruzione della relazione di ospitalità;

5. una presentazione delle misure di mitigazione dei rischi e del codice di condotta;
6. il confronto e lo scambio con persone che abbiano fatto la stessa esperienza.

I moduli formativi per **le persone che cercano ospitalità** dovrebbero invece includere:

1. una presentazione dettagliata di RWI, dei valori, dei principi, della metodologia e dell'organizzazione;
2. una presentazione del profilo generale delle persone che offrono ospitalità;
3. una riflessione sugli aspetti che attengono alla costruzione della relazione di ospitalità;
4. una presentazione delle misure di mitigazione dei rischi e del codice di condotta;
5. il confronto e lo scambio con persone che abbiano fatto la stessa esperienza.

La formazione non è concepita, né realizzata, come mero trasferimento di conoscenze e competenze ma come opportunità di confronto e riflessione a partire dalle informazioni condivise e dai contenuti proposti; per questo motivo gli incontri di formazione sono un'importante occasione per raccogliere ulteriori elementi utili a confermare o meno la valutazione di idoneità.

Al fine di assicurare che tutte le persone che a vario titolo collaborano con RWI siano in grado di identificare e mitigare i rischi di abuso e violenza a cui sono particolarmente esposti i minorenni e le donne, **RWI assicura l'integrazione della dimensione della mitigazione del rischio di violenza all'interno dei percorsi formativi dedicati al proprio personale e ai propri attivisti e attiviste.**

**La partecipazione ai percorsi formativi proposti è vincolante per la partecipazione all'esperienza di accoglienza in famiglia.**

Queste linee guida si inseriscono in questo contesto e saranno considerate materiale integrante della formazione e materiale di approfondimento e riferimento per il personale e gli attivisti.

### In sintesi: La formazione

Chi se ne occupa:

Quanto dura:

Che obiettivi ha: fornire strumenti per la costruzione di progetti di accoglienza orientati al benessere, inclusione sociale e autonomia, raccogliere info utili per confermare o meno la valutazione di idoneità

Strumento:

## La valutazione dell'idoneità

I colloqui di profilazione e la formazione, soprattutto quando preveda la possibilità di confronto con chi ha già fatto l'esperienza, sono importanti occasioni, per le persone che offrono o cercano ospitalità, per riflettere sulle proprie motivazioni ed aspettative e confermare o meno la propria disponibilità a partecipare a questa esperienza. **È molto importante che tutti e tutte siano pienamente consapevoli della cornice di senso dell'esperienza, delle difficoltà che si possono incontrare e del supporto che potranno ricevere.** Non è scontato che tutte le persone che hanno espresso disponibilità/interesse proseguano e ciò non deve essere vissuto dai facilitatori come un fallimento ma al contrario come il risultato di un lavoro ben fatto.

Può accadere che le persone che hanno offerto o chiesto ospitalità confermino la propria intenzione mentre i facilitatori abbiano registrato delle criticità importanti, ad esempio se sono emerse motivazioni implicite e inconsapevoli non congrue, difficili da scalfire, oppure pregiudizi e credenze rigide non funzionali al percorso di inclusione sociale e autonomia, o ancora un significativo disagio psichico. La questione è spinosa: tuttavia **RWI ha il dovere di tutelare il benessere**

**re di tutte le persone coinvolte, in primis delle persone maggiormente vulnerabili per status, genere, fase del ciclo di vita, posizione sociale.** Anche le persone che offrono ospitalità devono essere tutelate da situazioni che potrebbero esporle a grave stress emotivo o a qualsiasi forma di abuso. In questi casi, **RWI ha la responsabilità di non avviare percorsi di accoglienza in famiglia con persone che appaiono non idonee.**

**La valutazione d'idoneità viene discussa in team, durante le periodiche riunioni programmate. I facilitatori che hanno svolto la profilazione illustrano il caso, riportano le informazioni rilevanti e le loro osservazioni ed espongono una loro proposta, basandosi sulla verifica dei criteri di idoneità definiti.**

## Strumento n° 8: Elenco dei criteri d' idoneità

*Per le persone che offrono ospitalità, i criteri di idoneità comprendono:*

- Motivazioni congruenti con i principi e gli obiettivi di RWI, esposti nel presente documento; (questo criterio deve essere valutato per tutte le persone adulte conviventi)
- Aspettative congruenti con i principi e gli obiettivi di RWI, esposti nel presente documento; (questo criterio deve essere valutato per tutte le persone adulte conviventi)
- Adesione al Codice di condotta dell'organizzazione; (questo criterio prevede la sottoscrizione del Codice da parte di tutte le persone adulte conviventi)
- Idoneità degli spazi messi a disposizione per l'ospitalità; (questo criterio deve essere valutato con particolare attenzione alla privacy ed alla sicurezza delle persone accolte);
- Possesso di competenze trasversali minime necessarie a supportare i percorsi di inclusione sociale delle persone ospitate (es. capacità di ascolto attivo, comunicative e di mediazione);
- Presenza di una rete sociale di riferimento per il supporto dei percorsi di inclusione sociale delle persone ospitate;
- Partecipazione al percorso formativo di base offerto dall'organizzazione.

*Per le persone che cercano ospitalità, i criteri di idoneità comprendono:*

- Motivazioni congruenti con i principi e gli obiettivi di RWI, esposti nel presente documento; (in caso di nuclei familiari, questo criterio deve essere valutato per tutte le persone adulte)
- Aspettative congruenti con i principi e gli obiettivi di RWI, esposti nel presente documento; (in caso di nuclei familiari, questo criterio deve essere valutato per tutte le persone adulte)
- Adesione al Codice di condotta dell'organizzazione; (questo criterio prevede la sottoscrizione del Codice da parte di tutte le persone adulte)
- Sufficiente conoscenza della lingua italiana o di altra lingua veicolare;
- Prospettive di autonomia all'esito dell'esperienza di accoglienza in famiglia.

**Nel caso si propenda per la valutazione di idoneità**, chi ha condotto il colloquio dovrebbe, con delicatezza, fornire una restituzione che non giudichi, ferisca o umili. Se del caso, va sottolineato che la valutazione **non riguarda l'idoneità della persona di per sé ma l'idoneità dell'esperienza per quella persona o famiglia**, in determinate circostanze di contesto e di tempo. Bisognerà trovare le parole giuste da dire, valorizzando comunque la disponibilità manifestata e, se possibile, immaginando un coinvolgimento in altre attività ed iniziative (chi non è idoneo come famiglia accogliente potrebbe essere un bravo organizzatore di eventi, ad esempio).

## Il Matching

Quando il GT o il team di lavoro ha profilato e ritenuto idonee un certo numero di persone che offrono o cercano ospitalità, si può procedere a formulare ipotesi di abbinamento. I facilitatori, incontrandosi periodicamente in team (orientativamente ogni 15 gg), condividono le informazioni raccolte e le mettono in relazione, tracciando i punti di connessione tra le persone che cercano ospitalità e quelle che la offrono. Sebbene non ci sia una formula che dia garanzia di successo e quel che può nascere da una relazione conservi sempre una buona dose di imprevedibilità, il team, nell'immaginare i possibili abbinamenti tra persone che cercano ospitalità e persone che la offrono, ha a disposizione alcuni **criteri guida che dovrebbero favorire la costruzione di buone esperienze di accoglienza in famiglia**.

- sicurezza e mitigazione dei rischi  
Le ipotesi di matching devono essere orientate alla mitigazione dei rischi di abuso e sfruttamento nell'ambito dell'esperienza di accoglienza, tenendo conto delle caratteristiche di età, genere e status e delle eventuali connesse condizioni di vulnerabilità delle persone da abbinare, nonché di altre caratteristiche rilevanti che possano costituire ulteriori elementi di vulnera-

bilità. In particolare, **quando si tratta di valutare l'abbinamento per l'ospitalità di una donna, sola o con i propri figli minorenni**, è importante tenere in considerazione che le donne, come sopra descritto, si trovano in una condizione di maggiore esposizione a potenziali rischi di violenza di genere e sfruttamento o all'instaurarsi di relazioni di dipendenza economica. L'abbinamento con un uomo solo rappresenta un potenziale rischio da evitare.

Al di là dei rischi di abuso e sfruttamento, bisogna comunque tenere in considerazione il legittimo desiderio delle persone di sentirsi a proprio agio e di vivere confortevolmente gli spazi domestici. Spesso, in fase di profilazione, le persone che offrono o chiedono ospitalità esprimono per questo opzioni in ordine all'età, al genere o ad altre caratteristiche delle persone cui saranno abbinate; questo ci dà l'opportunità di acquisire importanti elementi di valutazione circa le idee, i vissuti, i pregiudizi, le categorie culturali dei nostri interlocutori e, se questi elementi non costituiscono indici di discriminazione, razzismo e/o sessismo, il team dovrebbe tenere in alta considerazione le preferenze espresse;

- complementarità tra competenze e risorse delle persone che offrono e bisogni ed obiettivi delle persone che cercano ospitalità.  
La relazione di ospitalità deve mantenere il focus sugli obiettivi di benessere e inclusione sociale delle persone accolte, il team pertanto dovrebbe partire dall'analisi dei bisogni, delle aspirazioni e degli obiettivi emersi in fase di profilazione e domandarsi chi tra le persone che offrono ospitalità sembri possedere le competenze trasversali, le risorse informative, le relazioni che potrebbero risultare più funzionali per il perseguimento di quegli obiettivi;
- complementarità dei modelli relazionali:  
Ciascuno di noi, nel corso della propria 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 giovane adulto o una madre ospite con i propri figli, potrebbero percepire come invadente e svalutante una disposizione eccessivamente protettiva e/o direttiva delle persone che ospitano); alcuni si incastrano in maniera funzionale, altri disfunzio-

nale (ad esempio, persone che esprimono bisogni di accudimento e che tendono a delegare, potrebbero trovarsi bene con persone molto protettive e sollecite ma ciò probabilmente non gioverebbe alla riattivazione delle loro risorse personali); il team dunque, dovrebbe immaginare come persone che ospitano e persone che sono ospitate 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 piuttosto che altri;

- compatibilità degli stili di vita e interessi comuni:

Come in tutte le convivenze, bisogna mettersi d'accordo su diversi aspetti che riguardano la vita in casa e la gestione degli spazi comuni e per questo ci sarà tempo nella definizione del patto di ospitalità, tuttavia in questa fase si dovrebbero valorizzare le informazioni sulle abitudini personali e gli stili di vita, ad esempio con riferimento al fumo, alle abitudini alimentari, alla presenza di animali in casa, agli orari di lavoro ed al tempo libero. È importante valuta-

re quanto tempo le persone che offrono o chiedono di ospitalità si aspettino di trascorrere in compagnia degli altri e quanto tempo è prevedibile che ciascuno trascorrerà in casa; 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; altre volte, gli interessi comuni possono essere un buon punto di partenza per avviare una relazione tra sconosciuti.

Quando si tratta di valutare l'abbinamento per l'accoglienza in famiglia di un **nucleo o di una madre con minorenni**, è importante prendere in considerazione anche alcuni aspetti specifici:

- verificare che le persone che accoglieranno abbiano gli spazi adatti in casa, ad es. un'area della casa dove i bambini possano giocare sentendosi a proprio agio anche quando non sia già presente una stanza per i giochi. Persone che non hanno figli non avranno spazi già predisposti, ma se vogliono ospitare un nucleo va verificato che vogliono e possano creare un'area dedicata priva di oggetti che si rompono e/o di pericoli se si tratta di bambini piccoli

- verificare che chi ospita sia consapevole del tempo da dedicare all'accompagnamento e al supporto dei bisogni di un nucleo con bambini. Ad es. poterli accompagnare nell'individuazione di una scuola nelle vicinanze, nell'iscrizione e nelle comunicazioni con i docenti, o presso il pediatra di base, o nell'individuare e iscrivere ad attività ricreative e di socializzazione sul territorio
- la possibilità che ad accogliere un nucleo o una mamma con minorenni sia una famiglia con figli propri, magari di età simile, rappresenta una ricchezza del progetto di accoglienza, pertanto se possibile creare un abbinamento tra due nuclei entrambi con minorenni di età simile.

Per ogni abbinamento ipotizzato, il team individua due facilitatori, uno di riferimento per le persone che offrono, l'altro per le persone che cercano, che si occuperanno di verificare l'ipotesi di abbinamento, di programmare il primo incontro, di avviare l'ospitalità e di supportare l'esperienza di accoglienza in famiglia per tutta la sua durata. Generalmente i facilitatori sono gli stessi che hanno condotto gli incontri di profilazione.

## In sintesi: Il Matching

Chi se ne occupa: GT/Team di lavoro

Quanto dura:

Che obiettivi ha: costruire il l'abbinamento più adeguato e sicuro possibile tra chi ospita e chi cerca ospitalità

Strumento:

## Strumento n° 9: Elenco dei criteri di matching

- **sicurezza e mitigazione dei rischi:**

Le ipotesi di matching devono essere orientate alla mitigazione dei rischi di abuso e sfruttamento nell'ambito dell'esperienza di accoglienza, tenendo conto delle caratteristiche di età, genere e status e delle eventuali connesse condizioni di vulnerabilità delle persone da abbinare, nonché di altre caratteristiche rilevanti che possano costituire ulteriori elementi di vulnerabilità

- **complementarità tra competenze e risorse delle persone che offrono e bisogni ed obiettivi delle persone che cercano ospitalità:**

la relazione di ospitalità deve mantenere il focus sugli obiettivi di benessere e inclusione sociale delle persone accolte, il team pertanto dovrebbe partire dall'analisi dei bisogni, delle aspirazioni e degli obiettivi emersi in fase di profilazione e domandarsi chi tra le persone che offrono ospitalità sembri possedere le competenze trasversali, le risorse informative, le relazioni che potrebbero risultare più funzionali per il perseguimento di quegli obiettivi;

- **complementarità dei modelli relazionali:**

il team dovrebbe immaginare come i modelli relazionali che ciascuno ha sviluppato nel corso della sua vita possano "incastrarsi" nell'esperienza di accoglienza in famiglia;

- **compatibilità degli stili di vita e interessi comuni:**

in questa fase si dovrebbero valorizzare le informazioni sulle abitudini personali e gli stili di vita, ad esempio con riferimento al fumo, alle abitudini alimentari, alla presenza di animali in casa, agli orari di lavoro ed al tempo libero;

### Quando si tratta di valutare l'abbinamento per l'accoglienza in famiglia di un nucleo o di una madre con minorenni:

- verificare che le persone che accoglieranno abbiano gli **spazi adatti in casa**, ad es. un'area della casa dove i bambini possano giocare sentendosi a proprio agio anche quando non sia già presente una stanza per i giochi. Persone che non hanno figli non avranno spazi già predisposti, ma se vogliono ospitare un nucleo va verificato che vogliono e possano creare un'area dedicata priva di oggetti che si rompono e/o di pericoli se si tratta di bambini piccoli;
- verificare che chi ospita sia consapevole del **tempo da dedicare all'accompagnamento e al supporto dei bisogni di un nucleo con bambini**. Ad es. poterli accompagnare nell'individuazione di una scuola nelle vicinanze, nell'iscrizione e nelle comunicazioni con i docenti, o presso il pediatra di base, o nell'individuare e iscriverli ad attività ricreative e di socializzazione sul territorio
- la possibilità che ad accogliere un nucleo o una mamma con minorenni sia una famiglia con figli propri, magari di età simile, rappresenta una ricchezza del progetto di accoglienza, pertanto se possibile creare un **abbinamento tra due nuclei entrambi con minorenni di età simile**.

## Verifica delle ipotesi di matching

Prima di programmare il primo incontro tra le persone di cui si è ipotizzato l'abbinamento è utile verificare, almeno con una telefonata, che nel tempo intercorso dagli incontri di profilazione non ci siano stati grossi cambiamenti né per gli uni, né per gli altri.

Inoltre, prima di programmare l'incontro, è utile condividere con le persone interessate l'ipotesi di matching formulata, presentando sommariamente a ciascuno il profilo dell'altro/degli altri; 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 diretto delle persone interessate.

### **Incontro tra le persone che offrono ospitalità e le persone che cercano ospitalità**

Il primo incontro tra le persone di cui si è ipotizzato l'abbinamento dovrebbe svolgersi in un luogo accogliente, comodo, poco rumoroso, che faccia sentire a proprio agio tutti i convenuti. È

importante verificare se gli aspetti di compatibilità ipotizzati dal Team trovino riscontro dal punto di vista degli interessati. All'incontro dovrebbero partecipare entrambi i facilitatori designati dal team. 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 che a questo punto, potrebbero dedicarsi alla conoscenza reciproca, con i facilitatori che lasciano loro spazio e intervengono per sostenere i fisiologici momenti di impasse. L'incontro potrebbe concludersi, e quasi sempre si conclude, con un avvio di fatto della relazione, famiglia accogliente e ospiti 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 ad un appuntamento telefonico per raccogliere il loro feedback. I facilitatori avranno già chiarito, durante le fasi precedenti,

che l'incontro non è vincolante e tutti i protagonisti, potenziali ospiti ed ospitanti, hanno la responsabilità di condividere intenzioni, dubbi, domande e confronti utili sul progetto che si sta ipotizzando.

### In sintesi: Incontro tra chi ospita e chi viene ospitato

Chi se ne occupa: 2 facilitatori

Quanto dura:

Che obiettivi ha: facilitare la conoscenza reciproca, valorizzare gli elementi che hanno condotto all'abbinamento, gestire incertezze delle parti

Strumento:

### Conferma delle ipotesi di matching

Due, tre giorni dopo l'incontro, i facilitatori di riferimento dovrebbero chiamare le persone interessate, ospiti da un lato, ospitanti dall'altro, per raccogliere il feedback ; nella maggior parte dei casi, si tratterà di un'ulteriore occasione per accogliere e valorizzare l'entusiasmo, la disponibilità, l'interesse, 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, ovvero quando le persone esprimono difficoltà, non sarà in nessun modo auspicabile stimolare l'avvio della convivenza, l'ipotesi di matching viene a cadere e il team, se possibile, ne dovrà formulare di nuove. L'attenzione posta nelle fasi precedenti difficilmente porterà in questa direzione ma, nel caso in cui succeda, avendo definito con chiarezza e onestà la cornice e la metodologia RWI, nessuno si dovrebbe trovare a disagio nell'esprimere la propria dif-

ficoltà ad ospitare quella persona/quelle persone o ad essere ospitati in quella famiglia.

**Gli esiti dell'incontro e i feedback delle persone interessate verranno riportati al Team e, come per tutti i passaggi salienti del processo, le decisioni verranno prese collegialmente.**

**Nel caso in cui ci sia bisogno di ulteriori incontri**, richiesti dai potenziali ospiti o dai potenziali ospitanti oppure ritenuti necessari dal team, non si esiterà a rimandare l'avvio dell'ospitalità: **l'urgenza non è un criterio che RWI riconosce o che in alcun modo può guidare l'operato del Team.**

Nel caso auspicabile in cui le persone di cui è stato ipotizzato l'abbinamento confermino la loro disponibilità e interesse, si programmerà un secondo incontro presso l'abitazione delle persone che ospiteranno, per la definizione del Patto di ospitalità.

In questo secondo incontro, la persona/le persone che sarà/saranno ospitata/e avranno modo di visitare la casa che li accoglierà, di verificarne l'adeguatezza rispetto ai propri bisogni, di discutere nel dettaglio con la famiglia di aspetti pratici connessi all'uso degli spazi ed alla convivenza, ele-

menti che confluiranno nel Patto di ospitalità assieme all'indicazione degli obiettivi condivisi che attengono al percorso di inclusione sociale delle persone accolte. L'incontro dovrebbe concludersi con la programmazione dell'avvio della convivenza, definendone la data e le modalità.

## La firma del patto di ospitalità e l'avvio della convivenza

Il patto di ospitalità, firmato da entrambe le parti - ospiti ed ospitati -, suggella l'avvio dell'esperienza di accoglienza in famiglia, può essere sottoscritto il giorno stesso in cui gli ospiti si trasferiscono in casa degli ospitanti o qualche giorno prima, sempre alla presenza dei due facilitatori di riferimento. È utile che uno dei facilitatori prepari una copia del modello di ospitalità adattandola al numero e al genere delle persone coinvolte. Se i vari punti sono stati già tutti discussi nel dettaglio, i facilitatori di riferimento potrebbero anche precompilare il patto, verificando assieme alle persone interessate che tutto sia stato riportato correttamente. Anche la presenza e i dati di eventuali figli minorenni vanno annotati nel Patto, sebbene non venga da questi sottoscritto.

Il Patto di ospitalità è un accordo tra persone adulte che hanno deciso responsabilmente di condividere uno spazio familiare e sociale. In questa scelta, RWI è il soggetto facilitatore ma

non assume responsabilità giuridica per eventuali danni materiali e immateriali che potrebbero derivare dall'esperienza di accoglienza in famiglia (es. danneggiamento di mobili o altri effetti personali, conflitti, liti, ecc). RWI, tuttavia, garantisce accompagnamento e supporto costante ai fini di mediazione di eventuali conflitti e ricerca di soluzioni rispetto ai problemi che si possono verificare.

Nel patto di ospitalità vengono indicate le date di avvio e fine della convivenza, gli obiettivi condivisi in relazione al percorso di inclusione sociale della persona/e ospitata/e, gli accordi presi in relazione agli aspetti pratici della vita quotidiana: la gestione degli spazi comuni, gli orari, la possibilità di invitare e/o ospitare amici/che, le chiavi di casa, .... Tutti questi aspetti sono già stati discussi nei precedenti incontri e vengono formalizzati nel patto di ospitalità firmato da entrambe le parti<sup>7</sup>. A margine del patto, una nota informa sulle paritarie possibilità di rescindere o prorogare il

7 V. Strumento 10 Safety Audit di monitoraggio in "La mitigazione del rischio di violenza di genere e i meccanismi di tutela delle persone minorenni nel sistema di accoglienza diffusa: guida pratica e strumenti operativi, Dipartimento della Protezione Civile, UNICEF e UNHCR (2023)

tempo della convivenza, sulla responsabilità reciproca<sup>8</sup>, sulla privacy e sulla disponibilità a condividere con RWI le informazioni necessarie a supportare al meglio l'esperienza e a poterne valutare gli esiti.

---

8 V. Strumento 2 Standard comportamentali per chi accoglie le persone rifugiate in "La mitigazione del rischio di violenza di genere e i meccanismi di tutela delle persone minorenni nel sistema di accoglienza diffusa: guida pratica e strumenti operativi, Dipartimento della Protezione Civile, UNICEF e UNHCR (2023)

## Strumenti - n° 10: Patto di ospitalità'

(i facilitatori di riferimento hanno il compito di dettagliare il patto in relazione al numero ed al genere delle persone interessate)

Il/I sottoscritto/a/i:

(NOME COGNOME) \_\_\_\_\_ nato/a \_\_\_\_\_, il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_, cittadinanza \_\_\_\_\_, sesso \_\_\_, documento d'identità tipo \_\_\_\_\_, n° \_\_\_\_\_ rilasciato da \_\_\_\_\_ il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ con scadenza il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_, numero di telefono \_\_\_\_\_, e-mail \_\_\_\_\_, codice fiscale: \_\_\_\_\_

in qualità di ospitante/i (di seguito 'ospitante')

dichiaro/dichiariamo di voler ospitare presso la mia/nostra abitazione sita in: \_\_\_\_\_ (indirizzo completo)

il / la / i signor/a/i \_\_\_\_\_  
nato/a \_\_\_\_\_ il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ cittadinanza \_\_\_\_\_ sesso \_\_\_  
documento d'identità tipo \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_  
rilasciato da \_\_\_\_\_ il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ con scadenza il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_  
titolo di soggiorno tipo \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_  
rilasciato da \_\_\_\_\_ il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ con scadenza il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_  
numero di Telefono \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_ codice fiscale: \_\_\_\_\_ (di seguito 'ospite/i')

con il figlio/i figli minorenni:

Nome e cognome

Nato/a a \_\_\_ il \_\_\_ cittadinanza \_\_\_ sesso

CF \_\_\_\_\_

Documento d'identità rilasciato da \_\_\_\_\_ il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

con scadenza il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ titolo di soggiorno tipo \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

rilasciato da \_\_\_\_\_ il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ con scadenza il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Durata prevista dell'ospitalità

dal \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ al \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

rinnovabile: SI NO

Il presente contratto di ospitalità viene stipulato tra ospitante/i e ospite/i al fine di regolamentare le modalità di convivenza e indicarne gli obiettivi con riferimento al percorso di inclusione sociale dell'ospite/degli ospiti.

L'ospitante dichiara di mettere a disposizione dell'ospite:

n°\_ stanza/e con ciascuna n. \_\_ letti, chiudibile dall'interno (spunta)

un bagno in comune (spunta), chiudibile dall'interno (spunta)

un bagno privato (spunta), chiudibile dall'interno (spunta)

l'uso della cucina (spunta)

l'utilizzo dei seguenti spazi comuni:

\_\_\_\_\_

Le parti concordano quanto segue:

Consegna delle chiavi di casa: SI NO

Note

Eventuali orari di rientro: \_\_\_\_\_

Gestione degli spazi comuni:

\_\_\_\_\_ (indicare come si intende regolare questo aspetto)

Pulizia e ordine della casa:

\_\_\_\_\_ (indicare come si intende regolare questo aspetto) Ricevimento ospiti: SI NO

Note/condizioni: \_\_\_\_\_

Ospitalità notturna SI NO

Note/condizioni: \_\_\_\_\_

Organizzazione cene/feste SI NO

note/condizioni \_\_\_\_\_

In relazione agli obiettivi di benessere ed inclusione sociale delle persone ospiti, le parti concordano quanto segue:

*(specificare quali sono i principali obiettivi e bisogni della persona ospitata/ospitate, come intende/intendono perseguirli e come l'ospite/gli ospitanti si impegnano a supportarla/li)*

Tale patto si considera immediatamente rescisso, senza alcun preavviso, in caso di sfruttamento lavorativo, sessuale, prepotenza e violenza fisica e verbale, comportamento discriminatorio, infrazione della legge italiana o delle normative di condominio.

Ad eccezione di tali casi, l'ospite/gli ospiti e l'ospitante/gli ospitanti, si impegnano a dare opportuna motivazione e congruo preavviso (minimo 20 giorni, salvo casi di comprovata urgenza) l'uno all'altro e a RWI per ottenere la risoluzione dell'accordo, anche al fine di consentire all'associazione il trasferimento dell'ospite/degli ospiti presso un'altra famiglia nel caso in cui ce ne sia ancora il bisogno.

Gli ospiti e l'Ospitante dichiarano di sollevare Refugees Welcome Italia Onlus e i suoi dipendenti, collaboratori e/o volontari da ogni responsabilità connessa all'ospitalità rinunciando sin d'ora ad avanzare contro di essi a qualsiasi titolo richieste di risarcimento danno o indennizzo.

I contraenti si impegnano a collaborare con Refugees Welcome Italia Onlus per fornire tutte le informazioni necessarie ai fini della raccolta dei dati e di tutti gli elementi quali-quantitativi che l'associazione raccoglie con riferimento a ogni convivenza ai fini del monitoraggio e della elaborazione di studi e ricerche sul tema.

La possibilità di prorogare l'ospitalità oltre il termine del presente contratto va concordata tra ospite e ospitante e comunicata all'associazione per l'eventuale modifica del presente patto di ospitalità.

Gli ospiti e l'ospitante prendono atto del contratto dichiarando di accettarne il contenuto.

Le parti prendono visione e sottoscrivono la Safeguard Policy e il Codice di Condotta formulati per garantire un ambiente protetto a tutte le persone adulte e minorenni che partecipano alle attività di RWI.

Dichiarano altresì di aver preso visione dell'informativa, qui allegata, sulla tutela dei dati personali, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 16/679.

Letto, approvato e sottoscritto;

data e luogo \_\_\_\_\_

Firma Ospite/i

\_\_\_\_\_

data e luogo \_\_\_\_\_

Firma Ospitante/i

\_\_\_\_\_

Che il patto venga firmato qualche giorno prima o il giorno stesso, il momento in cui gli ospiti si trasferiscono in casa degli ospitanti deve essere ugualmente accompagnato dai facilitatori di riferimento. Le parti avranno preso accordi sul momento della giornata in cui più facilmente si potrà garantire un'accoglienza, prendendosi del tempo per un momento condiviso, per aiutare l'ospite/gli ospiti a sistemarsi. I facilitatori dovranno sostenere la fluidità della comunicazione e la creazione di un clima rilassato e piacevole per tutti.

### In sintesi: Firma patto di ospitalità e avvio convivenza

Chi se ne occupa: 2 facilitatori

Quanto dura:

Che obiettivi ha: formalizza l'avvio della convivenza, i tempi della stessa, gli obiettivi del percorso di inclusione, le regole di convivenza pattuite tra le parti

Strumento: 8

## Il supporto e il monitoraggio

I facilitatori di riferimento, insieme al team, hanno il compito di sostenere la creazione di relazioni positive e funzionali tra persone ospiti e persone ospitanti, di supportare, assieme agli altri attori, i percorsi di inclusione sociale delle persone ospitate, di vigilare sugli aspetti che attengono al benessere e alla sicurezza di tutte le persone coinvolte, con particolare attenzione alla mitigazione dei rischi a cui le persone maggiormente vulnerabili sono esposte, incluse forme di abuso e/o violenza. Le persone che ospitano e quelle che sono ospitate devono avere chiaro il ruolo dei facilitatori in questa fase e sapere che possono riferirsi ciascuna al proprio facilitatore di riferimento in caso di difficoltà.

In particolare, i facilitatori dovrebbero monitorare i seguenti aspetti:

- Percezione di sicurezza: tutte le persone interessate si sentono a proprio agio nel contesto della convivenza, sentono di essere rispettate e che vengono rispettati i loro spazi di vita, sentono di poter confrontarsi liberamente con gli ospiti/ospitanti su questioni che riguardano la convivenza, non si sentono pressate a fare o non fare cose che non ritengono opportuno o ad accondiscendere alle richieste degli ospitan-

ti/degli ospiti, non si sentono in pericolo o sentono che ci sia pericolo per i familiari;

- Relazione interpersonale: le persone si stanno prendendo il tempo per conoscersi e costruire una relazione positiva e funzionale; la relazione tra ospiti e ospitanti è focalizzata sui bisogni e gli obiettivi di benessere e inclusione sociale della persona/delle persone ospitate, inclusi bambini, bambine ed adolescenti vi è disponibilità all'ascolto e all'apprendimento reciproco; vi è consapevolezza della fisiologica asimmetria della relazione e i comportamenti reciproci sono improntati a tale consapevolezza;
- Percorso di inclusione sociale: le persone ospiti sono motivate a perseguire i loro obiettivi di benessere e inclusione familiare; le persone che ospitano stanno garantendo il supporto per il quale avevano dato disponibilità in fase di profilazione; sono stati raggiunti alcuni obiettivi.

**Se la persona ospitata è una donna, sola o con i propri figli**, i facilitatori devono porre particolare attenzione alla rilevazione di elementi di rischio o pregiudizio connessi alla condizione di genere, non solo nell'ambito della convivenza e quindi delle relazioni interpersonali con la persona che ospita e con i suoi familiari e amici, anche non conviventi,

ma anche nell'ambito delle relazioni sociali e professionali che le donne stanno costruendo. Può capitare ad esempio che una ragazza abbia trovato autonomamente un lavoro ma non sia in grado di riconoscere nella proposta condizioni di sfruttamento. In casi del genere un attento monitoraggio può far sì che si possa intervenire a supporto della donna preventivamente rispetto a possibili rischi di sfruttamento in cui potrebbe trovarsi

**Se vi sono minorenni al seguito della persona/ persone ospitata/e**, i facilitatori devono sostenere - e assicurarsi che tutti gli adulti coinvolti siano in grado di sostenere - i bisogni specifici di bambini e bambine, e che il contesto della convivenza da un lato garantisca loro tutte le cure necessarie, aiutandoli a sviluppare potenzialità e risorse, dall'altro sia un contesto che garantisca loro protezione da situazioni di abuso e maltrattamento.

Per far questo i facilitatori di riferimento, ognuno per la sua parte, contatteranno con una certa frequenza le persone ospiti e le persone ospitate, nella fase iniziale almeno ogni 15 giorni, e le incontreranno periodicamente, almeno una volta al mese. Dimostrarsi presenti ma non invadenti, preparati ma non rigidi, sereni ma non superficiali, propositivi ma non direttivi, generalmente sollecita la parte-

cipazione e il senso di responsabilità delle persone ospitate e delle persone ospitanti.

I facilitatori, anche in questa fase, non lavorano in solitudine ma sempre con il supporto di tutto il Team. Il confronto tra facilitatori e con le figure specialistiche di supporto deve essere pianificato dal coordinatore, assicurando continuità e assiduità, anche in relazione al numero di convivenze avviate. Anche le esperienze di accoglienza in famiglia partite bene possono infatti complicarsi, per motivi connessi alla relazione interpersonale o per le difficoltà incontrate nel percorso di inclusione sociale.

Oltre al monitoraggio delle esperienze di accoglienza in famiglia, i facilitatori hanno una diretta funzione di supporto del benessere e dell'inclusione sociale delle persone ospitate, che consiste principalmente nel fornire agli altri attori informazioni e orientamento al fine di facilitare l'accesso ai servizi ed alle risorse del territorio. È quindi opportuno che ogni Team possa disporre di una **mappatura aggiornata e dettagliata dei servizi e delle risorse del territorio** da poter condividere con gli altri attori.

Per tutta la durata della convivenza, i facilitatori dovranno tenere sul CRM un **diario dell'acco-**

**glienza in famiglia (strumento n°11)**, annotando tutti gli eventi significativi e gli sviluppi dell'esperienza sia sotto il profilo della relazione interpersonale tra ospiti ed ospitati, sia con riguardo al percorso di inclusione sociale e autonomia delle persone ospitate.

### In sintesi: Il supporto e il monitoraggio

Chi se ne occupa: 2 facilitatori di riferimento e GT

Quanto dura: per l'intera durata della specifica convivenza

Che obiettivi ha: sostenere i percorsi di inclusione sociale degli ospiti, vigilare sulla sicurezza e il benessere di tutte le persone coinvolte, soprattutto donne e minorenni, segnalare al Focal Point in caso di situazioni di pregiudizio

Strumento:

## Sistemi di segnalazione o risposta

Nel corso di una convivenza potrebbe capitare che una persona ospitata o una delle persone che ospita, o un membro dello staff, compresi i minorenni, sia esposta a una situazione di pregiudizio o abuso oppure venga a conoscenza di una situazione di pregiudizio o abuso. Le situazioni più tipiche sono:

1. una persona che ospita riferisce al facilitatore di aver subito un abuso o di essere venuto a conoscenza di una situazione di violenza, abuso o sfruttamento che riguarda una o più delle persone che ospita
2. una delle persone ospitate racconta a chi ospita o al facilitatore di aver subito un abuso o che uno dei componenti del suo nucleo ha subito un abuso da parte di terzi;
3. un facilitatore ha il sentore di una situazione di potenziale rischio di abuso che riguarda una delle persone ospiti o che ospitano o è testimone di una situazione di abuso;
4. il facilitatore vive una situazione di rischio di abuso o è vittima di un abuso da parte di una persona ospitata o di una che ospita

La presa in carico dei casi di abuso e maltrattamento non rientra nelle competenze specifiche dei facilitatori che, in queste situazioni, si devono limitare a rassicurare le persone che hanno riferito un abuso o una situazione potenzialmente rischiosa, aggiungendo che lo staff di RWI prenderà in carico il prima possibile il caso. È assolutamente da evitare dare suggerimenti affrettati sull'onda dell'emergenza e guidati dal semplice buon senso, che potrebbero inficiare l'efficacia degli interventi specialistici che si attiveranno.<sup>9</sup>

**Infatti, da procedura RWI, il facilitatore o chiunque abbia notizia o sospetto di un atto riconducibile allo SAS o di un atto in violazione dei 6 principi IASC dovrà prontamente segnalare l'informazione al Safeguarding Policy Officer Nazionale attraverso la scheda di segnalazione.**

<sup>9</sup> Come fornire un primo supporto alle persone sopravvissute a violenza di genere su e-learning: <https://italy.learningpasport.org>

## Box: La rete dei Centri Antiviolenza (CAV)

### **Cosa sono**

Sono strutture in cui vengono accolte gratuitamente le donne che subiscono o sono minacciate da qualsiasi forma di violenza. I Centri Antiviolenza costituiscono la risposta più coordinata e organizzata al fenomeno della violenza contro le donne in Italia, delle quali rappresentano diritti e interessi.

### **Quando sono nati? Perché?**

I primi centri antiviolenza in Italia risalgono agli inizi degli anni '90, in seguito alle riflessioni interne al movimento di liberazione delle donne degli anni Settanta: il fenomeno della violenza in famiglia da parte del partner emergeva in maniera preponderante ma le donne vittime non avevano luoghi dove rivolgersi per essere ospitate o semplicemente ascoltate e sostenute nei propri diritti. Non c'erano campagne di informazione, il divorzio era ancora poco diffuso e rappresentava uno stigma per le donne che pertanto restavano intrappolate in relazioni violente, senza via di fuga. Da qui l'idea di istituire case rifugio dove le donne potessero nascondersi e proteggersi per ricominciare una vita libera dalla violenza.

Dalla nascita della prima Casa delle donne in Italia nel 1989, oggi i centri antiviolenza in Italia sono 263, le case rifugio 242 (ISTAT, 2021) e continuano a lavorare per creare servizi indipendenti e attenti a rispondere ai bisogni di donne e bambini/e, vittime della violenza di genere e per sensibilizzare le istituzioni a mettere al centro della loro agenda politica azioni contro la violenza.

### **Quale supporto offrono?**

- Accoglienza telefonica
- Colloqui individuali
- Ospitalità in case rifugio
- Ospitalità di secondo livello
- Supporto ai minorenni vittime di violenza diretta o assistita
- Assistenza/consulenza legale
- Consulenza psicologica
- Attività di sensibilizzazione e prevenzione
- Orientamento e accompagnamento al lavoro e all'educazione
- Formazione rivolta a operatori/trici sociosanitari, del mondo giudiziario e delle Forze dell'ordine
- Gruppi di sostegno.

## Strumenti - n.12: Modulo di segnalazione

### Oggetto della segnalazione

1. Sono stata vittima di abuso
2. Temo di poter subire un abuso
3. Sono stato testimone di un abuso
4. Sono in possesso di informazioni circa un abuso o una situazione di pericolo
5. Altro tipo di segnalazione \_\_\_\_\_

### Dove

Città \_\_\_\_\_

### Progetto

1. Accoglienza in famiglia
2. Mentoring
3. Altro \_\_\_\_\_

### Quando si è verificato il fatto

1. Data esatta \_\_\_\_\_
2. Nell'ultima settimana
3. Nell'ultimo mese
4. Altro \_\_\_\_\_

### La situazione che vuoi segnalare riguarda (anche più di un'opzione)

1. Abuso psicologico /emotivo
2. Abuso fisico
3. Abuso sessuale
4. Bullismo
5. Negligenza/trascuratezza

### Chi è il responsabile dell'abuso o della situazione di pericolo

1. Un componente della famiglia ospitante (specificare)
2. Un genitore della vittima (specificare)
3. Altro genitore
4. Altro minore
5. Un membro dello staff di RW
6. Non conosco la qualifica o il ruolo del soggetto

### Quale pensi sia il livello di rischio dell'episodio

1. Immediato
2. Alto
3. Medio
4. Basso

### I tuoi contatti

1. Email \_\_\_\_\_
2. Telefono \_\_\_\_\_

## Orientamento e invio ai servizi

La mappatura delle risorse territoriali, sia pubbliche che private, è estremamente importante per un efficace sistema di invio ai servizi specialistici (*referral*), in sostegno alle persone che vengono accolte nei progetti in famiglia. Essa favorisce l'accesso alle risorse necessarie, il coordinamento tra gli attori locali, l'individuazione delle lacune e l'orientamento mirato, contribuendo a garantire un'assistenza adeguata e inclusiva per le persone accolte. La traccia per la costruzione della mappatura qui proposta può essere adattata alle diverse esigenze dei GT<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Altro esempio di format per la mappatura dei servizi territoriali è lo Strumento n. 11 "Mappatura dei servizi e risorse di prossimità" p. 62 del Toolkit UNICEF- UNHCR "Guida Pratica sulla mitigazione del rischio di violenza di genere e i meccanismi di tutela delle persone minorenni nel sistema di accoglienza diffusa". <https://www.unicef.it/media/unicef-unhcr-e-protezione-civile-guida-per-la-protezione-di-donne-e-minorenni-accoglienza/>



Nel caso di necessità di invio ai servizi territoriali il coordinatore del GT, in collaborazione con il personale tecnico di RWI, può prendere contatto con i servizi del territorio e in seguito proporre l'accompagnamento delle persone ospitate verso i servizi più adeguati. Per un corretto invio ai servizi specialistici è importante ottenere sempre il consenso informato delle persone interessate. La mappatura dei servizi da parte di ciascun gruppo territoriale consiste nell'identificare e catalogare le risorse disponibili a livello locale: servizi sociali e sanitari, sportelli legali, scuole ed enti di formazione professionale, centri per l'impiego e di orientamento professionale, sportelli anti violenza, servizi educativi e ricreativi dedicati all'infanzia, centri di aggregazione giovanile, strutture di accoglienza mamme- bambino.

La mappa dei servizi territoriali rappresenta uno strumento di orientamento per il gruppo territoriale che può consultarla per indirizzare le persone accolte verso i servizi appropriati in base alle loro esigenze specifiche. Questo favorisce un processo di referral efficace e mirato, evitando duplicazioni o disorientamento delle persone accolte. La presenza di una mappa completa e aggiornata dei servizi territoriali consente infatti

alle persone rifugiate di conoscere i servizi disponibili nella zona di residenza della famiglia che li ospita o in altre località in cui intendono trasferirsi magari dopo la fine dell'accoglienza stessa. La mappatura dei servizi permette inoltre al gruppo territoriale di promuovere la collaborazione tra le risorse esistenti a livello locale. Questo favorisce un utilizzo più efficiente delle risorse e facilita la creazione di reti di sostegno tra gli attori locali, inclusi enti pubblici, organizzazioni non governative, associazioni di volontariato e altri servizi di supporto. Attraverso la mappatura dei servizi, è possibile individuare anche le aree in cui sono presenti carenze o servizi insufficienti per le persone rifugiate. Ciò consente al gruppo territoriale di concentrare gli sforzi sul potenziamento di tali servizi e sul colmare le lacune esistenti per garantire un supporto adeguato e tempestivo. Non è sempre facile trovare associazioni che consentano l'accesso gratuito ad attività ricreative per i bambini, ad esempio, o scuole disponibili ad accogliere bambini in qualsiasi momento dell'anno. La mappatura dei servizi territoriali fornisce infine una base per il monitoraggio e la valutazione dell'efficacia dei servizi offerti alle persone accolte: tenendo traccia delle risorse utilizzate

e dei risultati ottenuti, la mappatura contribuisce a migliorare continuamente l'assistenza fornita e a adattare le risposte alle esigenze effettive delle persone che RWI supporta.

## Conclusione della convivenza o eventuale prosecuzione

### Conclusione della convivenza

Quando pensiamo alla conclusione della convivenza, pensiamo al momento in cui le persone ospitate hanno raggiunto maggiori livelli di inclusione sociale e autonomia personale, hanno sviluppato nuove soft skills che le aiuteranno ad affrontare meglio le difficoltà del cammino, hanno costruito una più ampia rete di relazioni sociali, sono in grado di accedere più facilmente alle risorse del territorio e hanno trovato un lavoro ed un'abitazione. A questo punto, la convivenza potrà concludersi e la relazione tra persone ospiti e persone ospitanti potrà trasformarsi in qualcos'altro, un rapporto di affetto, un'amicizia, un bel ricordo, con il comune accordo delle parti. Affinché ciò accada, i facilitatori dovranno ben curare questa fase e il processo di svincolo, traghettando la relazione ad un altro livello di funzionamento, curandosi dei sentimenti di perdita che ospiti e ospitanti potrebbe provare, delle paure e delle ansie di chi lascia la casa dove ha vissuto per almeno sei mesi, soprattutto nel caso degli ospiti minorenni.

Quando si tratta di un **nucleo familiare con minorenni al seguito**, nella fase chiusura della convivenza:

- bisogna verificare che bambini, bambine e adolescenti siano ascoltati e coinvolti attivamente, cioè che siano accompagnati dai genitori, eventualmente con il supporto delle persone che ospitano, a comprendere i motivi della fine dell'accoglienza; che possano esprimere paure e dubbi sulla fase successiva e che gli adulti, genitori ed eventualmente chi accoglie, possano rispondere alle domande e rassicurarli;
- organizzare un momento di saluto dedicato ai minorenni ospitati e che ospitano (se presenti), un rito in cui ci si scambia un disegno, un pensiero, una foto insieme.

Quando l'ospite è una **donna**, tanto più se molto giovane, nella fase di chiusura della convivenza:

- bisogna verificare, attraverso uno o più colloqui di monitoraggio, che il progetto post-convivenza sia sostenibile nel medio/lungo periodo, da un punto di vista economico;
- è opportuno accompagnarla nell'individuazione di una nuova situazione abitativa sicura e adeguata ai suoi bisogni in relazione alla condi-

zione di genere (ad es. le si può proporre di andare insieme a vedere l'abitazione e conoscere i nuovi coinquilini).

Questo accompagnamento alla fine della convivenza è utile per prevenire eventuali situazioni di sfruttamento lavorativo, sessuale, o di dipendenza economica e mitigare rischi di violenza di genere in cui la donna potrebbe trovarsi.

Naturalmente, le persone che hanno convissuto per sei mesi-un anno possono decidere, in autonomia, di **proseguire la convivenza senza il supporto di RWI**; questo è già accaduto nel caso di giovani neomaggiorenni cui le persone ospitanti hanno dato supporto per proseguire gli studi superiori o universitari.

Per diversi motivi - problemi relazionali e conflitti interpersonali, improvvisi cambiamenti di vita di una delle due parti, gravi violazioni del Patto di Ospitalità - la convivenza potrebbe, o dovrebbe, avere una **conclusione anticipata** - consensualmente, per unilaterale decisione di una delle parti, per decisione del Team, a seconda delle ragioni sottostanti-. In questi casi, i facilitatori dovranno essere in grado di accogliere e contenere le emozioni e i vissuti dolorosi - di abbandono, di inad-

quatezza, di colpa, di rabbia, ... - delle persone coinvolte e fornire una restituzione che aiuti a dare significato all'accaduto e a integrarlo funzionalmente nella propria esperienza.

### Prolungamento della convivenza

Alcuni mesi prima della data fissata per la conclusione dell'esperienza in famiglia i facilitatori devono fare una stima circa la possibilità che la persona/le persone ospitata/e, alla data fissata, siano in grado di proseguire il proprio percorso in autonomia. La temporaneità dell'ospitalità è chiara a tutte le persone coinvolte e ciò consente di dare una definizione chiara all'esperienza, sollecitando la mobilitazione delle risorse, la progettualità, la reciprocità, il cambiamento. La relazione tra ospiti e ospitati dovrebbe infatti promuovere il protagonismo, la capacità e la possibilità di scelta delle persone ospitate e non diventare un vincolo, un legaccio, un limite. Tuttavia, a volte, si deve valutare l'opportunità di prolungare la convivenza per consentire alle persone ospitate di consolidare

gli obiettivi conseguiti. In questo caso bisogna verificare se la famiglia accogliente sia disponibile a prolungare l'ospitalità o se sia necessario individuare una nuova ("famiglia panchina").

Nel caso di **minorenni** al seguito degli ospiti, attraverso uno o più momenti di monitoraggio con gli adulti, è necessario verificare che il progetto post-convivenza tenga in considerazione le esigenze e le priorità dei bambini e delle bambine, come ad es. la possibilità di poter continuare a frequentare la stessa scuola almeno per l'anno in corso, senza interrompere la frequenza per un cambio di alloggio e di coltivare le stesse amicizie e gli interessi o attività nate durante l'accoglienza in famiglia.

# Riferimenti e numeri utili

- **Safeguarding Policy Officer Nazionale Refugees Welcome**  
email: [IT](mailto:IT)
- **112 - Numero di emergenza unico** (disponibile anche tramite l'app "Where ARE U").  
Dove non attivo, la chiamata è presa in carico dalla Centrale dei Carabinieri o, per emergenze sanitarie, si può fare sempre riferimento al **118**
- **114 - Emergenza Infanzia**  
Servizio gratuito che opera 24 h 7 giorni su 7 per persone minori di 18 anni o per riferire un'emergenza riguardante una persona minorenni
- **800 905 570** Numero verde **Here4U** di UNICEF  
Informazioni e supporto su aspetti legali e amministrativi, orientamento sui servizi sul territorio, interventi e supporto psico-sociale, spazio d'ascolto psicologico
- **1522 Numero nazionale Helpline Violenza e Stalking**  
Numero gratuito e servizio anonimo 24h su 24 e sito <https://www.1522.eu/> dove è possibile chattare con un operatore in tempo reale. Disponibile in italiano, inglese, francese, spagnolo, arabo, farsi, albanese, russo ucraino, portoghese, polacco
- **Centri Antiviolenza (CAV)**  
I Centri Antiviolenza sono luoghi diffusi in tutta Italia in cui vengono accolte gratuitamente le donne che hanno subito violenza. Grazie all'accoglienza telefonica, ai colloqui personali, all'ospitalità in case rifugio e ai numerosi altri servizi offerti, le donne sono coadiuvate nel loro percorso di uscita dalla violenza.  
<https://www.direcontrolaviolenza.it/centriantiviolenza/>
- **Consultori familiari e spazi giovani**  
Servizi sociosanitari integrati di base, gratuiti, con competenze multidisciplinari, determinanti per la promozione e la prevenzione nell'ambito della salute della donna, dell'età evolutiva, dell'adolescenza e delle relazioni di coppia e familiari: visite ginecologiche, percorso nascita, sessualità e contraccezione, supporto psicologico, consulenza sociale <https://www.salute.gov.it/portale/donna/consultoriDonna.jsp?lingua=italiano&id=4524&area=Salute%20donna&menu=consultori>

# Glossario

## Attivista

L'attivista RWI è una persona che a titolo volontario e gratuito dedica una parte del proprio tempo e condivide le proprie capacità e competenze per il perseguimento della mission e la realizzazione delle attività associative.

## Accoglienza

Accoglienza è una postura personale che implica l'essere disponibili a fare spazio all'altro, senza aspettative rigide. Accoglienza è una pratica sociale fondata sulla solidarietà e sulla cura dei legami. Accoglienza è un'azione concreta per costruire inclusione sociale nelle nostre comunità. In quest'ultima accezione, accogliere significa ospitare una o più persone a casa propria e condividere con loro informazioni, reti sociali, opportunità per un periodo sufficiente - normalmente massimo un anno - al raggiungimento di un maggior livello di inclusione sociale e autonomia, tenendo conto della variabilità dei progetti, dei desideri e dei bisogni di inclusione sociale, nonché delle esperienze critiche e degli elementi specifici di vulnerabilità a cui le persone possono essere state esposte.

## Abuso e maltrattamento all'infanzia

Qualunque atto, o il mancato compimento di un atto di cura, perpetrato da una persona che abbia un rapporto di fiducia, responsabilità o potere con il/la minorenne e che nuoccia fisicamente o psicologicamente, procurando direttamente o indirettamente un danno o precluda le prospettive di un salutare e sicuro sviluppo verso l'età adulta (OMS, 1999; 2002). Le principali categorie di abuso e maltrattamento sono la violenza fisica, la violenza emotiva/psicologica, la negligenza/tra-

scuratezza (patologia delle cure), abuso e sfruttamento sessuale, violenza assistita. [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/65900/WHO\\_HSC\\_PVI\\_99.1.pdf](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/65900/WHO_HSC_PVI_99.1.pdf)

## Convenzione ONU sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza (CRC)

La *Convention on the Rights of the Child*, adottata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 20 novembre 1989 e ratificata da 196 Paesi, cioè da tutti i Paesi del mondo ad eccezione degli Stati Uniti, rappresenta il riconoscimento da parte dell'intera comunità internazionale della necessità di uno strumento dotato di forza obbligatoria, quale appunto una convenzione che, se ratificata, crea l'obbligo in capo agli Stati di uniformarsi alle disposizioni in essa contenute, specificatamente dedicato all'infanzia. <https://gruppopcrc.net/crc/>

## Bambino, bambina, adolescente

Gli individui di età inferiore ai 18 anni (art. 1), il cui interesse deve essere tenuto in primaria considerazione in ogni circostanza (art. 3). La CRC tutela il diritto alla vita (art. 6), il diritto alla salute e alla possibilità di beneficiare del servizio sanitario (art. 24), il diritto di esprimere la propria opinione (art. 12) e a essere informati (art. 13), ad avere un nome, con la registrazione all'anagrafe subito dopo la nascita, alla nazionalità (art.7), a un'istruzione (art. 28 e 29), a giocare (art. 31) e a essere tutelati da tutte le forme di sfruttamento e di abuso (art. 34). <https://www.unicef.it/convenzione-diritti-infanzia/articoli/>

## CRM

Il Customer Relationship Management è un software che consente di gestire tutte le informazioni rela-

tive alle persone che si iscrivono sulla piattaforma RWI ed alle attività in cui sono coinvolte.

### **Famiglie panchina**

Famiglie idonee all'accoglienza ma che non si possono attivare per il tempo minimo richiesto di 6 mesi. Possono essere coinvolte ad esempio quando una persona ha bisogno di uno "scivolo" tra il centro e la famiglia accogliente. Sono dunque situazioni provvisorie da attivare all'occorrenza in caso di necessità.

### **Facilitatori**

Attivisti o collaboratori che si occupano di facilitare le relazioni di ospitalità, si assicurano che la relazione proceda bene, nel rispetto reciproco, e intervengono quando si creano delle incomprensioni o difficoltà. Fungono, inoltre, da ponte tra le persone coinvolte nelle relazioni di ospitalità e l'intero gruppo territoriale.

### **Genere**

Quando un soggetto nasce gli viene assegnato un sesso - maschio, M, o femmina, F - in base ai suoi organi genitali esterni. Un tempo con "sesso" si indicavano anche altre qualità di una persona, attinenti al suo comportamento e non solo alla forma del suo corpo. Poi a partire dagli anni Cinquanta e Sessanta la ricerca psichiatrica, sociologica e antropologica americana ha cominciato a usare il termine "genere" per distinguere i due aspetti. Oggi con la parola "sesso" ci si riferisce esclusivamente all'anatomia di una persona, mentre con "genere" si indica sia la percezione che ciascuno ha di sé in quanto maschio o femmina (cioè l'identità di genere), ma anche il sistema socialmente costruito intorno a quelle stesse identità (cioè il ruolo di genere).

### **Gruppo territoriale**

È l'articolazione locale dell'associazione: è composto dagli attivisti e dai collaboratori che supportano le attività di RWI con competenze specifiche di tipo legale, psicologico, sociale e di animazione territoriale

### **Interesse superiore del minore**

Il riconoscimento del diritto di bambini, bambine e adolescenti diritto a vedere valutati come prioritari e superiori i propri interessi in tutte le azioni o decisioni che lo/la riguardano, sia nel pubblico che nella sfera privata. <https://gruppocrc.net/area-tematica/il-principio-del-superiore-interesse-del-minore/>

### **Mitigazione del rischio di violenza di genere**

Con essa si intende: i) evitare che le modalità in cui l'assistenza e/o accoglienza vengono forniti causino danno o aumentino i rischi legati alla sicurezza delle persone coinvolte, esponendole a violenza di genere; ii) facilitare e monitorare l'accesso equo e sicuro ai servizi da parte delle persone che beneficiano dell'accoglienza dando anche loro modo di partecipare alle modalità con cui essa viene gestita; iii) identificare e mettere in pratica delle misure per ridurre i rischi identificati. [https://www.unicef.it/pubblicazioni/toolkit\\_dpc/](https://www.unicef.it/pubblicazioni/toolkit_dpc/)

### **Privacy e consenso informato**

#### **Pregiudizio per i minorenni**

Una qualunque situazione in cui una persona minore viva uno stato di sofferenza, disagio o carenza legato al contesto familiare in cui vive o al contesto extrafamiliare in cui è inserito, e che può incidere negativamente sulle sue potenzialità di crescita e di sviluppo.

## Rischio

È la probabilità che si verifichi un danno causato da un pericolo o minaccia e le potenziali perdite di vite umane, fonti di sussistenza, beni e servizi. Per i bambini, bambine e adolescenti i rischi si riferiscono alla probabilità che le violazioni e le minacce ai loro diritti si manifestino e causino danni ai minorenni stessi.

## Safeguarding Policy Officer Nazionale

Responsabile della gestione della segnalazione e del coordinamento interno per assicurare il trattamento dei casi di abuso secondo i principi di riservatezza e confidenzialità, la protezione e assistenza dei soggetti coinvolti, nonché garantire l'accertamento delle eventuali responsabilità in applicazione delle policy e procedure vigenti

## Violenza di genere

Qualsiasi atto dannoso perpetrato contro la volontà di una persona e basato su differenze attribuite socialmente (cioè di genere) tra maschi e femmine. Il termine racchiude in sé tutti gli atti che infliggono danni o sofferenze fisiche, sessuali o mentali, le minacce di tali atti, la coercizione, e altre privazioni della libertà. Questi atti possono verificarsi in pubblico o in privato<sup>11</sup>.

## Vulnerabilità

Una condizione, per un individuo o un gruppo di individui, di aumentato rischio di essere affetti in modo negativo (dunque con impatto nocivo o destabilizzante per il proprio stato di sicurezza e/o benessere psicofisico) da un evento. Sono consi-

derati vulnerabili, ad esempio, i minorenni, i minorenni stranieri non accompagnati, le persone disabili, gli anziani, le donne in stato di gravidanza, i genitori singoli con figli minorenni, le vittime della tratta di esseri umani, le persone affette da gravi malattie o da disturbi mentali, le persone per le quali sia stato accertato che hanno subito torture, stupri o altre forme gravi di violenza psicologica, fisica o sessuale o legata all'orientamento sessuale o all'identità di genere, le vittime di mutilazioni genitali.

<https://www.protezionecivile.gov.it/static/64b-5b43990791fbf7655e982be6f4632/guida-pratica-dpc-unicef-unhcr-web.pdf>

<sup>11</sup> 44 Linee Guida per l'integrazione della prevenzione e risposta alla violenza di genere nell'azione umanitaria (GBV Guidelines), IASC, 2015

