

“ AL HIMAYA” - Liberi dalla violenza

*Programma multi-azione per il potenziamento e la qualificazione
della risposta alla violenza sui minorenni stranieri a Catania,
Messina, Palermo, Ragusa, Trapani*

REPORT FINALE

PARTE I

Il monitoraggio

Obiettivi del report

In questo report sono presentati e discussi i risultati relativi all'analisi dei bisogni, al monitoraggio delle attività e agli obiettivi raggiunti relativi all'azione WP-1 (capacity building) e WP-3 (community leaders engagement) del progetto "Al Himaya": liberi dalla violenza. La rilevazione dei bisogni, delle aspettative e dei desideri formativi degli operatori e delle operatrici (per ciò che concerne l'azione WP-1) e dei leader delle comunità immigrate (per quanto riguarda l'azione WP-3) ha avuto la funzione di suggerire quali fossero i bisogni da tenere in considerazione nella costruzione della proposta formativa, proponendo così delle attività sensibili alle reali esigenze dei partecipanti.

In relazione ai risultati raggiunti, è stata posta particolare attenzione ai modelli, alle pratiche apprese da parte delle operatrici e degli operatori e alle criticità legate ai modelli utilizzati e ai territori di appartenenza.

Anche per quanto riguarda il lavoro svolto insieme ai leader delle comunità immigrate, saranno descritti alcuni aspetti che si ritiene possano rappresentare un buon modello di intervento nel contrasto della violenza sui minori stranieri.

Per quanto riguarda l'azione WP-1, nell'esposizione delle analisi dei bisogni e degli obiettivi raggiunti si provvederà a riportare una visione quantitativa e aggregata dei risultati, così da dare una panoramica generale della condizione di tutti i servizi. Ciò significa che si presenterà la media dei risultati per ogni dimensione rilevata per ciascun servizio sociale e valutata su scala Likert.

Attività, metodologia e strumenti

L'azione WP-1

Sono state condotte tre attività di monitoraggio. La prima ha riguardato l'analisi dei bisogni. Essa è stata condotta attraverso la somministrazione in due tempi (T0 e T1) ai partecipanti di una scheda di rilevazione dei bisogni formativi. Tale scheda ha indagato 6 dimensioni principali:

1. I bisogni soddisfatti dall'ente di riferimento rispetto al lavoro insieme ai minori vittime di violenza
2. Il senso di auto-efficacia degli operatori e delle operatrici

3. Gli strumenti utili all'emersione dei casi
4. Gli strumenti utili all'identificazione dei casi
5. Gli strumenti utili alla lettura/interpretazione dei casi
6. La soddisfazione lavorativa

Al fine di approfondire i temi salienti emersi dalle analisi della suddetta scheda, sono stati condotti seguendo un approccio qualitativo dei focus group con ciascun servizio sociale; ciò ha permesso di ampliare il significato dei vari bisogni riscontrati e definire meglio le dimensioni formative più importanti. Questa prima fase ha permesso di fissare gli obiettivi formativi principali, orientando così il programma delle equipe dei partner del progetto..

La seconda attività si è concentrata sul monitoraggio delle attività di capacity building in itinere, avendo come finalità quella di comprendere se le attività formative in corso fossero in linea con gli obiettivi prefissati e i bisogni emersi in fase esplorativa. Essa è stata condotta attraverso dei focus group incentrati sulla percezione delle operatrici e degli operatori rispetto all'andamento della formazione.

La terza e ultima attività è coincisa con l'identificazione degli obiettivi raggiunti, dei modelli e buone pratiche emerse, le lezioni apprese, criticità e delle indicazioni future.

L'azione WP-3

Per quanto riguarda tale azione, sono stati compiuti degli incontri preliminari di conoscenza con alcuni esponenti delle comunità immigrate della città di Catania, aventi come finalità l'esposizione degli obiettivi del progetto e avviare un confronto in merito all'idea di violenza sui minori e di prevenzione.

Successivamente sono stati condotti alcuni focus group insieme ai leader partner tesi a:

- Approfondire l'idea e il fenomeno della violenza all'interno delle comunità che rappresentano;
- Co-costruire pensiero e idee per azioni e metodologie utili al contesto della violenza sui minori, seguendo una logica di collaborazione, coordinamento e condivisione;
- Costruire percorsi di avvicinamento, conoscenza e di mutua comprensione tra comunità immigrate e servizi sociali.

Tali obiettivi, come sarà spiegato più avanti in questo report, si connettono al lavoro compiuto insieme ai servizi sociali di Catania nell'ambito dell'azione WP-1, specialmente per ciò che concerne il potenziamento delle competenze etnopsicologiche e etnoantropologiche.

PARTE II

L'analisi dei bisogni - risultati aggregati

Introduzione

In generale, la violenza sul minore straniero non sembra essere un tema di intervento diffuso nella maggior parte dei servizi incontrati. Ciò non è dovuto ad una mancanza effettiva di casi, piuttosto ad una generalizzata e sistemica disattenzione da parte di tutti gli attori istituzionali che si occupano, a vario titolo, di minori stranieri e violenza (tribunale, scuole, enti ospedalieri, centri educativi, realtà del terzo settore e del volontariato). A titolo d'esempio, come sarà meglio specificato più avanti, sono molti gli operatori e le operatrici a dichiarare di non aver mai seguito una formazione nell'ambito del contrasto alla violenza sui minori stranieri o sul tema del fenomeno migratorio. Anche alla luce di ciò, l'attività di capacity building ha rappresentato un'occasione molto preziosa di crescita professionale.

Come prima dimensione è stata rilevata la soddisfazione da parte dell'Ente di riferimento dei bisogni relativi alla capacità di emersione dei casi di violenza. I risultati aggregati, così come mostrato dalla scala likert che di seguito si riporta, mostrano un mediocre grado di soddisfazione, pari a 3 (su una scala di 10). Tali bisogni rilevati, dunque, hanno rappresentato il punto di partenza dell'attività di capacity building.

Indice numerico	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Punteggio				X							

Sono pochi i servizi a dichiarare che il proprio ente ha soddisfatto sufficientemente i bisogni formativi nell'emersione dei casi. La maggior parte di essi dipinge un quadro abbastanza povero di stimoli e di occasioni formative.

Tra i bisogni non soddisfatti, troviamo l'assenza di mediatori linguistici che affianchino il lavoro degli operatori, dovuta sia all'incapacità organizzativa di reperirli sia all'assenza di una visione multidisciplinare nel lavoro insieme ai minori stranieri e di fondi per sostenere tali figure a livello strutturale nei Servizi territoriali. Operare sulla difficoltà di lavorare in equipe multidisciplinare

rappresenta un bisogno abbastanza trasversale a tutti i servizi. Oltre alla figura già citata del mediatore linguistico, i servizi manifestano l'esigenza di lavorare insieme a psicologi esperti in etnopsicologia, antropologi, medici, educatori; il desiderio è quello di abbracciare un'ottica di lavoro multidisciplinare e sistemica.

Molto sentita è la mancanza di una formazione in chiave etnopsicologica e del confronto con un professionista esperto di psicologia delle migrazioni o un antropologo. Sembra, infatti, che se da una parte si avverta l'esigenza di comprendere meglio alcune dinamiche interculturali difficili da agganciare, al contempo l'ente di riferimento non sembra proporre sufficienti proposte formative e non supporta l'ampliamento della rete di contatti con altri professionisti o enti.

Un'ulteriore difficoltà è quella di strutturare delle efficienti relazioni con la rete composta dagli altri attori istituzionali coinvolti (scuole, tribunali, servizi educativi, terzo settore, ecc). La sensazione generale è di lavorare in modo disgiunto, in cui la frammentarietà degli interventi e la mancanza di comunicazioni tra i vari enti generano frustrazione e senso di inefficacia. In generale, dunque, i vari enti di appartenenza non sostengono gli operatori e le operatrici nella programmazione degli interventi, nella creazione di momenti formativi e nell'organizzazione del lavoro.

Come già anticipato, in alcuni servizi sembra che il lavoro di contrasto alla violenza sui minori stranieri residenti non sia un ambito di intervento che rientra nel lavoro quotidiano dell'operatore.

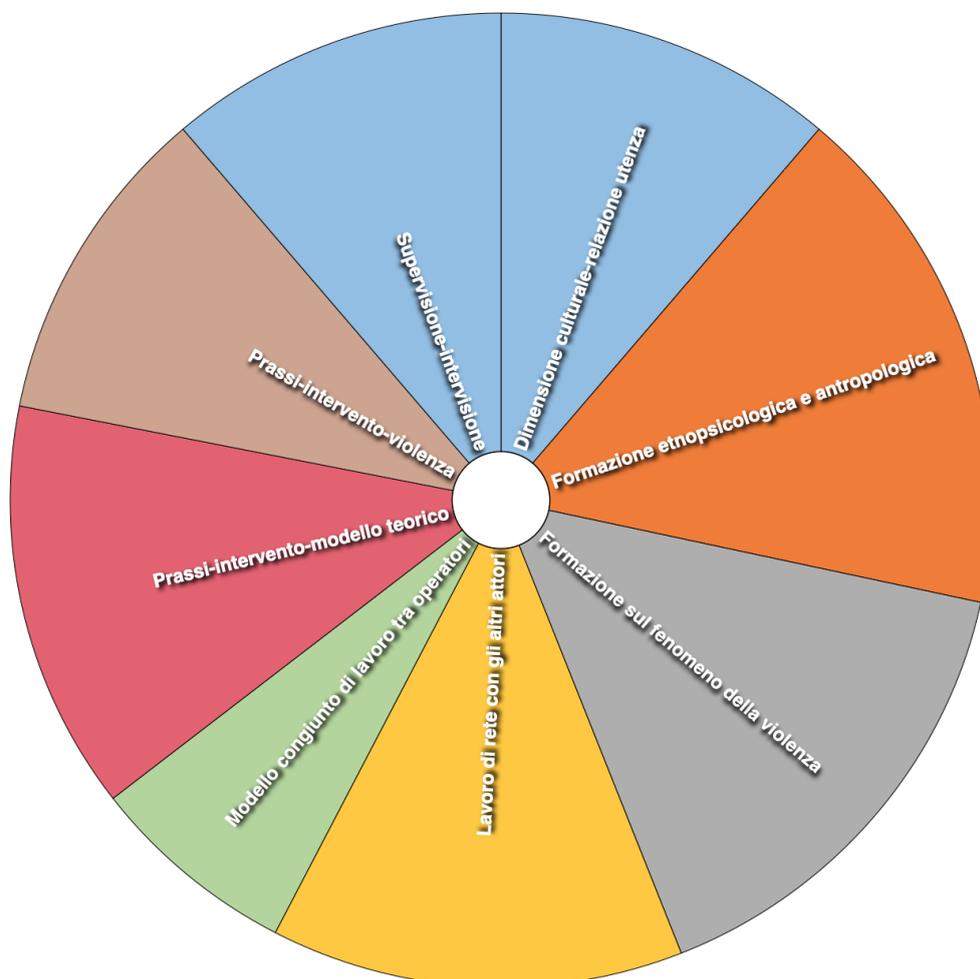
Tra i bisogni non soddisfatti dall'ente emergono altre due dimensioni formative: formazione sul tema della violenza e formazione sul fenomeno migratorio. Sono entrambe due aree fondamentali; spesso, infatti, anche la stessa definizione del fenomeno della violenza, i suoi aspetti e il tipo d'intervento da mettere in atto sono aspetti ancora poco chiari.

Emerge come necessità quella di usufruire di momenti di supervisione dei casi e di attivare interventi di comunità con il coinvolgimento dei servizi scolastici e socio-sanitari. L'esigenza di accostare al proprio lavoro dei momenti di supervisione si posiziona, nel panorama dei bisogni riscontrati, come una delle esigenze fondamentali.

Alla quasi totale assenza di momenti di supervisione **si aggiunge l'esigenza di partecipare a degli incontri di intervizione tra colleghi**, con l'intento di ridurre l'attuale senso di "scollamento". Ciò potrebbe portare alla creazione di un modello d'intervento condiviso da tutti gli operatori.

L'assenza di supervisione e di intervizione genera un senso di stagnazione perché non fornisce quella visione aperta e complessa necessaria nel lavoro con i minori stranieri vittime di violenza.

I principali bisogni formativi dei servizi sociali che hanno partecipato al progetto. La grandezza delle "dimensioni" di questo grafico a torta corrisponde all'importanza percepita dalle operatrici e dagli operatori incontrati.



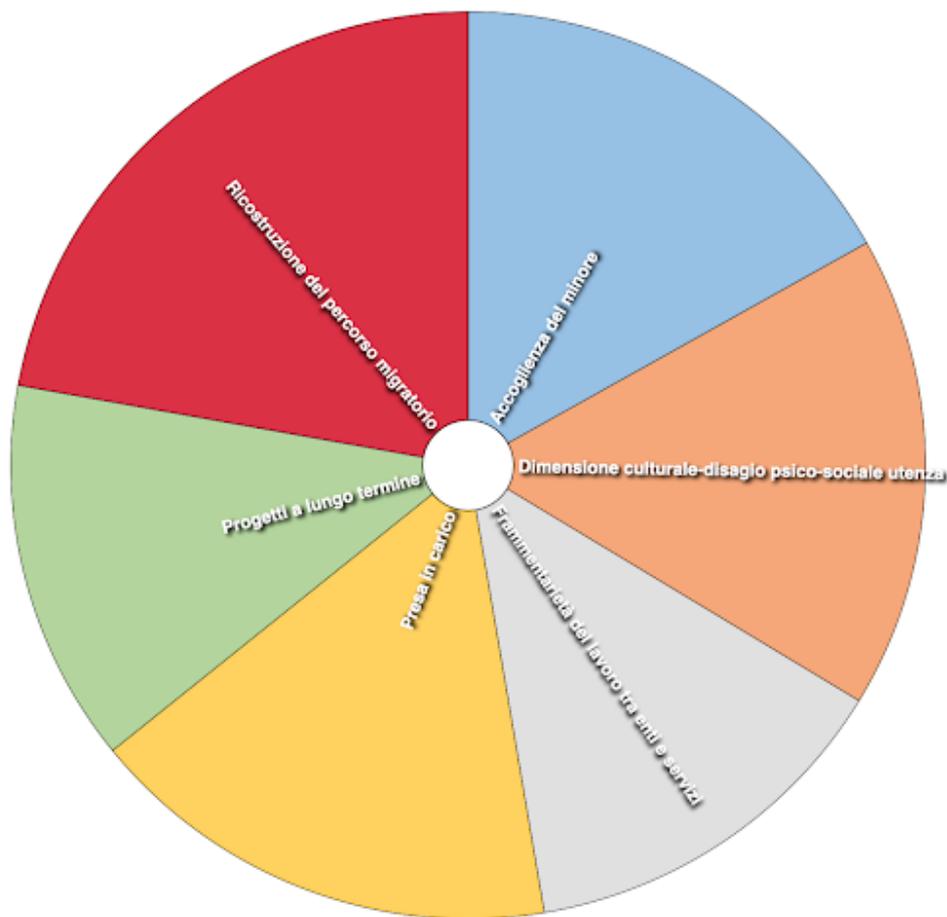
Effetti dell'intervento

Attraverso questa dimensione è stato rilevato il senso di auto-efficacia degli operatori nel loro lavoro insieme ai minori stranieri. Da quanto misurato attraverso la scala likert, è emerso un valore medio/basso, pari a 4.

Indice numerico	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Punteggio					X						

Tale senso di auto-efficacia fa riferimento a diversi livelli di intervento: dall'accoglienza del minore sino al primo colloquio di presa in carico, dall'interpretazione del tipo di violenza subita fino alla ricostruzione e comprensione del percorso migratorio e accompagnamento nel percorso di inclusione scolastica/lavorativa per quanto riguarda i M.S.N.A.

Un'altra difficoltà riscontrata consiste nella possibilità di **costruire progetti a lungo termine che vadano oltre l'ottica emergenziale**. Fatta eccezione per il servizio sociale di Catania, vi è una scarsa capacità di attivare percorsi di autonomia scolastica/lavorativa e di procurare un efficace supporto psicologico. Troviamo, inoltre, delle grosse perplessità nella gestione degli aspetti interculturali che caratterizzano la relazione con l'utenza. Ad esempio, alcuni operatori hanno manifestato difficoltà nella fase di allontanamento dalla famiglia, altri nella promozione di un rapporto di fiducia con il minore.



Il basso senso di efficacia è anche ricondotto **all'eccessiva frammentarietà e alla scarsa comunicabilità tra i diversi servizi che compongono la rete:** tribunale, scuole, ospedali, consultori di psicologia, servizi di psichiatria.

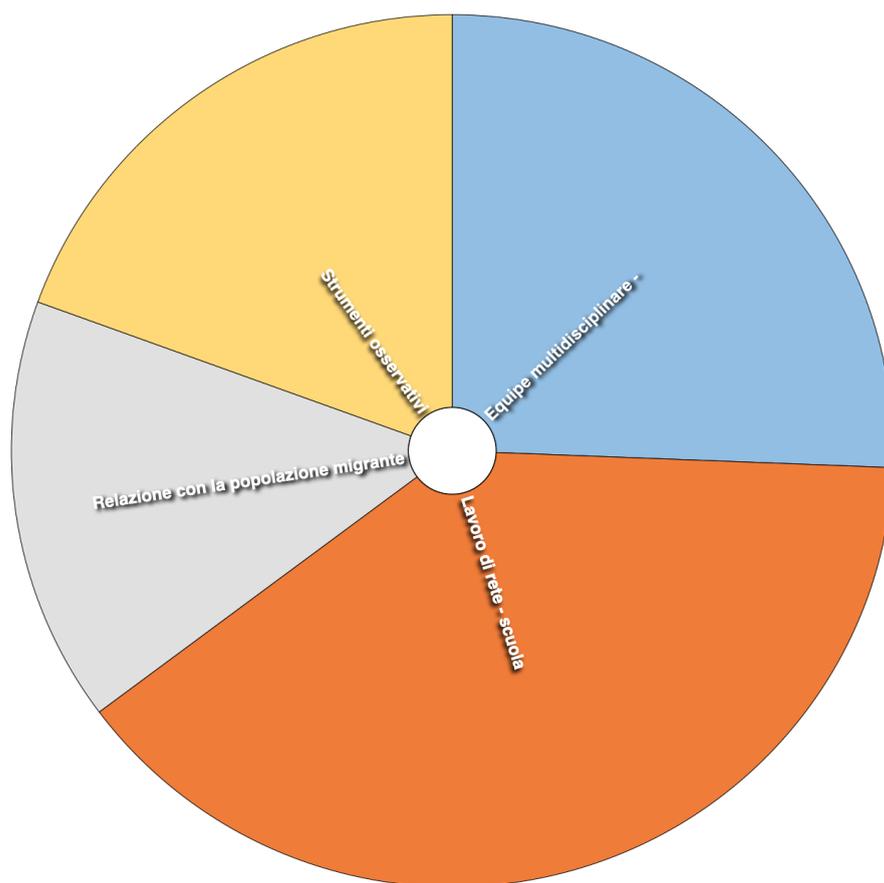
Emersione dei casi di violenza

L'emersione dei casi di violenza rappresenta una delle attività principali del lavoro dell'operatore impegnato nel contrasto alla violenza sul minore straniero. Cogliere e decifrare i primi segnali, avviare una comunicazione chiara e una relazione di fiducia con la scuola e le altre realtà sono spesso aspetti assenti o poco curati.

Indice numerico	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Punteggio				X							

E' abbastanza diffusa tra i servizi la difficoltà di costruire degli strumenti osservativi e una relazione virtuosa con gli altri enti istituzionali, in modo particolare la scuola, capaci di migliorare la possibilità di far emergere i casi di violenza.

Rispetto agli strumenti necessari ai fini dell'emersione dei casi di violenza, emerge l'esigenza di **modelli teorico-pratici univoci da condividere con le scuole dell'obbligo al fine di permettere una più facile rilevazione di eventuali casi di violenza.** Sembra, inoltre, che l'impossibilità **di usufruire di un'equipe multidisciplinare nelle scuole rappresenti un limite molto importante.** Questo tipo di mancanza è molto sentita, poiché potrebbe rappresentare un primo importante "aggancio" per l'emersione e identificazione dei casi.



Un'altra questione centrale ruota attorno alle modalità più efficaci per raggiungere la popolazione migrante e coglierne il disagio, costruendo una visione e un metodo di contrasto alla violenza che sia chiaro e comprensibile anche a persone provenienti da contesti socio-culturali "altri" rispetto a quello italiano.

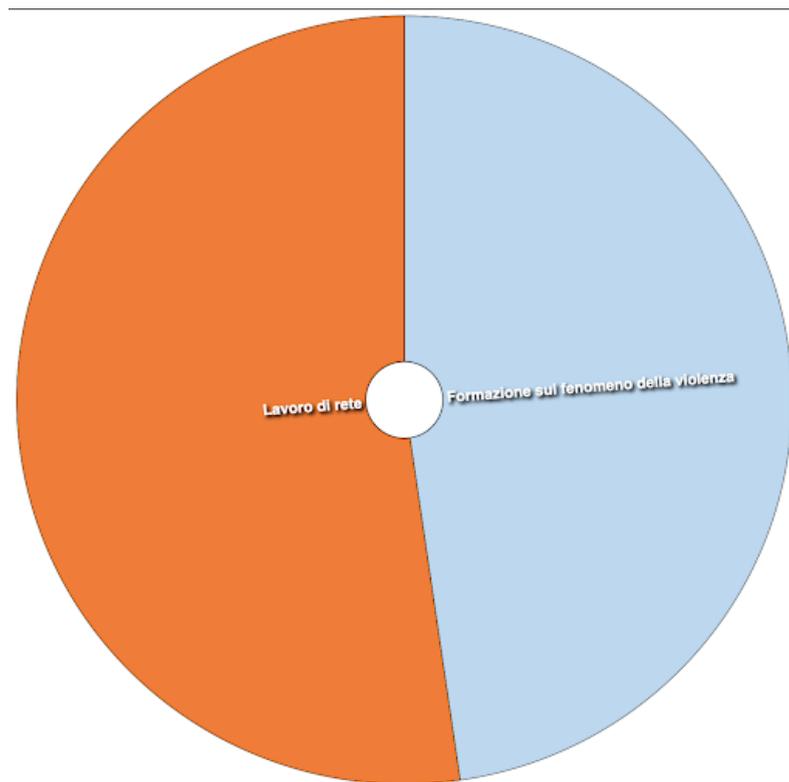
Identificazione dei casi di violenza

Il grado degli strumenti utili all'identificazione è pari a 4. Ciò testimonia una medio/bassa capacità di identificazione dei casi all'interno della popolazione di immigrati. **Il coordinamento con la scuola, gli ospedali, i commissariati e tutte le altre realtà che entrano in contatto con episodi di violenza resta lacunoso e poco articolato.**

Indice numerico	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Punteggio					X						

Come già rilevato, anche qui si ribadisce l'importanza di adottare uno sguardo complesso, che sappia fare tesoro delle osservazioni consapevoli degli altri enti coinvolti.

Altresì, emerge la necessità di seguire delle formazioni che possano aiutare gli operatori a sviluppare modelli di osservazione efficaci nel cogliere i primi segnali di violenza.



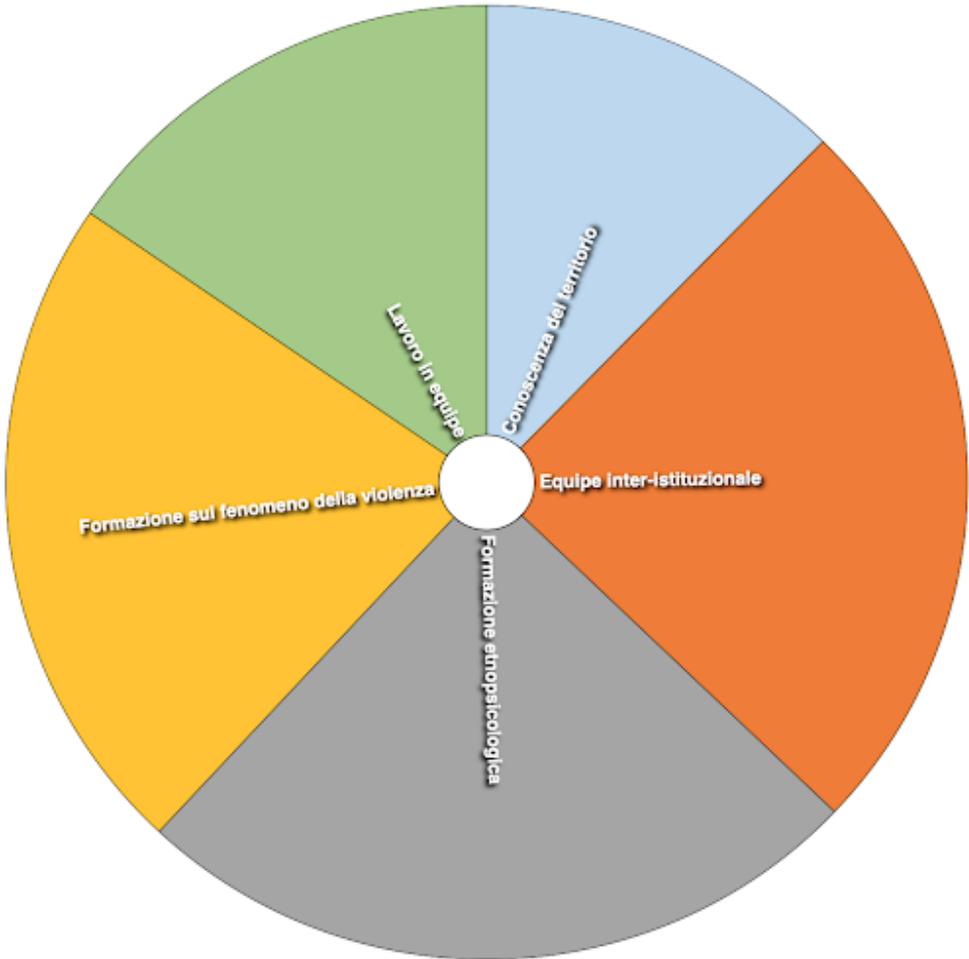
Capacità di lettura/interpretazione dei casi di violenza

Una volta identificato, ogni caso di violenza va posto all'interno di una cornice interpretativa che ne restituisca chiaramente le dinamiche relazionali in gioco, gli aspetti culturali, e le forme di protezione e sostegno migliori a favore del minore.

Indice numerico	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
-----------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Punteggio				X							
-----------	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--

In accordo alle schede di rilevazione dei bisogni, è stata espressa una capacità di lettura pari all'indice numerico di 3. Tale indice esprime un insieme di esigenze che sono riassumibili nel seguente grafico:



Il lavoro di equipe multidisciplinari rimane un'esigenza fondamentale anche nella lettura dei casi di violenza. Usufruire dello sguardo di psicologi, antropologi, educatori e di altre figure rappresenterebbe un salto qualitativo importante nel lavoro di tali servizi

Con "conoscenza del territorio" si fa' esplicito riferimento alla conoscenza di quelli che sono i disagi sociali fondamentali di una data collettività, le caratteristiche dei luoghi di vita, gli aspetti culturali in gioco.

Il lavoro di rete in equipe inter-istituzionale è probabilmente tra le carenze più importanti. I servizi sociali incontrati ribadiscono a più riprese che non hanno la possibilità di osservare i minori stranieri potenziali vittime di violenza con la stessa frequenza e continuità degli insegnanti delle scuole. Non hanno, ad esempio, la possibilità di osservare quelle famiglie il cui minore è ricoverato in ospedale per delle lesioni (spesso segnali importanti di violenza domestica).

In tal senso, un'equipe composta da professionisti provenienti da più enti significherebbe adottare uno sguardo virtuoso che faccia tesoro dei riscontri osservativi provenienti da diversi osservatori e ambienti di vita entro cui il disagio si esprime.

La formazione sui temi dell'etnopsicologia e sulla violenza completano il quadro delle esigenze percepite dagli operatori. Sono bisogni già esplorati e descritti nei paragrafi precedenti, e che in questo contesto ribadiscono l'importanza di un aggiornamento specifico, con particolare attenzione alle pratiche d'intervento.

PARTE III

I risultati del monitoraggio dell'andamento del progetto - fase intermedia

Risultati - monitoraggio fase intermedia

I risultati qui presentati fanno riferimento al monitoraggio dell'andamento dell'attività di Capacity Building e della formazione "peer to peer" nell'ambito del progetto "Al Himaya". I servizi sociali incontrati nelle province coinvolte (Palermo, Trapani, Messina, Catania, Ragusa) hanno manifestato aspetti molto eterogenei tra di loro; al contempo sono state individuate alcune criticità e risorse simili.

Gli incontri di monitoraggio hanno riguardato l'esplorazione delle dimensioni di miglioramento e le criticità rispetto al percorso di C.B., al fine di cogliere quanto raccolto sino ad ora e in quale direzione orientare l'intervento.

Servizi sociali del comune di Palermo

All'incontro sono presenti un'assistente sociale e la coordinatrice del servizio che partecipano alle attività di C.B. organizzate dal centro PENC.

Aree di miglioramento

Le operatrici incontrate dichiarano di beneficiare del confronto con il Centro Penc: gli incontri, infatti, stanno consentendo la costruzione di un modello teorico pratico partecipato e condiviso all'interno del servizio e tra tutti gli operatori. Grazie al processo di co-visione dei casi, la presa in carico degli utenti risulta essere più strutturata; ciò avviene anche attraverso la comunicazione di un metodo chiaro di lavoro e alla continuità degli incontri (una volta ogni 15 giorni).

Un'ulteriore dimensione riguarda il coinvolgimento degli altri operatori afferenti ad altri servizi territoriali, i quali hanno dimostrato interesse e necessità di seguire un percorso formativo. La creazione di una rete che interconnetta gli operatori dei vari servizi territoriali è stata identificata come una delle aree più importanti di miglioramento.

La discussione dei casi avviene all'interno di una cornice teorico-pratica di stampo etnopsicologico e etnopsichiatrico. La presenza dei mediatori culturali e degli altri professionisti che compongono l'equipe multidisciplinare del centro Penc, insieme alla metodologia della co-visione - che favorisce il dialogo tra diverse posizioni - sta rinforzando le capacità di presa in carico e di intervento.

Criticità

L'assenza di un numero adeguato di operatori al fronte dei numerosi progetti in essere rende faticoso il lavoro degli operatori. A ciò si aggiunge la fragile connessione tra i diversi servizi del territorio e la debole sinergia con gli altri attori della rete, come le comunità madre bambino e il tribunale. Emerge un'accentuata iper-specializzazione dei servizi che aumenta il senso di frammentazione degli interventi e il sovraccarico di lavoro.

Conclusioni

Notiamo una progressiva specializzazione delle pratiche di intervento in chiave etnopsicologica. Tale dimensione, insieme alla strutturazione di un modello di intervento sempre più condiviso tra gli operatori del servizio, sta sicuramente rafforzando la capacità di presa in carico e il lavoro insieme al minore straniero.

Si ravvisa la presenza di un moderato senso di isolamento e di frammentarietà delle attività, fattori dovuti alla difficoltà di costruire un'intesa con gli altri servizi territoriali e con le altre "realtà" (tribunale, scuole, ospedali, consultori di psicologia, servizi di psichiatria, ecc). Tale criticità - rilevata già durante la fase di analisi dei bisogni - persiste; pertanto, essa dovrebbe essere oggetto dell'attività di C.B.

Alla luce di ciò, gli operatori suggeriscono la possibilità di integrare una figura professionale dedicata alla creazione di connessioni virtuose tra le varie istituzioni e realtà territoriali, specialmente quelli meno raggiungibili.

Servizi sociali del comune di Trapani

All'incontro sono presenti le assistenti sociali dei comuni di Paceco e Petrosino e la psicologa dell'equipe del comune di Mazara del Vallo. In generale, si osserva un andamento regressivo nell'approccio del servizio sociale, considerato dagli operatori come assistenzialistico e appiattito sulle procedure burocratiche. Ciò appare comprensibile se si considera che l'attività principale che scandisce il lavoro delle operatrici incontrate è quella relativa al reddito di cittadinanza.

Aree di miglioramento

Non è stata rilevata nessuna area di miglioramento.

Criticità

L'attività principale che scandisce il lavoro delle operatrici incontrate è quella relativa al reddito di cittadinanza.

L'esperienza di lavoro è caratterizzata da senso di solitudine e frammentazione delle attività, specialmente per quanto riguarda il servizio di Petrosino.

La cooperativa "Solidalia", partner del progetto, ha effettuato un incontro insieme ai servizi, durante il quale sono stati spiegati alcuni aspetti metodologici relativi alla capacity building, tra cui lo studio dei casi e la supervisione.

Le operatrici esprimono il desiderio di lavorare sui casi presi in carico e sulle modalità utili alla strutturazione della rete; al contempo, dichiarano di avere difficoltà a conciliare le ore di lavoro con quelle da dedicare al progetto di C.B.

Altresì, emerge l'esigenza di conoscere i dati relativi al territorio e alla presenza dei minori stranieri. Un altro obiettivo dell'attività di C.B. dovrebbe riguardare lo sviluppo di strumenti d'intervento efficaci, ad esempio quelli riguardanti la protezione di minore, anche quando esso non sia necessariamente appartenente a famiglia straniera. Si osserva, infatti, nel territorio un diffuso malessere socio-economico e assenza delle istituzioni. Ad oggi sembra che l'unico strumento a disposizione sia l'allontanamento del minore dal nucleo familiare.

Allargare il focus del progetto fino a includere le famiglie italiane: questa è considerata un'azione auspicata perché più aderente alle necessità del territorio. Gli interventi di comunità, dunque,

insieme al coinvolgimento delle realtà del terzo settore nel territorio, le scuole, gli ospedali, potrebbero costituire i temi che orientano l'attività di C.B..

Il terzo settore è presentato come un valido supporto sul territorio nei termini di continua presenza, di presidio delle realtà di disagio. Questo punto è interpretato come una soluzione finalizzata alla riduzione del senso di solitudine sperimentato dagli operatori.

Emerge, infine, il bisogno di un confronto costante tra i diversi servizi rispetto alle difficoltà vissute quotidianamente. Organizzare, dunque, uno spazio di confronto potrebbe aiutare le operatrici a ridurre il senso di fatica e di isolamento, trovando nelle altre colleghe riflessioni e proposte utili al proprio lavoro.

Conclusioni

La riduzione del senso di solitudine e di isolamento, contenendo così anche il rischio di burnout degli operatori, emerge come il principale obiettivo dell'attività di C.B. In tal senso, si potrebbe ipotizzare di organizzare degli incontri in presenza presso le sedi dei servizi sociali, così da comunicare maggiore vicinanza.

Il partner potrebbe perseguire degli obiettivi minimi: ascolto, sostegno a potenziamento.

L'ascolto attivo dei problemi tipici degli operatori potrebbe aiutarli a riorganizzare il lavoro e a mobilitare le risorse emotive. E' stato rilevato, infine, che connettere le diverse esperienze degli operatori promuove un confronto proficuo che si basa sulla condivisione delle differenti esperienze.

Servizi sociali del comune di Catania

Servizi territoriali CT1, CT2, CT3

L'incontro con le assistenti sociali getta luce su due questioni fondamentali: la difficoltà a coniugare interventi volti alla protezione del minore e le pratiche burocratiche; i rapporti con il tribunale. Sul piano della presa in carico del minore straniero.

Aree di miglioramento

L'attività di C.B. dell'equipe T.D.H. è ritenuta utile poiché organizzata usufruendo delle diverse figure professionali che costituiscono l'equipe multidisciplinare.

L'equipe ha posto al centro della sua attività i vissuti delle operatrici e le modalità più efficaci per la costruzione della relazione con il minore straniero. Le assistenti sociali ritengono che questi aspetti siano stati acquisiti grazie a tale percorso di C.B.

Le riflessioni antropologiche ed etnopsicologiche proposte hanno consentito di sviluppare una riflessione divergente rispetto alle modalità usuali di presa in carico dei minori stranieri.

Per quanto riguarda il senso di frammentazione degli interventi, gli operatori notano che l'attività di C.B. ha permesso loro di effettuare un cambiamento positivo rispetto alla connessione con gli altri attori della rete.

Criticità

La mole del lavoro, spesso di carattere burocratico, obbliga le assistenti sociali a ridurre le occasioni di contatto diretto con l'utenza; ciò riduce la soddisfazione lavorativa. A ciò si collega l'idea che il servizio sociale abbia fatto dei "passi indietro" rispetto all'approccio lavorativo, considerato come troppo assistenzialistico.

Un'altra dimensione critica riguarda la gestione dei rapporti con il tribunale. Le operatrici dichiarano di subire le segnalazioni di intervento perché molteplici e a volte difficilmente decifrabili. La natura di tali rapporti mette le assistenti sociali nelle condizioni di lavorare più sull'emergenza, piuttosto che sulla prevenzione; uno "stile" che impone il ricorso all'allontanamento del minore dal nucleo familiare, una strategia che è utilizzata fin troppo spesso e che non interessa esclusivamente i nuclei immigrati.

Le condizioni di lavoro descritte rendono difficile lavorare sull'emersione dei casi, ad esempio dietro segnalazione da parte degli altri attori (scuola, ospedali).

Conclusioni

Le assistenti sociali incontrate suggeriscono che la C.B. potrebbe sostenere le attività di mappatura e il coinvolgimento delle altre realtà territoriali, con particolare attenzione al terzo settore. Ciò rafforzerebbe il lavoro di rete e la costruzione condivisa di azioni che necessitano un intervento multidimensionale.

Elaborare delle strategie utili al riposizionamento nei confronti del tribunale, costruendo una relazione maggiormente caratterizzata dalla collaborazione, rappresenta un'altra necessità; si chiede, inoltre, di riflettere su come interpretare adeguatamente le richieste, a volte definite come poco comprensibili.

Come riportato, il lavoro caratterizzato dall'emergenza riduce la possibilità di lavorare anche sulla prevenzione e l'emersione dei casi; tra i casi non trattati, quelli relativi alla dispersione scolastica meriterebbero maggiore attenzione. Intervenire quando il caso di violenza è conclamato ha come ulteriore conseguenza l'eccessivo ricorso all'allontanamento del minore dal nucleo familiare;

pertanto, si desidererebbe aumentare il ventaglio di pratiche di intervento da utilizzare per la protezione del minore.

Gli incontri di C.B., considerati come molto utili, sono al contempo ritenuti troppo distanti l'uno dall'altro. Le operatrici, dunque, richiedono la possibilità di organizzare un calendario a cadenza settimanale.

Infine, anche tale servizio - così come rilevato tra gli operatori del trapanese - ritiene utile allargare il raggio d'azione, promuovendo interventi di comunità entro cui includere minori stranieri e italiani.

Servizi sociali del comune di Catania

Servizio territoriale CT4

Il servizio opera principalmente sui minori, residenti e non accompagnati, segnalati dalla procura. Anche in tale servizio emerge qualche difficoltà nella gestione dei rapporti con il tribunale.

La mancanza di un'equipe multidisciplinare stabile rende le attività di C.B. particolarmente fruttuose e ben accolte. La discussione dei casi, il cambio di prospettiva e l'apertura a nuove pratiche di lavoro sono tutti aspetti che stanno rafforzando il lavoro di tale servizio.

Aree di miglioramento

Insieme all'equipe sono stati discussi alcuni casi segnalati dal tribunale. Tale azione ha avuto un impatto positivo su almeno due livelli: tecnico operativo e riflessività dell'operatore. Rispetto al primo livello, gli operatori dichiarano di aver sviluppato tecniche di intervento utili alla presa in carico e cura del minore straniero. Il livello della "riflessività" riguarda, invece, la capacità di osservare i personali preconcetti e pregiudizi relativi a persone di origine culturale "altra"; ciò permette di evitare di giungere ad interpretazioni errate e non funzionali alla costruzione di una relazione efficace. Alcuni operatori hanno espresso di star modificando alcuni pregiudizi culturali a favore di una maggiore vicinanza.

Criticità

Gli operatori riportano delle difficoltà a mantenere un rapporto continuativo con il minore a seguito della presa in carico; pur avendo contatti frequenti con i responsabili dei centri che si occupano dell'accoglienza, il percorso globale resta ancora poco strutturato. Emerge una tendenza a "delegare" alle comunità.

L'emersione e la prevenzione dei casi di violenza tra la popolazione immigrata residente sono due dimensioni di lavoro ancora non affrontate durante gli incontri di C.B.

Infine, è stata riscontrata una difficoltà a connettere il proprio lavoro con le azioni degli altri servizi e realtà territoriali: tribunale, comunità terzo settore.

Conclusioni

L'emersione dei casi di violenza, insieme alle attività di prevenzione, restano due dimensioni su cui bisogna intervenire; il servizio a tal proposito dichiara di non essere "ferrato".

Si ravvisa l'esigenza di discutere le modalità più utili per agevolare le relazioni con il tribunale; anche questo servizio nutre delle difficoltà di intesa. Inoltre, si dovrebbe riflettere su come costruire la "rete" con le altre "realtà" coinvolte (comunità di accoglienza e terzo settore) al fine di agevolare il processo di inclusione socio-educativa del minore.

Servizi sociali del comune di Messina

Sono stati compiuti degli incontri di supervisione dei casi presi in carico dal servizio. I minori stranieri di cui il servizio si occupa sono perlopiù minori non accompagnati che giungono in Sicilia. Rispetto ai minori stranieri residenti, essi appartengono a quei nuclei che richiedono il reddito di cittadinanza.

Aree di miglioramento

Le operatrici dichiarano che gli incontri di C.B. sono stati utili, specialmente per quanto concerne la gestione dei vissuti emotivi in gioco. Sono state discusse anche alcune tecniche di intervento secondo un'ottica etnoantropologica.

Criticità

Gli operatori manifestano delle difficoltà a coniugare il lavoro - spesso caratterizzato da questioni urgenti da risolvere - e l'attività di C.B. Pertanto, chiedono di modificare la frequenza degli incontri con l'equipe di T.D.H.; la loro richiesta è di seguire una cadenza quindicinale.

Nel colloquio singolo finalizzato a raccogliere le informazioni utili a comprendere se il nucleo ne ha diritto o no, le operatrici attenzionano possibili segnali di violenza sul minore. Tuttavia, spesso i singoli incontri sono effettuati solo con i genitori, rendendo difficile l'identificazione di segnali di violenza. Le operatrici si interrogano sul senso di convocare durante il colloquio per il reddito di cittadinanza l'intero nucleo per avere più spunti osservativi.

Infine, è stata rilevata la carenza di azioni nell'ambito della prevenzione e dell'emersione dei casi di violenza.

Conclusioni

Emerge l'esigenza di lavorare sulla costruzione della rete, sensibilizzando le altre "realità" rispetto al tema della violenza sui minori.

Bisognerebbe potenziare gli strumenti osservativi durante il colloquio di verifica dei requisiti per il reddito di cittadinanza. Le operatrici suggeriscono che sarebbe utile intervenire su come organizzare degli incontri in cui anche i figli sono presenti; al contempo, richiedono strumenti osservativi e operativi utili all'identificazione dei casi di violenza.

Come in altri servizi, anche qui emerge la difficoltà di dare continuità al lavoro con il M.S.N.A.; dopo la presa in carico è difficile seguire l'evoluzione del percorso del minore. Le operatrici raccolgono informazioni direttamente dai responsabili delle comunità, ma ciò a volte non è sufficiente a impostare un percorso di sostegno efficace.

L'emersione e l'identificazione restano due dimensioni da potenziare. L'emersione dei casi di violenza è resa ancora più difficile dall'assenza di una rete strutturata che connette i vari attori del territorio: scuola, tribunale, terzo settore.

Servizi sociali del comune di Ragusa

Comuni di Ragusa, Vittoria, Chiaramonte

Sono presenti le assistenti sociali dei tre comuni della provincia.

Il servizio di Vittoria è sotto organico; l'assistente sociale che si occupa della comunità immigrata è da qualche settimana affiancata da un'altra operatrice, il cui contratto scadrà entro quest'anno.

Aree di miglioramento

Durante gli incontri di C.B. Vittoria e Chiaramonte dichiarano di apprezzare i contenuti teorici; al contempo desidererebbero discutere di quali strumenti operativi possono essere utilizzati nella presa in carico e ricevere alcune tecniche di intervento

Criticità

Si dichiara all'unanimità di vivere in un ambiente di lavoro segnato dalla carenza di supporto da parte delle istituzioni e dell'ente di appartenenza. Il senso di fatica e la carenza di relazioni di rete disegnano un quadro a tratti molto difficile.

Insieme al servizio sociale del comune di Chiaramonte è in atto il tentativo di strutturare una rete tra il servizio e alcune cooperative. Ciononostante, tale operazione incontra delle resistenze; alcuni operatori di una cooperativa hanno rifiutato la proposta di essere coinvolti nella C.B. Alla luce di ciò, emerge una difficoltà sistemica a costruire la rete poiché le varie cooperative e associazioni tendono a lavorare in modo isolato e poco collaborativo.

Da parte di tutti i servizi coinvolti emerge la fatica a coniugare lavoro e attività di C.B..

Conclusioni

L'assenza di supervisione e di un momento di confronto sistematico tra i servizi e tra gli operatori sono due questioni cruciali. Tutte le operatrici condividono il desiderio di effettuare delle supervisioni dei casi presi in carico e di usufruire di momenti di confronto e condivisione con le altre colleghe degli altri servizi (intervisione). Viene rilevata l'importanza del confronto tra pari (covisione e intervisione) e degli incontri in presenza nonostante la scarsità di tempo e il carico di lavoro eccessivo.

Formazione peer to peer insieme ai leader delle comunità immigrate residenti nella città di Catania

Sono stati effettuati tre incontri con alcuni leader delle comunità immigrate della città di Catania. Le comunità coinvolte sono state quella senegalese, quella musulmana e quella mauriziana.

Insieme a queste comunità sono stati discussi i temi legati al concetto di violenza; sono stati, altresì, raccolti i bisogni delle famiglie e dei minori rappresentati dai leader. Un punto centrale ha riguardato la rappresentazione del servizio sociale tra le persone di tali comunità. In tal senso, sono state identificate alcune resistenze che ricalcano stereotipi diffusi anche tra le famiglie italiane. L'equipe di T.D.H. ha colto l'occasione di questi incontri per descrivere il servizio sociale, approfondendo le attività e delle modalità di lavoro che lo caratterizzano.

Questi incontri hanno avuto un'altra importante finalità: la costruzione di un "ponte" tra le comunità immigrate e i servizi sociali. E' stato avviato un processo di mediazione tra servizi e comunità immigrate che dovrebbe portare ad una maggiore vicinanza, fiducia e collaborazione. Per i servizi è utile, ad esempio, conoscere le rappresentazioni legate all'infanzia, all'adolescenza, all'educazione e alla violenza tipiche di queste comunità; al contempo, i leader si fanno portatori

di informazioni e idee propositive che possono agevolare il rapporto tra famiglie immigrate e servizi sociali.

Indicatori di efficacia formazione peer to peer

Tutte le comunità coinvolte hanno costruito un rapporto di fiducia con l'équipe T.D.H.; hanno riportato casi di violenza su minori che riguardano la propria comunità di appartenenza, chiedendo implicitamente una presa in carico da parte degli operatori TDH.

Emerge l'esigenza di una conoscenza reciproca con il servizio sociale (peraltro riscontrata anche nelle a.s. di Catania 2) anche se ancora persiste una notevole diffidenza e scarsa comprensione della figura dell'assistente sociale.

La comunità senegalese sembra molto ingaggiata, coinvolgendo di volta in volta altre figure che potrebbero essere sensibilizzate. I leader sembrano riportare alle loro comunità l'importanza della collaborazione con un progetto come "Al Himaya".

La comunità delle donne musulmane sembra ancora porsi in una posizione interlocutoria e dichiara diffidenza nei confronti dell'operare dei servizi sociali. Al contempo, si mostra disponibile alla funzione di facilitatrice dell'incontro tra le donne musulmane che rappresentano e i servizi.

Conclusioni

Un incontro tra leader di comunità e assistenti sociali è auspicabile, ma potrebbe presentare alcune insidie e controindicazioni.

1. Un uso strumentale del progetto per raggiungere fini particolaristici e per ottenere risposte che il servizio sociale non può dare;
2. Acuire alcuni pregiudizi e rigidità che aumenterebbero la diffidenza e le distanze tra comunità e servizio sociale;
3. Radicalizzare le posizioni e non consentire ascolto e curiosità reciproci.

E' consigliabile, perciò, un periodo di preparazione e di riflessione sul senso dell'incontro che possa lavorare su fantasie e aspettative riducendo i rischi di insuccesso.

Potenzialmente, l'incontro andrebbe pensato tra poche figure particolarmente sensibili e autorevoli presso le comunità e il servizio sociale.

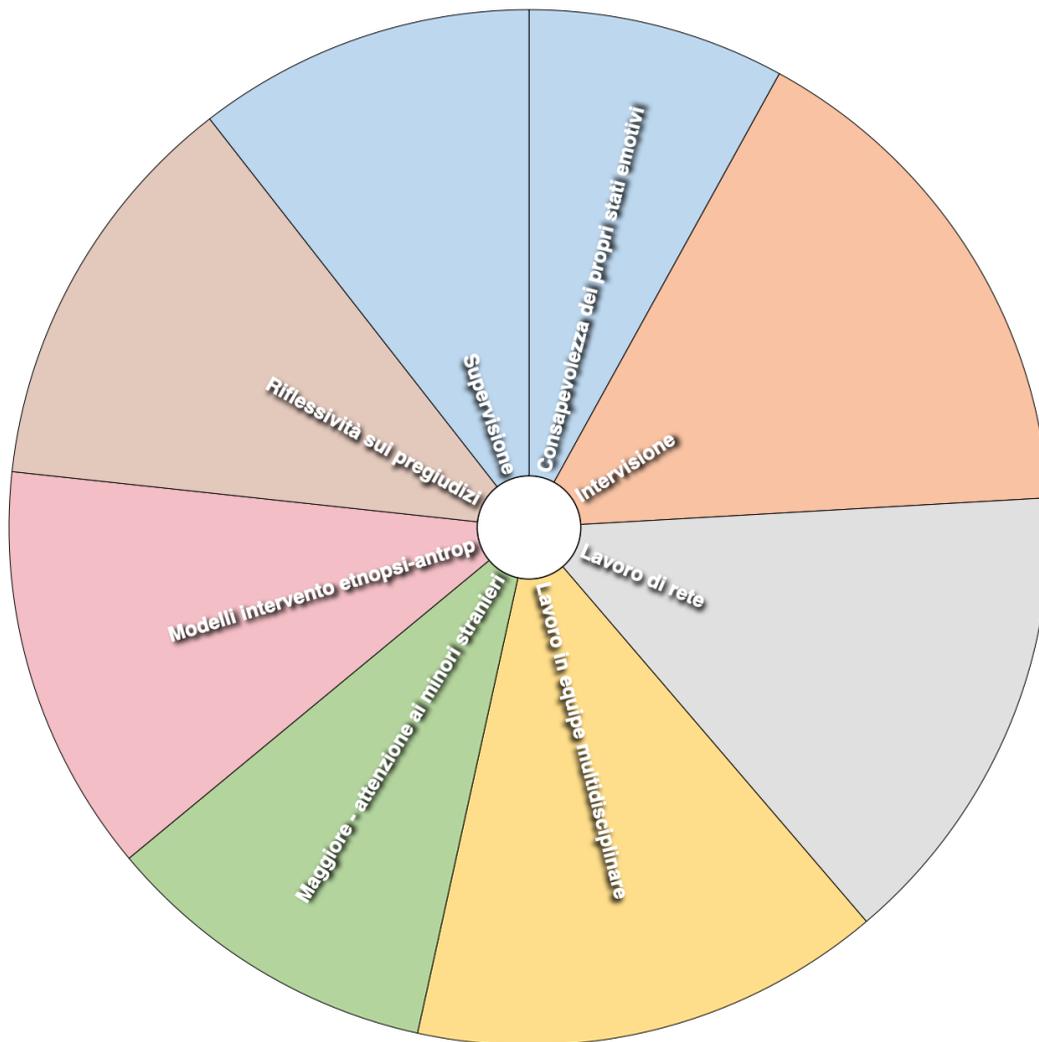
PARTE IV

Analisi degli obiettivi formativi raggiunti - dati aggregati

Risultati - Analisi degli obiettivi raggiunti

Nella fase finale del progetto sono state somministrate le schede di rilevazione precedentemente utilizzate al fine di osservare i cambiamenti rispetto al soddisfacimento dei bisogni formativi. In questo modo è stato possibile misurare il livello di potenziamento delle capacità di intervento delle operatrici e degli operatori nei vari ambiti che caratterizzano il loro lavoro.

I risultati di tale fase saranno presentati seguendo lo stesso metodo utilizzato nella descrizione delle analisi dei bisogni; dapprima in modo aggregato, così da avere un quadro generale, e dopo in modo disaggregato, andando a riportare i livelli di potenziamento delle competenze di ogni servizio sociale.



Si riporta un grafico che mostra tutte le competenze potenziante.

Bisogni degli operatori

Sono diversi i bisogni degli operatori a cui il progetto ha risposto. In generale, il soddisfacimento di essi ha raggiunto un buon livello, pari a 6,75 (arrotondato a 7); così come mostrato dalla scala likert, è possibile notare un aumento di 3 punti rispetto alla rilevazione iniziale, in cui il punteggio si era attestato a 3.

E' bene specificare che tale dato non può riflettere alcune specificità dei diversi servizi provinciali. Come sarà meglio descritto nei paragrafi appositi, esistono ancora importanti differenze rispetto al livello di potenziamento delle competenze.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PUNTEGGIO								X			

Le dimensioni soddisfatte riguardano principalmente **la possibilità di aver usufruito di momenti di supervisione con un'equipe specializzata e multidisciplinare e ad aver partecipato ad incontri di inter-visione con gli altri colleghi**. Le supervisioni si sono configurate anche come casi studio, non solo come supervisioni *tout court*; ciò ha permesso di riflettere su teorie e modelli di intervento generali applicabili anche ad altri casi simili.

Le inter-visioni - occasioni rare durante la normale routine lavorativa - sono state molto apprezzate perché hanno permesso un confronto teorico-pratico sui casi e sulle modalità di gestione del servizio, insieme alla condivisione dei vissuti emotivi.

Quasi tutti i servizi hanno migliorato la loro connessione con il territorio. Tale risultato è frutto di

- una relazione più coesa con altri attori chiave;
- una mappatura di tutti gli enti, le realtà e i servizi che si occupano di violenza;
- una più accurata conoscenza della popolazione immigrata del territorio di pertinenza.

Grazie al progetto, dunque, si è attivato un processo di connessione tra servizio sociale e gli altri attori chiave della rete: scuole, ospedali, centri di accoglienza, pediatri di base, tribunali, commissariati, ecc..

Da parte di tutti i servizi coinvolti è emersa la consapevolezza di porre maggiore attenzione ai minori stranieri residenti. Tale cambiamento acquista un valore significativo specialmente per quei servizi che erano più propensi ad occuparsi solo di M.S.N.A.

Effetti dell'intervento

In generale, è stato rilevato un maggiore (medio alto -P= 6) senso di auto-efficacia relativo all'impatto degli interventi sulla violenza sui minori stranieri. La media generale corrisponde al valore di 6.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PUNTEGGIO							X				

Tale risultato è espressione di un percorso che **ha sollecitato riflessioni sui pregiudizi e sui preconcetti esistenti, insieme a l'interiorizzazione di alcune teorie e pratiche d'intervento in chiave etnopsicologica e antropologica.** In particolare modo, le operatrici hanno interiorizzato l'importanza della pratica del decentramento culturale che permette di cogliere le pratiche e i valori tipici di una persona e della comunità a cui sente di appartenere attraverso il "mettere tra parentesi" i propri riferimenti culturali, senza trascurare il rischio di far coincidere la persona stessa con la sua cultura.

Inoltre, la possibilità di usufruire di un' equipe multidisciplinare ha rappresentato fonte di sostegno e orientamento, specialmente per i casi complessi.

Letture/interpretazione dei casi

Tale dimensione è stata tra quelle maggiormente soddisfatte nell'ambito della capacity building.

Sin dalle prime battute, l'operatrice/operatore si trova a dover osservare, riflettere, comprendere un sistema di significati di cui spesso non riesce a definirne i contorni. Mondi culturali distanti possono generare disagio disorientamento e rendere difficile la strutturazione di interventi efficaci.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PUNTEGGIO								X			

Ad oggi, **i partecipanti al percorso formativo hanno potenziato la propria capacità riflessiva e le competenze etnopsicologiche e antropologiche.** Sganciandosi dall'esigenza di seguire protocolli di lavoro rigidi, è emersa una maggiore libertà di movimento e la consapevolezza di dover ricollocare i propri interventi tenendo conto dei valori e delle credenze delle persone con cui si instaura una relazione di aiuto.

Un altro punto ha riguardato il lavoro sul pregiudizio. Da vincolo, esso è diventato un punto di partenza per riflettere criticamente sul proprio posizionamento e per destrutturare le proprie idee implicite, così da fare spazio ad interventi maggiormente creativi e adatti alle reali esigenze dell'utenza.

Il potenziamento della capacità auto-riflessiva ha riguardato anche la sfera emotiva.

Essere consapevoli delle emozioni in gioco diventa, così, il primo passo per evitare di sentirsi sopraffatti ponendole al servizio della creazione dell'alleanza relazionale con l'utenza, presupposto imprescindibile per la riuscita di un buon intervento.

Strumenti utili all'emersione dei casi

Il livello di potenziamento degli strumenti sull'emersione corrisponde ad un valore medio di 5. Tale risultato è frutto di interventi formativi efficaci.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PUNTEGGIO						X					

Il primo tra essi coincide con le attività finalizzate al potenziamento delle competenze antropologiche ed etnopsicologiche. Cogliere i primi segnali di violenza subita significa, infatti, anche saper decifrare i codici culturali attraverso cui essa si esprime.

Un'altra competenza potenziata utile all'emersione dei casi riguarda il miglioramento della connessione con gli altri attori della rete; l'emersione dei casi non può prescindere da una virtuosa intesa con le altre istituzioni coinvolte, le quali possono cogliere i primi segnali di violenza e avvertire i servizi.

Un'ulteriore competenza sviluppata risiede nell'ampliamento dell'utenza dei minori stranieri. Infatti, prima del progetto la maggior parte dei servizi si concentrava perlopiù sulla violenza subita dai M.S.N.A. Ad oggi si nota una maggiore attenzione e cura dei minori immigrati residenti e delle loro famiglie.

Rimangono ancora ampi margini di sviluppo delle competenze relative all'emersione dei casi; in particolare modo, alcuni servizi faticano ancora a costruire sinergie con il territorio.

Strumenti utili all'identificazione

Il progetto ha potenziato efficacemente anche la capacità di identificare la violenza quando essa è emersa.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PUNTEGGIO							X				

PARTE V

Analisi degli obiettivi formativi raggiunti - dati disaggregati

Si rileva un miglioramento nel riconoscimento dei rischi di potenziale violenza grazie a una capacità osservativa più raffinata e più sensibile agli aspetti interculturali.

Servizi sociali del comune di Catania

Bisogni degli operatori

1) Sento che nell'ambito dell'attività di capacità building in oggetto **i miei bisogni di operatore coinvolto nel lavoro sull'emersione dei casi di violenza sono stati soddisfatti** (indica con una "X" la casella del numero che senti rappresenta il tuo sentire, sapendo che "0" significa "assolutamente insoddisfatti e "10" "assolutamente soddisfatti").

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PUNTEGGIO										X	

Effetti dell'intervento

2) Sento che nell'ambito dell'attività di capacità building in oggetto **i miei interventi sulla violenza sui minori stranieri sono stati efficaci** (indica con una "X" la casella del numero che senti rappresenta il tuo sentire, sapendo che "0" significa "assolutamente insoddisfatti e "10" "assolutamente soddisfatti").

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PUNTEGGIO											X

Soddisfazione lavorativa degli operatori

6) Nell'ambito dell'attività di capacity building in oggetto sento che la soddisfazione del mio lavoro è aumentata (indica con una "X" la casella del numero che senti rappresenta il tuo sentire, sapendo che "0" significa "assolutamente insoddisfatti e "10" "assolutamente soddisfatti").

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PUNTEGGIO										X	

Osservazioni generali

Lo sviluppo delle competenze interculturali è la dimensione formativa meglio potenziata e la più apprezzata. Gli operatori incontrati esprimono grande entusiasmo e gratitudine nel aver interiorizzato alcuni modelli e posizionamenti relazionali più efficaci nel lavoro con il minore straniero vittima di violenza. *“Adesso, se prendo in mano un fascicolo di una persona straniera vado subito a raccogliere delle informazioni sulla cultura della persona”*, dichiara una delle operatrici durante il focus group conclusivo del progetto. *“Andare avanti per protocolli non serve”*.

L'allargamento della mappatura del territorio nei termini dei servizi per la comunità immigrata ha rappresentato un'ulteriore elemento positivo a supporto del lavoro delle operatrici.

Benché le operatrici esprimono grande soddisfazione, al contempo dichiarano di non aver ricevuto tutte le informazioni rispetto agli obiettivi e ai contenuti del progetto; la supervisione, i temi legati alla riflessività antropologica e all'etnocentrismo, la riflessione sui pregiudizi sono stati temi poco chiari all'inizio e che si sono andati definendo solo in itinere.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PUNTEGGIO										X	

Soddisfazione lavorativa degli operatori

12) Nell'ambito dell'attività di capacity building in oggetto sento che la soddisfazione del mio lavoro è aumentata (indica con una "X" la casella del numero che senti rappresenta il tuo sentire, sapendo che "0" significa "assolutamente insoddisfatti e "10" "assolutamente soddisfatti").

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PUNTEGGIO								X			

Osservazioni generali

Durante il focus group le operatrici esprime grande soddisfazione. Sin dall'inizio, l'adesione al progetto ha suscitato entusiasmo e "voglia di fare".

Grazie al percorso formativo si è intensificata l'attenzione ai minori stranieri residenti. Questo dato rappresenta un importante obiettivo raggiunto, specialmente per tale servizio che era solito occuparsi principalmente di M.S.N.A.

Il progetto ha dato nuovi stimoli alla creazione di una rete che accomuna servizio sociale, scuole, pediatria di comunità, tribunali, questura e altri enti, al fine di collaborare nella definizione di strumenti utili all'emersione dei casi. L'ampliamento della rete persegue la finalità di costruire dei tavoli tematici permanenti attraverso i quali condividere modelli e pratiche d'intervento. In tal

senso, la finalità ultima sarebbe quella di costruire delle “comunità di pratiche”: un universo composto in cui anche esponenti delle comunità immigrate trovano ampio spazio e opportunità di espressione.

Il progetto ha, inoltre, rafforzato e ispirato una tendenza già presente in tale servizio: quella di strutturare un vademecum in cui descrivere i punti da tenere in considerazione durante i diversi interventi. Ad esempio, a partire dalle riflessioni emerse, si intende costruire uno strumento che orienta le letture dei casi.

Le operatrici aggiungono di aver potenziato la capacità di riconoscimento dei segnali di avvenuta violenza. Hanno anche sviluppato una maggiore auto-riflessività rispetto ai propri stati emotivi e ai propri costrutti di senso, incrementando così la capacità di accogliere il punto di vista dell'altro.

Servizi sociali del comune di Palermo

Bisogni degli operatori

1) Sento che nell'ambito dell'attività di capacità building in oggetto **i miei bisogni di operatore coinvolto nel lavoro sull'emersione (?) dei casi di violenza sono stati soddisfatti** (indica con una “X” la casella del numero che senti rappresenta il tuo sentire, sapendo che “0” significa “assolutamente insoddisfatti e “10” “assolutamente soddisfatti”).

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PUNTEGGIO									X		

Effetti dell'intervento

3) Sento che nell'ambito dell'attività di capacità building in oggetto **i miei interventi sulla violenza sui minori stranieri sono stati efficaci** (indica con una “X” la casella del numero che

senti rappresenta il tuo sentire, sapendo che “0” significa “assolutamente insoddisfatti e “10” “assolutamente soddisfatti”).

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PUNTEGGIO									X		

Emersione dei casi di violenza

6) Sento che nell’ambito dell’attività di capacity building in oggetto ho potenziato gli strumenti teorico/pratici necessari per far emergere i casi di sospetta violenza. (indica con una “X” la casella del numero che senti rappresenta il tuo sentire, sapendo che “0” significa “assolutamente insoddisfatti e “10” “assolutamente soddisfatti”).

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PUNTEGGIO								X			

Identificazione dei casi di violenza

8) Sento che nell’ambito dell’attività di capacity building in oggetto **di aver avuto a disposizione gli strumenti teorico/pratici necessari per identificare i casi di sospetta violenza** (indica con una “X” la casella del numero che senti rappresenta il tuo sentire, sapendo che “0” significa “assolutamente insoddisfatti e “10” “assolutamente soddisfatti”).

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PUNTEGGIO								X			

Capacità di lettura dei casi di violenza

10) Sento che nell'ambito dell'attività di capacity building in oggetto **di aver avuto a disposizione gli strumenti teorico/pratici necessari per interpretare i casi di sospetta violenza** (indica con una "X" la casella del numero che senti rappresenta il tuo sentire, sapendo che "0" significa "assolutamente insoddisfatti e "10" "assolutamente soddisfatti").

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PUNTEGGIO								X			

Soddisfazione lavorativa degli operatori

12) Nell'ambito dell'attività di capacity building in oggetto sento che la soddisfazione del mio lavoro è aumentata (indica con una "X" la casella del numero che senti rappresenta il tuo sentire, sapendo che "0" significa "assolutamente insoddisfatti e "10" "assolutamente soddisfatti").

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PUNTEGGIO								X			

Osservazioni generali

Le operatrici manifestano una grande soddisfazione nel aver avuto la possibilità di partecipare a diversi momenti di supervisione in cui hanno approfondito gli aspetti etnopsicologici del loro lavoro. Hanno largamente collaborato con i mediatori culturali, figure spesso mancanti all'interno dei servizi. Durante le supervisione sono stati affrontati temi specifici relativi alla violenza sui bambini minori stranieri, discutendo anche degli strumenti operativi e delle tecniche d'intervento più indicate.

Grazie al progetto le operatrici hanno allargato la rete di contatti con operatori di altri servizi, rafforzando così le sinergie sul territorio.

PUNTEGGIO	X (Vittoria)			X (Ragusa)																
-----------	-----------------	--	--	---------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Emergenza dei casi di violenza

6) Sento che nell'ambito dell'attività di capacity building in oggetto ho potenziato gli strumenti teorico/pratici necessari per far emergere i casi di sospetta violenza. (indica con una "X" la casella del numero che senti rappresenta il tuo sentire, sapendo che "0" significa "assolutamente insoddisfatti e "10" "assolutamente soddisfatti").

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
PUNTEGGIO	X (Vittoria)		X (Ragusa)																	

Identificazione dei casi di violenza

8) Sento che nell'ambito dell'attività di capacity building in oggetto **di aver avuto a disposizione gli strumenti teorico/pratici necessari per identificare i casi di sospetta violenza** (indica con una "X" la casella del numero che senti rappresenta il tuo sentire, sapendo che "0" significa "assolutamente insoddisfatti e "10" "assolutamente soddisfatti").

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

PUNTEGGIO																				
-----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Capacità di lettura dei casi di violenza

10) Sento che nell'ambito dell'attività di capacity building in oggetto **di aver avuto a disposizione gli strumenti teorico/pratici necessari per interpretare i casi di sospetta violenza** (indica con una "X" la casella del numero che senti rappresenta il tuo sentire, sapendo che "0" significa "assolutamente insoddisfatti e "10" "assolutamente soddisfatti").

Soddisfazione lavorativa degli operatori

12) Nell'ambito dell'attività di capacity building in oggetto sento che la soddisfazione del mio lavoro è aumentata (indica con una "X" la casella del numero che senti rappresenta il tuo sentire, sapendo che "0" significa "assolutamente insoddisfatti e "10" "assolutamente soddisfatti").

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PUNTEGGIO			X								

Osservazioni generali

Grazie ad alcuni riferimenti teorici e alle supervisioni, le operatrici di Ragusa dichiarano di aver colto importanti spunti per i loro lavoro. Di diverso avviso le colleghe di Vittoria, le quali non mostrano grande soddisfazione nei confronti dell'attività di capacity building.

Ciò che è stato enormemente apprezzato riguarda l'occasione di essersi confrontate con altre colleghe. Le intervizioni, dunque, si presentano come un' occasione molto importante di dialogo, utile ad alleggerire il carico emotivo e trovare nuovi spunti di lavoro.

Le operatrici avrebbero desiderato lavorare sulla mappatura dei servizi offerti dal territorio a supporto del loro lavoro, ad esempio come reperire i mediatori culturali, alleati indispensabili nel

lavoro con l'utenza straniera. Solo Ragusa afferma di aver ampliato la rete di contatti di enti o realtà con le quali sarebbe utile collaborare.

In generale dichiarano di non aver ricevuto strumenti utili al loro lavoro. In tal senso, aggiungono che sarebbe stato utile avere più informazioni specifiche sulle tradizioni delle varie etnie, con particolare riferimento all'educazione dei figli.

Il servizio sociale di Vittoria continua a manifestare quel senso di isolamento ed insofferenza nei confronti dell'istituzione già rilevato ad inizio progetto.

Lo scollamento tra operatrici e livello dirigenziale sembra essere una questione diffusa. Pertanto, si ritiene utile in futuro coinvolgere i dirigenti sin dalle prime battute del progetto, così da creare maggiore sintonia e comunanza di intenti.

Infine, si osserva che sarebbe stato fondamentale coinvolgere gli altri attori chiave della rete: scuole, ospedali, tribunali, ecc...perseguito l'idea di implementare azioni integrate, evitando progetti scollati e poco chiari agli altri partner della rete. L'emersione dei casi di violenza rappresenta la dimensione più esemplificativa dell'importanza di interconnettere saperi, pratiche osservative e intervento.

Servizi sociali del comune di Trapani

Bisogni degli operatori

1) Sento che nell'ambito dell'attività di capacità building in oggetto **i miei bisogni di operatore coinvolto nel lavoro sull'emersione (?) dei casi di violenza sono stati soddisfatti** (indica con una "X" la casella del numero che senti rappresenta il tuo sentire, sapendo che "0" significa "assolutamente insoddisfatti e "10" "assolutamente soddisfatti").

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PUNTEGGIO						X					

Effetti dell'intervento

3) Sento che nell'ambito dell'attività di capacità building in oggetto **i miei interventi sulla violenza sui minori stranieri sono stati efficaci** (indica con una "X" la casella del numero che senti rappresenta il tuo sentire, sapendo che "0" significa "assolutamente insoddisfatti e "10" "assolutamente soddisfatti").

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PUNTEGGIO							X				

Emersione dei casi di violenza

6) Sento che nell'ambito dell'attività di capacity building in oggetto ho potenziato gli strumenti teorico/pratici necessari per far emergere i casi di sospetta violenza. (indica con una "X" la casella del numero che senti rappresenta il tuo sentire, sapendo che "0" significa "assolutamente insoddisfatti e "10" "assolutamente soddisfatti").

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PUNTEGGIO								X (M az za ra)			

Identificazione dei casi di violenza

8) Sento che nell'ambito dell'attività di capacity building in oggetto **di aver avuto a disposizione gli strumenti teorico/pratici necessari per identificare i casi di sospetta violenza** (indica con una "X" la casella del numero che senti rappresenta il tuo sentire, sapendo che "0" significa "assolutamente insoddisfatti e "10" "assolutamente soddisfatti").

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PUNTEGGIO			X								

Capacità di lettura dei casi di violenza

10) Sento che nell'ambito dell'attività di capacity building in oggetto **di aver avuto a disposizione gli strumenti teorico/pratici necessari per interpretare i casi di sospetta violenza** (indica con una "X" la casella del numero che senti rappresenta il tuo sentire, sapendo che "0" significa "assolutamente insoddisfatti e "10" "assolutamente soddisfatti").

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PUNTEGGIO							X				

Soddisfazione lavorativa degli operatori

12) Nell'ambito dell'attività di capacity building in oggetto sento che la soddisfazione del mio lavoro è aumentata (indica con una "X" la casella del numero che senti rappresenta il tuo sentire, sapendo che "0" significa "assolutamente insoddisfatti e "10" "assolutamente soddisfatti").

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PUNTEGGIO								X			

Osservazioni generali

Insieme ai servizi della provincia di Trapani sono stati svolti pochi incontri, distanti l'uno dall'altro; ciò ha generato un senso di “scollamento”.

Nonostante ciò, questi incontri hanno dato degli “*stimoli interessanti e strumenti utili in generale per chi si occupa di relazione con “l'Altro da me”, a prescindere dal tipo di differenza, non solo culturale*”, afferma una delle operatrici.

Attraverso l'uso della fiaba e per mezzo delle attività di role playing, le partecipanti hanno avuto la possibilità di praticare modelli e tecniche di lavoro a loro poco conosciute.

Anche in tale servizio si è fatta sentire la mancanza degli altri attori chiave della rete: la scuola, gli enti sanitari, i tribunali dei minori, ecc. Così come rilevato altrove, il coinvolgimento di queste realtà è finalizzato alla costruzione di saperi e pratiche di lavoro comuni. L'idea sarebbe anche quella di istituire dei protocolli d'intesa che chiariscano ruoli e modalità di intervento.

Gli aspetti etnopsicologici che caratterizzano il lavoro delle operatrici non sono stati adeguatamente affrontati. Il desiderio resta quello di saper interpretare alcuni comportamenti e idee dell'utenza che a volte si percepiscono come troppo distanti. .

L'azione WP-3 - Servizi sociali di Catania

Il percorso svolto con i leader delle comunità immigrate ha rappresentato un importante laboratorio entro cui sperimentare nuove modalità di collaborazione e mutua conoscenza tra migranti e servizi sociali. Aver esplorato e compreso quali siano i sistemi interpretativi che caratterizzano tali comunità, l'idea di infanzia e adolescenza, le pratiche educative, il concetto di violenza e le modalità di contrasto, ha permesso di co-costruire una visione comune e meno frammentaria della violenza sul minore straniero.

Per quanto riguarda le nazionalità, la comunità senegalese è sicuramente, all'interno della più ampia popolazione immigrata della città di Catania, quella più coinvolta nel progetto. Con essa sono stati raggiunti obiettivi importanti che possono essere riassunti nei seguenti punti.

- Apertura al dialogo sul tema della violenza e sulle modalità di intervento
- Riduzione del pregiudizio da parte dei leader senegalesi e del servizio sociale

- Maggiore comprensione reciproca rispetto al tema della violenza e ai protocolli d'intervento dei servizi.

A fine di tale percorso, le operatrici e gli operatori dichiarano di avere una maggiore consapevolezza rispetto a come costruire una relazione con membri della comunità senegalese. Sentono di aver ridotto il pregiudizio nei loro confronti, percependosi più aperti al confronto. L'esperienza con la comunità senegalese ha, altresì, suggerito una modalità di lavoro precisa: per lavorare insieme alle persone di origine culturale, religiosa o nazionale differente bisogna trovare delle strade che permettano il riposizionamento del proprio sguardo in termini interculturali. Per comprendere alcune azioni, valori, modi di fare bisogna interpellare proprio gli/le esponenti di quella data comunità migrante che si vuole conoscere. Questi esponenti, così, diventano degli informatori privilegiato con i quali costruire un percorso di autentica mutua conoscenza finalizzata alla costruzione di progetti condivisi e percepiti come utili da entrambe le parti.

Criticità

La complessità del progetto e il poco tempo a disposizione

Tra le criticità emerse si osserva la necessità di di ottenere più strumenti per favorire l'emersione dei casi di violenza. Il numero e la natura dei bisogni espressi dagli operatori e dalle operatrici e la complessità del fenomeno della violenza sui minori stranieri rende difficile soddisfare completamente tale necessità nell'ambito di può progetto annuale. Comprendere il fenomeno della violenza, costruire sinergie virtuose con gli altri attori del territorio, riposizionare il proprio lavoro anche in base ad una prospettiva antropologica sono cambiamenti che richiedono tempo e continuità. Pertanto, tutti i servizi incontrati desidererebbero continuare a lavorare nella direzione di sviluppare maggiori competenze nell'ambito dell'emersione dei casi di violenza. Lo stesso desiderio è stato espresso per quanto riguarda le teorie e i modelli d'intervento.

Tenere insieme tutti i pezzi per ottenere il mosaico

Un'ulteriore criticità del progetto riguarda la mancanza di un approccio di lavoro che tenga conto di tutte le realtà sociali e istituzionali che, a vari titolo, entrano in contatto con i minori stranieri vittime di violenza. Nelle diverse fasi del progetto, pertanto, sarebbe stata preziosa la collaborazione degli esponenti delle scuole, dei commissariati di polizia, degli enti ospedalieri, delle comunità immigrate e i pediatri di base, al fine di strutturare una visione congiunta e collaborativa degli interventi di contrasto alla violenza. Immaginare una formazione, dunque, in

cui i servizi sociali non siano i soli attori coinvolti permetterebbe di sviluppare una visione più ampia e una metodologia di lavoro multidisciplinare e inter-istituzionale. Seguendo tale logica “inclusiva” di tutti gli attori chiave, si ritiene fondamentale avviare un dialogo serrato con i quadri dirigenziali delle istituzioni citate, a partire proprio dai dirigenti dei servizi sociali. Potenziare le capacità degli operatori senza una uguale attenzione ai dirigenti rischia di generare delle divergenze di vedute, tali da limitare la definizione di una strategia di lavoro univoca.

Obiettivi del progetto poco chiari

Per alcuni servizi gli obiettivi formativi non sono risultati chiari ad inizio progetto. Ad esempio, alcuni servizi non avevano compreso che si sarebbe potuto usufruire delle supervisioni. Inoltre, le supervisioni si sono configurate spesso come casi di studio e meno come momenti dedicati solo all'operatore. Quest'ultimo punto riporta l'attenzione ad una necessità molto urgente: il bisogno dell'operatore di avere dei momenti di confronto sui casi presi in carico insieme ad un'equipe multidisciplinare.

PARTE VI

Le buone prassi sviluppate e le criticità de progetto

Che cosa resta nelle mani alle operatrici e agli operatori che hanno partecipato al progetto? Quali modelli e pratiche di intervento hanno maturato attraverso le attività di capacity building?

Sin dalle prime battute iniziali, il progetto ha avuto come proposito quello di costruire modelli e pratiche d'intervento che potessero diventare delle competenze stabili; una sorta di “valigetta degli attrezzi” a favore delle operatrici e degli operatori.

Nel presentare le buone pratiche interiorizzate dalle operatrici e dagli operatori si prenderà spunto dalle esperienze dei singoli servizi. Nonostante il fatto che ogni territorio sia caratterizzato da vincoli e risorse molto particolari, riteniamo che ciascun servizio delle diverse province coinvolte possa trarre ispirazione dalle pratiche e dai modelli sviluppati altrove.

Si prenderanno in considerazione, inoltre, le buone pratiche sviluppate da tutti i servizi coinvolti, andando così a delineare delle indicazioni di lavoro a livello regionale.

Come potenziare il lavoro di rete

La strutturazione di buone connessioni tra tutti gli enti e tutti gli attori coinvolti (scuole, ospedali, comunità di accoglienza, tribunali, commissariati, realtà del terzo settore, ecc) è una delle buone pratiche sviluppate nei vari servizi.

Prendendo spunto dall'esperienza del servizio sociale di Messina, si è giunti all'idea di creare un tavolo permanente con tutti gli enti che giocano un ruolo fondamentale nella prevenzione e nel contrasto della violenza sui minori stranieri. Dunque, non si tratta di una relazione sporadica, che si crea e si dissolve in occasione di un caso di violenza, bensì di una relazione profonda e a lungo termine che accoglie e raccoglie le diverse osservazioni, segnalazioni e indicazioni, e che sia al contempo un modo per mantenere un confronto tra diverse professionalità, al fine di strutturate modelli di intervento integrati e multidisciplinari.

Un simile tavolo permanente permetterebbe una migliore emersione dei casi e una più pronta risposta da parte dei servizi sociali. Questo è un punto fondamentale che sollecita un'indicazione di più ampio respiro: coinvolgere i rappresentanti di tutte le realtà su citate nei progetti formativi futuri.

I servizi sociali non si comportano come una monade isolata; il loro lavoro è fisiologicamente immerso in una trama di relazioni e rapporti necessariamente inter-sistemici. Avviare un dialogo serrato tra i diversi attori porterebbe a creare una visione congiunta e un modo di lavorare concertato e maggiormente collaborativo. Si verrebbe, così, a creare un orizzonte di lavoro entro il quale il servizio sociale può svolgere un ruolo di catalizzatore di comunità, promuovendo un processo di coscientizzazione collettiva che può portare alla creazione di una comunità di pratiche, ovvero una comunità composta da diversi attori con le rispettive specificità, ma che al contempo adottano modelli e pratiche di lavoro comuni e con obiettivi chiari e condivisi.

Un'indicazione importante è quella di creare dei protocolli di intervento inter-istituzionale, in cui coinvolgere le scuole, i tribunali, gli ospedali, i centri di accoglienza per minori, i commissariati e tutte le altre realtà che a vario titolo possono entrare in contatto con episodi di violenza. Questo tipo di protocollo sarebbe utile per favorire l'emersione dei casi e per la fase di protezione ed intervento.

L'intervisione tra colleghi e la supervisione dei casi

La cosa più importante di questo progetto è aver avviato il confronto tra colleghi. Così si esprime una delle operatrici interpellate nella fase conclusiva del monitoraggio. Le intervizioni sono un risultato di "scarto"; pur non essendo state tra gli obiettivi del progetto, concedersi dei momenti da dedicare alle attività di capacity building ha permesso la condivisione di modelli teorici e pratiche d'intervento e di discutere dei vissuti e delle "fatiche" che caratterizzano il lavoro, trovando nel/nella collega sostegno e nuove prospettive.

L'intervisione si presenta anche come metodo di costruzione di una prospettiva di lavoro comune, evitando asimmetrie di vedute e frammentarietà degli interventi. Pertanto, l'indicazione è quella di progettare dei momenti di confronto tra colleghi a cadenza quindicinale, proponendo la discussione dei casi presi in carico, dei vissuti in gioco, delle difficoltà al livello organizzativo e istituzionale.

Si può pensare anche alla possibilità di formare una persona alla gestione e organizzazione delle intervizioni, così da assicurare una certa continuità.

L'intervento sulla violenza e la capacità di riflettere in termini interculturali

Un buona prassi di lavoro sviluppata riguarda le modalità di costruzione della relazione insieme al minore straniero, in base ad un modello di intervento sensibile alle differenze culturali.

Se da una parte esistono dei protocolli da seguire, d'altro canto costruire una relazione di fiducia con il minore straniero e intervenire in modo culturalmente situato sono pratiche che richiedono posizionamenti personali e professionali precisi. Tra questi, la consapevolezza dei propri stati emotivi che entrano in gioco sin dal primo incontro. Avversione, e compassione possono essere due tra le innumerevoli sfaccettature emotive che possono facilitare o far naufragare la relazione.

Come già descritto nel precedente paragrafo, il confronto continuo e aperto con i colleghi, in un'ottica di intervisione, rappresenta una modalità utile per migliorare la consapevolezza dei propri stati emotivi. L'intervisione è utile anche per identificare i pregiudizi impliciti che si frappongono tra l'operatore e il minore straniero.

Riferendoci ai pregiudizi in gioco, è fondamentale comprendere che essi, ben lungi dall'essere eliminati o volutamente dissimulati, fanno parte della pratica dell'operatore. Il loro disinnescamento, allora, è possibile solo attraverso la consapevolezza della loro esistenza e promuovendo un atteggiamento critico, analitico e curioso. Essi, inoltre, possono diventare una grande risorsa, pochi segnalano con precisione l'esistenza di alcuni concetti di base e forme interpretative che vanno ricalibrate.

Alla luce di ciò, assume particolare rilevanza la pratica del "decentramento culturale", ovvero lo sforzo di cogliere i significati, i valori e le pratiche quotidiane delle comunità immigrate, collocando i propri interventi all'interno di un universo di senso vicino all'utenza con cui si lavora. Ciò è possibile se si è disposti ad accostare ai protocolli di lavoro già in essere e ai propri sistemi di significato un atteggiamento di apertura e curiosità rispetto ad alcuni comportamenti, idee, episodi che possono sembrare poco comprensibili.

Riflettere sul sé dell'operatore, il pregiudizio e la gestione del campo emotivo.

La formazione ha sottolineato e promosso una prassi di lavoro orientata all'auto-osservazione di operatrici e operatori, a un lavoro sulla consapevolezza di sé e sulla gestione del pregiudizio. La supervisione e l'intervisione, in questo senso, non diventano una mera discussione del caso, ma un'occasione di confronto di operatrici e operatori con il proprio campo emotivo ed esperienziale, con la gestione dei vissuti scomodi e del loro effetto nelle relazioni interculturali, soprattutto quando esse siano connotate da violenza e disagio. Il momento formativo e autoformativo diventano un'occasione di crescita personale e di riflessione sull'Alterità. La gestione anche emotiva dei significati, può, dunque, diventare uno strumento efficace di lavoro nel confronto interculturale, favorendo un coordinamento delle matrici culturali, l'incontro e l'accoglienza.

Creare relazioni con le comunità immigrate

L'esperienza dell'azione WP-3 della città di Catania rappresenta un modello esemplare da seguire per ridurre la distanza relazionale con le comunità immigrate e per definire le modalità di lavoro più funzionali nell'ambito del lavoro insieme ai minori stranieri vittime di violenza.

Tale azione, come accennato nei paragrafi precedenti, ha avuto il merito di:

- Aprire il dibattito sul tema della violenza sui minori anche alle comunità immigrate
- Esplorare e identificare quali siano le idee fondamentali attraverso cui i leader di tali comunità interpretano la violenza.
- Accorciare la distanza tra servizi e comunità senegalese, riducendo così il pregiudizio implicito che ciascuna delle parti nutrive verso l'altra.

L'esperienza del progetto pilota dell'azione WP-3 mostra come il contatto tra due gruppi normalmente distanti possa ridurre il pregiudizio reciproco e aprire nuove prospettive interpretative. A titolo di esempio, il servizio di Catania ha affermato di aver scoperto che è pratica comune all'interno della comunità senegalese affidare i propri figli ad amici, quando le necessità della vita lo impongono (lavoro di uno o entrambi i genitori, lutti, problematiche varie). Questa "scoperta" ha avuto il potere di ricollocare lo sguardo dell'operatore, suggerendo l'esistenza di dinamiche relazionali-familiari differenti, ma non per questo meno valide o problematiche.

Se si vuole contrastare la violenza su minori stranieri, dunque, bisogna partire sempre dall'idea di violenza delle persone che appartengono alle varie comunità immigrate, interpellando gli esponenti riconosciuti e chiedendo loro quali siano le modalità utilizzate dalla comunità stessa per prevenire e contrastare gli episodi di violenza.

Benché la conoscenza accurata di una data comunità culturale possa suggerire dei modelli di lavoro innovativi, bisogna pur sempre ricordare che comprendere una cultura non significa approcciarsi ad un sistema compatto ed uniforme, bensì avvicinarsi con estrema attenzione a un insieme di idee, valori, codici morali, pratiche quotidiane complesse a cui gli individui non partecipano allo stesso modo e con lo stesso livello di aderenza. Detto altrimenti, una persona non è solo la sua cultura; il perimetro della sua esistenza non coincide *tout court* con quello del sistema culturale che crediamo lo rappresenti.

