



## **Manuale per l'assistenza ai richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati (RMNA) nei centri federali d'asilo (CFA)**

Stato al	4 settembre 2020
Stato	Versione 1.0
Classificazione	Pubblico
Autore/i	RPC

## Impressum

© Res Publica Consulting, 2020

Autori:

- Claudia Peter, lic.rer.pol., direzione di progetto
- Michael Müller, avvocato
- Kurt Marti, educatore specializzato
- Selina Herzog, MSc

Questo manuale è stato stilato nel quadro del progetto sui RMNA della Segreteria di Stato della migrazione (SEM) in collaborazione con la SEM e i collaboratori dei fornitori di prestazioni Sicurezza, Assistenza e Cure. Contiene le indicazioni scaturite dal confronto con il team di progetto della SEM e da interviste semi-strutturate condotte da RPC nei mesi di febbraio e marzo del 2020 in tre centri federali d'asilo.

Direzione progetto SEM: Heide Jimenez Dávila

Team di progetto SEM: Edna Baumgartner Guggisberg, Marco Giorgi, Jacqueline Jucker, Sarah Lagger, Rahel Placi, Maria Regli

Il testo è stato redatto tenendo conto della Guida della Cancelleria federale sul pari trattamento linguistico.

# Indice

<b>I</b>	<b>CONSIDERAZIONI GENERALI.....</b>	<b>6</b>
1	FINALITÀ E DESTINATARI DEL MANUALE .....	6
2	CONDIZIONI QUADRO.....	7
2.1	BASI GIURIDICHE .....	7
2.1.1	Diritto internazionale .....	7
2.1.2	Diritto svizzero.....	7
2.2	BASI ETICHE.....	8
3	SITUAZIONE DI PARTENZA NEI CFA .....	9
4	STRUTTURA DEL MANUALE PER L'ASSISTENZA.....	10
<b>II</b>	<b>DIRETTIVE SOCIO-PEDAGOGICHE ED EDUCATIVO-PEDAGOGICHE .....</b>	<b>11</b>
1	UN APPROCCIO INCENTRATO SUI RMNA .....	11
1.1	OBIETTIVI DELL'ASSISTENZA AI RMNA NEI CFA.....	12
1.2	RUOLO DEGLI ADDETTI ALL'ASSISTENZA AI RMNA .....	12
1.3	L'ATTEGGIAMENTO PEDAGOGICO DI BASE.....	13
1.4	I PRINCIPI DELLA GESTIONE DEI RMNA .....	13
1.5	DIRITTI E DOVERI DEI RMNA.....	14
1.6	DIFFERENZIAZIONE PER FASCE DI ETÀ .....	15
2	TEMI PRIORITARI GENERALI.....	16
2.1	ATTIVITÀ GIOVANILI ADATTE AL GENERE .....	16
2.2	SALUTE E ASSISTENZA MEDICA .....	17
2.3	EDUCAZIONE SESSUALE .....	17
2.4	COMPETENZE INTERCULTURALI .....	18
2.5	BILINGUISMO E PLURILINGUISMO.....	18
2.6	SENSIBILIZZAZIONE RISPETTO AI PERICOLI IN INTERNET .....	19
3	PROBLEMATICHE SPECIFICHE .....	20
3.1	BISOGNI SPECIALI DI RMNA TRAUMATIZZATI .....	20
3.2	RISCHIO DI DIPENDENZA E TOSSICODIPENDENZA .....	20
3.3	LA GESTIONE DI RMNA AUTORI DI REATI.....	21
4	METODI DEL LAVORO SOCIO-PEDAGOGICO .....	22
4.1	METODI DEL LAVORO DI GRUPPO .....	22
4.2	GESTIONE DEI COLLOQUI INDIVIDUALI .....	23
4.3	GESTIONE DEI DISTURBI COMPORTAMENTALI .....	24
4.4	PREVENZIONE DELLA VIOLENZA.....	24
4.4.1	Livello di intervento primario .....	25
4.4.2	Livello di intervento secondario .....	26
4.4.3	Livello di intervento terziario .....	26
4.5	INTERVENTO IN UNA SITUAZIONE DI CRISI .....	26
4.6	GESTIONE DEI CASI, TENUTA DEL DOSSIER E ARCHIVIAZIONE.....	27
<b>III</b>	<b>FASI DELL'ASSISTENZA NEI CFA.....</b>	<b>29</b>
1	PRIMA FASE: ARRIVO .....	29

<b>2</b>	<b>SECONDA FASE: PERMANENZA NEL CFA, «ALLOGGIO E ASSISTENZA»</b>	<b>30</b>
2.1	UN'ASSISTENZA COMPLETA	30
2.2	IL SOSTEGNO DELLA COMUNITÀ	30
2.3	STRUTTURA DIURNA	30
2.4	FREQUENZA DELLA SCUOLA	32
2.4.1	Bambini e giovani soggetti all'obbligo scolastico	32
2.4.2	Giovani non più soggetti all'obbligo scolastico	32
2.5	LEZIONI DI LINGUA	32
2.6	LAVORI DOMESTICI	33
2.7	PROGRAMMI D'OCCUPAZIONE DI PUBBLICA UTILITÀ	33
2.8	COLLOQUI DI GRUPPO E WORKSHOP	34
2.9	COLLOQUI INDIVIDUALI	34
2.9.1	Colloqui periodici brevi	34
2.9.2	Colloqui di entrata/d'uscita/intermedi	34
2.10	ORGANIZZAZIONE DEL TEMPO LIBERO E USCITE	35
2.11	CONTATTI CON FAMILIARI	37
2.12	FESTIVITÀ RELIGIOSE E PERIODI DI DIGIUNO	38
2.13	SANZIONI	38
<b>3</b>	<b>TERZA FASE: PARTENZA DAL CFA E COMMiato</b>	<b>41</b>
3.1	SVOLGIMENTO DEL COLLOQUIO D'USCITA	41
3.2	STESURA DEL RAPPORTO D'USCITA	42
3.3	COMMiato	42
<b>IV</b>	<b>PRINCIPI OPERATIVI</b>	<b>43</b>
<b>1</b>	<b>ASPETTI GENERALI</b>	<b>43</b>
1.1	OBBLIGATORietà	43
1.2	CAPACITÀ DI GESTIRE LE VARIAZIONI	43
1.3	FISSAZIONE DELLE PRIORITÀ	43
1.4	PROTEZIONE DEI DATI	44
<b>2</b>	<b>ALLOGGIO E ASSISTENZA</b>	<b>45</b>
2.1	ALLOGGIO	45
2.2	ASSISTENZA	45
2.2.1	Chiave di ripartizione e orari di impiego dei collaboratori socio-pedagogici	45
2.2.2	Assistenza al gruppo di RMNA di età compresa tra i 12 e i 14 anni	46
2.2.3	Assistenza al gruppo di RMNA di età compresa tra i 15 e i 17 anni	46
2.3	GESTIONE DEI RMNA DI CUI SI STA ACCERTANDO L'ETÀ	46
2.4	GESTIONE DEI RMNA DALL'ASPETTO ADULTO (RMNA PROVVISORI, «PUMA»)	47
<b>3</b>	<b>TRASPORTO DI PERSONE</b>	<b>48</b>
3.1	ACCOMPAGNAMENTO DI RMNA DI ETÀ INFERIORE AI 16 ANNI	48
3.2	CONSEGNA DI BIGLIETTI DEL TRASPORTO PUBBLICO	48
<b>4</b>	<b>GESTIONE DELLE SCOMPARE</b>	<b>49</b>
<b>5</b>	<b>AVVISI DI PERICOLO ALL'ARP</b>	<b>49</b>
<b>6</b>	<b>TRASMISSIONE DELLE INFORMAZIONI AI RMNA</b>	<b>50</b>
<b>7</b>	<b>RUOLI E INTERFACCE</b>	<b>50</b>
7.1	PANORAMICA	50
7.2	COLLABORAZIONE INTERNA AL CFA	50
7.3	RUOLI: SEM - PERSONA DI FIDUCIA- PERSONALE CON FORMAZIONE SOCIO-PEDAGOGICA	51
7.4	MEDIC-HELP	54
7.5	PRINCIPI PER LA COLLABORAZIONE CON ALTRI SOGGETTI (I CANTONI PER IL TRATTAMENTO NELLA PROCEDURA AMPLIATA), ARP, ALTRI UFFICI)	54

<b>V</b>	<b>ALLEGATO 1: STRUMENTI OPERATIVI .....</b>	<b>55</b>
1	MODELLO DI DIARIO CFA.....	55
2	MODELLO PER LA GESTIONE DEI CASI RMNA .....	55
3	MODELLO DOCUMENTAZIONE DEI COLLOQUI INDIVIDUALI .....	55
4	MODELLO LISTA D'USCITA .....	55
5	MODELLO MISURE SANZIONATORIE .....	55
6	MODELLO RAPPORTO D'USCITA RMNA .....	55
<b>VI</b>	<b>ALLEGATO 2: DOCUMENTI DI BASE.....</b>	<b>56</b>
1	PROGETTO PILOTA RMNA 2016-2018 .....	56
2	PIANI GENERALI E GUIDE DELLA SEM .....	56
3	REGOLAMENTI SUI RMNA E GUIDE DELLA SEM .....	56
4	REGOLAMENTI E GUIDE DI ALTRE ISTITUZIONI E ORGANIZZAZIONI .....	56
5	BIBLIOGRAFIA DI APPROFONDIMENTO .....	57

# I CONSIDERAZIONI GENERALI

## 1 Finalità e destinatari del manuale

Il manuale per l'assistenza ai richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati (RMNA) funge da guida per una gestione idonea dei giovani di età compresa tra i 12 e i 17 anni, nei centri federali d'asilo con funzione procedurale (CFAcp, di seguito denominati CFA).

I richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati sono bambini e giovani fino a 17 anni di età, che sono entrati in Svizzera senza alcun genitore e che qui hanno presentato una domanda d'asilo. Questo documento può essere applicato in via provvisoria anche ai minori accompagnati i cui genitori, durante la permanenza nel CFA, non possono assolvere i loro doveri genitoriali (ad es. perché ricoverati in ospedale), ma non si applica ai RMNA che sono collocati presso terzi o in un alloggio privato. I RMNA sotto i dodici anni di età sono alloggiati di regola al di fuori del CFA. Pertanto il loro alloggio e la loro assistenza non sono oggetto di questo manuale sull'assistenza.

Il manuale sull'assistenza ai RMNA si rivolge in primo luogo ai soggetti a cui è affidata l'assistenza ai minori (specialisti con formazione socio-pedagogica, personale addetto all'assistenza ai RMNA, assistenza notturna), ma anche ai collaboratori della SEM e ai fornitori di prestazioni che contribuiscono direttamente e indirettamente all'alloggio e all'assistenza dei RMNA nei CFA.

Il manuale per l'assistenza ai RMNA integra il Piano d'esercizio Alloggio della SEM (PE). Contiene gli elementi fondamentali e le regole per la quotidianità, da intendere come istruzioni operative. Si basa sulle conoscenze acquisite grazie al progetto pilota RMNA e alla sua valutazione<sup>1</sup>, tiene inoltre conto delle esperienze e delle esigenze dei collaboratori della SEM direttamente coinvolti e dei fornitori di prestazioni Assistenza e Sicurezza<sup>2</sup>.

Il manuale stabilisce dei riferimenti unitari per l'assistenza ai RMNA, ugualmente validi in tutti i CFA coinvolti, tenendo però anche conto del fatto che la situazione specifica degli spazi e della zona, comporta di volta in volta margini d'azione diversi nei CFA.

Le questioni inerenti la procedura d'asilo dei RMNA non sono invece oggetto del manuale sull'assistenza. Per esse si rimanda al capitolo C9 del manuale «Asilo e ritorno». Nel redigere questo documento si è ricercata, laddove pertinente, una coerenza a livello di prassi tra i due documenti.

<sup>1</sup> Vedi il Capitolo VI (allegato 2) per l'indicazione precisa delle fonti

<sup>2</sup> Interviste a collaboratori di tutte le sei regioni d'asilo da parte di RPC, febbraio - marzo 2020

## 2 Condizioni quadro

### 2.1 Basi giuridiche

L'assistenza ai RMNA nei CFA poggia su varie basi giuridiche. Di seguito elenchiamo le norme e i principi più importanti<sup>3</sup>:

#### 2.1.1 Diritto internazionale

La Convenzione sui diritti del fanciullo<sup>4</sup> (RS 0.107) è stata ratificata dalla Svizzera e è entrata in vigore il 26 marzo 1997. In particolare, essa sancisce queste norme fondamentali vincolanti:

- L'infanzia, a causa della sua vulnerabilità, ha diritto ad un aiuto e ad una assistenza particolari. (Preambolo)
- In tutte le decisioni relative ai fanciulli, di competenza sia delle istituzioni pubbliche o private di assistenza sociale, dei tribunali, delle autorità amministrative o degli organi legislativi, l'interesse superiore del fanciullo deve essere una considerazione preminente. (Art. 3 cpv. 1)
- Devono essere assicurati in tutta la misura del possibile la sopravvivenza e lo sviluppo del fanciullo. (Art. 6)
- Le opinioni del fanciullo devono essere debitamente prese in considerazione tenendo conto della sua età e del suo grado di maturità. (Art. 12)
- Lo Stato è tenuto a garantire a ogni fanciullo il quale è temporaneamente o definitivamente privato del suo ambiente familiare, una protezione e aiuti speciali dello Stato. (Art. 20)

#### 2.1.2 Diritto svizzero

Oltre alla sopracitata Convenzione sui diritti del fanciullo, la legislazione svizzera istituisce ulteriori e ampie basi giuridiche a livello federale e cantonale per proteggere bambini e giovani. In questo contesto specifico va tenuto conto in particolare delle seguenti disposizioni:

- I fanciulli e gli adolescenti hanno diritto a particolare protezione della loro incolumità e del loro sviluppo. (Art. 11 Cost.)
- Le domande d'asilo di richiedenti minorenni non accompagnati sono trattate con priorità. (Art. 17 cpv. 2<sup>bis</sup> LAsi)
- Se il bene del figlio è minacciato e i genitori non vi rimediano o non sono in grado di rimediare, l'autorità di protezione dei minori ordina le misure opportune per la protezione del figlio (Art. 307 cpv. 1 CC insieme agli articoli 327a CC e 306 cpv. 2 CC)
- L'accoglimento di minori fuori della casa dei genitori abbisogna di un'autorizzazione e soggiace a vigilanza. (Art. 1 cpv. 1 OAMin).

<sup>3</sup> Per maggiori dettagli si rimanda alle raccomandazioni della CDOS concernenti i minori non accompagnati nel settore dell'asilo.

<sup>4</sup> Ai sensi dell'art. 1 si intende per fanciullo «ogni essere umano avente un'età inferiore a diciott'anni [...]»

## 2.2 Basi etiche

Il lavoro sociale professionale si basa sui valori della dignità umana, della giustizia, dell'uguaglianza, della democrazia e della solidarietà e su una visione umanistica della persona, che pone al centro i diritti umani<sup>5</sup>.

La Fondazione svizzera del servizio sociale internazionale riassume così i principi etici per tutte le fasi dell'assistenza ai minorenni non accompagnati:

- Ogni minore deve essere trattato con rispetto e dignità. Questo implica, soprattutto, che si rafforzi l'autostima dei bambini e dei giovani e che si incoraggi l'autonomia dei giovani. L'ascolto attivo e l'empatia sono fondamentali nel lavoro con i RMNA.
- Nessun minore può essere discriminato a causa della sua età, genere, nazionalità, razza, lingua, religione, provenienza etnica o sociale. Questo implica che si riconosca, senza pregiudizi, il minore come persona a se stante e che si eviti qualsiasi categorizzazione o stigmatizzazione.
- L'interesse superiore del minore deve essere un'esigenza centrale. Questo comporta un approccio individuale e il riconoscimento che il minore conosce meglio di chiunque altro la propria situazione. Il rapporto con i RMNA va sviluppato sulla base del dialogo e della collaborazione.
- Ogni minore deve poter crescere in sicurezza e in un ambiente stabile.
- Al minore viene data la possibilità di esprimere la sua opinione e di questa opinione si tiene conto. I RMNA sono incoraggiati a esprimere i propri interessi, desideri e paure.
- Ogni minore deve essere informato sui suoi diritti e doveri. Questo significa fornire informazioni chiare, in una lingua che i RMNA capiscono, e spiegarle in un modo che sia adatto alla loro età e al loro grado di maturità.

---

<sup>5</sup> I principi etici del lavoro sociale sono definiti nei documenti dell'IFSW (Federazione internazionale dei lavoratori sociali) e nel codice deontologico nazionale di Avenir Social.



### 3 Situazione di partenza nei CFA

La permanenza nel CFAcp coincide con l'inizio della procedura d'asilo. I CFA sono quindi il primo luogo di accoglienza dei RMNA in Svizzera dopo la presentazione della domanda d'asilo. I RMNA trascorrono al massimo 140 giorni nel CFAcp, di norma però molti meno, perché le procedure d'asilo dei RMNA sono trattate con priorità in base all'art. 17 cpv. 2bis della Legge sull'asilo (LAsi, RS 142.31).

Durante la permanenza avvengono fasi decisive della procedura d'asilo. I RMNA hanno il dovere di partecipare alla procedura nel modo migliore possibile, in base alla loro età, grado di maturità e situazione individuale.

La brevità della permanenza pone dei limiti a ciò che si può fare dal punto di vista socio-pedagogico.

Durante il periodo trascorso nel CFA, l'obiettivo primario è garantire l'assistenza e la protezione dei RMNA, in modo adatto alla loro età. Vanno tutelati i loro bisogni speciali e le disposizioni giuridiche vigenti. In tal senso il manuale per l'assistenza si orienta alla legislazione vigente, ai principi della Convenzione sui diritti del fanciullo, al bene del minore<sup>6</sup> e alla sua volontà, in linea con il suo grado individuale di sviluppo.

---

<sup>6</sup> L'articolo 3 della Convenzione ONU sui diritti del fanciullo sancisce che "in tutte le decisioni relative ai fanciulli, [...] l'interesse superiore del fanciullo deve essere una considerazione preminente". I concetti di "bene del minore" (Kindeswohl, bien de l'enfant) e "interesse superiore del fanciullo" (übergeordnetes Kindesinteresse, intérêt supérieur de l'enfant) assumono lo stesso significato nella prassi consolidata delle autorità svizzere. Anche in questo piano sono utilizzati come sinonimi.

Si precisa in merito che si usa il termine fanciullo in senso giuridico. Dal punto di vista della psicologia dello sviluppo, i minori di età compresa tra i 12 e i 17 anni sono adolescenti.

## 4 Struttura del manuale per l'assistenza

Il presente documento è così suddiviso:

- In una prima parte (sezione II) si presentano le direttive **socio-pedagogiche ed educativo-pedagogiche** che fungono da base per un'assistenza e una protezione dei RMNA adatte ai minori e alla loro età.
- Nella seconda parte (sezione III) si definiscono dei riferimenti concreti sotto forma di **istruzioni operative** per il lavoro (socio-pedagogico) con i RMNA durante le diverse fasi della loro permanenza nel CFA.
- In una terza parte (sezione IV) si forniscono delle **direttive operative**.
- L'allegato 1 (sezione V) contiene gli **strumenti di lavoro** per attuare le direttive.
- L'allegato 2 (sezione VI) contiene i **documenti di base** e i **riferimenti bibliografici di approfondimento** di cui ci si è avvalsi per redigere il manuale.

## II DIRETTIVE SOCIO-PEDAGOGICHE ED EDUCATIVO-PEDAGOGICHE

### 1 Un approccio incentrato sui RMNA

I richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati sono bambini e giovani di età inferiore ai 18 anni che, per diverse ragioni, si sono allontanati, volontariamente o non volontariamente, dal loro ambiente familiare e culturale di origine, e che hanno presentato domanda di protezione in Svizzera, senza una persona che eserciti la potestà di genitore.

Per ciò che riguarda il manuale per l'assistenza, i RMNA possono essere così definiti:

- **«non accompagnati»:** i RMNA sono in Svizzera senza persone che esercitano la potestà di genitore o che hanno in affidamento il minore. I rapporti con i genitori, la famiglia e il Paese di origine sono interrotti, temporaneamente o in via permanente.
- **«minorenni»:** si distingue dal punto di vista giuridico tra persone minorenni e maggiorenni. Nello sviluppo di un giovane, il periodo che va dai 12 ai 18 anni rappresenta tuttavia un momento della vita che comporta profondi mutamenti fisiologici, psicologici e intellettivi e quindi un cambiamento dei bisogni.
- **«richiedenti l'asilo»:** la maggior parte dei richiedenti l'asilo fugge da crisi politiche, economiche e sociali. Molti hanno dovuto affrontare situazioni traumatiche nel loro Paese d'origine e durante la fuga. Le circostanze del loro viaggio comportano uno speciale pericolo in relazione alla tratta di esseri umani, a ulteriori forme di sfruttamento, criminalità organizzata e altre attività illegali.

Malgrado le differenze che esistono tra i singoli casi, i RMNA condividono queste caratteristiche:

- I RMNA sono nel CFA senza genitori. Se da una parte manca quindi la presenza di una figura genitoriale, dall'altra è possibile che l'ambiente familiare nel Paese d'origine eserciti comunque sui questi giovani una forte pressione ad avere successo. Talvolta questo comporta pressioni fatte affinché paghino i debiti contratti per il viaggio e sostengano finanziariamente nel corso del tempo la famiglia nel Paese d'origine.
- I RMNA portano con sé diverse impressioni ed esperienze che ne influenzano il comportamento sociale. Spesso portano già sulle spalle il carico di un viaggio più o meno lungo e difficile ed esperienze traumatiche durante la fuga, che possono tradursi in disturbi comportamentali o problemi psichici, transitori o permanenti (comportamento impulsivo, disturbi del sonno, autolesionismo ecc.). Alcuni di questi ragazzi si sono adattati a strategie (di sopravvivenza) che non sempre si conciliano con i principi della convivenza basata sul rispetto. Viceversa, spesso durante il viaggio vengono interiorizzati atteggiamenti da considerare positivi nei confronti degli altri.
- Di solito i RMNA affrontano con cautela e in parte anche con sospetto e resistenza le esperienze nuove e nuove persone di riferimento.
- I RMNA provengono di norma da Paesi con altre culture e abitudini. La concezione della vita che portano con sé cozza con la realtà di qui.
- La maggior parte dei RMNA provengono da zone in cui si parla una lingua diversa e (ancora) non capiscono o capiscono poco le nostre lingue.
- Lo sviluppo durante l'adolescenza è un processo che avviene a ritmi diversi; ci sono grandi differenze a livello di crescita e del tempo che essa richiede. A seconda dell'età, i RMNA al momento del loro arrivo possono essere in piena pubertà e

questo rende più complesso e anche più impegnativo relazionarsi e lavorare con loro. L'adolescenza non cambia a seconda del Paese d'origine dei giovani.

- I RMNA sanno nella maggioranza dei casi che un soggiorno prolungato in Svizzera dipende da una valutazione attenta e può richiedere molto tempo. Questo dato di fatto può essere fonte di ulteriore incertezza e di tensione.

Il fatto che i soggetti appartengano al gruppo dei RMNA rappresenta quindi un punto di partenza comune per l'assistenza, che è incentrata su questi ragazzi e sulle loro esigenze.

## 1.1 Obiettivi dell'assistenza ai RMNA nei CFA

L'assistenza durante la permanenza nel CFA ha lo scopo immediato di dare ai RMNA sicurezza emotiva e stabilità, nonché di sostenerli nel gestire la pressione della procedura d'asilo.

A breve e medio termine sono inoltre prioritari questi obiettivi:

- sviluppo della capacità dei RMNA di assolvere compiti,
- promozione e sviluppo di competenze sociali e pratiche,
- adeguamento e partecipazione alla comunità.

L'assistenza ai RMNA nei CFA si orienta quindi per obiettivi ai tre pilastri della protezione, promozione e partecipazione della «Strategia per una politica svizzera dell'infanzia e della gioventù» del Consiglio federale del 2008, derivati dalla Convenzione ONU sui diritti del fanciullo del 1989.

## 1.2 Ruolo degli addetti all'assistenza ai RMNA

Durante la permanenza nel CFA ogni RMNA è affiancato da un collaboratore specializzato con formazione socio-pedagogica come **persona di riferimento**.

Compatibilmente con la composizione del team di assistenza ai RMNA, si terrà conto del desiderio del ragazzo/a di avere una persona di riferimento del suo stesso genere o dell'altro genere. Nel nominare la persona di riferimento, va tenuto conto del desiderio delle ragazze minorenni di avere una donna come persona di riferimento.

La persona di riferimento è l'interlocutore principale dei RMNA per tutte le questioni personali che esulano dalla procedura d'asilo. Essa garantisce l'assistenza assieme a un **team formato da collaboratori specializzati con formazione socio-pedagogica e personale di assistenza ai RMNA**.

Un altro compito della persona di riferimento consiste nell'osservare in modo specifico i RMNA, tenere colloqui individuali, individuare le esigenze di sostegno e documentare lo sviluppo (tenuta del dossier). La persona di riferimento interviene per i richiedenti l'asilo che le sono stati concretamente assegnati anche per raccogliere e inoltrare informazioni individuali e specifiche sull'assistenza.

Il lavoro con i bambini e gli adolescenti si basa sulla **relazione pedagogica**. È fondamentale instaurare un rapporto di fiducia reciproca tra addetto all'assistenza e RMNA, che non può essere imposto ma che deve essere sviluppato. Il rapporto non è unilaterale ma reciproco. L'addetto all'assistenza ai RMNA, in quanto soggetto adulto all'interno del rapporto, ha una speciale responsabilità in ragione della sua esperienza di vita e della sua specializzazione. Tale responsabilità include il fatto di assicurare che vi sia un giusto equilibrio tra prossimità e distanza.

### 1.3 L'atteggiamento pedagogico di base

L'intervento pedagogico nell'assistenza ai RMNA si basa sulla stima, l'attenzione e il rispetto e su un atteggiamento di base funzionale all'espressione delle idee, delle competenze e delle possibilità di bambini e adolescenti, così sintetizzabile<sup>7</sup>:

- Ogni persona è unica. I bambini e i giovani si distinguono per grado di sviluppo, velocità di apprendimento, interessi e bisogni.
- I bambini e i giovani sono competenti. Essi vengono al mondo dotati di meccanismi congeniti di apprendimento e li sviluppano costantemente. Il processo di costruzione delle competenze può essere sostenuto da persone di riferimento adulte.
- I bambini e i giovani hanno la volontà e la capacità di apprendere. Gli addetti all'assistenza possono sostenere l'acquisizione di modalità esperienziali e comportamentali fungendo da esempio.
- I bambini e i giovani contribuiscono attivamente al proprio sviluppo. Essi sono persone autonome e scoprono e perseguono scopi e compiti per loro importanti. Gli obiettivi vengono definiti insieme: i collaboratori specializzati con formazione socio-pedagogica possono assumere il ruolo di moderatori nella loro attuazione.
- Normalmente i bambini e i giovani, privati del sostegno familiare e di un'istruzione scolastica in ragione di circostanze esterne, hanno speciali esigenze. Il lavoro socio-pedagogico è finalizzato a migliorare e far superare le condizioni di vita negative.

A livello di metodo, nel lavoro socio-pedagogico prevale l'applicazione di approcci operativi. In tutti gli approcci metodologici si concorda sul fatto che ogni azione deve basarsi su e presupporre un atteggiamento deontologico condiviso, volto al consenso con tutti i soggetti coinvolti nella risoluzione dei problemi. Si adotta in generale un approccio orientato alla risoluzione.

### 1.4 I principi della gestione dei RMNA

Il lavoro socio-pedagogico<sup>8</sup> inizia con la rilevazione del soggetto. La rilevazione costituisce la premessa del successivo intervento educativo. È importante riconoscere innanzitutto l'individualità di ogni persona e quindi rilevarla (= **individualizzazione**). Non bisogna trattare tutti allo stesso modo. Si tratta di operare con un approccio situativo e differenziato (= **differenziazione**), basandosi sempre sulle risorse disponibili.

L'**inclusione** considera le differenze individuali come la normalità e non suddivide in gruppi.

È importante che le condizioni quadro siano tali da consentire uno sviluppo ottimale per tutti i RMNA e che essi possano partecipare appieno e con pari diritti a tutti i processi.

<sup>7</sup> Basato su Hagemann (a cura di), Pädagogik/Psychologie für die sozialpädagogische Erstausbildung, capitolo 1: Das Bild vom Kind e Hobmair (a cura di), Pädagogik

<sup>8</sup> In questo manuale per l'assistenza, il lavoro socio-pedagogico comprende anche il lavoro del personale addetto all'assistenza ai RMNA e l'assistenza notturna. Il termine si riferisce quindi ai principi e alle direttive operative e non al profilo formativo degli assistenti.

I principi riportati di seguito, inerenti la gestione dei RMNA, sono stati formulati dalla Fondazione svizzera del servizio sociale internazionale<sup>9</sup> e sono rilevanti ai fini dell'assistenza nel CFA:

- Il minore deve essere sempre considerato nella sua unicità e trattato con rispetto.
- Va rispettato il diritto del giovane alla riservatezza e alla protezione della privacy.
- Si deve costruire un rapporto basato sull'empatia nei confronti dei giovani.
- Il dialogo e la fiducia reciproca rivestono la massima importanza.
- Il giovane deve capire le informazioni che riceve. Questo va sempre verificato.
- Bisogna tenere conto della speciale situazione del giovane come persona in evoluzione; la dimensione educativa deve essere sempre prioritaria, durante tutta la procedura di assistenza.
- Bisogna dare ai giovani protezione e sicurezza, in modo che possano svilupparsi in un modo adatto alla loro età.
- Al centro dell'assistenza deve esserci l'interesse superiore del minore.

## 1.5 Diritti e doveri dei RMNA

I RMNA hanno diritti e doveri, come tutte le persone.

In base al diritto internazionale e a quello svizzero, i diritti comprendono il diritto all'assistenza, il diritto al sostegno e il diritto alla partecipazione.

I doveri includono, oltre al rispetto del regolamento interno e all'obbligo scolastico, anche quello di comportarsi correttamente nei confronti degli altri RMNA, del team di assistenza e delle altre persone che soggiornano o lavorano nel CFA.

Rientrano nei doveri anche lo svolgimento di lavori domestici e la partecipazione alla struttura diurna obbligatoria (vedi capitolo III.2.3). La persona di riferimento, dopo aver consultato la SEM, può ammettere delle eccezioni motivate (ad es. per una malattia acuta o per disturbi post-traumatici). In situazioni di crisi acuta o al di fuori dell'orario di lavoro dei collaboratori della SEM, può decidere in merito alle eccezioni il team di assistenza ai RMNA, che le comunica tempestivamente agli specialisti P&A.

L'applicazione di regole e norme è uno strumento importante per dare ai RMNA punti fermi e una struttura nella vita di ogni giorno.

Solo chi conosce le regole può rispettarle. Il regolamento interno e gli altri doveri devono essere quindi comunicati e spiegati ai RMNA all'inizio del loro soggiorno nel CFA, tenendo conto della loro età e della loro situazione personale. Le regole e le spiegazioni vengono ripetute tutte le volte che serve.

I RMNA devono conoscere anche le sanzioni che intervengono se ci si comporta in modo contrario alle regole. Chi non rispetta le regole viene sanzionato in base al regolamento sulle sanzioni ai RMNA (vedi capitolo III.2.13). È importante che le infrazioni alle regole siano sempre punite secondo un criterio di proporzionalità, tenendo conto della situazione individuale e che, in caso di violazioni, si organizzi sempre un colloquio con i RMNA coinvolti.

<sup>9</sup> Fondazione svizzera del servizio sociale internazionale, Handbuch zur Betreuung unbegleiteter Minderjähriger in der Schweiz. Praxisorientierter Leitfaden für Fachleute, 2016

## 1.6 Differenziazione per fasce di età

I gruppi di RMNA non sono omogenei per età. Essi includono da una parte dei bambini e dall'altra degli adolescenti, che hanno già le esigenze dei giovani adulti.

Assistere bambini e adolescenti dai 12 ai 17 anni, in modo adatto alla loro età, impone delle differenziazioni in base alle rispettive fasi di sviluppo.

Il piano sintetico del progetto pilota distingue tra RMNA di età compresa tra i 12 e i 14 anni e tra i 15 e i 17 anni. Queste fasce di età sono mantenute per l'assistenza e per regolamentare specifiche situazioni della quotidianità (ad es. struttura diurna, colloqui). Normalmente la pubertà ha inizio a 12-14 anni. Questa fase è particolarmente impegnativa per le persone di riferimento, che devono comunque essere sempre pazienti e attente. In questa fase è necessaria un'assistenza intensa, che sostiene il processo di socializzazione. Le situazioni particolari devono essere tematizzate in incontri specifici.

Nel campo dell'obbligo scolastico, delle uscite e dei trasporti le suddivisioni in base all'età sono in parte diverse. Sono esplicitate per i singoli ambiti operativi, se ne deve tenere conto nel lavoro socio-pedagogico e vanno rispettate anche dai RMNA.

## 2 Temi prioritari generali

Durante l'adolescenza, i giovani si misurano molto con loro stessi e con il loro contesto sociale. Gli adolescenti si definiscono anche in base ai contesti di vita e alle appartenenze che caratterizzano i loro spazi del possibile in relazione a pensieri, azioni e sentimenti. I collaboratori socio-pedagogici possono sostenere i RMNA in questo processo di costruzione della propria identità personale, tematizzando le strutture sociali, i modelli di ruolo e le risorse e incoraggiando i RMNA a riflettere e confrontarsi. Tenere conto dei temi prioritari contribuisce a far sì che l'assistenza ai RMNA diventi un'occasione di uso intelligente del tempo libero ma anche di apprendimento sociale e costruzione della propria identità.

### 2.1 Attività giovanili adatte al genere

I bambini e i giovani vivono in un processo costante di costruzione della propria identità di genere. Spesso i RMNA provano insicurezza e sentono la pressione di far fronte ad aspettative contraddittorie in relazione ai ruoli a causa della diversità culturali e degli ambienti sociali. Questo influisce direttamente sulla percezione di sé e degli altri e sui rapporti sociali. Rientra nel mandato dei collaboratori specializzati con formazione socio-pedagogica,

- rendere i RMNA consapevoli dei diversi modelli maschili e femminili,
- tematizzare la varietà delle espressioni di genere,
- dare ai RMNA la possibilità di condividere il loro concetto di genere,
- comunicare una visione della persona basata sull'emancipazione e la parità di diritti, incoraggiando i RMNA ad avere un approccio alla questione di genere all'insegna del rispetto e della parità e fungendo da modello,
- contrastare la discriminazione e la violenza di genere.

Le attività giovanili adatte al genere assumono forme diverse:

- Lavoro in gruppi omogenei per genere (RMNA di genere femminile con assistenti donne, RMNA di genere maschile con assistenti uomini): questo crea uno spazio in cui ogni gruppo può stare da solo e, libero da aspettative legate ai ruoli, relazionarsi al proprio ambito esperienziale, avviare processi di presa di coscienza e sviluppare competenze personali e sociali.
  - Lavoro con le ragazze: tematizza la partecipazione, la partecipazione alle decisioni e i rapporti tradizionali di potere (famiglie e tradizioni culturali patriarcali), trasmette autostima, sicurezza, autonomia e capacità di imporsi, consolida i punti di forza, sostiene le ragazze e le giovani donne nel diventare protagoniste all'interno delle relazioni e comunica una posizione ben definita rispetto alla «questione della colpa» in caso di violenza sessualizzata (non c'è mai giustificazione per le aggressioni)
  - Lavoro con i ragazzi: promuove la consapevolezza di sé (prendere sul serio il proprio stato d'animo e le proprie emozioni) e consente ai ragazzi e ai giovani uomini di riconoscere e rispettare le reazioni all'interno delle relazioni, esamina il tema dei rapporti di potere tradizionali e delle pari opportunità, comunica una posizione ben definita rispetto alla «questione della colpa» in caso di violenza sessualizzata (non c'è mai giustificazione per le aggressioni)



- Lavoro con gruppi misti per genere: consente di esplorare insieme le norme relative al genere e di costruire rapporti di natura non sessuale e basati sulla parità tra RMNA di genere femminile e maschile; i conflitti possono essere risolti in modo aperto.

## 2.2 Salute e assistenza medica

L'Organizzazione mondiale della sanità definisce l'adolescenza come il periodo della vita che va dai 10 ai 20 anni di età. In questa fase non solo si matura fisicamente, diventando adulti, ma si diventa anche adulti autonomi e consapevoli delle proprie responsabilità attraverso uno sviluppo di tipo emozionale e psichico. I processi di maturazione fisica e psicosociale sono spesso sfalsati nel tempo, non solo tra giovani diversi ma anche nello stesso giovane. I processi ormonali e neurologici comportano che i giovani ricerchino spesso dei comportamenti a rischio, che possono ripercuotersi negativamente sulla loro salute fisica e mentale nel breve, medio e lungo termine.

Rientra quindi nel mandato dei collaboratori specializzati con formazione socio-pedagogica,

- sostenere i RMNA nello sviluppo delle competenze relative alla salute e alla vita,
- aumentare la consapevolezza in materia di salute, rischi per la salute e malattia,
- promuovere la consapevolezza del corpo,
- proporre e sostenere attività che promuovono la salute (sport ecc.),
- promuovere abitudini alimentari e di sonno sane,
- trasmettere metodi di gestione dello stress e rilassamento,
- riconoscere e osservare i problemi comportamentali dei RMNA.

Gli operatori socio-pedagogici fungono da primi referenti per i RMNA. Intendono la salute come benessere generale fisico, mentale e sociale e non solo nel senso dell'assenza di malattie. Comunque, per le questioni mediche i RMNA vengono mandati dal personale infermieristico. I RMNA possono anche rivolgersi direttamente e in qualsiasi momento al servizio specializzato Medic-Help (vedi in merito il capitolo IV.7.4.)

## 2.3 Educazione sessuale

La sessualità rappresenta una parte essenziale della vita, su cui possono tuttavia pesare dei tabù, a seconda delle origini culturali e familiari. Durante il loro processo di crescita, gli adolescenti hanno bisogno di ricevere informazioni e di confrontarsi sui temi della salute sessuale. Tali bisogni si differenziano maggiormente con l'aumentare dell'età.

Rientra nel mandato dei collaboratori specializzati con formazione socio-pedagogica,

- incoraggiare i RMNA a tematizzare la sessualità,
- rispondere con franchezza e professionalità alle domande inerenti la sessualità, assicurando al contempo la necessaria distanza e garantendo la tutela dell'intimità di tutti i soggetti coinvolti,

- contribuire all'educazione sessuale dei RMNA con materiale informativo e colloqui,
- trasmettere ai RMNA un atteggiamento positivo verso la sessualità, basato sul rispetto, ma mettendo in luce anche rischi e pericoli,
- informare i RMNA sui loro diritti in materia di sessualità (diritto alla sicurezza e all'integrità fisica, protezione dalla discriminazione, libertà decisionale in relazione a matrimonio e figli),
- informare i RMNA, in modo adatto alla loro età, sulle infezioni sessualmente trasmissibili e sulle questioni inerenti la contraccezione,
- consentire gli scambi con servizi specializzati e coinvolgere partner esterni secondo necessità (ad es. centro sociale o workshop con mediatori culturali con un passato migratorio specificatamente formati),
- essere disponibili ad affrontare domande e problemi nel quadro di colloqui individuali.

## 2.4 Competenze interculturali

La competenza interculturale offre al singolo opportunità di vita e formazione ma è anche fondamentale per una convivenza pacifica e all'insegna del rispetto all'interno di una comunità e di una società multiculturali. Nel CFA i RMNA incontrano persone diverse per visione del mondo, valori, religione, formazione, istruzione e socializzazione. Questo può causare tensioni. Anche al di fuori del CFA un aspetto diverso può scatenare pregiudizi o persino discriminazioni.

Rientra nel mandato dei collaboratori specializzati con formazione socio-pedagogica,

- comunicare la diversità culturale come un arricchimento,
- promuovere la curiosità e l'apertura culturale tra i RMNA e contrastare le delimitazioni,
- affrontare il tema delle differenze e somiglianze nel gruppo e trasmettere ai RMNA l'esperienza che le differenze e le somiglianze non dipendono solo dalle origini e della nazionalità ma possono avere cause molteplici,
- sostenere la forza dell'io dei singoli RMNA e promuovere al contempo il senso del "noi",
- promuovere l'accettazione delle differenze e mostrare i limiti della propria concezione della diversità (trasmettere la competenza dell'alterità),
- sensibilizzare sulle diverse forme di discriminazione e sulle stigmatizzazioni multiple, analizzare in modo critico i pregiudizi e smantellarli attraverso esperienze nuove,
- informare i RMNA che non si possono tollerare espressioni e comportamenti discriminatori e informarli sui loro diritti e doveri in merito.

## 2.5 Bilinguismo e plurilinguismo

La competenza linguistica consente di accedere a opportunità formative, integrazione sociale e qualità della vita.

Nella prospettiva di una futura integrazione dei RMNA, bisogna prestare attenzione sin dall'inizio allo sviluppo della competenza linguistica, valorizzando al contempo la lingua

madre e sostenendone l'uso attivo. Questo è importante da una parte al fine di riconoscere il valore della diversità e dall'altra per promuovere i legami culturali e linguistici con il Paese d'origine. In caso di rimpatrio, i RMNA non devono essere penalizzati perché hanno trascurato i propri legami linguistici e culturali<sup>10</sup>.

Rientra nel mandato dei collaboratori specializzati con formazione socio-pedagogica,

- sostenere attivamente il bilinguismo e il plurilinguismo dei RMNA,
- incoraggiare i RMNA a mantenere la loro prima lingua e mostrare interesse per essa,
- aiutare i RMNA ad acquisire competenze in una lingua nazionale svizzera adeguando il proprio modo di parlare, il vocabolario, la sintassi e la grammatica al loro livello attuale di comprensione della lingua,
- incoraggiare i RMNA a parlare attivamente e senza timori la lingua nazionale nella quotidianità (saluti, commiato, pasti in comune) e apprezzarne i progressi,
- trasmettere la lingua nella sua interezza, accompagnando alle parole la mimica, la gestualità e un chiaro orientamento operativo, con un legame diretto con la vita reale.

## 2.6 Sensibilizzazione rispetto ai pericoli in Internet

I cellulari che consentono di accedere a Internet sono un elemento fondamentale nella vita degli adolescenti. Offrono forme nuove di intrattenimento, comunicazione e scambio di informazioni e spesso rappresentano per i RMNA l'unica possibilità di mantenere i contatti con la famiglia nel Paese d'origine.

Al contempo, Internet e i media interattivi nascondono possibili abusi e pericoli per la salute e la sicurezza dei giovani.

Rientra nel mandato dei collaboratori specializzati con formazione socio-pedagogica

- informare i RMNA sui rischi insiti nell'utilizzo poco attento di Internet e sul pericolo del cyberbullismo, di essere sorvegliati e di subire molestie sessuali,
- parlare delle challenge in rete (happy slapping ecc.) ed evidenziare i pericoli che aderire a esse comporta,
- dire loro che possedere e diffondere materiale (pedo)pornografico è un reato e che questa fattispecie penale riguarda anche il proprio cellulare,
- parlare del pericolo della dipendenza da Internet,
- ridurre i rischi limitando il tempo di accesso a Internet (gli orari di interdizione vanno gestiti in modo diverso a seconda delle condizioni specifiche dell'edificio e dell'accesso WLAN nella sezione RMNA del CFA in questione),
- vigilare se un RMNA perde il controllo del tempo che trascorre in Internet o vede il mondo online come una possibilità di fuga dai problemi reali,
- accompagnare e sostenere i RMNA a rischio di dipendenza da Internet per sostituire le interazioni in Internet con altre possibilità di organizzazione attiva del tempo libero.

<sup>10</sup> CDIP, Recommandation concernant la scolarisation des enfants de langue étrangère, Berna 1991

### 3 Problematiche specifiche

Oltre ai temi prioritari generali, l'assistenza ai RMNA deve affrontare anche problematiche specifiche, che riportiamo qui sinteticamente per ragioni di completezza. Gli approcci finalizzati a trovare una soluzione e le raccomandazioni operative per i collaboratori socio-pedagogici e il personale addetto all'assistenza ai RMNA saranno elaborati con un gruppo di accompagnamento costituito da esperti interni ed esterni di diversi settori.

#### 3.1 Bisogni speciali di RMNA traumatizzati

Gran parte delle persone che arrivano in Svizzera come richiedenti l'asilo hanno avuto esperienze traumatiche prima, durante o dopo la fuga dal loro Paese d'origine. Vivere (ripetutamente) situazioni pericolose, in assenza della possibilità di gestirle come individui, fa sentire inermi e abbandonati e può sconvolgere la propria concezione di sé e del mondo<sup>11</sup>. Le traumatizzazioni in età infantile possono pregiudicare lo sviluppo di strutture e processi del cervello del minore e impedirne, in casi gravi, uno sviluppo adeguato in base all'età. Le traumatizzazioni si traducono a breve e medio termine in sintomi ed effetti che differiscono da individuo a individuo.

Il lavoro socio-pedagogico può aiutare i RMNA che hanno subito esperienze dolorose a superate i traumi e le loro conseguenze. Questo richiede una competenza specifica e comporta delle problematiche ben precise per i collaboratori socio-pedagogici, i RMNA traumatizzati e gli altri RMNA del gruppo abitativo.

#### 3.2 Rischio di dipendenza e tossicodipendenza

Durante l'adolescenza emergono molti fenomeni che possono essere visti innanzitutto come problematiche normali legate allo sviluppo. Tuttavia, sempre più giovani nel loro percorso verso l'età adulta presentano delle difficoltà che non di rado sfociano in comportamenti problematici come dipendenze, disturbi alimentari, autolesionismo e simili.

Spesso è all'inizio della pubertà che si comincia a fare uso di sostanze psicoattive. Il corpo, e in particolare il cervello, si sta sviluppando. Le fasi di crisi, che per alcuni giovani sono associate all'uso di sostanze, sono fenomeni normali legati a tale sviluppo. Bisogna però riconoscere e intervenire tempestivamente in caso di rischi di dipendenza, per evitare i pericoli legati all'abuso e le conseguenze negative per la salute del corpo e della mente. Prima si inizia a fare uso di sostanze, maggiore sarà il rischio di sviluppare modelli problematici di abuso e derivarne dei danni per la salute.<sup>12</sup>

Le dipendenze non sono però limitate alle sostanze ma possono manifestarsi anche sotto forma di dipendenze comportamentali (disturbi legati all'uso dei media, ludopatia ecc.). Una dipendenza comportamentale non ha principalmente effetti fisici ma, così come quella da sostanze, è caratterizzata da desideri improvvisi e perdita del controllo.

Nel gestire i RMNA, i collaboratori specializzati con formazione socio-pedagogica devono essere in grado di individuare tempestivamente e interpretare in modo corretto

<sup>11</sup> Gröschel, Christian (2008): Traumatisierung durch Krieg, Flucht und Migration. Der Stellenwert der Psychologie im Umgang mit Betroffenen

<sup>12</sup> Carta nazionale Rilevamento ed intervento precoce con i giovani, Ufficio federale della sanità pubblica UFSP

le situazioni difficili, i disturbi e i sintomi. L'intervento precoce deve avvenire d'intesa con Medic-Help e in collaborazione con i centri cantonali di consulenza nel settore delle dipendenze, per offrire sostegno alle persone interessate.

### **3.3 La gestione di RMNA autori di reati**

I collaboratori socio-pedagogici, tra delinquenza minorile e giustizia, possono contribuire al reinserimento sociale quando la delinquenza è la conseguenza della trascuratezza sociale. Questo implica la collaborazione tra gli esperti di diverse discipline e la loro valutazione. Devono essere elaborate insieme delle direttive e va valutata la fattibilità nel contesto del CFA.

## 4 Metodi del lavoro socio-pedagogico

Nel lavoro socio-pedagogico con i richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati, il team di assistenza ai RMNA si confronta con persone, situazioni, sfide e problematiche le più diverse. I metodi del lavoro sociale nell'ambito dei centri federali d'asilo sono quindi vari e dipendono dalle specifiche condizioni quadro, dai soggetti interessati e dalle relative finalità. Ne consegue che in definitiva si può stabilire quale metodo applicare solo caso per caso. La scelta dei metodi rientra nei compiti dei collaboratori specializzati con formazione socio-pedagogica e/o della direzione dell'ambito specialistico Pedagogia sociale.

Tutti i metodi del lavoro socio-pedagogico professionale devono però essere accomunati da queste caratteristiche:

- sono il frutto di una precedente riflessione, hanno un fondamento nella pedagogia e nella psicologia dell'educazione e sono chiari,
- gli aspetti legati alla cura della persona, sono svolti a diretto contatto e in collaborazione con i RMNA. Si tratta quindi di garantire la partecipazione dei RMNA al processo di aiuto («co-produzione») e di rispettarne il più possibile l'autonomia,
- presentano le norme ai giovani in modo che i RMNA, con le loro possibilità, possano familiarizzare con esse<sup>13</sup>.

La scelta dei metodi del lavoro socio-pedagogico con i RMNA nei centri federali d'asilo si basa sulle direttive interne della SEM e dei fornitori di prestazioni di assistenza. Nell'attuare i collaboratori socio-pedagogici godono di autonomia decisionale in funzione della specifica situazione e sono prioritarie la finalità socio-pedagogica e la credibilità nella gestione dei RMNA.

### 4.1 Metodi del lavoro di gruppo

Il lavoro di gruppo rappresenta una parte essenziale del programma giornaliero e settimanale dei RMNA (vedi capitolo III.2.3). Le attività comuni sono orientate ai seguenti obiettivi di ordine superiore:

- consolidamento della comunità attraverso l'esperienza del senso del noi, della solidarietà, della «cura» reciproca e del calore emozionale,
- sviluppo di comportamenti sociali, capacità di agire sociale e capacità di gestire i conflitti (apprendimento sociale),
- apprendimento dei contenuti attraverso il coinvolgimento e le esperienze,
- gestione collettiva di questioni comuni.

A seconda della forma assunta dal lavoro di gruppo, possono passare in primo piano degli obiettivi parziali diversi: i colloqui di gruppo tematizzano le esperienze di ogni giorno e forniscono ai RMNA degli spunti su come gestire (meglio) determinate situazioni. I giochi servono a esercitare le competenze sociali. Le competizioni rafforzano il senso della correttezza ma fanno leva anche sulla voglia di riuscire. La pedagogia esperienziale all'aperto (gite e visite avventura) pone al centro il confronto attivo con un ambiente o un compito da svolgere ed è in grado di acuire la consapevolezza della natura o della cultura. La pedagogia interculturale promuove il confronto con elementi di culture estranee alla propria.

<sup>13</sup> Hans Thiersch, citato da Michael Galuske, vedi capitolo VI (allegato 2)

Nel lavoro di gruppo, i collaboratori specializzati con formazione socio-pedagogica fungono da

- **guide del gruppo:** definiscono le regole del lavoro di gruppo e concordano con i RMNA il rispetto delle regole,
- **motivatori:** partono dalla situazione del gruppo in quel momento (lavoro orientato alle risorse) e ne promuovono lo sviluppo attraverso degli stimoli,
- **moderatori:** sfruttano la dinamica di gruppo e mediano tra i membri del gruppo quando l'auto-organizzazione arriva ai propri limiti,
- **sorveglianti:** fissano dei limiti che hanno delle giustificazioni educative se è a rischio il rispetto degli accordi.

## 4.2 Gestione dei colloqui individuali

I colloqui individuali con la persona di riferimento sono una componente fissa dell'assistenza ai RMNA, così come i colloqui di gruppo (vedi capitolo III.2.8).

La gestione dei colloqui è orientata alle risorse e alle soluzioni ed è incentrata sulla persona:

- I colloqui sono orientati alla collaborazione e a risolvere insieme i problemi.
- Si basano sulla valorizzazione dei RMNA da parte della persona di riferimento. I fattori che entrano in campo sono l'autenticità (congruenza), l'accettazione e l'empatia.
- A seconda del grado di sviluppo dei RMNA, la persona di riferimento riconosce e tematizza il fatto che esiste un mondo esperienziale soggettivo e rispetta l'esperienza e il punto di vista dei RMNA. La persona di riferimento è consapevole, in particolare, delle differenze culturali e si adopera per condurre i colloqui con un approccio transculturale.
- In occasione di ogni colloquio si tiene conto delle risorse dei RMNA.
- Il colloquio viene condotto in modo parzialmente standardizzato, seguendo il modello, e in modo esplorativo.
- Nei colloqui individuali si definiscono gli obiettivi per i RMNA. La formulazione degli obiettivi segue il metodo SMART (specifici, misurabili, accattivanti, realistici, orientati ai termini<sup>14</sup>).
- Dopo il colloquio di entrata, ogni successivo colloquio fa riferimento ai precedenti e tiene conto, oltre che della situazione dei RMNA in quel momento, anche delle finalità dei colloqui precedenti.
- La persona di riferimento si contraddistingue per la propria pazienza.
- La persona di riferimento pratica l'ascolto attivo.
- La persona di riferimento formula domande utili. I perché sono noiosi, le domande controverse sono limitative e quelle suggestive irritano, senza lasciare spazio a nuove risposte. Le domande chiuse hanno senso solo quando si vuole avere una conferma. Le domande aperte invece offrono tante informazioni e risposte. Possono risultare altrettanto utili le domande orientative, che riconducono al tema in

<sup>14</sup> Widulle, Wolfgang (2011), Arbeitshilfen und Trainingsmaterialien zum Lehrbuch „Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit“ fornisce strumenti utili in relazione al metodo SMART.



questione oppure le domande di confronto, che evidenziano le contraddizioni nelle affermazioni fatte e mettono i RMNA di fronte alle discrepanze.

- La persona di riferimento sopporta anche il silenzio.
- La persona di riferimento esercita un'influenza mirata ma anche discreta, secondo il principio dell'«aiutami a fare da solo»<sup>15</sup>
- Ci si concentra sulla testa (competenza specialistica come segno distintivo di professionalità), sul cuore (competenza sociale o dei sentimenti), sulla mano (fare assieme, mostrare, essere d'esempio).<sup>16</sup>

I colloqui al momento dell'entrata, quelli intermedi e quelli in uscita hanno una durata massima predefinita. La persona di riferimento può e deve concludere o fermare il colloquio. Può annotarsi elementi importanti per il colloquio successivo e non si giustifica per il fatto di porre fine al colloquio. Presta però attenzione affinché i processi emozionali giungano a compimento.

I colloqui individuali sono documentati in base al modello della SEM, nel quadro della gestione dei casi (cfr. il capitolo II.4.6).

### 4.3 Gestione dei disturbi comportamentali

Le situazioni in cui i RMNA si oppongono in modo ostinato, ripetuto e/o costante alle regole sono molto gravose per il team di assistenza ai RMNA e per i ragazzi che adottano comportamenti conformi alle regole. Questi ultimi rappresentano generalmente la maggioranza dei RMNA alloggiati in un CFA e non devono sostanzialmente subire le conseguenze negative che derivano dal comportamento renitente di singoli individui o di una minoranza.

I disturbi comportamentali, come ad esempio l'incapacità di regolare le emozioni, le difficoltà nel controllare gli impulsi, le problematiche nel gestire le richieste o un comportamento sociale inadatto devono essere osservati dai collaboratori con formazione socio-pedagogica e tematizzati nel colloquio individuale con i RMNA. L'approccio include metodi di intervento e di prevenzione e mira, come principio, a raggiungere una condizione favorevole con la persona in questione attraverso un'assistenza serrata.

Le situazioni critiche o che sembrano senza via d'uscita vanno comunicate ai collaboratori P&A competenti, procedendo immediatamente a una segnalazione se si sospettano pericoli per la persona stessa o per gli altri.

### 4.4 Prevenzione della violenza

Il rispetto nei rapporti con gli altri e il rifiuto della violenza nel CFA presuppongono che tutti coloro che hanno a che fare con l'assistenza ai giovani si comportino di conseguenza (collaboratori, servizi di sicurezza, parenti e/o altre persone di riferimento significative, autorità ecc.).

La violenza implica situazioni che nuocciono alle persone a livello fisico o psichico o che sono lesive dei loro diritti fondamentali, in cui si danneggiano o distruggono delle cose o in cui le persone stesse si fanno del male. Le violazioni dei confini e la violenza possono rimanere a lungo latenti o emergere a un certo punto in modo dirompente.

<sup>15</sup> Ellenrieder, F. (2012). Maria Montessori - "Hilf mir, es selbst zu tun!". München: GRIN Verlag

<sup>16</sup> Pestalozzi, J.H. (1801). Wie Gertrud ihre Kinder lehrt: Ein Versuch den Müttern Anleitung zu geben, ihre Kinder selbst zu unterrichten. Bern u. Zürich: Heinrich Gessner



Si distinguono queste forme di violenza:

- **Violenza verbale** nei confronti degli altri, in cui ci si serve di parole irrispettose, offensive, umilianti e degradanti. Questo include anche le espressioni xenofobe, razziste e misogine/misandriche.
- **Violenza fisica** in cui si nuoce o si fa del male a un'altra persona, ricorrendo alla potenza e alla forza fisica, o anche a se stessi (strategie autolesionistiche di coping).
- **Violenza psichica** nei confronti degli altri, tormentandoli a livello mentale o facendo pressione a livello emozionale e/o ricattando o emarginando un membro del gruppo.
- **Danni alle cose** usando la potenza fisica e la forza.

La prevenzione della violenza comprende tutte le forme di prevenzione e intervento che servono e/o contribuiscono a impedire o mitigare i comportamenti aggressivi che possono generare violenza. Esse includono questi livelli:

- La **prevenzione primaria** è volta a impedire che insorgano comportamenti che possono generare violenza e cerca di intervenire prima che determinate difficoltà relazionali si palesino in modo violento.
- La **prevenzione secondaria** interviene quando comincia a delinearsi in determinati soggetti una propensione alla violenza.
- La **prevenzione terziaria** serve a contenere escalation di situazioni nelle quali si sono verificati atti violenti (vedi capitolo II.4.5).

Nella quotidianità del lavoro socio-pedagogico con i RMNA nei CFA, i passaggi dalla prevenzione primaria alla secondaria e alla terziaria sono fluidi perché ogni forma di prevenzione costituisce sempre anche un intervento. Tuttavia, ciò che accade ogni giorno al centro rientra principalmente nell'ambito della prevenzione primaria e secondaria.

#### 4.4.1 Livello di intervento primario

Il livello di intervento primario avviene tempestivamente, nel quotidiano, come reazione diretta a situazioni «brutte» ma che non sono essenzialmente pericolose. Ciò può verificarsi quando i RMNA si mancano di rispetto a tavola, provocano, «si punzecchiano» o quando si tirano per i vestiti, sbattono le porte o rispondono in modo sfacciato.

Le possibili strategie di intervento mirano a dare un segnale ben definito, chiarendo nel corso del colloquio cosa significhi superare i limiti, esaminando il concetto di violenza e sviluppando con i RMNA dei comportamenti alternativi. Si invitano i RMNA a mettere maggiormente in atto ciò che già funziona.

Questo processo di apprendimento viene promosso attraverso l'osservazione mirata e il feedback sulle situazioni positive.

A seconda delle situazioni, si può ricorrere a queste misure:

- concludere accordi speciali ricorrendo a un sistema di bonus e creare incentivi per comportamenti non violenti,
- tutelare colpevoli e «vittime» per limitare i danni,

- spostare i RMNA in luoghi separati, finché gli animi si sono calmati (ad es. imponendo di restare per un certo periodo in camera [«time out»]).

#### 4.4.2 Livello di intervento secondario

Al livello secondario di intervento è opportuno marcare una pausa evidente. Sia l'intervento che la risoluzione del conflitto devono essere visibili e percettibili. Si esplicita una possibile conseguenza, sanzione o riparazione.

Questo può risultare necessario quando i RMNA parlano male di altri, denigrano verbalmente o insultano gli altri ospiti o i collaboratori, minacciano gli altri assumendo posture intimidatorie, infrangono le regole che sono state stabilite, non rispettano prossimità e distanze, prendono senza permesso i vestiti del compagno di stanza o mostrano in altro modo di volersi appropriare delle cose altrui.

Anche in questo caso si possono adottare per prima cosa le misure del livello di intervento primario. In più si possono applicare queste misure:

- tenere un colloquio sul conflitto orientato alla sua risoluzione, se possibile facendo intervenire i collaboratori socio-pedagogici che non sono rimasti coinvolti nel conflitto stesso,
- esplorare la situazione con un approccio empatico, senza analizzare nel dettaglio quanto accaduto e senza definire la questione della colpa,
- costruire con i RMNA nuovi modelli comportamentali e/o opzioni per il futuro: chiarire con i RMNA cosa dovrebbero fare di diverso gli assistenti in una situazione simile per impedire che si superi di nuovo il limite,
- tematizzare il rispetto delle regole e la prevenzione della violenza in futuro,
- elaborare i passaggi da compiere per riappacificarsi o porre rimedio facendo dire al «colpevole» stesso cosa può fare a questo scopo.

#### 4.4.3 Livello di intervento terziario

Il confine tra il livello terziario di intervento, teso a prevenire la violenza, e l'intervento in una situazione di crisi è labile. Quando gli atti violenti compiuti dai RMNA si ripetono o denotano un'escalation, all'intervento nella situazione di crisi fanno seguito le misure terziarie di prevenzione.

### 4.5 Intervento in una situazione di crisi

Non sempre è possibile evitare situazioni di crisi<sup>17</sup>, malgrado le misure di prevenzione intraprese, e i collaboratori specializzati con formazione socio-pedagogica devono essere formati per far fronte a tali crisi. L'obiettivo dell'intervento distensivo in una situazione di crisi è sempre quello di interrompere una dinamica di crisi in aggravamento e proteggere tutti i soggetti coinvolti da danni psichici e fisici.

I collaboratori con formazione socio-pedagogica e gli addetti all'assistenza ai RMNA hanno il compito di porre dei limiti chiari e immediati nella gestione di comportamenti che comportano violenza. Questi limiti intervengono quando si sono esaurite la disponibilità e la capacità di ascolto e osservazione e quando c'è il rischio che si

<sup>17</sup> Per crisi si intendono qui situazioni inattese, acute e minacciose per i RMNA e/o il loro ambiente. Questo capitolo non ha per oggetto le crisi che derivano da situazioni di vita legate allo sviluppo, come ad es. la pubertà o i traumi legati in modo specifico alla fuga.

verifichino o si sono già verificate lesioni concrete dell'integrità delle persone o danni alle cose.

È importante vedere la persona con le sue paure, le sue esigenze e i suoi sentimenti (come angoscia, rabbia, stress, frustrazione, sovraccarico) dietro l'aggressione rivolta contro se stessi o gli altri e fare capire questo ai RMNA. Questo atteggiamento empatico può aprire la strada a un colloquio chiarificatore con il singolo individuo (ad es. situazioni di angoscia) o col gruppo (in caso di conflitti).

A seconda della situazione di crisi vanno intraprese misure idonee e concrete:

- Nei casi di **atti di violenza lieve** bisogna separare e calmare le parti in conflitto. Vanno fatti intervenire nella situazione di crisi, se possibile, degli interpreti; subito dopo, lo sport rappresenta una possibilità di distensione, per «depotenziare» i RMNA.
- Nei casi di **atti di violenza grave** è prioritaria la protezione personale. Per questo vanno coinvolti i collaboratori del fornitore di prestazioni Sicurezza e, quando serve, la polizia. Dopo che è tornata la calma si può procedere come nel caso degli atti di violenza lieve.
- Nelle **emergenze di carattere medico-psichiatrico** (scompenso psichico, rischio di suicidio) è necessario coinvolgere immediatamente degli specialisti (psichiatra d'urgenza, polizia).

A seconda della gravità e/o del tipo di azione violenta deve essere subito fatta una segnalazione alla direzione P&A, dopo aver consultato e d'intesa con il collaboratore specializzato con formazione socio-pedagogica di turno. In casi gravi è possibile che per valutare l'ulteriore potenziale di rischio ci sia bisogno di un altro accertamento con un consulto psicologico o psichiatrico immediato.

Dopo l'intervento e dopo che la crisi in questione è stata risolta, i collaboratori con formazione socio-pedagogica tematizzano la situazione con i RMNA coinvolti. L'obiettivo è chiarire le cause e le motivazioni dei comportamenti aggressivi e impedire un'altra escalation. Oltre a contenere i danni diretti, va data ai giovani la possibilità, in particolare, di sperimentare o fare proprie nuove strategie comportamentali. I RMNA devono sentirsi incoraggiati a scoprire e prendere sul serio le loro stesse competenze e imparare il valore delle soluzioni che elaborano loro stessi.

In linea di principio, si deve cercare di fare una prima rielaborazione dell'accaduto con i RMNA entro 24 ore. La rielaborazione finale può avvenire dopo la riunione del team, coinvolgendo la persona di riferimento.

#### 4.6 Gestione dei casi, tenuta del dossier e archiviazione

Un case management sostenibile nel lavoro socio-pedagogico richiede che i dossier siano tenuti in modo scrupoloso. Serve per tenere traccia delle risorse e dello sviluppo dei RMNA e per pianificare attivamente l'ulteriore sostegno.

Un dossier tenuto accuratamente comprende le registrazioni cronologiche delle necessità di sostegno e promozione, degli obiettivi concordati con i RMNA, dei loro desideri e prospettive ma anche delle loro problematiche e paure, nonché delle persone di contatto coinvolte. Ogni iscrizione nel dossier è provvista di data e nome della persona che effettua l'inserimento.

I contenuti del dossier sono il risultato delle osservazioni dei collaboratori socio-pedagogici, dei colloqui individuali con i RMNA, delle discussioni dei casi e di situazioni

particolari come ad esempio le «scomparsate non controllate» o altre gravi violazioni delle regole.

Il dossier è tenuto su supporto digitale e deve comportare il minore dispendio amministrativo possibile. I dossier devono essere mantenuti aggiornati.

In base all'obbligo di conservazione dei documenti socio-pedagogici e in virtù delle norme vigenti, una copia del dossier socio-pedagogico è archiviata nel CFA.

### III FASI DELL'ASSISTENZA NEI CFA

Il periodo di permanenza nel CFA può essere suddiviso in tre fasi principali:

Prima fase: arrivo

Seconda fase: permanenza nel CFA («alloggio e assistenza»)

Terza fase: partenza dal CFA e commiato

#### 1 Prima fase: arrivo

Obiettivo: si accertano la situazione individuale (inclusi i possibili rischi), le esigenze e le risorse dei RMNA. Il neoarrivato sente di essere il benvenuto.

Per raggiungere questo obiettivo si intraprendono questi passi:

- All'entrata nel CFA si tiene un breve colloquio di benvenuto. Si mostrano poi gli spazi del CFA facendo un giro di visita e si forniscono le prime informazioni sulla sua organizzazione. Si fa una distinzione tra ciò che il RMNA deve sapere subito e le informazioni che saranno fornite nei giorni successivi. L'obiettivo è non sovraccaricare di stimoli.
- La persona appena arrivata viene presentata agli altri RMNA alloggiati nel CFA.
- È possibile che un RMNA «esperto del centro» e che parla la lingua del neoarrivato aiuti l'assistente durante il giro di visita.
- Entro le prime 48 ore avviene il colloquio di entrata o primo colloquio con la persona di riferimento (collaboratore socio-pedagogico). Al primo colloquio ci si avvale di un servizio d'interpretariato. L'ideale sarebbe che si trattasse di un interprete transculturale fisicamente presente e indipendente dalla SEM. Qualora non fosse disponibile nell'immediato, si può ricorrere anche a un servizio di interpretariato telefonico o a un interprete in loco. Bisogna garantire che i RMNA effettivamente capiscano cosa viene detto loro e questo va verificato ponendo ulteriori domande. Se in occasione del primo colloquio ci sono problemi di comprensione a causa di carenze nella traduzione, bisogna tenere il più presto possibile un altro colloquio con un interprete.
- La persona di riferimento documenta il colloquio di entrata usando il modulo apposito.
- In questa fase hanno luogo obbligatoriamente l'informazione sanitaria d'entrata (ISE) e, facoltativamente, la prima consultazione sanitaria (PCS) da parte del servizio specializzato in ambito medico Medic-Help.

## 2 Seconda fase: permanenza nel CFA, «alloggiamento e assistenza»

Obiettivo: si permette ai RMNA di integrarsi gradualmente e si crea un ambiente stabile affinché essi riescano a gestire la procedura d'asilo. Si accompagnano i RMNA nella vita di ogni giorno. I RMNA devono sentirsi al sicuro, (ri)abituarsi a un'impostazione strutturata delle giornate e delle settimane e alla convivenza in una comunità abitativa basata sul rispetto. Al termine del soggiorno dovrebbe essere visibile un progresso in relazione agli obiettivi individuali concordati.

I RMNA devono avere in qualsiasi momento una persona di riferimento per le loro richieste e anche per i loro problemi fisici o psichici.

### 2.1 Un'assistenza completa

Nel CFA viene fornita un'assistenza completa, basata sui principi fondamentali della sostenibilità e della costanza. Si concepisce e sfrutta la quotidianità, con le sue esigenze, sfide e possibilità di esercitarsi, come ambito terapeutico inteso nel senso più ampio.

L'assistenza attiva è caratterizzata da un'organizzazione flessibile, adatta alla situazione specifica e corretta dal punto di vista socio-pedagogico, in una dialettica tra autonomia (e quindi spazi di libertà concessi) e controllo.

L'assistenza comprende attività individuali e di gruppo (vedi capitoli II.4.1 e II.4.2).

### 2.2 Il sostegno della comunità

Lo sviluppo sano di bambini e adolescenti presuppone che si sentano parte di una comunità in cui sono protetti. Si tratta di un obiettivo impegnativo da raggiungere durante la breve permanenza nel centro federale d'asilo, con nuovi arrivi e uscite ogni giorno e con gruppi la cui composizione cambia.

Il lavoro di gruppo socio-pedagogico e le attività comuni contribuiscono a far sentire i RMNA parte di una comunità abitativa. Nel quadro del programma per i RMNA, essi sono anche coinvolti in determinati lavori domestici nel CFA. Svolgono così anche compiti nell'interesse di tutti. Questo contribuisce a costruire una comunità.

Altri momenti che promuovono il senso di comunità sono i festeggiamenti e l'esperienza di tradizioni trasversali alle diverse culture.

### 2.3 Struttura diurna

Per molti RMNA la permanenza nel CFA è un primo ritorno, dopo l'esperienza della fuga, a una quotidianità strutturata e strettamente monitorata, con i suoi diritti e doveri.

Le strutture diurne danno ai RMNA orientamento e sicurezza e devono favorire lo sviluppo della fiducia in se stessi e della consapevolezza delle proprie responsabilità.

È importante che in ogni attività si promuovano la creatività, le capacità linguistiche e cognitive e il benessere fisico ed emozionale.

Nell'organizzazione della struttura diurna bisogna fare attenzione che il programma non sia eccessivamente carico e che si lasci ai RMNA anche dello spazio per l'iniziativa e lo sviluppo personali. Concretamente, questo significa che in circa il 50% del tempo dedicato all'assistenza si propone un programma giornaliero guidato e obbligatorio.

Si distingue tra attività a cui i RMNA sono tenuti a partecipare e attività la cui partecipazione è libera per i RMNA:

#### Partecipazione obbligatoria per tutti i RMNA:

- routine del mattino che prevede che si venga regolarmente svegliati (da parte del personale addetto all'assistenza ai RMNA), ci si alzi e si rifaccia il letto (sono i RMNA a farlo),
- lezioni scolastiche o di lingua, in base al regolamento cantonale (vedi capitoli III.2.4 e III.2.5),
- pasti comuni. Non si è costretti a mangiare. Si vuole invece far sì che i RMNA stiano insieme in occasione dei pasti, perché questo dà regolarità alla struttura diurna,
- aiutare se possibile e secondo un «piano per i lavori domestici» nelle attività domestiche (fare le pulizie, la spesa, cucinare ecc.) (vedi capitolo III.2.6),
- colloqui di gruppo e workshop su temi pratici e che favoriscono la creazione di una comunità (vedi capitolo III.2.8),
- fare movimento nel quadro di attività comuni, se possibile all'aria aperta (sport, passeggiate, giochi ecc.),
- colloqui individuali con la persona di riferimento (vedi capitolo III.2.9),
- tempo libero e momenti di riposo (soprattutto la sera e nel fine settimana). Devono essere programmati e fissati per i RMNA in base alla loro età.

#### Partecipazione su base volontaria:

- giochi, bricolage, attività musicali e culturali,
- programmi d'occupazione di pubblica utilità (vedi capitolo III.2.7),
- accesso alla società civile e a spazi esperienziali specifici per i minori, come ad es. club sportivi, nei CFA che propongono questo tipo di collaborazione,
- gite. Sono un'occasione di svago rispetto alla routine, promuovono il senso di comunità e, oltre a trasmettere senza sforzi conoscenze linguistiche, offrono anche la possibilità di comunicare valori e usanze della cultura svizzera e di gestire situazioni semplici, di ogni giorno.

In ogni CFA il personale socio-pedagogico crea una struttura diurna di base per i RMNA. Essa tiene conto delle suddette direttive.

I RMNA devono contribuire attivamente a organizzare la vita e vanno coinvolti nella programmazione. Ogniqualvolta ciò sia possibile, le attività su base volontaria devono essere definite e sviluppate nel quadro di processi partecipativi; bisogna rispondere il più possibile ai desideri e agli interessi dei RMNA.

Settimanalmente si comunica alla SEM e ai RMNA il piano per la settimana. Si tratta di un piano che prevede degli obiettivi, che deve essere sostanzialmente rispettato e che può essere adeguato nel breve termine solo in singoli casi, per tenere conto di circostanze ed esigenze specifiche.



Modificare il programma e apportare cambiamenti a breve termine nell'assistenza può provocare reazioni nei minori, positive o negative. Se intervengono delle variazioni è particolarmente importante che siano comunicate in modo aperto e trasparente, sia all'interno del team che ai RMNA. Solo così è possibile procedere a una riorganizzazione che sia comprensibile per i RMNA.

## 2.4 Frequenza della scuola

L'accesso all'istruzione è un diritto fondamentale sancito dalla Convenzione ONU sui diritti del fanciullo. L'istruzione rappresenta un fattore importante per la salute. Promuovere e sviluppare la competenza linguistica è una condizione determinante per proseguire gli studi. Inoltre, se la scuola viene frequentata regolarmente, è possibile offrire ai RMNA una struttura diurna significativa.

### 2.4.1 Bambini e giovani soggetti all'obbligo scolastico

Per i bambini e i giovani soggetti all'obbligo scolastico è un dovere frequentare la scuola pubblica, salvo i casi in cui siano esentati da tale obbligo per ragioni mediche. Il Cantone d'ubicazione organizza le lezioni per i RMNA in età di obbligo scolastico alloggiati nel CFA. Le lezioni avvengono, a seconda della situazione, nel CFA o in spazi esterni.

Chi debba/possa frequentare la scuola è regolamentato a livello cantonale.

I collaboratori socio-pedagogici incoraggiano i RMNA a frequentare la scuola e restano a disposizione come persone di riferimento per le questioni scolastiche.

Il sostegno viene dato anche al di fuori del tempo trascorso a scuola, per lo svolgimento dei compiti, sempre che la scuola li assegni. L'aiuto per i compiti rientra in linea di principio nell'attività di assistenza ma può essere anche assolto, a seconda del numero dei RMNA, da volontari o da persone che prestano il servizio civile, nell'ambito del loro impiego nel CFA.

Lo scambio tra i collaboratori con formazione socio-pedagogica e i docenti è regolamentato a livello cantonale e può avvenire direttamente o indirettamente tramite gli specialisti P&A. Le relative procedure sono stabilite per ogni CFA per assicurare che i collaboratori socio-pedagogici siano informati su assenze, disturbi comportamentali ecc. e che, se necessario, le problematiche scolastiche possano essere affrontate nel colloquio individuale con i RMNA.

### 2.4.2 Giovani non più soggetti all'obbligo scolastico

I giovani non più soggetti all'obbligo scolastico sono tenuti a partecipare solo alle lezioni di lingua, come indicato al capitolo IV.2.5.

I collaboratori con formazione socio-pedagogica propongono per i giovani non più soggetti all'obbligo scolastico un programma giornaliero e attività significative e strutturanti.

## 2.5 Lezioni di lingua

In vista di una possibile integrazione futura dei RMNA, è necessario dedicare attenzione fin da subito allo sviluppo da parte loro della competenza linguistica. Oltre a impartire un vocabolario semplice di uso quotidiano nel quadro di altre attività (cucinare insieme, gite ecc.), si propone un avvicinamento sistematico a una lingua nazionale.



Per i RMNA soggetti all'obbligo scolastico, le lezioni di lingua si svolgono nel quadro delle lezioni scolastiche obbligatorie.

Per i RMNA che non sono più soggetti all'obbligo scolastico si offrono corsi di tedesco/francese/italiano a seconda della regione d'asilo, più volte nel corso della settimana. Essi possono essere svolti, a seconda delle risorse delle unità, da collaboratori socio-pedagogici o collaboratori dell'assistenza o anche in collaborazione con organizzazioni esterne e persone che prestano il servizio civile, studenti delle alte scuole pedagogiche o volontari. La partecipazione è obbligatoria.

Nell'ambito del possibile, durante le vacanze scolastiche si propongono corsi in una lingua nazionale del Cantone d'ubicazione. Sono obbligatori per tutti i RMNA.

## 2.6 Lavori domestici

I lavori domestici rientrano nella gestione della vita e sono funzionali allo sviluppo dell'autonomia.

Si osserva e/o dispone, tra le altre cose, che la camera venga riordinata, che venga rifatto ogni giorno il letto, che si puliscano regolarmente i pavimenti, che si tenga separata la biancheria pulita da quella sporca. All'inizio queste attività sono svolte in modo guidato, successivamente la responsabilità del loro svolgimento in autonomia passa ai singoli o ai gruppi.

Se le condizioni lo consentono, anche il lavoro assistito in cucina costituisce una componente importante dei lavori domestici. Se non è possibile, a seconda della situazione specifica, si possono affidare ai RMNA lavori che vanno dal riordino dopo i pasti in comune alla pulizia della cucina.

Bisogna fare in modo che i compiti siano distribuiti nel modo più equo possibile. Questo implica anche che i RMNA che vanno a scuola non debbano svolgere tante mansioni quanto i ragazzi che, a parte le lezioni di lingua, sono seguiti tutto il giorno dai collaboratori socio-pedagogici o dagli addetti all'assistenza.

## 2.7 Programmi d'occupazione di pubblica utilità

I RMNA che non sono più soggetti all'obbligo scolastico possono partecipare ai programmi d'occupazione di pubblica utilità (PPU) secondo gli articoli 10 e 11 dell'ordinanza sulla gestione. Essi sono di interesse generale, a livello locale o regionale, per il Comune o il Cantone e promuovono la convivenza con la popolazione residente. Solitamente ai richiedenti l'asilo viene riconosciuto un corrispettivo per il lavoro che svolgono nell'ambito dei programmi d'occupazione di pubblica utilità.

Il fatto di partecipare a programmi d'occupazione di pubblica utilità non costituisce un diritto. Visto che normalmente l'offerta di posti PPU è inferiore alla domanda, nell'assegnarli si privilegiano i RMNA che si distinguono perché si comportano bene, sono affidabili e contribuiscono in modo positivo alla vita quotidiana della comunità abitativa. Questo viene comunicato ai RMNA e motivato in un colloquio.

È compito dei collaboratori specializzati con formazione socio-pedagogica chiarire quali PPU siano idonei per il gruppo target.

## 2.8 Colloqui di gruppo e workshop

I colloqui di gruppo sui temi di ogni giorno rientrano nel programma settimanale della comunità abitativa dei RMNA. Questi colloqui di gruppo sono misti per età e genere oppure possono essere tenuti consapevolmente distinti in base al genere e servono per esercitare la dinamica di gruppo, l'ascolto, il confronto ecc.

I temi dei colloqui di gruppo vengono scelti accogliendo anche in modo mirato le proposte dei RMNA. Le richieste in tal senso che provengono dal gruppo devono essere prese sul serio e documentate. Durante il loro svolgimento, il team socio-pedagogico può dare prevalentemente la parola ai RMNA limitandosi a un ruolo di moderatore.

I workshop hanno per oggetto temi come l'alimentazione, la salute, l'igiene, la sessualità, la circolazione stradale, il denaro, la formazione ecc. (vedi anche il capitolo II.2).

All'occorrenza, si possono coinvolgere interpreti indipendenti rispetto alla SEM per consentire a tutti i RMNA di partecipare senza barriere.

## 2.9 Colloqui individuali

### 2.9.1 Colloqui periodici brevi

I colloqui brevi che avvengono giornalmente o con regolarità, a cura del personale socio-pedagogico (persona di riferimento), servono innanzitutto a costruire il rapporto, basato sulla fiducia, con i RMNA. È importante instaurare un'atmosfera tranquilla e rilassata in un ambiente in cui non si viene disturbati. Lo stress e la frenesia vanno sempre evitati nella misura del possibile.

Di regola i colloqui non prevedono la traduzione.

All'occorrenza e in base alla situazione (ad es. intervento in caso di crisi) bisogna garantire un servizio di traduzione indipendente rispetto alla SEM. Si tratta in linea di principio del servizio di interpretariato telefonico. In base alle effettive possibilità, si possono ingaggiare anche interpreti in loco.

### 2.9.2 Colloqui di entrata/d'uscita/intermedi

I colloqui individuali standardizzati sono i colloqui di entrata e d'uscita e i colloqui individuali importanti che si tengono con regolarità. Per questi colloqui ci si deve avvalere di interpreti interculturali professionisti e indipendenti rispetto alla SEM.

I colloqui individuali seguono un modello standardizzato che prevede, oltre al fatto di tematizzare lo stato d'animo dei RMNA e rispondere alle loro domande, anche che si concordino degli obiettivi e si parli del loro raggiungimento. I risultati sono riportati in un documento di verbalizzazione fornito dalla SEM.

Durante i colloqui va dedicata particolare attenzione ai riferimenti al vissuto personale e alle vulnerabilità ed esigenze che ne conseguono, senza però porre proattivamente come tema o rielaborare il passato. Talvolta le esperienze traumatiche vissute nel Paese d'origine o durante la fuga e le informazioni strettamente personali (ad esempio l'orientamento sessuale, la mutilazione genitale femminile) sono rivelate in modo indiretto. I collaboratori con formazione socio-pedagogica ascoltano attivamente e senza pregiudizi i RMNA e li incoraggiano a esprimere anche le loro esigenze speciali di protezione. Se necessario, incoraggiano i RMNA a rivolgersi a Medic-Help per garantire l'accesso al sostegno e alla terapia psicologici o psichiatrici. All'occorrenza si possono

anche coinvolgere dei servizi specializzati esterni, che hanno definito nel proprio lavoro gli stessi focus tematici.

Per le domande sulla procedura, i RMNA sono invitati a rivolgersi alla persona di fiducia, per evitare di mischiare alloggio / assistenza e procedura d'asilo.

## 2.10 Organizzazione del tempo libero e uscite

Durante la permanenza nel CFA si propongono delle attività interne per il tempo libero, che sono integrate da proposte per il tempo libero esterne, specifiche del luogo in questione. Si raccomanda di avviare delle collaborazioni con soggetti che operano nel campo della cultura e dello sport e di integrare i RMNA nelle strutture locali per le attività giovanili.

### Uscite

Oltre all'organizzazione del tempo libero con l'accompagnamento, bisogna dare ai RMNA la possibilità di organizzare il tempo libero in modo autonomo. È importante che vi siano spazi di libertà, funzionali allo sviluppo dell'iniziativa personale e della responsabilità personale. La possibilità di uscire consente ai RMNA di imparare a organizzare autonomamente e in modo responsabile il proprio tempo libero (inclusa la gestione del denaro e del tempo).

Al contempo, le modalità di uscita per i RMNA devono tenere conto degli obblighi di protezione e di custodia della SEM. A questo scopo, il regolamento delle uscite tiene conto, oltre che dell'età, anche dello sviluppo personale e del grado di maturità, della conoscenza del posto e della lingua e anche delle specificità locali.

## Regolamento delle uscite dei RMNA

### 1. Principi

Il regolamento delle uscite concerne le uscite libere dei richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati. Le disposizioni di questo regolamento non riguardano le uscite con l'accompagnamento del personale addetto all'assistenza ai RMNA, nel quadro delle attività comuni.

Il regolamento delle uscite può essere declinato in ogni CFAcp in base alle specifiche situazioni regionali. Deve essere in linea di principio in armonia con il regolamento interno del CFA. Devono essere altresì osservate le direttive riportate di seguito.

Per principio, l'uscita senza accompagnamento, che rientra nell'organizzazione autonoma del tempo libero, è funzionale alla ricreazione dei RMNA e costituisce quindi una parte importante del programma settimanale. Nell'organizzare le uscite va garantita ai RMNA un'ampia libertà, senza però mettere in pericolo la sicurezza o il benessere dei minori.

### 2. Direttive generali

#### 2.1. Struttura diurna

Gli orari d'uscita vanno stabiliti in base alla struttura diurna dello specifico CFA e del programma giornaliero definito per i RMNA dai collaboratori con formazione socio-pedagogica.

Come principio, i minorenni non accompagnati devono essere presenti nel CFA all'ora stabilita per i pasti. Gli orari delle uscite pomeridiane devono essere definiti in modo che i RMNA lascino il CFA solo dopo il pranzo e rientrino nel CFA al più tardi per la cena. Le eventuali uscite serali possono avvenire solo dopo cena. Fa eccezione l'uscita speciale di cui al capitolo 3 del regolamento delle uscite dei RMNA.

L'uscita può essere inoltre accordata solo al di fuori dell'orario delle lezioni; gli orari devono essere fissati in modo che siano compatibili con le lezioni.

## **2.2. Regole sull'uscita in base all'età**

Il regolamento delle uscite deve essere definito tenendo conto dell'età. L'uscita dei RMNA di età compresa tra i 12 e i 14 anni deve essere gestita con maggiori restrizioni rispetto a quella dei RMNA di età compresa tra i 15 e i 17 anni. In linea generale si deve dare la priorità al principio della tutela dei minori.

I RMNA dai 12 ai 14 non possono in linea di principio uscire senza essere accompagnati. Come accompagnatori si possono considerare le famiglie richiedenti l'asilo che soggiornano nello stesso CFA ma anche i RMNA di età compresa tra i 15 e i 17 anni.

Ai fini della gestione pratica delle uscite, sono determinanti, oltre all'età, lo sviluppo e il grado di maturità personali. È a discrezione dei collaboratori con formazione socio-pedagogica stabilire le modalità di uscita per i RMNA più giovani.

## **2.3. Frequenza e durata delle uscite**

La frequenza e la durata delle uscite si orientano alla struttura diurna per i RMNA nel CFA in questione e alle specifiche condizioni del posto.

I RMNA che frequentano le lezioni in una scuola esterna al CFA possono uscire, a seconda dell'orario scolastico, fino a tre volte la settimana, di cui una nel fine settimana. L'uscita nel fine settimana (di sabato e/o domenica) è di regola più lunga delle uscite dal lunedì al venerdì.

I RMNA che frequentano le lezioni nel CFA possono uscire brevemente dal CFA ogni giorno se gli spazi del CFA sono tali da non consentire loro di fare abbastanza attività fisica. A ciò si aggiunge un'uscita più lunga nel fine settimana (di sabato e/o domenica).

I RMNA che non frequentano la scuola, possono uscire brevemente dal CFA ogni giorno se gli spazi del CFA sono tali da non consentire loro di fare abbastanza attività fisica. A ciò si aggiunge almeno un'uscita più lunga nel fine settimana (di sabato e/o domenica).

Come principio, l'uscita non dovrebbe superare le 4 ore. Fanno eccezione le disposizioni speciali per i soggiorni presso parenti in Svizzera durante il fine settimana di cui al capitolo 3 del regolamento sulle uscite dei RMNA.

## **2.4. Ruolo dei collaboratori con formazione socio-pedagogica (persone di riferimento)**

L'organizzazione autonoma del tempo libero in generale e le uscite in particolare sono tematizzate nel quadro dell'accompagnamento socio-pedagogico ai RMNA.

Si parte dal principio che tutti i RMNA alloggiati nei CFA abbiano diritto di uscire se non vi sono controindicazioni generali di natura sanitaria o di natura penale.

I collaboratori con formazione socio-pedagogica hanno però il potere di decidere di disporre dei divieti d'uscita in situazioni specifiche, in particolare se le condizioni psichiche di un RMNA in quel momento non sono compatibili con l'uscita o se il RMNA ha ricevuto delle sanzioni.

I collaboratori con formazione socio-pedagogica tengono degli elenchi delle uscite in cui si annota quali RMNA possano uscire non accompagnati e quali solo con un accompagnamento. Si riporta anche quali RMNA siano temporaneamente interessati da un divieto d'uscita. Nel caso vi sia un divieto d'uscita, la motivazione deve essere riportata per iscritto nell'elenco e va comunicata personalmente al RMNA da parte della persona di riferimento.

## **2.5. Informazioni e flusso delle segnalazioni**

I collaboratori socio-pedagogici stabiliscono assieme a P&A e ai collaboratori del FP Sicurezza il flusso di informazioni necessario a garantire che possano lasciare il CFA negli orari concordati solo i RMNA che hanno diritto di uscire. Si deve tenere conto della situazione specifica del posto e dell'organizzazione del CFA in questione.

Essi stabiliscono anche il flusso delle segnalazioni e i termini entro i quali devono essere fatte per i casi in cui i RMNA dopo l'uscita non rientrino nel CFA all'orario stabilito.

All'inizio della settimana i collaboratori con formazione socio-pedagogica trasmettono agli specialisti P&A l'elenco delle uscite dei RMNA della settimana precedente.

Le violazioni del regolamento delle uscite devono essere gestite applicando il regolamento sulle sanzioni ai RMNA.

### **3. Uscita speciale**

I RMNA che hanno familiari in Svizzera possono, su richiesta, trascorrere da loro il fine settimana, a condizione che il rapporto di parentela sia stato appurato al di là di ogni dubbio e che non sia stato loro inflitto un divieto d'uscita. Sono fatte salve le restrizioni generali per le uscite nel fine settimana in circostanze speciali e temporanee (ad es. disposizioni a causa di una pandemia).

La durata precisa dell'uscita speciale deve essere stabilita previamente dal rappresentante legale e dagli specialisti P&A d'intesa con la persona di riferimento.

Il parente del RMNA deve essere informato dei suoi diritti e doveri nei confronti del RMNA durante la sua permanenza nel fine settimana.

Nel caso di RMNA di età compresa tra i 12 e i 15 anni, il parente deve andare a prendere il RMNA al CFA e riaccomparlo al CFA al termine dell'uscita speciale. Possono essere autorizzate delle eccezioni in casi motivati da parte degli specialisti P&A, d'intesa con la persona di riferimento e il rappresentante legale.

### **4. Deroghe**

#### **4.1. Precedenza degli appuntamenti rilevanti ai fini della procedura**

Come principio gli appuntamenti rilevanti ai fini della procedura (audizioni, appuntamenti con il rappresentante legale, appuntamenti per l'accertamento medico dell'età) hanno la precedenza sulle uscite. Se gli appuntamenti rilevanti ai fini della procedura coincidono con gli orari delle uscite, spetta ai collaboratori con formazione socio-pedagogica (persone di riferimento) decidere se l'uscita possa avvenire in un altro momento.

#### **4.2. Precedenza degli appuntamenti medici**

Come principio gli appuntamenti medici (Medic-Help, visite mediche e appuntamenti presso i servizi psicologici o psichiatrici) hanno la precedenza sulle uscite. Se gli appuntamenti medici coincidono con gli orari delle uscite, spetta ai collaboratori con formazione socio-pedagogica (persone di riferimento) decidere se l'uscita possa avvenire in un altro momento.

## **2.11 Contatti con familiari**

I RMNA devono avere la possibilità di curare i contatti con i loro familiari in Svizzera e all'estero avvalendosi degli usuali mezzi di comunicazione. In particolare, al di fuori delle ore di scuola, devono avere la possibilità di parlare indisturbati al telefono con genitori, fratelli e sorelle o altri parenti stretti.

I RMNA che non dispongono di cellulari con connessione WLAN possono rivolgersi al team di assistenza ai RMNA che spiegherà loro quali siano le possibilità di comunicare. Esse sono regolamentate diversamente a livello regionale. A seconda del CFA, si potrà usare un cellulare o chiamare con Skype da un PC.

Il regolamento interno vieta le videochiamate nei CFA. I collaboratori socio-pedagogici possono creare delle opportunità per i RMNA in stanze chiuse e a orari prestabiliti affinché mantengano i rapporti con i loro familiari.

I collaboratori con formazione socio-pedagogica possono anche decidere di limitare l'uso dei cellulari e delle applicazioni Internet a scopo educativo e possono, in particolare, stabilire delle finestre temporali.

## 2.12 Festività religiose e periodi di digiuno

Va garantita la libertà di culto di ogni RMNA. Il rispetto nei confronti di culture e religioni diverse è un valore fondamentale da curare e mettere in pratica nell'ambito della convivenza e dell'assistenza ai RMNA.

La frequenza della scuola nei giorni delle festività religiose che non sono giorni festivi ufficiali in tutta la Svizzera o a livello cantonale viene gestita in base al regolamento cantonale. I collaboratori socio-pedagogici fungono da persone di riferimento per i RMNA che chiedono degli esoneri di propria iniziativa.

Durante i periodi di digiuno per motivi religiosi, in particolare durante il Ramadan, si adattano gli orari dei pasti e i menù in modo che i RMNA che lo desiderano possano attenersi ai precetti religiosi.

In linea di principio, i bambini e i giovani partecipano al Ramadan solo a partire dalla pubertà, quando sono in grado di decidere autonomamente se vogliono osservare il digiuno religioso o meno. Se i RMNA lo desiderano, i collaboratori con formazione socio-pedagogica possono convocare un assistente spirituale per un colloquio chiarificatore. Inoltre, in caso di dubbi, si raccomanda di valutare i rischi per la salute con il servizio specializzato in ambito medico del CFA, in particolare se i RMNA devono assumere regolarmente dei farmaci.

Il programma giornaliero dei RMNA può essere adattato durante il Ramadan o si possono ridurre gli obblighi di partecipazione dei RMNA che osservano il digiuno, d'intesa con la persona di riferimento.

## 2.13 Sanzioni

Le sanzioni sono misure che garantiscono il rispetto delle norme in essere. Al contrario delle misure educative di sostegno, con cui un educatore stimola una condizione favorevole (ad es. incoraggiando, con delle attenzioni), si tratta di misure educative preventive (dissuasive).

Se le regole non sono rispettate, è possibile disporre delle sanzioni in base al regolamento sulle sanzioni ai RMNA.

Le disposizioni del regolamento sulle sanzioni ai RMNA vanno applicate in modo vincolante in tutti i CFA e la loro attuazione deve essere documentata nell'elenco delle sanzioni ai RMNA.

## Regolamento sulle sanzioni ai RMNA

### 1. Obiettivi e principi generali

I richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati hanno diritti e doveri durante la loro permanenza nel centro federale d'asilo (CFA). Sulla base di tali diritti e doveri si stabiliscono delle regole per una gestione ordinata e una convivenza basata sul rispetto. In caso di violazione delle regole, possono essere disposte delle sanzioni.

In questo modo le sanzioni perseguono due finalità. La conoscenza delle sanzioni deve produrre un effetto sostanzialmente preventivo (di carattere dissuasivo). Inoltre esse devono essere applicate nei confronti dei RMNA secondo i principi della psicologia educativa, per sostenere i RMNA nel loro percorso personale di crescita verso l'assunzione delle responsabilità personali e il rispetto delle regole.

### 2. Basi

Il regolamento sulle sanzioni ai RMNA si basa sulle disposizioni dell'ordinanza del DFGP sull'esercizio dei centri della Confederazione e degli alloggi presso gli aeroporti (ordinanza sulla gestione, RS 142.311.23) e sul regolamento interno dei centri federali d'asilo che a essa fa riferimento. Sono fatte salve le disposizioni del codice penale (CP) e del diritto penale minorile (DPMIn).

### 3. Comunicazione delle regole e delle sanzioni

Il regolamento interno dei centri federali d'asilo è disponibile in più lingue ed è sempre accessibile per tutti i richiedenti l'asilo nei centri federali d'asilo.

### 4. Principi concernenti le sanzioni per tutti i minorenni

Le disposizioni e le regole di cui al punto 2 valgono in ugual misura per i richiedenti l'asilo adulti e minorenni.

L'applicazione delle misure sanzionatorie è però gestita in modo diverso. A causa della diversa capacità di giudizio legata all'età, alla prima violazione delle regole i minori ricevono innanzitutto un richiamo e si sanzionano le infrazioni solo al ripetersi della violazione (fanno eccezione le violazioni del codice penale).

Alla prima violazione delle regole, l'assistenza o un collaboratore socio-pedagogico cerca di parlare con i minori per spiegare di nuovo la regola e per esortarli a rispettarla in futuro. I genitori, se presenti nel CFA, non sono esonerati dai loro diritti e doveri di persone che esercitano la potestà di genitore. Partecipano al colloquio assieme al minore.

### 5. Regolamento delle sanzioni per i richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati

Oltre alle disposizioni di cui al punto 3, al momento dell'entrata nel CFA un collaboratore socio-pedagogico comunica e spiega verbalmente ai RMNA le norme del regolamento interno, le altre regole di comportamento e le misure sanzionatorie. Durante la permanenza dei RMNA nel CFA, i collaboratori socio-pedagogici restano a disposizione per spiegare di nuovo le regole e rispondere alle domande. Inoltre richiamano periodicamente ai RMNA le regole, in base alla situazione e in modo proattivo, e li esortano a rispettarle.

Si applicano i principi citati al punto 4. Tuttavia, nel caso di richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati, in assenza dei genitori, la persona di riferimento (il collaboratore socio-pedagogico) assolve alcuni compiti educativi. I colloqui dopo una violazione delle regole avvengono quindi sempre tra il RMNA e un collaboratore socio-pedagogico.

### 6. Misure sanzionatorie per i richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati

Le misure sanzionatorie per i RMNA sono distinte in due categorie in base alla gravità della violazione delle regole:

- le misure sanzionatorie della **categoria 1** sono innanzitutto misure educative. Sono applicate in caso di lievi violazioni contro le norme del regolamento interno o della convivenza basata sul rispetto, di



mancata osservanza delle istruzioni dei collaboratori del CFA o di violazione dell'obbligo scolastico. Solo se la violazione si ripete si possono applicare misure disciplinari così come sancito all'art. 25 dell'ordinanza sulla gestione, in base all'elenco delle sanzioni.

- Le misure sanzionatorie della **categoria 2** sono misure disciplinari. Sono applicate in caso di violazione del regolamento interno e dell'ordinanza sulla gestione.

L'elenco delle sanzioni ai RMNA riporta le disposizioni dettagliate relative alle misure sanzionatorie di entrambe le categorie e alla loro applicazione.

## **7. Competenze e flusso delle informazioni**

### **7.1. Autorità disciplinare**

La direzione dell'alloggio è l'autorità disciplinare. Essa delega ai collaboratori socio-pedagogici la disposizione e l'esecuzione di misure sanzionatorie per i RMNA.

### **7.2. Competenze dirette**

In linea di principio le misure sanzionatorie sono decise e ordinate dai collaboratori con formazione socio-pedagogica. Essi comunicano la misura al RMNA il più presto possibile e comunque entro 24 ore, nel corso di un colloquio personale, documentano la violazione della regola e la misura sanzionatoria in una forma scritta appropriata e si assicurano che la misura sanzionatoria sia eseguita. Nel comunicare con il RMNA si devono considerare prioritari, come principio, gli aspetti educativi e il sostegno al RMNA nell'impegno teso a rispettare le regole in futuro.

Le violazioni delle regole e le misure sanzionatorie per tutti i RMNA presenti nel CFA sono segnalate una volta la settimana a P&A dai collaboratori socio-pedagogici.

Le violazioni gravi delle regole, della categoria 2, che trasgrediscono a norme di diritto penale, sono subito segnalate dai collaboratori socio-pedagogici a P&A. In caso di reati perseguibili d'ufficio, P&A assolve l'obbligo di segnalazione alla polizia, se ciò non è già stato fatto dai collaboratori del FP Sicurezza per motivi di urgenza (ad es. di notte).

P&A informa la persona di fiducia (rappresentante legale) sulle violazioni delle regole e le sanzioni. In caso di violazioni di natura penale, P&A informa anche i collaboratori competenti della sezione Procedura d'asilo.

P&A comunica quattro volte l'anno l'elenco delle misure sanzionatorie alla SnAPR ai fini di una valutazione statistica e per una verifica indipendente dell'appropriatezza e della proporzionalità delle sanzioni.

### **7.3. Competenze indirette**

I collaboratori dell'assistenza, della sicurezza e dell'assistenza notturna che osservano violazioni delle regole le comunicano entro 12 ore ai collaboratori con formazione socio-pedagogica, che decidono e infliggono eventuali sanzioni e applicano le disposizioni di cui al punto 6.

Sono escluse le violazioni gravi delle regole, che contravvengono a norme penali e che sono soggette all'obbligo di segnalazione immediata alla polizia (vedi art. 7.2.).

## **8. Possibilità di ricorso**

Quando le misure sanzionatorie sono comunicate, nel corso del colloquio con i collaboratori socio-pedagogici, al minore non accompagnato deve essere data la possibilità di chiarire eventuali malintesi e chiedere che si riconsideri la misura sanzionatoria. Esaurita questa via senza successo, ci sono le possibilità di ricorso di cui all'articolo 28 dell'ordinanza sulla gestione.



### 3 Terza fase: partenza dal CFA e commiato

Obiettivo: i RMNA sono pronti per passare alla fase successiva della loro vita e guardano con fiducia al futuro.

All'uscita, il Cantone viene informato sulla situazione, sulle esigenze e le risorse dei RMNA. La consegna del dossier avviene in modo ordinato.

La decisione sull'asilo viene comunicata e spiegata ai RMNA dalla persona di fiducia (rappresentante legale). La persona di fiducia è quindi anche la persona di riferimento per le relative questioni.

Gli specialisti P&A coordinano le ulteriori comunicazioni con i richiedenti l'asilo per assicurare che i collaboratori con formazione socio-pedagogica possano procedere il più presto possibile al colloquio d'uscita dopo la comunicazione della decisione sull'asilo.

Nel tempo a disposizione limitato prima della partenza dal CFA, è importante portare a conclusione in maniera positiva il periodo passato insieme e formulare o confermare gli obiettivi a lungo termine dei RMNA, indipendenti rispetto alla decisione d'asilo.

#### 3.1 Svolgimento del colloquio d'uscita

Lo scopo del colloquio d'uscita è considerare il nuovo cambiamento nella vita del RMNA e, assieme alla persona interessata, sviluppare un atteggiamento di base positivo nei confronti della fase che sta per iniziare. Bisogna suscitare aspettative realistiche comunicando le informazioni di base sulla tappa successiva (luogo di permanenza, ambiente ecc.). Il collaboratore specializzato con formazione socio-pedagogica invita inoltre il RMNA a dire cosa porta con sé del soggiorno nel CFA e cosa si lascia invece indietro.

Il tema del cambiamento imminente deve essere affrontato in base alla situazione specifica.

In caso di decisione sull'asilo positiva, di un'ammissione provvisoria o di un'attribuzione nel quadro della procedura ampliata, vanno preparati i passi successivi. In base alla decisione sull'asilo, il Cantone al quale è stato attribuito il RMNA decide il luogo del successivo alloggio.

Una decisione sull'asilo negativa può comportare una ricollocazione in uno Stato terzo oppure – in casi più rari – un allontanamento e la reintegrazione nel Paese d'origine.

Le decisioni sull'asilo e le loro conseguenze possono provocare reazioni e sentimenti di diversa natura nei RMNA, che in questi momenti non devono essere lasciati soli. Il team di assistenza ai RMNA (in particolare i collaboratori socio-pedagogici) deve essere presente e gestire la situazione assieme al bambino o al giovane interessato. Bisogna sondare la disponibilità al dialogo ma anche stare insieme in silenzio può essere d'aiuto. Vanno invece evitati commenti e opinioni personali o «scuse» perché non sono in linea con la professionalità dei collaboratori specializzati con formazione socio-pedagogica e neppure aiutano il diretto interessato.

### **3.2 Stesura del rapporto d'uscita**

All'uscita del RMNA in un Cantone, la persona di riferimento compila il rapporto d'uscita. Il documento viene dato alla persona in uscita in busta chiusa, perché lo consegna all'istituzione successiva, oppure viene trasmesso dagli specialisti P&A al competente servizio cantonale.

Il rapporto socio-pedagogico d'uscita contiene i dati di contatto della persona di riferimento (collaboratore specializzato con formazione socio-pedagogica), al fine di consentire, se ce ne fosse la necessità, uno scambio senza ostacoli con l'addetto cantonale all'assistenza.

### **3.3 Commiato**

La sera prima della partenza dovrebbe essere organizzata in modo speciale, ad esempio con una piccola festa di commiato. L'organizzazione è a discrezione dei collaboratori con formazione socio-pedagogica ma, laddove possibile, dovrebbe sempre tenere conto della personalità e delle preferenze del RMNA e anche di ciò che lo attende in futuro.

Al momento dell'uscita nel Cantone, il giorno della partenza, il RMNA riceve una descrizione dell'itinerario, istruzioni per il viaggio e un biglietto dei trasporti pubblici dalla SEM. I RMNA di età inferiore ai 16 anni devono essere accompagnati a destinazione. D'intesa con il fornitore di prestazioni incaricato dell'assistenza e con gli specialisti P&A, possono essere accompagnati a destinazione anche i RMNA sopra i 16 anni ritenuti vulnerabili e non autonomi.

L'accoglienza nel nuovo alloggio è di responsabilità del Cantone.

## IV PRINCIPI OPERATIVI

### 1 Aspetti generali

#### 1.1 Obbligatorietà

Di seguito si illustrano i singoli aspetti e le istruzioni operative di un alloggiamento e di un'assistenza nel CFA adeguati per i minori. Come principio, devono essere vincolanti per tutti i CFA e tutti i RMNA in ugual misura e, così come il PE, sanciscono finalità e standard unitari per l'assistenza ai RMNA.

#### 1.2 Capacità di gestire le fluttuazioni

L'offerta messa a disposizione dei RMNA deve poter essere adeguata alle fluttuazioni. Questo significa poter adattare, rapidamente e in modo flessibile, sia l'offerta di alloggio che quella di assistenza a un numero maggiore o minore di RMNA. Concretamente, questo implica per il lavoro del team di assistenza ai RMNA che

- i luoghi/gli spazi messi a disposizione dei RMNA possono essere messi parzialmente a disposizione degli altri richiedenti nel momento in cui cala il numero delle domande dei RMNA (tuttavia, anche quando i numeri sono ridotti, si mantiene per i RMNA uno spazio esclusivo di protezione e privacy, adatto alla loro età),
- il personale specializzato che si occupa dell'assistenza ai RMNA (in particolare i collaboratori socio-pedagogici) mette la propria specifica competenza a disposizione degli altri richiedenti quando diminuiscono le domande dei RMNA e quindi la funzione di assistenza socio-pedagogica si estende ai bambini accompagnati e in generale alle famiglie,
- il personale socio-pedagogico, se il numero di RMNA è basso, dedica tempo al sostegno e alla formazione degli altri componenti del team di assistenza ai RMNA e condivide con loro conoscenze ed esperienze,
- quando aumenta il numero dei RMNA, le priorità sono fissate in modo opportuno.

#### 1.3 Fissazione delle priorità

Se c'è un aumento rapido e considerevole delle domande d'asilo o in presenza di una situazione straordinaria o particolare, nel CFA i fornitori di prestazioni devono garantire una certa capacità di gestire le fluttuazioni. Questo implica necessariamente che vengano fissate delle priorità, orientandosi all'entità e alla durata delle fluttuazioni numeriche e tenendo conto anche di altri fattori (età dei RMNA, spazi nei CFA ecc.). Per l'assistenza ai RMNA si considereranno queste priorità:

- la protezione e la sicurezza dei RMNA hanno sempre la priorità. Questo va garantito con le risorse di personale di cui si dispone.
- La programmazione giornaliera e settimanale deve limitarsi all'essenziale; in ciò rientrano innanzitutto la sollecitazione e, laddove necessario, l'accompagnamento alla frequenza della scuola obbligatoria, il rispetto degli orari dei pasti e del silenzio notturno e lo svolgimento dei colloqui individuali.
- Per l'organizzazione del tempo libero si richiede più autonomia, la frequenza e la durata dei colloqui di gruppo e le attività svolte sono temporaneamente ridotte.

- In collaborazione con la SEM, il fornitore di prestazioni prende contatto con altri soggetti a seconda della situazione (ad es. assistenti volontari, persone che prestano il servizio civile, ONG ecc.) per segnalare la necessità di un sostegno.
- I RMNA più grandi possono assumersi una maggiore responsabilità (personale). L'assistenza ai RMNA più giovani (dai 12 ai 14 anni) dovrebbe essere ridotta con la maggiore cautela possibile. L'assistenza ai PUMA («RMNA provvisori» fino all'accertamento dell'età) può essere ridotta.

Il programma giornaliero e settimanale ridotto deve essere rispettato ed è vincolante per tutti i soggetti coinvolti.

#### 1.4 Protezione dei dati

Nel quadro della loro attività professionale, i collaboratori socio-pedagogici e gli addetti all'assistenza ai RMNA vengono a conoscenza di informazioni personali dei RMNA che devono essere gestite con cura, sia dal punto di vista giuridico che da quello della psicologia educativa.

Dal punto di vista della **psicologia educativa**, se le informazioni personali sono trattate con cautela, i RMNA possono fidarsi di più. Da un lato le persone di riferimento comunicano ai bambini e ai giovani quali informazioni conserveranno in modo riservato e non le inoltrano ad altri. Dall'altro, le persone di riferimento comunicano anche con chiarezza i casi in cui determinate informazioni devono essere inoltrate ad altri soggetti (persona di fiducia, docenti, servizio specializzato in ambito medico, polizia ecc.) e ne spiegano il motivo ai RMNA.

Dal punto di vista **giuridico**, i collaboratori socio-pedagogici e gli addetti all'assistenza ai RMNA sono tenuti al segreto professionale. Le violazioni del segreto professionale sono punite ai sensi dell'art. 321 cpv. 1 del codice penale (CP, RS 311.0). Gli articoli 321 cpv. 2 e 3 CP prevedono tuttavia delle eccezioni. Rimangono salve, in particolare, le disposizioni della legislazione federale e cantonale sul diritto di avvisare un'autorità e di collaborare con la stessa, sull'obbligo di dare informazioni a un'autorità e sull'obbligo di testimoniare in giudizio (cfr. art. 321 cpv. 3 CP).

L'art. 314e cpv. 2 del codice civile svizzero (CC, RS 210) stabilisce, ad esempio, che, nell'interesse della protezione dei minori, le persone vincolate dal segreto professionale secondo il codice penale possono collaborare all'accertamento dei fatti senza farsi previamente liberare dal segreto professionale.

In combinato disposto con **l'art. 94** della legge sull'asilo (LAsi, RS 142.31), l'art. 3 lett. c n. 3 della legge sulla protezione dei dati (LPD, RS 235.1) e l'art. 3 cpv. 1 e 8 della Convenzione sui diritti del fanciullo, il **benessere del fanciullo è prioritario**.

In caso di dubbi, i collaboratori socio-pedagogici, prima di inoltrare informazioni personali sui RMNA, si rivolgono agli specialisti P&A della SEM, che richiedono un parere legale.

## 2 Alloggio e assistenza

### 2.1 Alloggio

L'alloggio dei RMNA in spazi idonei contribuisce in misura sostanziale alla loro protezione. Esso deve quindi tenere conto delle esigenze specifiche dei RMNA e della loro protezione e deve essere orientato all'interesse superiore del minore. Valgono per l'alloggio queste regole: i RMNA

- devono essere alloggiati separatamente rispetto ai richiedenti l'asilo adulti,
- hanno dormitori e bagni separati sulla base del genere,
- possono (se possibile) relazionarsi e spostarsi in locali distinti di soggiorno e locali per la privacy e
- idealmente vengono alloggiati in un unico edificio circoscritto e continuo o in una sua parte.

Laddove le condizioni architettoniche non consentono una chiara separazione degli spazi per i servizi igienici e i locali di soggiorno vengono adottate soluzioni organizzative ragionevoli (ad es. un utilizzo scaglionato).

In singoli casi, sono ammesse eccezioni per i RMNA che viaggiano con fratelli e sorelle o parenti maggiorenni e per le ragazze RMNA che possono essere, in via eccezionale, alloggiate con donne adulte che viaggiano sole se questo significa rispondere meglio al loro bisogno di protezione.

Nell'assegnare le stanze, si deve prestare attenzione affinché i RMNA siano sempre alloggiati, laddove possibile, assieme a persone che parlano la stessa lingua, che provengono dalla stessa regione e, soprattutto, con fratelli e sorelle o con parenti minorenni. Nell'assegnare le stanze si deve tenere altresì conto dell'età, del genere e del grado di sviluppo dei RMNA.

### 2.2 Assistenza

#### 2.2.1 Chiave di ripartizione e orari di impiego dei collaboratori socio-pedagogici

La chiave di ripartizione per i RMNA segue le direttive del PE.

Il personale deve essere impiegato in modo da garantire in via prioritaria la presenza costante di collaboratori socio-pedagogici negli orari di assistenza previsti. Inoltre, e in linea con la disponibilità di personale, si tiene di regola ogni due settimane una riunione del team a cui partecipa tutto il team RMNA e, con regolarità, si svolgono incontri su casi specifici e di scambio con P&A. Le riunioni del team servono innanzitutto a chiarire e concordare ciò che serve affinché si operi nella pratica in modo unitario. La riunione del team è funzionale anche all'aggiornamento professionale «on the job» attraverso la tematizzazione e l'elaborazione periodica di contenuti del piano di assistenza.

### 2.2.2 Assistenza al gruppo di RMNA di età compresa tra i 12 e i 14 anni

Per l'assistenza al gruppo di RMNA di età compresa tra i 12 e i 14 anni, valgono obbligatoriamente queste norme:

- Come principio i RMNA sono assistiti sette giorni su sette, dalle 7 alle 22. Dalle 22 alle 7 interviene l'assistenza notturna. Questo significa che l'assistenza ai RMNA è garantita per 7 giorni la settimana, 24 ore al giorno.
- Ogni giorno il RMNA ha almeno un breve scambio personale con la persona di riferimento o con il suo sostituto (circa 10 – 15 minuti). Cfr. anche i brevi colloqui quotidiani di cui al capitolo III.2.9.1.
- Almeno ogni 3 settimane si tiene un colloquio individuale standardizzato così come indicato nel capitolo III.2.9.2 (circa 30 – 45 minuti<sup>18</sup>), come da modello sui colloqui con un interprete interculturale indipendente dalla SEM (fisicamente presente o, quando non è possibile, avvalendosi di un servizio professionale di interpretariato telefonico)<sup>19</sup>.
- L'assistenza notturna ai RMNA è garantita dal personale addetto all'assistenza che è disponibile come persona di riferimento in caso di problemi o domande.

### 2.2.3 Assistenza al gruppo di RMNA di età compresa tra i 15 e i 17 anni

Per l'assistenza al gruppo di RMNA di età compresa tra i 15 e i 17 anni, valgono obbligatoriamente queste norme:

- Come principio i RMNA sono assistiti sette giorni su sette, dalle 7 alle 22. Dalle 22 alle 7 interviene l'assistenza notturna. Questo significa che l'assistenza ai RMNA è garantita per 7 giorni la settimana, 24 ore al giorno.
- Almeno due volte la settimana il RMNA ha un breve scambio personale («colloquio periodico breve») con la persona di riferimento o con il suo sostituto (circa 10 – 15 minuti). Cfr. anche i brevi colloqui giornalieri di cui al capitolo III.2.9.1.
- Almeno ogni 3 settimane ha luogo un colloquio individuale standardizzato così come indicato nel capitolo III.2.9.2 (circa 30 – 45 minuti) come da modello sui colloqui con un interprete interculturale (fisicamente presente o, quando non è possibile, avvalendosi di un servizio professionale di interpretariato telefonico).
- L'assistenza notturna ai RMNA è garantita dal personale addetto all'assistenza che è disponibile come persona di riferimento in caso di problemi o domande.

## 2.3 Gestione dei RMNA di cui si sta accertando l'età

A causa della vulnerabilità che viene loro riconosciuta in linea generale, i RMNA hanno uno statuto speciale nella procedura d'asilo. Tuttavia, se sussistono indizi che un richiedente l'asilo sedicente minorenne abbia già raggiunto la maggiore età, la SEM può disporre una perizia volta ad accertarne l'effettiva età (art. 7 LAsi in combinato disposto con l'art. 17 cpv. 3<sup>bis</sup> LAsi). Nella pratica, questa fase di accertamento dura spesso varie settimane.

<sup>18</sup> I tempi dei colloqui riportati nelle sezioni 2.2.2 e 2.2.3 sono indicativi. Per determinate esigenze, il tempo necessario può essere molto maggiore.

<sup>19</sup> Gli interpreti sono scelti in base agli accordi contrattuali del CFA in questione. Deve trattarsi in ogni caso di interpreti indipendenti dalla SEM e che non intervengono nella procedura d'asilo.

Fino al risultato della perizia e alla relativa decisione della SEM sull'età del RMNA, i richiedenti l'asilo sono alloggiati e assistiti come richiedenti l'asilo minorenni, in base all'età che hanno dichiarato. Hanno i diritti e i doveri dei minori.

Quando sono disponibili i risultati dell'accertamento dell'età, si deve continuare a gestire i soggetti come RMNA o, se sono stati dichiarati maggiorenni, li si deve gestire come adulti. In quest'ultimo caso, gli specialisti P&A coordinano le comunicazioni tra i diversi soggetti (specialisti della procedura d'asilo, rappresentante legale, team di assistenza ai RMNA, richiedente l'asilo), per garantire che sia stato concesso il diritto di essere sentiti sulla dichiarazione della maggiore età. Il personale addetto all'assistenza ai RMNA organizza poi il trasferimento nella sezione degli adulti e un collaboratore socio-pedagogico spiega ai richiedenti l'asilo i diritti e i doveri che ciò comporta nel CFA nel corso di un colloquio individuale conclusivo.

Se si valuta che il richiedente l'asilo sia particolarmente vulnerabile e che la dichiarazione della maggiore età possa causargli difficoltà a livello emozionale, i collaboratori con formazione socio-pedagogica possono continuare a invitare il richiedente l'asilo a partecipare a determinate attività di gruppo dei RMNA per consentirgli una transizione graduale al ruolo di adulto.

## 2.4 Gestione dei RMNA dall'aspetto adulto (RMNA provvisori, «PUMA»)

I RMNA che appaiono adulti per il loro aspetto e per il modo di comportarsi sono definiti RMNA provvisori, PUMA.

I PUMA sono individuati dal team di assistenza socio-pedagogica. Gli specialisti della SEM della sezione P&A vengono messi a conoscenza della decisione di alloggio. L'attribuzione alla categoria dei PUMA influisce solo sull'alloggio. Non influenza in alcun modo la procedura d'asilo.

Al fine di garantire sempre il bene e la protezione del minore per tutti i RMNA che soggiornano nel CFA, i PUMA sono alloggiati di regola in stanze separate, divisi in base al genere e separati dagli altri RMNA. Va comunque garantito l'alloggio separato dei PUMA rispetto ai richiedenti l'asilo adulti.

Fino all'accertamento definitivo della loro età, i PUMA sono assistiti applicando le istruzioni operative e i principi che valgono per i RMNA e hanno i diritti e i doveri dei minorenni. Come principio, possono e devono partecipare al programma per i RMNA e, in base all'età dichiarata e alle direttive cantonali, devono frequentare le lezioni scolastiche.

Si pongono dei limiti alla partecipazione dei PUMA al programma per i RMNA nei casi in cui PUMA renitenti disturbano considerevolmente il diritto di tutti i RMNA a un'assistenza idonea come minori.

Dopo l'accertamento definitivo dell'età, i PUMA devono essere assegnati al gruppo dei richiedenti l'asilo adulti o a quello dei RMNA. In entrambi i casi sono trasferiti nel relativo alloggio dal personale addetto all'assistenza ai RMNA e le conseguenze del trasferimento sono loro spiegate nel corso di un colloquio personale da un collaboratore socio-pedagogico. La sequenza temporale dei colloqui è analoga a quella che vale per i RMNA che vengono dichiarati maggiorenni (vedi capitolo IV.2.3).



## **3 Trasporto di persone**

### **3.1 Accompagnamento di RMNA di età inferiore ai 16 anni**

Il PE prevede al punto 15 che i RMNA di età inferiore ai 16 anni non possano essere trasferiti con i trasporti pubblici senza essere accompagnati. Questa regola dà attuazione agli obblighi di protezione e custodia nei confronti dei RMNA.

L'incaricato dei trasporti (FP Assistenza o sezione P&A) assicura che tutti i RMNA di età inferiore ai 16 anni siano accompagnati in occasione dei trasferimenti in un altro CFA o di uscita nel Cantone. Ciò vale anche per l'accompagnamento di RMNA di età inferiore ai 16 anni che lanciano una ricerca internazionale di parenti e che a questo scopo devono utilizzare il servizio di ricerca CRS a Berna-Wabern.

### **3.2 Consegna di biglietti del trasporto pubblico**

Per garantire un migliore legame socio-territoriale e per gite e attività comuni, i RMNA ricevono, in caso di bisogno, biglietti per al massimo tre corse (andata e ritorno) per i trasporti pubblici locali.

Come bonus, ai RMNA possono essere dati anche biglietti per le uscite con mezzi di trasporto nella regione se si sono distinti nel rispettare le regole. Quindi, oltre alle sanzioni, ci sono anche degli incentivi positivi che spingono a comportarsi correttamente.

Nel consegnare i biglietti per i trasporti pubblici si deve rispettare l'obbligo dell'accompagnamento per i RMNA di età inferiore ai 16 anni (vedi capitolo IV.3.1).

Ai RMNA possono essere anche dati biglietti ferroviari per i soggiorni autorizzati presso parenti durante il fine settimana. A fronte di una richiesta fondata, per i RMNA di età inferiore ai 16 anni che devono essere accompagnati sui trasporti pubblici, è possibile consegnare biglietti ferroviari per un parente accompagnatore che viene a prendere e riaccompagna i RMNA al CFA in occasione del soggiorno nel fine settimana.



## 4 Gestione delle scomparse

Se un RMNA scompare, ciò deve essere segnalato alla SEM.

La SEM fa poi denuncia di scomparsa alla polizia che lancia una segnalazione di polizia ed eventualmente una ricerca chiedendo l'aiuto della popolazione.

In assenza di collaboratori della SEM, la denuncia di scomparsa può essere fatta anche dai collaboratori socio-pedagogici se il RMNA è pericoloso per se stesso, se si sospetta il pericolo di tratta di esseri umani (incluso il re-trafficking) o se per altri motivi è necessario reagire in fretta.

Se un RMNA di 16 o 17 anni<sup>20</sup> lascia il CFA iniziale come stabilito nella prima attribuzione ma non arriva al CFA di destinazione entro un giorno, il CFA di destinazione e il CFA iniziale coordinano le successive azioni. Spetta al CFA iniziale fare denuncia di scomparsa perché è l'unico in grado di dare indicazioni sull'aspetto e su eventuali caratteristiche particolari del RMNA.

Se un RMNA di età inferiore ai 16 anni di cui si è denunciata la scomparsa viene trovato dalla polizia, è compito della polizia riportarlo al CFA.

Se il RMNA si ripresenta, il tema della scomparsa deve essere affrontato in un colloquio individuale, indipendentemente dalla sua età.

In ogni CFA devono essere stabilite procedure e istruzioni operative dettagliate coinvolgendo i collaboratori della sezione Sicurezza e immobili, il fornitore di prestazioni di sicurezza e la polizia cantonale del Cantone d'ubicazione.

## 5 Avvisi di pericolo all'ARP

L'art. 314d CC sancisce che, oltre alle persone che svolgono un'attività ufficiale, anche i professionisti che nella loro attività professionale sono regolarmente in contatto con minorenni sono tenuti ad avvisare l'ARP se hanno l'impressione che il bene del minore sia in pericolo.

Questo *obbligo di avviso* riguarda quindi anche i collaboratori socio-pedagogici e gli altri addetti all'assistenza ai RMNA nei CFA. Vigè l'obbligo di segnalazione se si sospetta che il bene del minore sia a rischio, se si sospetta una violenza domestica e in presenza di segnali della necessità di una curatela (ad es. per incapacità di discernimento). Il team di assistenza ai RMNA deve osservare gli obblighi di avviso sanciti dal CC.

Per quanto concerne la collaborazione con le ARP organizzate a livello cantonale, il PE prevede la collaborazione con l'ARP del Cantone d'ubicazione.

L'attuazione di queste direttive richiede quindi un accordo e/o una regolamentazione tra i collaboratori P&A della SEM e l'ARP del Cantone d'ubicazione. Ci si dovrà anche assicurare che il personale coinvolto sia stato debitamente informato sugli obblighi di avviso.

---

<sup>20</sup> I RMNA di età inferiore ai 16 anni devono essere accompagnati in caso di trasferimento (vedi capitolo IV.3.1)

## 6 Trasmissione delle informazioni ai RMNA

Bisogna tenere in considerazione il fatto che alcuni RMNA non sanno leggere. Per questo i fogli di istruzioni, i volantini, gli interventi informativi ecc. devono sempre prevedere, se possibile, anche delle immagini e dei video e si deve usare un linguaggio adatto ai giovani.

È fondamentale che regole e doveri siano comunicati e che se ne prenda atto.

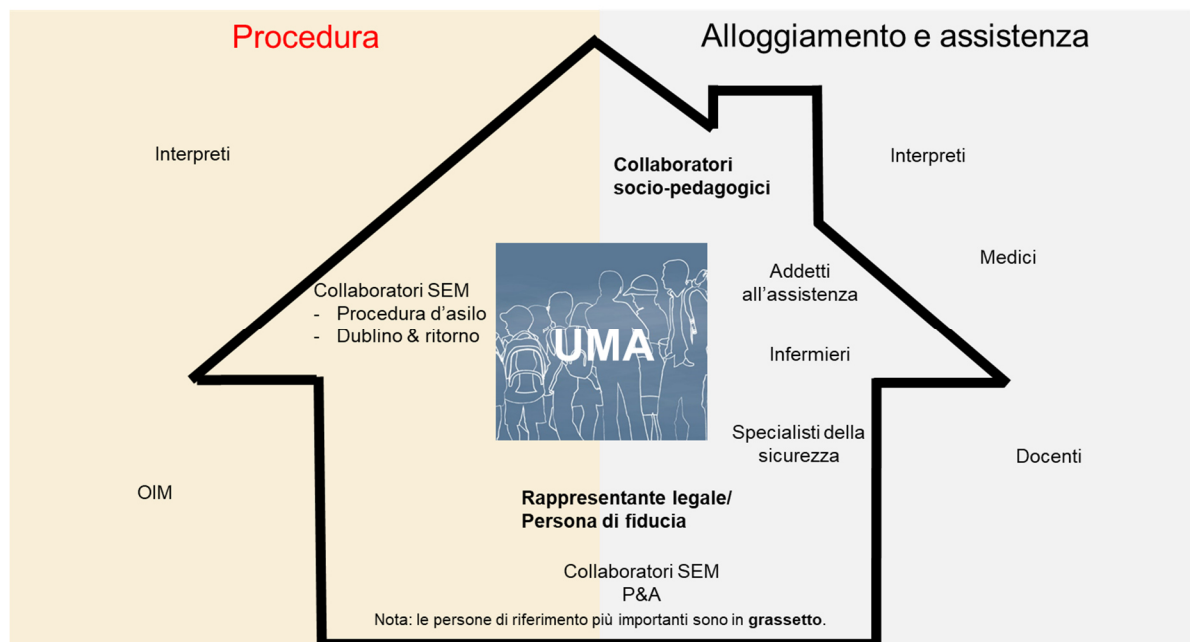
## 7 Ruoli e punti di contatto

### 7.1 Panoramica

Per l'assistenza ai RMNA è molto importante che vi sia una buona collaborazione tra i soggetti coinvolti. Ciò è reso possibile da un lato definendo chiaramente ruoli e punti di contatto e, dall'altro, con un coordinamento e accordi strutturati e regolari tra i servizi e i soggetti interessati. Nella grafica sottostante si illustrano i principali attori, per poi indicare i principali punti di contatto e i documenti di approfondimento di cui si dispone.

È inoltre importante, in relazione alle persone che assistono, rappresentano e offrono consulenza ai RMNA, che i RMNA siano informati sui ruoli e sui compiti dei diversi servizi e soggetti. I RMNA devono sapere a chi possono rivolgersi e con quali domande.

I collaboratori P&A coordinano la collaborazione con gli attori esterni ed eventualmente anche tra i fornitori di prestazioni, chiariscono le questioni aperte e danno delle indicazioni, laddove necessario.



### 7.2 Collaborazione interna al CFA

Il personale con formazione socio-pedagogica, il personale addetto all'assistenza in senso stretto e il personale di sicurezza si confrontano con regolarità per scambiarsi esperienze e definire le istruzioni operative.

Per garantire costantemente la protezione dei RMNA è importante che la collaborazione internamente ai CFA funzioni. Bisogna assicurarsi che al momento del cambio turno si comunichino le informazioni importanti e che le responsabilità siano ripartite in modo chiaro.

### 7.3 Ruoli: SEM - persona di fiducia- personale con formazione socio-pedagogica

I compiti e le competenze sono così suddivisi:

	SEM (P&A)	Persona di fiducia	Collaboratore socio pedagogico/assistenza
<b>Case Management</b>			Il collaboratore socio-pedagogico tiene il dossier ed è responsabile in linea di principio del case management. La persona di fiducia viene informata con regolarità. La SEM viene informata in singoli casi.
<b>Alloggio nel CFA</b> (vitto e alloggio, esclusa l'assistenza medica)	Responsabilità e competenza decisionale spettano alla SEM (PE). La SEM è responsabile del fatto che i RMNA siano adeguatamente assistiti e alloggiati.	La persona di fiducia segnala alla SEM osservazioni o richieste. È responsabile di comunicare tempestivamente alla SEM le informazioni rilevanti e di proporre soluzioni adeguate.	La sistemazione nell'alloggio avviene in base al PE e al piano sintetico per i RMNA. Il collaboratore socio-pedagogico registra le osservazioni nel dossier, le trasmette se necessario direttamente alla SEM e alla persona di fiducia. Il feedback della SEM o della persona di fiducia è inserito nel dossier.
<b>Alloggio speciale al di fuori del CFA e misure di accompagnamento</b>	La responsabilità e la competenza decisionale spettano alla SEM. La SEM prende contatto con altri luoghi di alloggio (a eccezione di ZH) e si fa carico dei costi relativi all'alloggio speciale. La SEM coordina l'entrata e l'uscita in un alloggio esterno. La SEM consulta comunque la persona di fiducia e il collaboratore socio-pedagogico e trasmette loro costantemente tutte le informazioni.	La persona di fiducia segnala alla SEM osservazioni o richieste, non ha competenza decisionale. Se ciò è opportuno, la persona di fiducia può prendere contatto con il luogo di alloggio esterno per avere informazioni sulle condizioni del RMNA. Al bisogno, la persona di fiducia si occupa del case-management. La persona di fiducia garantisce il flusso di informazioni caso per caso e informa con	I collaboratori socio-pedagogici segnalano le osservazioni o le richieste alla SEM, non hanno competenza decisionale.

		regolarità la SEM sull'evoluzione delle cose.	
<b>Assistenza medica</b>	I medici del centro o i medici partner e il personale infermieristico sono competenti in materia di assistenza medica. In caso di incertezze, decide la SEM assieme ai medici.	Nel rispetto dei processi medici nel CFA, la persona di fiducia può far visitare i RMNA qualora ritenga che sia necessario un consulto medico. La persona di fiducia segnala le osservazioni o le richieste alla SEM. La persona di fiducia è autorizzata a prendere visione di tutti i documenti medici. Se serve il consenso per degli interventi, ciò compete alla persona di fiducia (decisione e firma). In caso di emergenze mediche, decidono i medici curanti.	I collaboratori socio-pedagogici segnalano le osservazioni o le esigenze alla SEM e/o possono far visitare i RMNA se dovessero ritenere necessario un consulto medico. Qualora sia necessario accompagnare i RMNA a un appuntamento da un medico esterno, se ne occupano in linea di principio i collaboratori socio-pedagogici.
<b>Accompagnamento Procedura penale</b>	Segnalazione alla persona di fiducia in presenza di informazioni / richieste del pubblico ministero.	A seconda del caso specifico (va garantito il flusso di informazioni tra la persona di fiducia e il collaboratore socio-pedagogico).	A seconda del caso specifico (va garantito il flusso di informazioni tra la persona di fiducia e il collaboratore socio-pedagogico).
<b>Collaborazione con l'ARP / avvisi di pericolo per il bene del minore</b>	La presa di contatto e il coordinamento con l'ARP sono di responsabilità della SEM. La SEM si consulta comunque con la persona di fiducia e il collaboratore socio-pedagogico e fornisce loro costantemente tutte le informazioni. Gli avvisi di pericolo sono fatti in linea di principio dalla SEM per ragioni di coordinamento.	Se si sospetta un pericolo, viene contattata la SEM. Se la SEM decide di non procedere a una segnalazione di pericolo, può farlo la persona di fiducia stessa. A seconda del caso specifico, partecipano al colloquio gli attori corrispondenti. La persona di fiducia non concorda nulla direttamente con l'ARP per quanto riguarda l'alloggio, ma si rivolge sempre alla SEM.	Se si sospetta un pericolo, viene contattata la SEM. A seconda del caso specifico, partecipano al colloquio gli attori corrispondenti. Se la SEM decide di non procedere a una segnalazione di pericolo, possono farlo i collaboratori socio-pedagogici stessi.
<b>Alloggio privato</b>	La SEM garantisce l'accertamento del rapporto di parentela e della situazione e decide	La competenza decisionale spetta alla SEM.	Al bisogno i collaboratori socio-pedagogici fanno degli accertamenti sulla

	in merito all'alloggio privato. La SEM informa la persona di fiducia della decisione.		situazione e li comunicano alla SEM.
<b>Uscita speciale / autorizzazioni per il fine settimana</b>	La responsabilità e la competenza decisionale spettano alla SEM. La SEM informa la persona di fiducia e il collaboratore socio-pedagogico sulle autorizzazioni. Una volta stabilito il rapporto di parentela, la SEM autorizza direttamente le richieste per il fine settimana (a meno che non vi sia qualcosa in contrario, come ad esempio il rientro dall'ultima uscita in stato di ebbrezza).	La competenza decisionale spetta alla SEM, la persona di fiducia viene informata della decisione dalla SEM.	La competenza decisionale spetta alla SEM, i collaboratori socio-pedagogici sono informati della decisione dalla SEM.
	Normativa regionale: a chi deve richiedere l'autorizzazione il RMNA? Chi recupera i dati di contatto dei parenti e chi accerta la situazione?		
<b>Libera uscita il pomeriggio</b>	La SEM inoltra le osservazioni ai collaboratori socio-pedagogici.	La persona di fiducia inoltra le osservazioni ai collaboratori socio-pedagogici.	Il collaboratore socio-pedagogico decide sulla base delle direttive SEM sulle libere uscite di singoli RMNA, informa settimanalmente la SEM e la persona di fiducia.
<b>Avviso di scomparsa alla polizia / revoca dell'avviso di scomparsa</b>	Durante la settimana compete alla SEM inoltrare l'avviso di scomparsa di un RMNA. La persona di fiducia e il collaboratore socio-pedagogico sono informati dalla SEM se è stato inviato tale avviso alla polizia. La SEM è anche responsabile della revoca dell'avviso di scomparsa e informa quindi la persona di fiducia e il collaboratore socio-pedagogico.	Nessun ruolo attivo – viene informato dalla SEM (e/o nel fine settimana dal collaboratore socio-pedagogico).	Nel fine settimana i collaboratori socio-pedagogici sono responsabili degli avvisi di scomparsa. Viene segnalato alla SEM e alla persona di fiducia che è stato emesso un avviso di scomparsa. Nel fine settimana i collaboratori socio-pedagogici sono responsabili anche della revoca dell'avviso di scomparsa e informano poi la SEM e la persona di fiducia.
<b>Scuola / comportamento sociale</b>	La SEM garantisce lo svolgimento delle lezioni della scuola primaria. La scuola stabilisce se accogliere o meno un	In caso di necessità, la persona di fiducia può confrontarsi direttamente con la scuola sul	I collaboratori socio-pedagogici sono competenti per le procedure di ogni giorno in collaborazione con la

	RMNA a lezione (in base all'età).	comportamento sociale del RMNA. La persona di fiducia segnala le anomalie al collaboratore socio-pedagogico.	scuola. Feedback periodico sul comportamento sociale/la scuola alla persona di fiducia (vedi case management).
<b>Uscita dal CFA</b>	La SEM organizza l'uscita.	La persona di fiducia garantisce il collegamento con gli uffici cantonali rilevanti dopo l'uscita.	I collaboratori socio-pedagogici si occupano di redigere il rapporto d'uscita, che viene trasmesso a SEM, Persona di fiducia e Cantone di destinazione

## 7.4 Medic-Help

Il team Medic-Help è il servizio specializzato in ambito medico nel CFA. Rientrano nelle sue competenze tutte le questioni attinenti la salute fisica e psichica, inclusa la salute sessuale.

- ➔ Le procedure relative agli accertamenti medici e alle terapie applicano il documento della SEM «Accesso dei RA all'assistenza sanitaria e procedure nel CFA» (cfr. capitolo VI allegato 2).
- ➔ Va applicato anche il documento della SEM «RMNA: dichiarazione di consenso ai trattamenti medici» (cfr. capitolo VI Allegato 2).

## 7.5 Principi per la collaborazione con altri soggetti (i Cantoni per il trattamento nella procedura ampliata, l'ARP, altri uffici)

Una collaborazione intensa ed efficiente con gli altri attori coinvolti aumenta la qualità dei servizi di assistenza ed è quindi funzionale all'interesse superiore dei bambini e dei giovani. Così si possono anche evitare le duplicazioni e ridurre il carico di lavoro.

## **V ALLEGATO 1: STRUMENTI OPERATIVI**

### **1 Modello giornale mensil CFA**

[Modello giornale mensile](#)

### **2 Modello per la gestione dei dossier RMNA**

[Modello per la gestione dei dossier RMNA](#)

### **3 Modello documentazione dei colloqui individuali**

[Modello documentazione dei colloqui individuali](#)

### **4 Modello lista d'uscita**

[Modello lista d'uscita](#)

### **5 Modello sanzioni**

[Modello sanzioni](#)

### **6 Modello rapporto d'uscita RMNA**

[Modello rapporto d'uscita RMNA](#)

### **7 Promemoria per richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati**

[Promemoria per richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati](#)

## **VI ALLEGATO 2: DOCUMENTI DI BASE**

Documenti utilizzati per stilare questo manuale o ai quali si fa riferimento in questo piano per l'assistenza ai RMNA:

### **1 Progetto pilota RMNA 2016-2018**

- Betreuung und Unterbringung von UMA in den EVZ des Bundes, Kurzkonzept zum Pilot, 22 settembre 2016
- ZHAW Soziale Arbeit, Zürich, Evaluation: Pilotversuch zur Betreuung und Unterbringung von unbegleiteten minderjährigen Asylsuchenden in Zentren des Bundes, gennaio 2019

### **2 Piani generali e guide della SEM**

- Piano d'esercizio Alloggio (PE), V 2.0 del 1° luglio 2020
- Guida per i casi medici nei centri di registrazione e di procedura e nei centri federali, V04

### **3 Regolamenti sui RMNA e guide della SEM**

- Manuale Asilo e ritorno, articolo C9: richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati (RMNA)
- RMNA: dichiarazione di consenso ai trattamenti medici
- Leitfaden zum Aufgaben- und Rollenverständnis in der Zusammenarbeit zwischen dem SEM und der unentgeltlichen Rechtsvertretung im Bundesasylzentrum, gennaio 2019
- Rollen SozPäd, Vertrauensperson, P&A bei UMA ab 12 Jahren, 23 gennaio 2020

### **4 Regolamenti e guide di altre istituzioni e organizzazioni**

- Conferenza delle direttrici e dei direttori cantonali delle opere sociali (CDOS), Empfehlungen zu unbegleiteten minderjährigen Kindern und Jugendlichen aus dem Asylbereich, 20 maggio 2016
- Fondazione svizzera del servizio sociale internazionale (SSI), Handbuch zur Betreuung unbegleiteter Minderjähriger in der Schweiz: Praxisorientierter Leitfaden für Fachleute, 1<sup>a</sup> edizione, 2016
- Avenir Social (Berufsverband Soziale Arbeit Schweiz): Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz, Berna 2010
- Avenir Social (Berufsverband Soziale Arbeit Schweiz): Berufsbild der Professionellen Sozialen Arbeit, Berna 2014
- Beat Schmocker, Die internationale Definition der Sozialen Arbeit und ihre Sicht auf Profession und Disziplin der Sozialen Arbeit, Avenir Social (Berufsverband Soziale Arbeit Schweiz), 2018
- Organizzazione mondiale della sanità (OMS), Global accelerated action for the health of adolescents ((!AA-HA)guidance to support country implementation, 6 : ottobre 2017



## 5 Bibliografia di approfondimento

- Abdeljalil Akkari et Myriam Radhouane, Les approches interculturelles en éducation: entre théorie et pratique, Les Presses de l'Université Laval, 2019
- Alan Carr, The Handbook of Child and Adolescent Clinical Psychology, terza edizione, Routledge, 2016
- Michael Galuske, Methoden der Sozialen Arbeit, 10ª edizione, Beltz Juventa 2013
- Christine Hagemann (a cura di): Pädagogik/Psychologie für die sozialpädagogische Erstausbildung, 5ª edizione, Bildungsverlag Eins, 2017
- Hermann Hobmair (a cura di): Pädagogik, 6ª edizione, Bildungsverlag Eins, 2018
- Hermann Hobmair (a cura di): Soziologie, 4ª edizione, Bildungsverlag Eins, 2019
- Ursula Hochuli Freund, Walter Stotz: Kooperative Prozessgestaltung in der Sozialen Arbeit, 4ª edizione aggiornata, Kohlhammer, 2017
- Peter-Ulrich Wendt, Lehrbuch der Methoden der Sozialen Arbeit, 2ª edizione, Beltz Juventa 2017
- Wolfgang Widulle, Gesprächsführung in der sozialen Arbeit, 2ª edizione rivista, Springer Verlag für Sozialwissenschaften, 2012
- Wolfgang Widulle, Arbeitshilfen und Trainingsmaterialien zum Lehrbuch „Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit“. Wiesbaden: VS-Verlag für Sozialwissenschaften. OnlinePlus-Materialien, 2011