



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Nazionale: ON 2 - Integrazione - Piani d'intervento regionali per l'integrazione dei cittadini di paesi terzi - Autorità Delegata - IMPACT

Obiettivo Specifico: 2.Integrazione / Migrazione legale

Piano Regionale Multi-Azione CASPER II - PROG 2350

PERCORSO DI SEMINARI INFORMATIVI SUI TEMI DELL'IMMIGRAZIONE

I laboratori territoriali online

La relazione d'aiuto tra sicurezza e protezione

Ariela Casartelli e Carla Dessi

acasartelli@irsonline.it

cdessi@irsonline.it





Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea

 Regione Emilia-Romagna



 MINISTERO
DELL'INTERNO

4 aspetti su cui riflettere

- ⇒ Il ruolo del mediatore interculturale
- ⇒ La rete dei servizi e il lavoro di comunità
- ⇒ Rischio, responsabilità e protezione
- ⇒ La riduzione degli spazi di accesso ai servizi



I laboratori territoriali on line

1° incontro

La relazione d'aiuto tra sicurezza e protezione

Il laboratorio si pone la finalità di riflettere sui cambiamenti determinati dall'emergenza Covid-19 nella gestione della relazione d'aiuto nei servizi rivolti alle persone migranti e di confrontarsi su nuovi strumenti per gestirla in modo efficace anche a distanza.



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



Il programma di oggi

- Presentazione della proposta e «contratto»
- Esercitazione individuale - **Analisi SWOT**: le mie competenze e le mie fragilità, i limiti e le opportunità del contesto nella relazione d'aiuto
- Elaborazione dell'esercitazione
- Input teorico su «**Sicurezza, protezione e relazione d'aiuto**»
- Riflessione individuale: quali aspetti occorre presidiare e cosa serve oggi agli operati per garantire qualità nella relazione di aiuto con le persone migranti?
- Elaborazione e chiusura



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea

 Regione Emilia-Romagna



 MINISTERO
DELL'INTERNO

Rischio, responsabilità e protezione

L'emergenza ha richiamato spesso l'utilizzo del termine **responsabilità** di fronte al rischio. In questo contesto la relazione d'aiuto può assumere una valenza educativa forte e il **rischio** può essere considerato un tema su cui lavorare.

L'uso dei dispositivi di protezione ad esempio ci consente di stare in contatto con la nostra idea di **protezione** e di rischio, e ci induce ad essere più attenti a noi e all'altro, obbligandoci ad allenarci all'ascolto delle emozioni che non cogliamo più nel volto coperto dell'altro.



La relazione d'aiuto

Il *setting* del **colloquio a distanza** è complesso, si fa fatica a individuarne uno giusto. Emerge qualche problema nel momento in cui vi è la presenza di “esterni”, non ci sono spazi dedicati (ad es. un colloquio a distanza con utenti che dividono lo spazio con i familiari o altri – vedi nei centri di accoglienza)



La relazione d'aiuto: interrogativi aperti

- Come ci si può avvicinare e dimostrare empatia con i DPI laddove vengono comunicate notizie che comportano un grosso carico emotivo? Ad es. risposta negativa dopo audizione in Commissione territoriale per richiesta asilo
- Gli strumenti digitali possono sostituire il lavoro in presenza? Come si possono rendere incisivi gli interventi a distanza? La comunicazione in presenza offre degli strumenti della comunicazione non verbale particolarmente importanti con un'utenza vulnerabile e con pochi strumenti di comprensione della realtà



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



Analisi SWOT: le mie competenze e le mie fragilità nella relazione d'aiuto

Le mie competenze

Conoscenza del contesto cittadino e dei luoghi più frequentati da chi ha bisogno
 Conoscenza di informazioni utili e della rete dei contatti che li possono fornire
 Strumenti della professione dell'assistente sociale da utilizzare in caso di difficoltà
 Flessibilità
 «Oggettivare» la paura, far comprendere agli utenti il rischio e la responsabilità nell'esporsi al contagio
 Saper valorizzare anche altre modalità relazionali (es. videochiamate), ripensare percorsi e procedure
 Capacità di resilienza a 360°

Le mie fragilità

Uso delle lingue
 Scarse competenze informatiche
 Come dimostrare empatia con i DPI? Necessità di costruirsi un nuovo linguaggio in presenza
 Non conoscenza delle culture limita la relazione d'aiuto
 Scarsa conoscenza di un territorio molto vasto

Le opportunità del contesto

Presenza di strumenti e dispositivi in risposta ai bisogni delle famiglie (es. buoni spesa)
 Frequentare alcuni luoghi (es. African Shop) consente di intercettare meglio l'utenza
 Attività continuative, servizi aperti ed operativi, anche a distanza
 «Tutti sullo stesso piano», uguaglianza di fronte al rischio di contagio
 Capacità degli utenti nell'utilizzo dei dispositivi
 Importanza del lavoro di rete, valore aggiunto del volontariato
 Ottimizzazione dei tempi attraverso il lavoro da remoto

I limiti del contesto

Auto-limitazione negli spostamenti a causa del lockdown
 Mancanza di opportunità di lavoro stagionale
 Mancanza di strumenti e dispositivi (es. webcam) e ricorso a dispositivi personali
 Mancanza di competenze informatiche da parte degli utenti, impossibilità di completare delle pratiche
 Utilizzo dei DPI ostacola la lettura del labiale in caso di difficoltà linguistiche



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



Riflessione individuale conclusiva

- Quali aspetti occorre presidiare e cosa serve oggi agli operatori per garantire qualità nella relazione di aiuto con le persone migranti?





Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



Riflessione individuale conclusiva

- Quali aspetti occorre presidiare e cosa serve oggi agli operatori per **garantire qualità nella relazione di aiuto con le persone migranti?**
 - La conoscenza del contesto e della rete è importante per intercettare coloro in condizione di fragilità e per rispondere adeguatamente ai loro bisogni
 - Valorizzare gli strumenti della propria professione da utilizzare in caso di difficoltà
 - Flessibilità
 - Saper valorizzare anche altre modalità relazionali (es. videochiamate, colloqui al telefono)
 - Ripensare percorsi e procedure attraverso anche l'utilizzo di altri dispositivi
 - «Oggettivare» le emozioni, «Dare voce» alle emozioni, «Non normalizzare la devianza»
 - Necessità di costruirsi un nuovo linguaggio in presenza, anche con i DPI. Potenziamento dell'ascolto, soprattutto se nella relazione a distanza, «la protezione deve conciliarsi con l'empatia, l'accoglienza, l'ascoltare l'altro»