



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

Laboratorio territoriale AREA Emilia Nord

La relazione d'aiuto tra sicurezza e protezione

1 luglio 2020

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

 Regione Emilia-Romagna



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
- 11.15 Ariela Casartelli : input teorico
- 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.



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? Potete rispondere a questa domanda inviando le vostre risposte a questo indirizzo mail:

fdicio@irsonline.it

- Organizzazione e metodo
- Occorre perimetrare meglio il significato della parola aiuto, essere maggiormente consapevoli di nostri confini
- Considerare il rischio di sentirsi impotenti
- Occorre rivedere l'organizzazione dei servizi
- Sviluppare la capacità di resilienza
- Promuovere la formazione continua degli operatori
- Maggiori risorse ai servizi e agli operatori
- Che gli operatori prendano maggiori iniziative per attivarsi e trovare nuove risorse





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



Le mie competenze

Valutare telefonicamente attraverso l'ascolto
Flessibilità a tutti i livelli, anche di interazione con le reti e la comunità. Strategie per fronteggiare l'emergenza.
Conoscenza del contesto dove lavoriamo
Utilizzo del linguaggio per attivare determinate prestazioni (ad es. bonus spesa)
Intraprendenza degli operatori
Riuscire a mantenere il lavoro di rete
Dare disponibilità telefonica (non solo) oltre l'orario di lavoro
Orientamento ai servizi, competenze interculturali

Le mie fragilità

Conciliare il lavoro di cura familiare
Paura, paura di andare al lavoro
Difficile passare da un lavoro vis a vis a gestire tutto per telefono e videochiamata
Senso di impotenza nel non poter supportare le colleghe che lavoravano operativamente

Le opportunità del contesto

Il lavoro di équipe è stato una grossa risorsa
Il lavoro di rete con i volontari, rete già presente ma che è stato ulteriormente amplificato
Attivazione di corsi da remoto, lavoro e presenza da remoto
Importanza degli operatori che svolgono segretariato sociale
Importanza di far parte della rete Casper, importanti le connessioni già presenti nel territorio (ad es. referenti dei Comuni, dei servizi)
Opportunità formative
Poter entrare nelle case delle persone, avvicinarsi e trovare una soluzione. Aiuto nel creare sintonia
Eliminati i trasporti, alcune agenzie sono state più contattabili, anche per il maggior tempo a disposizione da parte degli operatori. Maggior tempo per il confronto anche in équipe

I limiti del contesto

Inizialmente pochi dispositivi elettronici, successivamente incrementati
Permangono comunque alcuni limiti strutturali
Scarse competenze informatiche/accesso ai dispositivi da parte delle famiglie (occorre lavorare per promuovere l'autonomia)
Colloquio a distanza limitante, manca la comunicazione non verbale
Alcuni servizi completamente bloccati (ad es. i CPI, il collocamento mirato)
Chiusura al pubblico dei servizi
Alcuni percorsi sono passati in secondo piano, ritenuti meno rilevanti
Reticenza di alcune famiglie all'incontro
Dilatazione dei percorsi con gli utenti, rischio di una «relazione d'aiuto infinita», già presente ma più difficile con il lockdown



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 comune conclusiva

- Potenziamento dell'utilizzo del linguaggio e della capacità di ascolto, in particolare nella relazione a distanza
- Dare maggior voce agli aspetti emotivi dell'utenza, consapevolezza della propria emotività affinché non si ripercuota nei servizi
- Capacità di una rielaborazione continua della propria esperienza
- Flessibilità a tutti i livelli, creatività
- Capacità strategiche
- Valorizzazione del lavoro di rete
- Potenziamento delle competenze informatiche e del ricorso a dispositivi/strumenti/modalità per avvicinarsi all'utenza, venire incontro e contenere le reticenze, implicite o esplicite
- Definire i confini delle relazioni al fine di contenere il rischio di una «relazione d'aiuto infinita» (sfida tra «formalità» e «informalità»)
- Valorizzazione del lavoro di équipe