



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea

 Regione Emilia-Romagna



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 Modena e Ferrara

La relazione d'aiuto tra sicurezza e protezione

30 giugno 2020

Ariela Casartelli e Marcello Balestrieri

acasartelli@irsonline.it mbalestrieri@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



 Scuola IRS
per il Sociale

ISTITUTO
PER LA
RICERCA
SOCIALE 



I laboratori territoriali

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



 MINISTERO
DELL'INTERNO

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
- La relazione di aiuto tra sicurezza e protezione: input teorico
- Esercitazione individuale: Quali aspetti occorre presidiare e cosa serve oggi agli operatori per garantire qualità nella relazione di aiuto con le persone migranti?
- Elaborazione e chiusura



 Scuola IRS
per il Sociale

ISTITUTO
PER LA
RICERCA
SOCIALE 



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	Le mie fragilità
<p>Poter usufruire di supporto (reti) e conoscenze provenienti da altri progetti nei quali siamo coinvolti X</p> <p>Capacità di attivazione delle risorse e di far interagire le risorse tra loro. Ruolo di case manager in grado di integrare risorse presenti</p> <p>Creatività, capacità di adattare gli interventi e integrare le risorse X</p> <p>Capacità di ascolto, resa ancor più necessaria e generativa in questo periodo. Ascolto attivo della frustrazione delle persone e dell'attesa, un ascolto in grado di fare emergere i bisogni</p> <p>Capacità di identificare attività alternative</p> <p>Essere riuscita a connettere le istanze provenienti dal territorio, soprattutto le risorse</p> <p>Pazienza</p>	<p>La mancanza di tempo e i limiti del proprio ruolo (es. consulenza che non diventa presa in carico)</p> <p>Rischio di abusare di categorie concettuali note ("pregiudizi"). Modelli etnocentrici, proprie mappe mentali</p> <p>Bisogno anche degli operatori di essere ascoltati e supportati</p> <p>Mancanza di un contatto visivo, mancanza di comunicazione non verbale X</p> <p>Paura di perdere la complessità delle persone e dei casi che si affrontano</p> <p>Vulnerabilità degli operatori: paura, timore, non conoscenza di ciò che stava accadendo</p> <p>Assenza di vicinanza fisica, impressione di non "esserci totalmente". Stili relazionali che partono proprio da una presenza fisica</p> <p>Emotività: rischio di essere eccessivamente coinvolti nelle storie delle persone</p>
Le opportunità del contesto	I limiti del contesto
<p>Maggiore condivisione della necessità di favorire relazioni di rete, maggiore coesione rispetto alla necessità di gestire i bisogni</p> <p>Moltiplicazione dei momenti di confronto a distanza. Mi auguro che si possa continuare su questa strada, favorire le occasioni di confronto anche sfruttando la modalità attuali</p> <p>Maggiore coesione componente tecnica e politica</p> <p>Occasioni di formazione alle quali prima non si riusciva a partecipare</p> <p>Consolidamento delle equipe grazie alla moltiplicazione dei momenti di confronto</p> <p>In alcuni casi, ritmi più lenti che hanno consentito una maggiore attenzione ai bisogni, maggiore riflessività</p>	<p>Vincoli organizzativi dei vari soggetti che partecipano al processo di presa in carico: diversi protocolli, diverse necessità organizzative che rischiano di non essere tra loro coerenti e inefficaci nell'intervento rivolto alla persona (es. tamponi e attività preliminari a ogni intervento)</p> <p>Difficoltà integrazione socio-sanitaria</p> <p>Reti fragili</p> <p>Chiusura di diversi uffici ha creato preoccupazioni e ritardi. Inasprimento della sensazione di "sospensione" di alcuni utenti, soprattutto persone in attesa di permesso di soggiorno</p> <p>Accesso a strumenti tecnologici e competenze tecnologiche non omogenee. Rischia di essere "esclusivo"</p> <p>Protocolli disomogenei e non sempre chiari</p> <p>Rischio che l'operatore senta su di sé la responsabilità relativa alla sicurezza sanitaria</p> <p>Rischio che vengano considerati deferibili i bisogni diversi da quelli sanitari, non essenziali. I bisogni sociali sono presenti, anche con il covid</p> <p>Alcuni servizi ancora più travolti dall'emergenza (es. sportello sociale)</p> <p>Aumento di accessi e domande allo sportello sociale, come conseguenza dell'aumento dei bisogni</p>



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



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

Le mie fragilità	I limiti del contesto
<p>La mancanza di tempo e i limiti del proprio ruolo (es. consulenza che non diventa presa in carico) Rischio di abusare di categorie concettuali note ("pregiudizi"). Modelli etnocentrici, proprie mappe mentali Bisogno anche degli operatori di essere ascoltati e supportati Mancanza di un contatto visivo, mancanza di comunicazione non verbale X Paura di perdere la complessità delle persone e dei casi che si affrontano</p>	<p>Vincoli organizzativi dei vari soggetti che partecipano al processo di presa in carico: diversi protocolli, diverse necessità organizzative che rischiano di non essere tra loro coerenti e inefficaci nell'intervento rivolto alla persona (es. tamponi e attività preliminari a ogni intervento) Difficoltà integrazione socio-sanitaria Reti fragili Chiusura di diversi uffici ha creato preoccupazioni e ritardi.</p>
<p>Vulnerabilità degli operatori: paura, timore, non conoscenza di ciò che stava accadendo Assenza di vicinanza fisica, impressione di non "esserci totalmente". Stili relazionali che partono proprio da una presenza fisica Emotività: rischio di essere eccessivamente coinvolti nelle storie delle persone</p>	<p>Inasprimento della sensazione di "sospensione" di alcuni utenti, soprattutto persone in attesa di permesso di soggiorno Accesso a strumenti tecnologici e competenze tecnologiche non omogenee. Rischia di essere "esclusivo" Protocollo disomogenei e non sempre chiari Rischio che l'operatore senta su di sé la responsabilità relativa alla sicurezza sanitaria Rischio che vengano considerati deferibili i bisogni diversi da quelli sanitari, non essenziali. I bisogni sociali sono presenti, anche con il covid Alcuni servizi ancora più travolti dall'emergenza (es. sportello sociale) Aumento di accessi e domande allo sportello sociale, come conseguenza dell'aumento dei bisogni</p>





Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



Riflessione individuale conclusiva

- A partire da fragilità e limiti, quali suggerimenti per l'elaborazione del Piano Regionale? Quali aspetti occorre presidiare e cosa serve oggi agli operatori per garantire qualità nella relazione di aiuto con le persone migranti?
- Frammentazione servizi, lavorare nella prospettiva della cooperazione e dell'integrazione tra servizi
- Costituzione di un tavolo territoriale, per affrontare sia le singole progettualità, sia le situazioni più emergenziali
- Semplificazione dei messaggi rivolti agli utenti
- Formazione continua rivolta agli operatori
- Attenzione verso una logica di prevenzione, non solo per fronteggiare l'emergenza
- Inviare eventuali altri contributi e suggerimenti al seguente indirizzo email: mbalestrieri@irsonline.it

Grazie, a presto!

