



# RACCOMANDAZIONI

PER LO SVILUPPO  
DI UNA PROSPETTIVA ATTENTA  
AI DIRITTI DEI BAMBINI  
TRA GLI OPERATORI  
DELL'ACCOGLIENZA RESIDENZIALE  
IN ITALIA



SOS CHILDREN'S  
VILLAGES



Co-funded  
by the  
European Union



Co-funded  
by the  
European Union

SOS Villaggi dei Bambini desidera ringraziare tutti coloro che all'interno del progetto europeo **InFo - Insieme Formando**, hanno partecipato alla redazione e produzione di questa pubblicazione: Valerio Belotti, responsabile scientifico, Samantha Tedesco, Coordinatrice Nazionale, Margherita Brasca, Assistente Nazionale, Francesca Letizia, facilitatrice della partecipazione dei ragazzi, Marzia Saggiotti, formatrice, Lisa Cerantola, formatrice, Diletta Mauri e Marco Zaniboni, facilitatori.

Grazie ai partner di progetto, agli operatori e ai ragazzi di Trento, Verona, Roma, Napoli e Cagliari per l'essenziale contributo al progetto qui sintetizzato; grazie ai membri del Gruppo Giovani: Adina, Fabio, Federica, Jenny, Matteo, Michela e Raffaella per essersi dedicati al progetto e partecipato alla formulazione di queste raccomandazioni e per l'impegno nella loro promozione.

[www.sositalia.it](http://www.sositalia.it)



*This project is co-funded by the EU's Fundamental Rights & Citizenship Programme.*

*The responsibility for the content lies solely with SOS Children's Villages International. The European Commission is not responsible for any information contained therein.*



# INTRODUZIONE

## Rilanciare un'attenzione

In Italia si è avuto, a partire da metà degli anni Novanta, una stagione molto innovativa e densa di normative, iniziative, progetti ed esperienze rivolte al riconoscimento dei bambini come attori sociali e cittadini. Da diversi anni questa attenzione appare scemata occupando sempre più un ruolo residuale nelle agende politiche nazionali e locali. Sono diversi i motivi di questa evidente marginalità. Alcuni sono da ricondurre alla perdurante scarsità di risorse finanziarie che investe non solo le politiche per i bambini e le loro famiglie, ma l'insieme del welfare "sociale". Altri sono più radicati nella cultura diffusa nelle diverse sfere pubbliche, per le quali i bambini sono visti solo come figli delle loro famiglie e non anche come dei cittadini in sé e per sé, con propri diritti da riconoscere e implementare nella vita privata e pubblica. Altri ancora sono strettamente legati al permanere, se non all'ampliarsi, di un'estrema frammentazione dell'offerta regionale e territoriale dei servizi rivolti ai bambini e alle loro famiglie.

Le presenti Raccomandazioni indicano specifiche attenzioni per lo sviluppo di una prospettiva basata sui diritti dei bambini nelle pratiche di accoglienza eterofamiliare.

---

## Dove e come nascono le 10 Raccomandazioni

Queste Raccomandazioni sono state costruite a partire dall'esperienza realizzata con il progetto Europeo **"InFo – Insieme Formando"**. Gli incontri di ricerca e le attività formative con i professionisti dell'accoglienza, le attività con il Gruppo Giovani<sup>1</sup> del progetto, formato da giovani che in prima persona

---

<sup>1</sup> Il Gruppo Giovani di SOS Villaggi dei Bambini è composto da ragazzi e ragazze di età compresa tra i 19 e i 25 anni che hanno in comune un'esperienza di accoglienza fuori dalla famiglia di origine e la volontà di collaborare per promuovere il miglioramento del sistema di accoglienza nel nostro Paese. In seguito a questa esperienza e in virtù del valore riconosciuto al lavoro e alla competenza di questo gruppo, si è deciso con loro di renderlo permanente, impegnandoci a promuoverne l'ascolto quali giovani esperti di accoglienza fuori famiglia.

hanno avuto esperienza di accoglienza, nonché gli incontri e i laboratori con le ragazze e i ragazzi ancora inseriti in un percorso di tutela, hanno generato una quantità di dati e riflessioni che queste *Raccomandazioni* sintetizzano. Esse sono rivolte ai decisori politici e alle Autorità di Garanzia dei diritti dei bambini e dei ragazzi e sollecitano in particolar modo gli ordini professionali e le Università, che formano i futuri responsabili e operatori dell'accoglienza, a implementare specifici percorsi di formazione di qualità. Per maggiori informazioni visita il sito [www.sositalia.it/insiemeformando](http://www.sositalia.it/insiemeformando)

Le presenti *Raccomandazioni* sono esito di un percorso partecipato di riflessione e rielaborazione: in una prima stesura, un testo ha raccolto in itinere le osservazioni ricevute da operatori e ragazzi nel corso degli incontri; successivamente ha preso forma un secondo testo, risultante dalle raccomandazioni che in ogni territorio i ragazzi avevano presentato agli operatori di riferimento e che, passando attraverso una sintesi operata dagli stessi ragazzi incontratisi a livello nazionale, sono state presentate ad altri operatori e alle istituzioni in occasione dell'incontro finale del progetto *InFo* il 24 ottobre 2016 a Firenze.

La forma che qui assumono le raccomandazioni è il risultato di questo incontro e rappresenta l'impronta partecipativa data a questo progetto fin dai primi passi.

---

## Il Valore del progetto

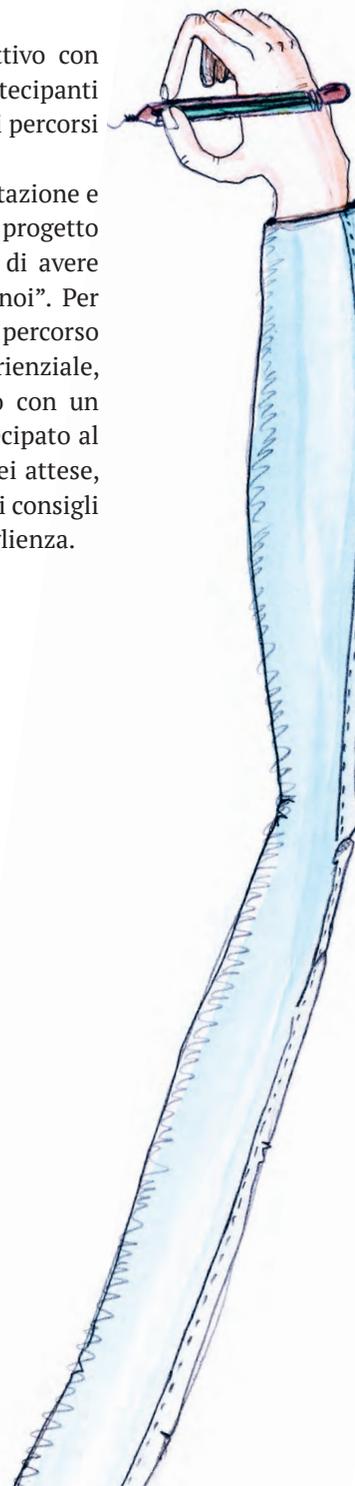
Il progetto si è svolto nel biennio 2015-2016 in cinque città: Trento, Verona, Roma, Napoli e Cagliari. La sua realizzazione si è basata sull'attivazione iniziale di due percorsi di confronto e di formazione in ciascuna di queste città. Il primo rivolto a un gruppo di ragazzi e ragazze accolti nei servizi residenziali per minorenni e avente come obiettivo la condivisione delle esperienze di accoglienza. Il secondo, di carattere prevalentemente formativo, rivolto a un gruppo di operatori dell'accoglienza sui temi dei diritti dei bambini. I due percorsi si sono poi fusi in un incontro cittadino di confronto tra i ragazzi accolti e i loro operatori. A questi incontri è poi seguito un incontro nazionale, a Firenze, in cui i ragazzi e gli operatori coinvolti nelle cinque



città hanno avuto modo di conoscersi e discutere dei risultati raggiunti con i rappresentanti delle istituzioni nazionali del settore.

Le attività progettuali si sono ispirate al metodo dell'ascolto attivo con il quale è stato possibile generare apprendimenti per tutti i partecipanti (operatori, ragazzi e facilitatori), nell'ottica di un miglioramento dei percorsi di accoglienza.

Per i membri del Gruppo Giovani, che hanno contribuito alla progettazione e alla realizzazione di *Insieme Formando*, il valore aggiunto di questo progetto è stato nella sua impronta partecipativa e nella "consapevolezza di avere fatto qualcosa di importante per i ragazzi che vengono dopo di noi". Per gli operatori coinvolti il progetto ha permesso di partecipare a un percorso formativo caratterizzato da un evidente taglio concreto ed esperienziale, nonché di sperimentare per la prima volta un confronto diretto con un gruppo di ragazzi accolti nei loro servizi. I ragazzi che hanno partecipato al progetto hanno avuto la possibilità di condividere con altri coetanei attese, incertezze, passioni e speranze che si sono tradotte anche in specifici consigli da rivolgere agli operatori per il miglioramento dei percorsi di accoglienza.





# Le raccomandazioni

---



# LE RACCOMANDAZIONI



Per realizzare i diritti dei bambini e dei ragazzi non basta essere d'accordo sui principi: bisogna applicarli e garantirli a 360°

## I. Ai professionisti che lavorano nell'accoglienza eterofamiliare va assicurata una proposta formativa permanente sui diritti dei bambini.

Nel corso di implementazione del progetto europeo InFo si è rilevato che la maggior parte degli operatori incontrati non aveva mai partecipato

a una formazione sui diritti dei bambini e alla fine del percorso riteneva questi contenuti tra i più importanti per la propria professione, da applicare immediatamente nel proprio lavoro quotidiano. Una possibile soluzione è introdurre questa formazione nei percorsi curriculari e nella formazione permanente di: Assistenti Sociali, Educatori Professionali, Psicologi.

## II. Nelle proposte formative, particolare spazio va riservato al diritto all'ascolto e al diritto alla partecipazione dei bambini alla costruzione del loro percorso di accoglienza e di cura.

Nell'attività formativa con gli operatori è emerso come ci siano differenti opinioni rispetto a cosa siano l'ascolto e la partecipazione e ancor più come questi si possano concretamente attuare nella presa in carico dei bambini e dei ragazzi.

Questa incertezza suggerisce la necessità di percorsi formativi mirati al confronto tra rappresentazioni e pratiche riguardanti questi due diritti.

## III. Le attività formative rivolte agli operatori sono da svolgersi in forma dialogica e attenta alle concrete esperienze svolte dai partecipanti.

Il successo dell'attività formativa proposta nel progetto InFo è anche legato al carattere relazionale dell'intervento, alla continua interazione tra i partecipanti e all'analisi di casi concreti del lavoro quotidiano di cura e protezione dei bambini.



Per questo motivo, la progettazione e la realizzazione di tali percorsi formativi richiedono un'elevata professionalità dei formatori e un setting adeguato a favorire l'interazione tra i partecipanti.

**IV. Le attività formative vanno rivolte preferibilmente a un pubblico di professionisti differenziato per appartenenza istituzionale e professionale.**

Il carattere integrato degli interventi richiesti nell'*alternative care*, richiama sempre più l'esigenza di costruire percorsi formativi in cui professionisti provenienti da istituzioni, servizi e percorsi professionali diversi, possano dialogare, confrontarsi e costruire le premesse necessarie al successo del lavoro integrato. Per questo vanno progettati e proposti corsi formativi a carattere multidisciplinare.

**V. L'accoglienza eterofamiliare ha bisogno di figure professionali competenti sia dal punto di vista procedurale che relazionale.**

I ragazzi e gli operatori incontrati nel progetto InFo sottolineano con forza che i professionisti dell'accoglienza sappiano: gestire i conflitti, accogliere le biografie dei bambini, accogliere le diversità, entrare in empatia con i bambini ed essere agenti di relazioni fiduciarie.

I percorsi formativi assumono le competenze relazionali come un elemento fondante il lavoro sociale.

## Il punto di vista dei ragazzi e delle ragazze:

### Passione e Professione

Per noi significa trovare in ogni operatore competenza e disponibilità a mettersi in gioco e relazionarsi con noi senza fare discriminazioni.

Educatori e assistenti sociali che ci ascoltano e ci coinvolgono, che sanno bilanciare fiducia, controllo e rispetto dei tempi dei ragazzi: che hanno empatia, che sono più "umani" e meno rigidi, in grado di bilanciare rispetto, fiducia e regole. Gli operatori che vogliamo si mostrano per come sono, ascoltano e si mettono nei nostri panni. Non ci fanno sentire diversi: non ci mettono e non si mettono etichette. Ci insegnano libertà e autonomia. Condividono con noi il NOSTRO progetto educativo, lo costruiscono con noi, ci coinvolgono in modo chiaro e trasparente, ci consigliano senza giudizio.



## Cosa chiediamo alle istituzioni e agli operatori

Una formazione di base che consenta ai futuri operatori di fare esperienza prima di iniziare a lavorare in modo da potersi confrontare con la realtà.

Più confronto con il punto di vista dei ragazzi sia da parte degli assistenti sociali che da parte degli educatori.

Maggiore continuità di rapporto, stabilità degli operatori e delle figure di riferimento, meno cambiamenti di operatori.

Allontanamenti rispettosi che non esponano i bambini (ad esempio essere prelevati davanti a tutti a scuola).

Evitare pratiche da istituto come i cartellini di identificazione indossati dagli educatori.

Chiediamo di essere informati sulle nostre vite come prevede la legge e di partecipare alla definizione del nostro progetto educativo: il nostro progetto lo viviamo noi in prima persona.

### VI. Sviluppare le proposte formative post laurea centrate sui diritti dei bambini



**I diritti dei bambini e dei ragazzi riguardano tutti, ma sono importanti soprattutto per gli operatori che in diversi modi ogni giorno lavorano con loro e per loro.**

La scarsa diffusione nei curricula formativi universitari di base di una preparazione sui diritti dei bambini, suggerisce la necessità di realizzare corsi di perfezionamento e master di primo e di secondo livello per lo studio e l'implementazione di questi diritti nell'*alternative care*.

### VII. Diffondere nelle scuole i principi della Convenzione ONU sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza mediante specifiche attività comunicative e formative.

La scarsa conoscenza nell'opinione pubblica e tra professionisti dell'accoglienza dei diritti dei bambini e l'incertezza sulla loro natura, suggerisce la necessità di progettare specifiche attività di comunicazione rivolte a sensibilizzare insegnanti e studenti su queste tematiche.



### **VIII. Nell' *alternative care* particolare spazio e tempo vanno previsti per le attività di ascolto e di partecipazione dei bambini alla costruzione del loro percorso di cura.**

Gli operatori incontrati nel progetto InFo indicano come la partecipazione sia la “cenerentola” dei diritti, un diritto poco conosciuto e “residuale” rispetto all’implementazione di altri diritti.

Per questo nelle pratiche quotidiane del lavoro di protezione vanno previsti spazio e tempi per informare e far conoscere agli accolti: la loro situazione; i loro diritti; le decisioni che si devono valutare per la loro protezione; le modalità di ascolto delle loro opinioni e dei loro punti di vista; le modalità di partecipazione alla costruzione del percorso di accoglienza; la natura e le conseguenze delle decisioni prese; le modalità di monitoraggio e di valutazione delle decisioni prese; i tempi dei percorsi intrapresi; i possibili scenari aperti per il futuro.

### **Il punto di vista dei ragazzi e delle ragazze: Ascolto e diritto alla spiegazione**

Abbiamo bisogno di riferimenti, informazioni certe, supporto, di essere noi a dire come stiamo e di essere accompagnati a capire chi siamo e cosa facciamo.

#### **Cosa chiediamo alle istituzioni e agli operatori**

Pretendiamo che gli adulti che si occupano di noi ci coinvolgano: si tratta della nostra vita. Preferiamo una verità che fa male ad essere presi in giro. Gli operatori che vogliamo si mettono nei nostri panni “anche se sono sporchi”. Ascoltano quello che diciamo senza filtrarlo con le loro idee.

Abbiamo bisogno di avere accesso, anche gradualmente e con un accompagnamento, alle informazioni e alla documentazione che ci riguarda (cartelle, provvedimenti dell’autorità giudiziaria, PEI...) per partecipare al nostro progetto (di accoglienza, di uscita e...di vita).

Serve più confronto tra educatori e i loro coordinatori, tra educatori e tra educatori e ragazzi.

Dobbiamo avere voce in capitolo nel decidere come trovare soluzioni alle nostre difficoltà.



### **IX. Nell'accoglienza eterofamiliare vanno sperimentate specifiche azioni di promozione anche dell'ascolto collettivo.**

Il progetto InFo ha dimostrato come anche nell'*alternative care* sia possibile attivare le risorse generate dal confronto tra pari. Prevedere e favorire la costruzione di relazioni tra pari all'interno dei servizi di accoglienza e tra servizi di accoglienza può diventare una condizione propedeutica allo sviluppo dell'empowerment degli accolti e un aiuto alla diffusione delle pratiche di ascolto collettivo per migliorare la qualità dei servizi di accoglienza.

### **Il punto di vista dei ragazzi e delle ragazze: Incontrarsi tra coetanei in accoglienza**

Crediamo sia importante creare occasioni di incontro e confronto tra ragazzi accolti in percorsi di accoglienza.

Il confronto con ragazzi accolti in altre comunità ci aiuta a socializzare e capire che non siamo gli unici a vivere questa situazione, naturalmente non piacevole. Può aiutare ad essere più consapevoli rispetto alla nostra storia e così ad essere aiutati e sostenuti, perché a volte chi ha passato la tua situazione ti capisce meglio. Ad esempio alcuni di noi non riescono a parlare con gli educatori e stanno in silenzio, mentre parlare tra ragazzi può aiutare a tirare fuori dei pensieri che faticano ad uscire.

Dal confronto tra di noi possono uscire idee da riportare ad assistenti sociali, operatori etc.

Crediamo sia importante per chi lavora con noi, perché non tutti gli educatori o assistenti sociali hanno provato cosa significhi vivere in comunità e non sempre ci possono aiutare nel modo giusto. Ad esempio è importante che gli educatori sappiano che in alcune situazioni non ci sentiamo a nostro agio e questo confronto può aiutarli a lavorare meglio.

L'incontro con altri ragazzi in accoglienza inoltre ci permette di riflettere su ciò che impariamo in comunità, per aver una sorta di "libertà" di pensiero. Ad esempio se vai da piccolo in comunità e cresci lì, pensi che tutto sia così e sia l'unica normalità. Il confronto con gli altri ci aiuta a cambiare punti di vista,



che ci possono anche aiutare a capire meglio aspetti del vivere in comunità, dando significato al percorso che stiamo facendo. Noi abbiamo sofferto tanto stando in comunità, ma abbiamo comunque imparato tante cose. Confrontarsi ti aiuta a capire che anche se non siamo fortunati, nella nostra sfortuna siamo speciali.

### **Cosa chiediamo alle istituzioni e agli operatori**

Per noi è importante avere la possibilità di continuare ad incontrarci e che venga tenuto in considerazione ciò che emerge dal confronto tra di noi.

#### **X. Il processo dell'accoglienza eterofamiliare ha bisogno di figure professionali stabili che interloquiscono con continuità con i bambini.**

Gli operatori incontrati nel progetto InFo indicano che una difficoltà nell'attuare percorsi di *alternative care* rispettosi dei diritti dei bambini è anche nella instabilità contrattuale dei professionisti dell'accoglienza e nel sovraccarico di lavoro. Troppo spesso i professionisti cambiano, rendendo incerte e precarie le relazioni tra il bambino e i professionisti di riferimento. Un altro fattore che non consente la costruzione di relazioni significative è il sovraccarico di lavoro degli operatori che non permette di dedicare un tempo adeguato agli incontri con i ragazzi.

### **Il punto di vista dei ragazzi e delle ragazze:**

#### **Vicinanza dei servizi e delle persone che si occupano di noi**

È importante avere accesso alle informazioni: prima di entrare in struttura, durante il nostro percorso e in conclusione dell'accoglienza.

È necessario che ci vengano dati gli strumenti per iniziare una vita in autonomia, come la gestione dei soldi, le opportunità di tirocinio, un orientamento e un supporto nella ricerca del lavoro, della casa, dei progetti di autonomia.

Ci piacerebbe poter scegliere se essere presenti agli incontri che ci riguardano, ad esempio negli incontri tra gli operatori che si occupano di noi.



## **Cosa chiediamo alle istituzioni e agli operatori**

L'assistente sociale che vogliamo ascolta i ragazzi e non sostituisce la sua esperienza (professionale o privata) a quella del ragazzo che ha di fronte. È aperto alle richieste dei ragazzi e le discute con loro. Considera il ragazzo "esperto" della sua vita e portatore di un punto di vista originale e importante.

Abbiamo bisogno di un assistente sociale che incontra più spesso i ragazzi, anche da soli e che sia una presenza stabile durante il nostro percorso, che non sparisca (è una figura importante ma spesso non è «presente»).

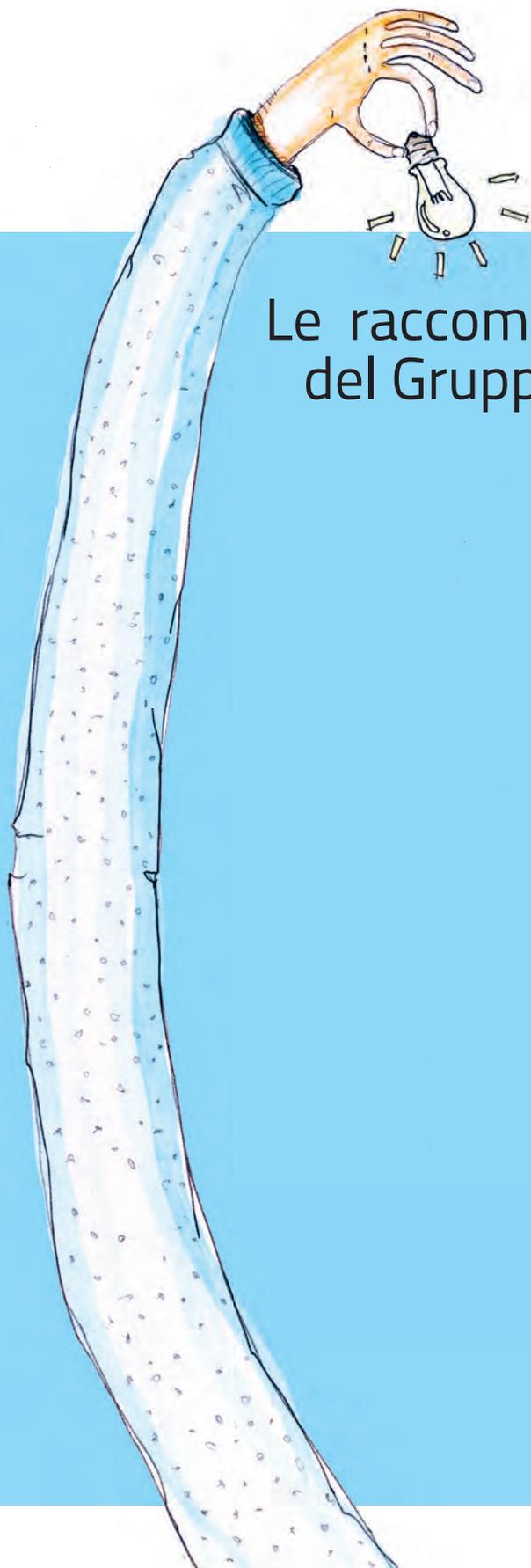
Abbiamo bisogno che sia chiaro e sincero con noi.

Deve essere loro garantita la possibilità di formarsi con tirocini prima di iniziare l'esperienza professionale e di continuare ad aggiornarsi con formazioni che prevedano anche la presenza di noi ragazzi.

Gli adulti che si occupano di noi (assistenti sociali, giudici, psicologi, avvocati, tutori) devono conoscerci di persona, prenderci in considerazione in base alla nostra storia e a chi siamo, aiutarci ad essere parte attiva nel nostro percorso.

Devono essere per noi figure stabili che ci accompagnino nel nostro percorso, possibilmente dall'inizio alla fine.

È importante che le informazioni che ci riguardano non vengano divulgate ad altri, oppure se necessario, chiediamo di esserne informati.



## Le raccomandazioni del Gruppo Giovani

**1. Sensibilizzare la cittadinanza affinché l'accoglienza fuori famiglia d'origine sia compresa come una misura temporanea che si può percorrere e non da attivare solo nell'emergenza.**

Nelle comunicazioni sul tema, far emergere il punto di vista del bambino/ragazzo e i suoi diritti, parlare di accoglienza anche in termini positivi e lasciare spazio alle "buone storie". In questo modo è possibile che un'accoglienza sia vista come un'esperienza necessaria e possibile, come momento di passaggio in cui si può dare ai ragazzi che ne hanno bisogno, la possibilità di essere sereni e allo stesso tempo prepararli ad affrontare il mondo. Essere accolti in percorsi di accoglienza non significa "abbandonare" la famiglia d'origine ma creare uno spazio per capirla, accettarla e supportarla.

**2. Promuovere la figura dell'assistente sociale come una risorsa positiva.**

L'assistente sociale ha un ruolo chiave nel percorso di cura del ragazzo. Molto spesso viene etichettata negativamente dall'opinione pubblica, anche perché interviene solo in casi di "emergenza", quando il ragazzo deve essere allontanato da una situazione di pericolo. La conflittualità, che verrà a crearsi di conseguenza, tra assistente, ragazzo e famiglia d'origine, limiterà l'efficacia del percorso intrapreso, la comunicazione e l'ascolto.

Sarebbe quindi, opportuno e necessario, promuovere e formare la figura dell'assistente sociale come soggetto positivo; in modo da riconoscerla come una risorsa nei momenti di difficoltà. Un esperto a cui è bene rivolgersi per evitare che situazioni di malessere degenerino.

**3. Aprire il dibattito e collaborare a realizzare nuove forme di accoglienza.**

Innovare il sistema di accoglienza promuovendo famiglie amiche, forme di vicinanza che consentano di avere un sostegno per i ragazzi durante il loro percorso e al momento dell'uscita dalla comunità.



# Bibliografia

Per approfondimenti sui materiali e sui temi del progetto **InFo – Insieme Formando**:

*Garantire i diritti dei Bambini*, realizzata in collaborazione tra SOS Children's Villages International e il Consiglio d'Europa, scaricabile <http://www.sositalia.it/garantire-diritti-dei-bambini>

*Scopri i tuoi diritti!* realizzata in collaborazione tra SOS Children's Villages International e il Consiglio d'Europa, scaricabile da <http://www.sositalia.it/scopri-i-tuoi-diritti>

*Realizzare i diritti dei bambini, manuale per la formazione dei professionisti dell'accoglienza eterofamiliare*, realizzato da SOS Children's Villages International nell'ambito del progetto *Training Professionals working with children in care* cofinanziato dalla Commissione Europea scaricabile da [www.sositalia.it/realizzareidirittideibambini](http://www.sositalia.it/realizzareidirittideibambini)

Video "Partecipazione è crescita per tutti" realizzato nell'ambito del progetto InFo: <https://www.youtube.com/watch?v=kdVZFJXUPES>

Per consultare le Raccomandazioni europee *European Recommendations on the Implementation of a Child Rights-Based Approach for Care Professionals Working with and for Children*, visitare il sito <http://www.sos-childrensvillages.org>

Per ulteriori informazioni: [programmi@sositalia.it](mailto:programmi@sositalia.it)

