



PROTECTING CHILDREN IN THE CONTEXT OF THE REFUGEE AND MIGRANT CRISIS IN EUROPE

**GLI OPERATORI DEI CENTRI DI PRIMA ACCOGLIENZA
ANALISI DEL FABBISOGNO FORMATIVO**

 **Save the Children**

Il presente lavoro sintetizza gli esiti dei focus group realizzati nell'ambito del progetto Protecting Children in the Context of the Refugee and Migrant Crisis in Europe, finanziato dalla Commissione europea (DG Just) e implementato da Save the Children. I team mobili, composti da psicologi ed educatori con competenze linguistiche, hanno coinvolto il personale di 17 cooperative sociali formalmente impiegate nell'accoglienza dei minori stranieri non accompagnati in 7 province della Sicilia (Agrigento, Caltanissetta, Catania, Messina, Palermo, Siracusa e Trapani). Le strutture coinvolte nell'assessment erano tutte accreditate alla Regione Sicilia ai sensi del Decreto Presidenziale Regione Sicilia n. 600 "Standard per l'accoglienza in Sicilia dei minori stranieri non accompagnati".

A cura di Valentina Di Grazia e Paolo Howard con il contributo di Said El Alaoui, Cheikh Gueye, Federica Perniciaro.

Analisi dei dati: Valentina Di Grazia

Pubblicato: Maggio 2018

Ogni informazione contenuta in questo documento potrà essere utilizzata solo dietro opportuna citazione della fonte



Save the Children Italia Onlus
Via Volturmo, 58 – 00185 Roma
tel + 39 06 4807001
fax + 39 06 48070039
info@savethechildren.it
www.savethechildren.it



INDICE

1. I Focus Group - p. 4

1.1 Sintesi dei punti emersi - p.4

2. Il questionario - p. 6

2.1 Dati generali - p. 6

2.2 Ruoli ed esperienza pregressa - p. 6

2.3 I percorsi formativi e la motivazione - p. 8

2.4 I giudizi professionali e le necessità forma - p. 10

Annex I

I. Focus Group

Nel trimestre compreso tra i mesi di febbraio e aprile 2017, gli operatori di Save the Children hanno programmato e organizzato 20 *focus group*, al fine di procedere alla definizione di un piano formativo ideato sulla base delle istanze territoriali e della diretta partecipazione dei portatori d'interesse. Si è trattato di momenti di scambio e confronto, occasione preziosa per incontrare interlocutori differenti, raccogliere le loro opinioni e valorizzarne le rispettive esperienze.

L'obiettivo dell'*assessment* è stato quello di indagare il fabbisogno formativo orientato agli aspetti educativi e psicosociali che contraddistinguono il lavoro con i MSNA, tentando di comprenderne, da un lato, i punti di forza e di debolezza e, dall'altro, le sfide da affrontare per accompagnare i minori verso la costruzione del loro progetto sociale volto all'inclusione nella società ospitante, che tenga conto delle potenzialità, degli interessi e delle aspettative di minori migranti soli.

I partecipanti sono stati suddivisi in gruppi eterogenei per ruoli e mansioni. Questa scelta è stata determinata dalla volontà di ascoltare un numero rilevante di persone interessate, dalla necessità di condurre gruppi che possibilmente non superassero le 15 unità e dall'esigenza di facilitare il confronto tra soggetti esperti in relazione a specifici ambiti, con l'obiettivo di raccogliere punti di vista connessi alle rispettive aree di competenza. Complessivamente sono state coinvolte 153 persone, tutti operatori presso le strutture di prima accoglienza¹.

Durante ciascun incontro la discussione è stata condotta proponendo ai partecipanti domande chiave su problemi e temi (Annex I) da considerarsi prioritari per consentire il raggiungimento del benessere psicologico dei MSNA e agevolare il loro percorso di inclusione sociale.

La metodologia utilizzata nella conduzione dei workshop si è basata su un approccio di tipo partecipativo, scelta doverosa a fronte dell'eterogeneità degli attori coinvolti della complessità delle problematiche relative alle vulnerabilità psicologiche.

I.1 Sintesi dei punti emersi

I *focus group* hanno consentito di mettere in luce alcune dinamiche rilevanti, intercettando problematicità e sfide legate al lavoro sul campo degli operatori.

Nonostante la contrazione del flusso migratorio registrata a partire dal mese di luglio 2017, dal 2015 il numero di MSNA sbarcati nel nostro Paese è cresciuto esponenzialmente e la necessità di trovare posti presso le strutture di accoglienza ha spinto le cooperative a valutare la possibilità di aprire le proprie porte ai migranti, pur non possedendo sempre gli strumenti e l'esperienza necessarie. In particolare, diverse cooperative hanno lamentato un inizio difficoltoso a causa dell'inesistenza di linee guida chiare alle quali poter fare riferimento: *“nessuno ci ha detto come fare, ci siamo dovuti inventare tutto da soli”*.

¹ Ci sono diverse tipologie di strutture di accoglienza: Centri di Pronta Accoglienza (I livello/ II livello): autorizzati ai sensi della normativa regionale D.P.R.S. 600/2014 (Standard funzionali strutture II Livello D.P. 513/2016). CAS per minori: Centri Prefettizi, attivati ex co. 3-bis d.lgs. 142/2015 e successive modifiche. Comunità Alloggio per Minori: l.328/2000; l.22/86 e relative modifiche; Circolare n. 2 del 7/4/2016 dell'Assessorato della famiglia, delle politiche sociali e del lavoro della Regione Sicilia sul sistema di accoglienza MSNA.

Ad oggi, nonostante si sia usciti dall'ottica dell'emergenza e in ogni caso l'accoglienza rappresenti una sfida cronica del nostro Paese, è stata constatata la scarsa conoscenza di buone prassi e delle modalità di intervento adottate dai centri di prima accoglienza più virtuosi. Infatti, sebbene l'ambito d'intervento e le problematiche siano comuni, non esiste alcun meccanismo di coordinamento a livello comunale, tanto meno provinciale o regionale, che favorisca la condivisione di *best practices*.

La necessità di adeguarsi al fenomeno senza che sia stato somministrato un *training* ad hoc agli operatori ha impedito che ruoli e responsabilità all'interno delle strutture fossero chiari. Le criticità più rilevanti hanno riguardato le figure degli educatori e dei mediatori culturali. I primi dovrebbero rivestire un ruolo centrale nel processo di accompagnamento volto alla creazione di un progetto sociale e individuale del minore. Tuttavia, la provenienza da ambiti formativi non necessariamente affini li rende impreparati a gestire una relazione educativa e di aiuto che possa considerarsi virtuosa e, anzi, appaiono affaticati nella ricerca di canali di comunicazione e relazione con i minori. Questa condizione impedisce di definire confini chiari nella relazione educativa, che rischia di vacillare tra gli estremi opposti di abbandono, ma anche indifferenza o allontanamento, e fusione, con atteggiamenti intrusivi, eccesso di empatia o "eccessiva sintonizzazione emotiva", nonché alienazione del soggetto. Per quanto riguarda la figura del mediatore culturale è spesso ricoperta da cittadini italiani che padroneggiano uno o più lingue veicolari o ex-ospiti dei centri di accoglienza che non posseggono alcuna formazione specifica, risultando molto spesso semplici *peer educators* piuttosto che figure professionali indipendenti.

Il confronto sul tema della vulnerabilità ha fatto emergere la necessità di un **intervento preventivo**, in grado di garantire al minore una conoscenza adeguata della propria condizione nel nostro Paese, fornendogli informazioni dettagliate relativamente al funzionamento del sistema di accoglienza. In tal modo, la struttura di accoglienza e gli operatori che la rappresentano riusciranno a riconquistare la fiducia del minore in qualità di garanti dei suoi diritti. Ascolto, attenzione e orientamento sono gli elementi chiave che assicurano un'ottimale gestione delle vulnerabilità, introducendo il minore in un ambiente privo di opacità nel quale possa trovare punti di riferimento chiari. Tuttavia, le discussioni emerse dai *focus group* hanno sempre teso ad esternalizzare le responsabilità, mancando di orientarsi verso una riflessione/auto-critica interna rispetto a quanto il lavoro di supporto dell'equipe funzioni nella prevenzione del disagio e della vulnerabilità. Infatti gli operatori hanno generalmente problematizzato l'assenza e/o la lentezza delle istituzioni nella presa in carico del minore vulnerabile, raccontando di essersi spesso scontrati con le istituzioni pubbliche (ad es. Aziende Sanitarie Provinciali) che non sono preparate a lavorare con il soggetto migrante.

Fattore non trascurabile nella gestione della vulnerabilità dei MSNA è quello relativo all'alto tasso di *turnover* tra gli operatori stessi. I partecipanti ai *focus group* non solo hanno palesato criticità relative alle lunghe tempistiche riscontrate nei pagamenti, ma soprattutto hanno denunciato una situazione di *burn out* nella quale rischiano quotidianamente di inciampare, tanto per le difficoltà legate all'incapacità di gestire un contesto interculturale al quale si è impreparati, quanto per la frustrazione e l'angoscia originate da un lavoro educativo mal svolto.

2. Il questionario

A conclusione di ogni *focus group* i partecipanti sono stati invitati a compilare un questionario per la raccolta dei dati quantitativi rispetto all'analisi del fabbisogno formativo.

Il questionario è stato composto da quattro aree:

1. Dati generali
2. Ruoli ed esperienza pregressa
3. Itinerario formativo e motivazione al lavoro nel settore dell'immigrazione
4. Fabbisogno formativo

2.1 Dati Generali

Al questionario hanno risposto complessivamente 149 persone, di cui 69 uomini e 80 donne, 139 di nazionalità italiana e 10 stranieri (Gambia, Mali, Nigeria, Senegal, Marocco, Togo, Tunisia), con un'età media di 34,2 anni. Rispetto alla distribuzione dei ruoli tra i rispondenti, è stata osservata una ripartizione in linea di massima coerente rispetto alla presenza di tali figure nelle strutture sul territorio, anche se non sono disponibili dati certi su quest'aspetto: manca infatti una mappatura completa a livello ministeriale dei centri di prima accoglienza e del personale che vi lavora.

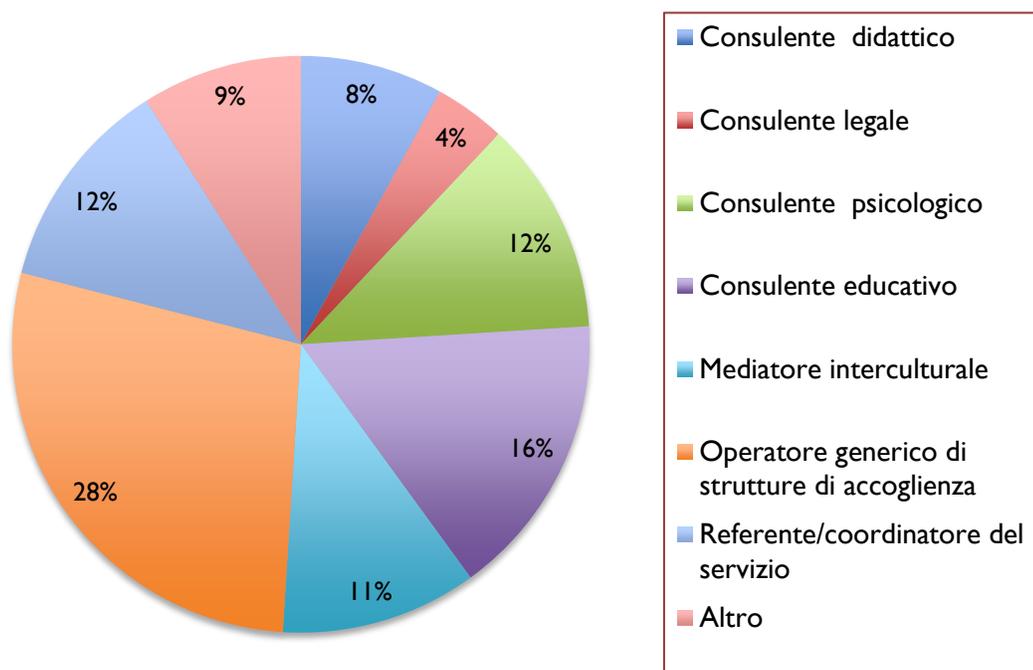
2.2 Ruoli ed esperienza pregressa

Sebbene la maggioranza relativa dei rispondenti, pari al 28%, è inquadrabile in qualifiche generiche (operatori generici di struttura), una parte consistente opera con professionalità socio-educative: 16% consulenti educativi, 12% consulenti psicologici, 12% consulenti didattici e 11% mediatori culturali.

La criticità emersa, tanto dai *focus group*, quanto dal questionario, è che i due profili di operatore generico e socio-educativo svolgono le stesse attività, mancando all'interno della struttura una chiara distinzione delle mansioni e responsabilità.

Inoltre, è stato riscontrato che il ruolo svolto non risulta sempre corrispondente al titolo di studio, specialmente nel caso degli educatori e dei mediatori culturali, e che una determinata qualifica non comporta necessariamente una mansione coerente con la medesima al lato pratico.

Percentuale profili professionali operatori coinvolti



Inoltre, rispetto al *background* esperienziale nell'ambito delle tematiche connesse all'immigrazione, solo 10 operatori hanno dichiarato di trattare professionalmente con gli stranieri da più di 5 anni, mentre la maggioranza relativa degli intervistati, pari al 67%, ha un'esperienza in materia che non supera i 2 anni.

A livello di sistema, l'assenza di un bacino di operatori con un'adeguata esperienza in un settore tanto complesso, quale quello dell'immigrazione, costituisce un elemento estremamente critico.

Da quanto tempo lavora nell'immigrazione		
Da meno di un anno	52	35%
Da più di un anno ma meno di due anni	47	32%
Da più di due anni ma meno di tre anni	26	18%
Da più di tre anni ma meno di cinque anni	13	9%
Da più di cinque anni ma meno di dieci anni	3	2%
Da più di dieci anni	7	5%
Dato mancante	1	0%
Totale	149	100%

Similarmente, anche l'esperienza legata al lavoro con i minori appare debole e circa il 34% del campione ha dichiarato di non aver mai svolto lavori relativi a questo target.

Indipendentemente dal lavoro attuale quale esperienza professionale hai avuto con i minori?		
Altri servizi del terzo settore	38	26%
Altri servizi pubblici	19	13%
Altro	22	15%
Mondo della scuola e dell'istruzione	16	11%
Nessuna	50	34%
ONG, solidarietà internazionale	4	3%
Totale	149	100%

Il terzo settore e il volontariato sono le fonti di esperienza principale nel lavoro con i minori.

2.3 I percorsi formativi e la motivazione

Dal questionario emerge chiaramente come la mancanza di esperienza nel settore dell'immigrazione e, nello specifico, del lavoro con i minori non sia supportata da adeguati percorsi formativi.

Il 46% degli operatori dichiara di non aver mai partecipato a corsi di formazione sul tema, mentre il 36% riferisce di avervi preso parte, ma solo occasionalmente e in format di breve durata.

Hai mai ricevuto una formazione nel campo dell'immigrazione?		
Altro	7	5%
Corsi brevi su temi specifici	19	13%
Corsi di tipo accademico (master, corsi di perfezionamento post laurea, etc)	4	3%
In forma occasionale (partecipazione a convegni, giornate di studio)	49	33%
No mai	70	47%
Totale	149	100%

La formazione inadeguata rappresenta una criticità anche dal punto di vista dell'offerta. Infatti, all'80% degli operatori non è stata richiesta una formazione specifica che li abiliti a lavorare con i minori, né tanto meno minori migranti. L'accesso alla formazione è molto limitato. In generale si nota che l'attenzione alla formazione dipende dalla cultura organizzativa della cooperativa coinvolta e dalla qualità del servizio che vuole proporre. Non sempre infatti la formazione viene percepita come utile o necessaria.

Ti è stato richiesto un corso per lavorare con i minori migranti?		
No	113	80%
Si	28	20%
Totale	141	100%

Interessante è sapere come sia maturata la scelta di operare nel settore dell'immigrazione. La motivazione principale risulta essere dettata dalla necessità: nel 26% dei casi il lavoro con i minori migranti ha costituito semplicemente un'opportunità per lavorare.

Motivazione		
Altro	4	3%
Era un'opportunità per lavorare	38	26%
Ero io stesso un immigrato e poi sono passato a lavorare nel settore	4	3%
L'ho scelto per interesse verso l'immigrazione	20	14%
Mi è stato chiesto dall'ente in cui opero	22	15%
Mi hanno spinto ragioni di solidarietà	19	13%
Ragioni squisitamente professionali	6	4%
Vi sono arrivato per caso	34	23%
Totale	147	100%

Non è trascurabile un 23% di casi in cui è stato dichiarato di essere arrivato a lavorare con i minori migranti per caso, sperimentando una realtà professionale senza averla prima ricercata. Solo il 14% ha dichiarato di svolgere questo lavoro per un interesse specifico nella materia, mentre un altro 13% ha addotto motivazioni solidaristiche.

2.4 I giudizi professionali e le necessità formative

Rispetto alle conoscenze e alle competenze personali, il 48% dei rispondenti ritiene di possedere tutti gli strumenti per lavorare al meglio con i MSNA, mentre il 50% dichiara di possederli solo in parte.

Possiedi gli strumenti adeguati per svolgere al meglio il lavoro con i MSNA?		
Altro	2	1%
In parte	74	50%
No	1	1%
Sì	72	48%
Totale	149	100%

Ritieni di possedere gli strumenti per poter riconoscere eventuali vulnerabilità?		
In parte	77	52%
No	4	3%
Sì	67	45%
Totale	148	100%

Questa percezione potrebbe anche far trasparire una mancanza di autocritica da parte degli operatori e mal si concilia al deficit formativo, all'assenza di esperienza e alla mancanza di motivazione emersi nelle precedenti domande.

Alla luce di queste constatazioni, il questionario si è chiuso ponendo un interrogativo proprio sulle esigenze formative. A questo proposito è stato chiesto agli operatori di esprimere un giudizio da 1 (per nulla importante) a 5 (molto importante) rispetto a quali possano essere le maggiori necessità di formazione, per poi attribuire un valore medio a ogni risposta.

Le tematiche che la maggior parte degli operatori vorrebbe approfondire sono:

- 1) Comunicazione efficace (3,70/4)
- 2) Come calmare reazioni di rabbia e aggressività (3,54/4)
- 3) Riconoscere segni di vulnerabilità (3,43/4)
- 4) Realizzare attività di gruppo partecipative (3,39/4)
- 5) La relazione interculturale nel contesto dei servizi (3,33/4)

ANNEX I

Focus Group

Il *focus group* dovrebbe coinvolgere tutti gli operatori del centro. Esso deve quindi essere strutturato in modalità e momenti tali da permettere la massima partecipazione, possibilmente in giornate dove già tutto il team si incontra per giornate di coordinamento e supervisione e comunque sempre indicato e organizzato dal responsabile della struttura.

Le domande sotto indicate servono a guidare la conversazione che dovrebbe durare al massimo 90 minuti.

Ogni *focus group* va realizzato da almeno 2 persone: uno psicologo e un educatore con competenze linguistiche. Un rapporto dettagliato va redatto alla fine di ogni *focus group*, indicando i risultati più rilevanti rispettivamente alle domande sotto indicate. Per ogni struttura si prevede una restituzione dei contenuti emersi durante il *focus group* con un'indicazione chiara sul tipo di supporto che il team del progetto *Protecting Children in the Context of the Refugee and Migrant Crisis in Europe* di Save the Children può offrire.

Domande guida:

- 1) Può ciascuno di voi presentarsi e dire qual è il proprio background formativo? Da quanto tempo lavora nel settore immigrazione? E qual è stata la motivazione che lo ha spinto a lavorare in questo ambito?
- 2) Che tipo di attività offre la struttura ai minori? Ritenete che tali attività soddisfino i bisogni dei minori e siano utili per la costruzione del loro futuro? Se sì perché, se no perché.
- 3) Durante la permanenza dei minori in struttura, notate dei cambiamenti nei loro comportamenti e stati d'animo? Quali sono le vulnerabilità più frequenti che registrate? Come li affrontate?
- 4) Quali sono i punti di forza e di debolezza (interni) che incontrate svolgendo il vostro ruolo in struttura?
- 5) Come potreste/vorreste migliorare le criticità emerse?