

HELPLINE

MINORI MIGRANTI

800 14 10 16 - 351 220 2016



REPORT 2020

Ringraziamenti

Un ringraziamento a tutti i colleghi che hanno contribuito, da vicino e da lontano, a rendere possibile il nostro intervento, rispondendo ai minori e agli adulti, collaborando al meglio per raggiungere l'obiettivo comune, quello di accogliere, ascoltare e supportare le persone nel loro percorso.

Un ringraziamento speciale va ai minori, agli adolescenti, a coloro che hanno raccontato di aver lasciato le famiglie, gli amici per intraprendere migliaia di chilometri e rincorrere il sogno di vivere una vita degna e un futuro migliore lasciandosi dietro le loro sicurezze e rischiando la loro stessa vita per raggiungere l'Europa.

Con l'augurio che possano proseguire i loro sogni e la speranza che trovino la pace tanto sperata.

Sommario

INTRODUZIONE.....	4
I. IL FENOMENO: NUMERI E CONTESTO NEL 2020	5
Cosa è cambiato per i minori stranieri non accompagnati durante la Pandemia?	6
II. IL SERVIZIO HELPLINE MINORI MIGRANTI: I DATI DEL 2020.....	9
1. Le statistiche relative ai Minori.....	10
1. 1. Chi sono i beneficiari minorenni?	10
1. 2. Di che nazionalità sono?.....	10
1. 3. Da dove chiamano?	11
1. 4. Perché chiamano la Helpline?	11
1. 5. Intervento attivato	12
2. Le statistiche relative agli Adulti	119
2. 1. Chi sono i beneficiari adulti?.....	119
2. 2. Di che nazionalità sono?.....	14
2. 3. Da dove chiamano?	14
2. 4. Perché chiamano la Helpline?	15
2. 5. Intervento attivato	15
III. ALCUNI CASI E TEMI EMERSI NEL 2020.....	16
a) Collocamento in un luogo sicuro	16
b) Informativa legale - Mediazione linguistico/culturale.....	17
c) Inclusione e integrazione.....	18
d) Rilascio Documenti.....	18
e) Tutore volontario	19
f) Ricongiungimento familiare	
.....	
.... 20	
IV. IL SERVIZIO HELPLINE MINORI MIGRANTI: ATTIVITÀ E MODALITÀ DI INTERVENTO	22
Modalità di intervento.....	22
Attività.....	23
V. CONCLUSIONI.....	26

INTRODUZIONE

Il *numero verde Helpline* di Save the Children è stato istituito nel 2016 per garantire gratuitamente supporto e orientamento ai minori migranti soli presenti sul territorio nazionale attraverso informative legali, la mediazione linguistica culturale e l'attivazione di *referral* verso i servizi e le associazioni del territorio a seconda dei bisogni riscontrati. Nel tempo questo servizio è risultato estremamente utile anche per operatori delle strutture, tutori volontari, familiari di minori stranieri, associazioni ed enti del territorio, rappresentando un punto di riferimento per tutti coloro che sono quotidianamente a contatto con i minori stranieri.

Il presente rapporto si propone l'obiettivo principale di fornire una panoramica, in termini di dati quantitativi e qualitativi, dei beneficiari che si sono rivolti alla Helpline chiamando da diverse regioni d'Italia per ricevere ausilio (minori e cittadini stranieri, strutture, servizi, istituzioni, ecc) nel contesto dell'emergenza Covid-19 che ha caratterizzato il 2020. Verranno inoltre descritti alcuni casi specifici a cui si è dato risposta e la modalità operativa del servizio.

Durante tutto il periodo di emergenza sanitaria la *Helpline Minori Migranti* non si è fermata, anzi ha potuto fornire il suo supporto mettendo le persone in connessione da remoto per conciliare le esigenze soggettive con l'obbligo comune di evitare il più possibile gli spostamenti. Ha mantenuto il suo impegno e operato nella prima fase di aiuto ponendo attenzione all'ascolto e alla divulgazione di informazioni sulle disposizioni dei DPCM e prevenzione del Coronavirus, volte ad evitare il contagio.

Con il diffondersi della pandemia il sostegno linguistico si è rivelato indispensabile anche per le tantissime strutture che accolgono minori e adulti migranti e che spesso hanno internamente solo un numero limitato di mediatori. La mediazione linguistico-culturale si è configurata dunque come un aiuto concreto nel processo di comunicazione con i migranti contribuendo ad offrire incoraggiamento per affrontare il nuovo scenario ed informando gli ospiti sui servizi messi a disposizione dai gestori dei centri: regolamento, diritti, assistenza medica, legale e psicologica della struttura. Un lavoro di affiancamento e assistenza al personale delle strutture di accoglienza che ha offerto informazioni sui codici culturali, così come tradizioni e abitudini alimentari, agevolando le informazioni sui protocolli di gestione, buone pratiche, comportamenti e raccomandazioni per prevenire il contagio e sensibilizzare gli ospiti dei centri.

La *Helpline Minori Migranti* ha, inoltre, garantito numerose traduzioni di materiale informativo su comportamenti da tenere durante l'emergenza sanitaria divulgato da Save the Children attraverso i suoi progetti.

I. IL FENOMENO: NUMERI E CONTESTO NEL 2020

Secondo i dati raccolti nel Report di monitoraggio della **Direzione Generale dell'immigrazione e delle politiche di integrazione** del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali¹, in Italia i **minori stranieri non accompagnati (MSNA)** censiti al 31 dicembre 2020 sono **7.080**, 16,9% in più rispetto all'anno precedente, con una diminuzione del 34,4% rispetto al 2018.

In merito al genere dei MSNA rispetto all'anno precedente si riscontra una riduzione della presenza femminile pari al 1,6%, nel 2020 i minori di genere **maschile** sono pari al 96,4%, femminile 3,6%. L'incidenza percentuale dei **diciassetenni** è in aumento: 66,9%, mentre ha 16 anni il 21,8% e il 6,6% ha 15 anni, il 4,8% ha meno di 15 anni.

I principali Paesi di provenienza dei MSNA sono il **Bangladesh** (1.558 minori), la **Tunisia** (1.084), l'**Albania** (972), l'**Egitto** (696), il **Pakistan** (574). Considerate congiuntamente, queste cinque cittadinanze rappresentano più dei due terzi dei MSNA presenti in Italia (68,9%). Le altre cittadinanze maggiormente rappresentate sono quella somala (309), ivoriana (244), guineana (242), afghana (178) e kosovara (163). In linea con l'aumento dei minori in termini assoluti rispetto allo stesso periodo del 2019, si riscontra un aumento di alcune cittadinanze rispetto ad altre che riscontrano un decremento sostanziale rispetto al biennio precedente. Infatti rispetto al dato del 2019, i minori provenienti dal Bangladesh e dalla Tunisia hanno riscontrato rispettivamente un incremento consistente in termini assoluti pari a 1.076 e 806 minori che in termini percentuali corrispondono al 14,0% e al 10,7%.

La **Sicilia** si conferma la regione che accoglie il maggior numero di MSNA (2.043 minori pari al 28,9% del totale), seguita dal **Friuli-Venezia Giulia** (780, pari al 11,0%), dalla **Lombardia** (703, pari al 9,9%), dal **Emilia-Romagna** (551, pari al 7,8%), dalla **Calabria** (426, pari al 6,0%) e dalla **Puglia** (417, pari al 5,9%). Le principali nazionalità sono distribuite sul territorio nazionale nel seguente modo: i minori provenienti dal Bangladesh si concentrano maggiormente nelle regioni della Sicilia e del Friuli-Venezia Giulia; i minori provenienti dalla Tunisia in Sicilia; i minori provenienti dall'Albania in Toscana, ed Emilia-Romagna; i minori provenienti dall'Egitto in Lombardia; i minori provenienti dal Pakistan in Friuli-Venezia Giulia e Calabria e i minori provenienti dalla Somalia in Sicilia.

Nel corso del 2020, i MSNA che hanno fatto ingresso nel territorio italiano, principalmente in seguito ad eventi di sbarco, sono stati 4.687, pari al 49,9% del totale dei rintracci sul territorio. Nel 2019 gli ingressi dei MSNA erano stati 1.680 mentre nel 2018 erano 3.536.

La gran parte degli **eventi di sbarco con minori coinvolti** è stata registrata nei porti della regione Sicilia: l'80,4% dei minori arrivati nel 2020 via mare è approdato nel territorio siciliano. Seguono a grande distanza i porti delle regioni Calabria e Puglia, che hanno registrato rispettivamente lo sbarco del 10,5% e del 7,8% dei MSNA arrivati via mare. I principali paesi di origine dei MSNA coinvolti in eventi di sbarco nel corso del 2020 sono la Tunisia (31,7%) il Bangladesh (22,5%), la Somalia (6,2%), l'Egitto (5,7%), la Guinea (5,3%), il Pakistan (4,9%) e la Costa D'Avorio (4,9%).

In merito ai **minori richiedenti protezione internazionale** sono state presentate in totale 753 domande di protezione internazionale relative a minori stranieri non accompagnati.

Sono 183 i minori stranieri non accompagnati richiedenti asilo inseriti nella procedura di **ricongiungimento familiare, ai sensi degli articoli 8 e 17, comma 2 del Regolamento Dublino** (Regolamento UE n. 604/2013), 24 sono le pratiche di *outgoing* e 159 sono pratiche di *incoming*, dedicate ai minori che hanno presentato domanda d'asilo in un altro Stato membro e segnalato la presenza di un familiare in Italia. Per quanto riguarda l'età: 6 hanno già raggiunto la maggiore età nelle more della procedura, 16 sono di età compresa tra 14 e 17 anni, e 2 hanno meno di 14 anni, mentre le nazionalità maggiormente rappresentate sono quella eritrea (6 minori), afghana (4) e

¹ Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, disponibile al link: <https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/immigrazione/focus-on/minori-stranieri/Pagine/Dati-minori-stranieri-non-accompagnati.aspx>

ghanese (4); gli altri minori provengono dalla Somalia (3), dal Sudan (3), dal Pakistan (1), dalla Repubblica Democratica del Congo (1), dalla Sierra Leone (1) e dalla Siria (1).

Dal 1° gennaio 2020 al 31 dicembre 2020, il totale dei pareri emessi ai sensi dell'art. 32, comma 1-bis, del d.lgs. n. 286/1998 è pari a 1.713.

Cosa è cambiato per i minori stranieri non accompagnati durante la Pandemia?

La presenza di minori stranieri non accompagnati è significativa nel contesto italiano, essi rappresentano infatti un aspetto rilevante per la loro natura e vulnerabilità all'interno dei flussi migratori, non solo dal punto di vista quantitativo ma anche rispetto alle sfide che pongono al sistema di accoglienza poiché necessitano di risposte legislative e di un trattamento amministrativo del tutto diverso dai migranti adulti.

In questo quadro il 2020 ha rappresentato un anno di grande complessità per la gestione dell'accoglienza e dell'inclusione dei minori stranieri, che hanno risentito del clima di generale disorientamento causato dalla pandemia del coronavirus, trovando, se possibile, maggiori ostacoli e difficoltà nella prosecuzione del loro percorso di inserimento sociale e spesso la sospensione di risposte essenziali ai loro bisogni primari. In particolare:

- La chiusura delle scuole ha portato alla sospensione dei percorsi di integrazione, quali tirocini formativi per l'avvio di percorsi lavorativi, provocando un forte impatto sui MSNA prossimi alla maggiore età
- La sospensione delle attività degli Uffici Immigrazione e delle Commissioni Territoriali per il riconoscimento dello Status di Rifugiato ha influito notevolmente sull'accesso alla procedura di richiesta asilo, soprattutto nel caso di minori nel frattempo divenuti maggiorenni
- I Tribunali per i Minorenni hanno sospeso le visite di persone terze alle strutture di accoglienza, quali i tutori e assistenti sociali, così come ha sospeso le udienze di ascolto dei minori
- La sospensione delle procedure di ricongiungimento familiare e il blocco dei trasferimenti hanno allungato ulteriormente una tempistica fatta di mesi di estenuante attesa, provocando in molti casi l'allontanamento volontario dei minori dalle strutture di accoglienza.

Le disposizioni a seguito della Pandemia da COVID-19

Il decreto legge 17 marzo 2020 ha stabilito la sospensione dell'attività giudiziaria dal 9 marzo al 15 aprile (poi prorogato fino all'11 maggio). Tuttavia, il decreto legge ha previsto che le procedure riguardanti i MSNA (tutela, convalida delle misure di accoglienza, procedura di accertamento dell'età, richieste di prosieguo amministrativo) dovessero continuare ad essere espletate dai tribunali per i minorenni.

Il Consiglio Superiore della Magistratura, il Consiglio Nazionale Forense e la Direzione generale sistemi informativi automatizzati hanno concordato un protocollo per le udienze civili tramite collegamento da remoto presso il tribunale per i minorenni, come disposto all'art. 83 lett. f d.l. 18/2020². Il Decreto Legge n. 23 del 2020, art. 37, ha disposto la proroga dell'efficacia degli atti amministrativi in scadenza e la sospensione dei termini dei procedimenti amministrativi pendenti alla data del 23.02.2020 o iniziati successivamente (art. 103, comma 1, D.L. n. 18/20) fino al 15 maggio 2020. I termini di presentazione delle richieste di conversione dei permessi di soggiorno da motivi di studio a lavoro subordinato e da stagionale a lavoro subordinato-non stagionale sono stati prorogati al 31 agosto 2020. Le tessere sanitarie scadute sono state prorogate fino al 30 Giugno 2020, mentre i documenti di riconoscimento e di identità scaduti dal 31 gennaio sono rimasti validi sino al 31 agosto 2020. Conseguenza alla proroga dei permessi di soggiorno sino al 31 Agosto, la proroga di tutti i diritti acquisiti, connessi con il regolare soggiorno nel Paese, perciò anche le misure di accoglienza e la permanenza nei centri.

La Circolare del Ministero dell'Interno n. 3393 del 18 marzo 2020 ha richiamato la necessità di evitare la diffusione e il contagio rispetto all'emergenza Coronavirus, pertanto ha disposto la prosecuzione anche a coloro che non hanno più titolo dell'accoglienza nei centri.

Le persone in ingresso in Italia, come confermato anche dal D.P.C.M. del 10 aprile 2020, art. 4, hanno avuto l'obbligo di effettuare un periodo di isolamento e osservazione di 14 giorni, atto a vagliare l'eventuale presenza del virus e prevenire la diffusione se in forma asintomatica. La Circolare 3728 del Ministero dell'Interno del 1 aprile 2020 avente ad oggetto interventi di prevenzione della diffusione del virus COVID-19 nell'ambito del sistema di accoglienza³, richiedeva ai Commissari e ai Prefetti di vigilare affinché si assicurasse il rispetto delle misure di contenimento e dell'obbligo di rimanere all'interno delle strutture di accoglienza onde evitare l'esposizione ai rischi di contagio per i migranti accolti e per gli operatori, nonché di generare situazioni di allarme sociale dovute al mancato rispetto dell'obbligo di rimanere all'interno delle rispettive strutture. Inoltre, auspicava per il contenimento della diffusione del virus, che i migranti fossero sottoposti prioritariamente al previsto screening da parte delle competenti autorità sanitarie, e, richiamando la Circolare n. 3393, l'applicazione delle misure di sorveglianza sanitaria e di isolamento per un periodo di 14 giorni. Solo al termine delle due settimane e nei casi di non contagio, la Circolare ha disposto il trasferimento in altra struttura di accoglienza, previo rilascio di apposita certificazione sanitaria.

Al fine di poter applicare le misure di isolamento menzionata, la Circolare ha disposto la creazione nei centri di accoglienza di zone predisposte con la facoltà di ricorrere nei casi necessari al potere di requisizione, previsto dall'art. 6, commi 7 e 8, del decreto legge n. 18 del 17 marzo 2020⁴. L'art. 16, decreto legge 34/2020 del 19 maggio 2020⁵, ha legiferato in tema di misure straordinarie di accoglienza, disponendo che i posti disponibili all'interno del sistema SIPROIMI possano essere utilizzati per accogliere le persone che non hanno più titolo a restarvi, per un termine non superiore ai sei mesi successivi alla cessazione dello stato di emergenza di cui alla delibera del Consiglio dei Ministri del 31 gennaio 2020. L'art. 103 del d.l. 18 del 17 marzo 2020 ha disposto la chiusura degli Uffici immigrazione delle Questure. Gli uffici sono rimasti aperti per la ricezione delle richieste di riconoscimento della

² Sito del C.N.F. disponibile al link: <https://www.consiglionazionaleforense.it/documents/20182/677549/protocollo+udienze+minori.pdf/391e3e4a-cb6e-4d8b-a9a3-73e0fd22fae2>

³ Ministero dell'Interno, Circolare 3728/2020

⁴ Ministero dell'Interno, Circolare n. 3420, del 19 marzo 2020.

⁵ Sito del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, disponibile al link: <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2020/05/19/20G00052/sg>

protezione internazionale. Tuttavia è stata rilevata in diversi casi l'impossibilità di depositare la domanda di riconoscimento.

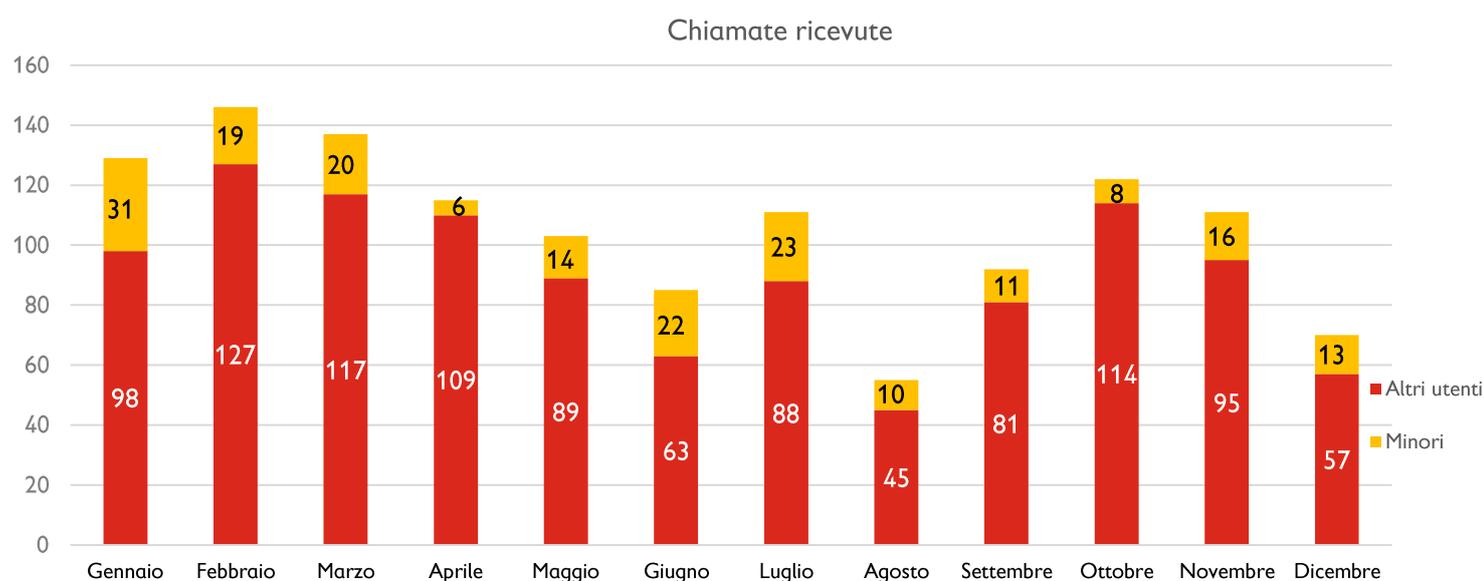
Anche le Commissioni Territoriali hanno interrotto il loro lavoro di intervista ai richiedenti protezione internazionale fino all'11 maggio 2020. L'interruzione del lavoro delle Commissioni Territoriali o l'estremo rallentamento delle loro attività ha comportato delle criticità nel caso di MSNA richiedenti asilo divenuti maggiorenni durante l'emergenza ai quali è stato notificato un diniego di protezione solo dopo il compimento dei 18 anni. In ultimo, con il D.P.C.M. 26 aprile 2020 a partire dal 4 maggio, il Governo, pur mantenendo i vincoli per la circolazione delle persone sul territorio nazionale, ha consentito gli spostamenti motivati da comprovate esigenze lavorative o situazioni di necessità o di salute nella Regione di residenza. Fra le necessità ha ritenuto che rientrassero gli spostamenti per incontrare i congiunti. Tuttavia l'interpretazione del disposto non ha portato le autorità e gli operatori a ritenere che i tutori volontari fossero ritenuti tali, nonostante i minori non accompagnati siano minori privi di figure genitoriali nel suolo italiano, la cui figura più prossima è potenzialmente proprio il tutore.

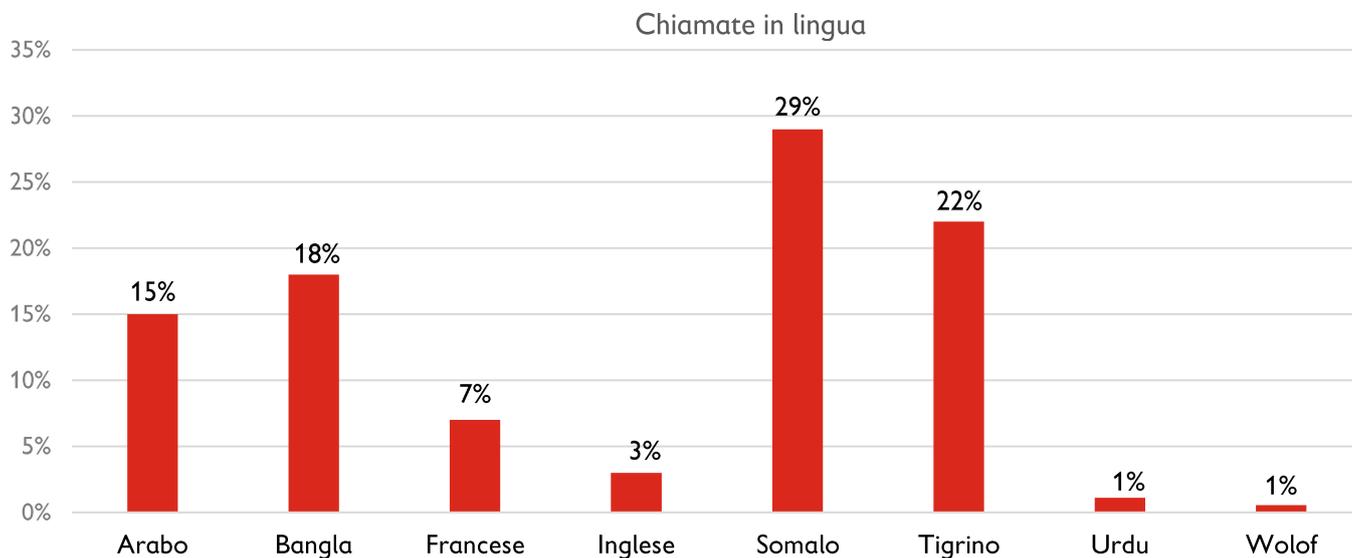
II. IL SERVIZIO HELPLINE MINORI MIGRANTI: I DATI DEL 2020

Nell'arco del **2020** la Helpline Minori Migranti ha ricevuto in totale **1.276 chiamate** da parte di **minori e persone adulte**.

I beneficiari supportati e assistiti attraverso le chiamate sono stati **1.115**, di cui **608 minori** (MSNA e Minori accompagnati) e **507 persone adulte**, tra cui cittadini, personale di strutture di accoglienza, neomaggiorenni, operatori e volontari del settore che spesso hanno chiamato per supportare nella mediazione linguistico culturale i minori.

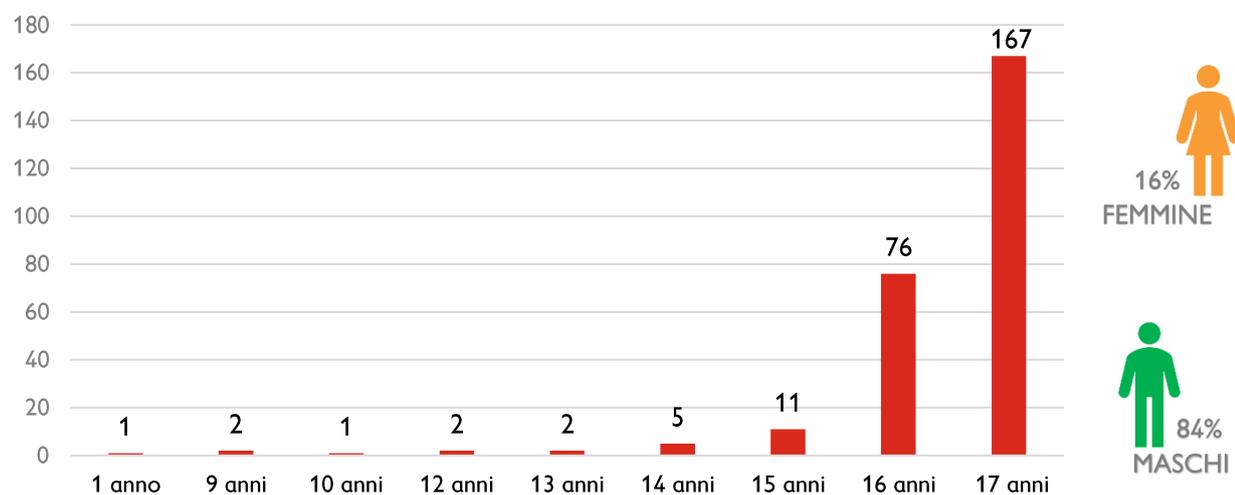
Le analisi che seguono sono relative al periodo compreso tra il **1° gennaio e il 31 dicembre 2020** e per quanto riguarda le statistiche dei minori si riferiscono solo ai minori che si sono rivolti direttamente alla Helpline (ovvero coloro che hanno chiamato autonomamente e non attraverso un adulto di riferimento).





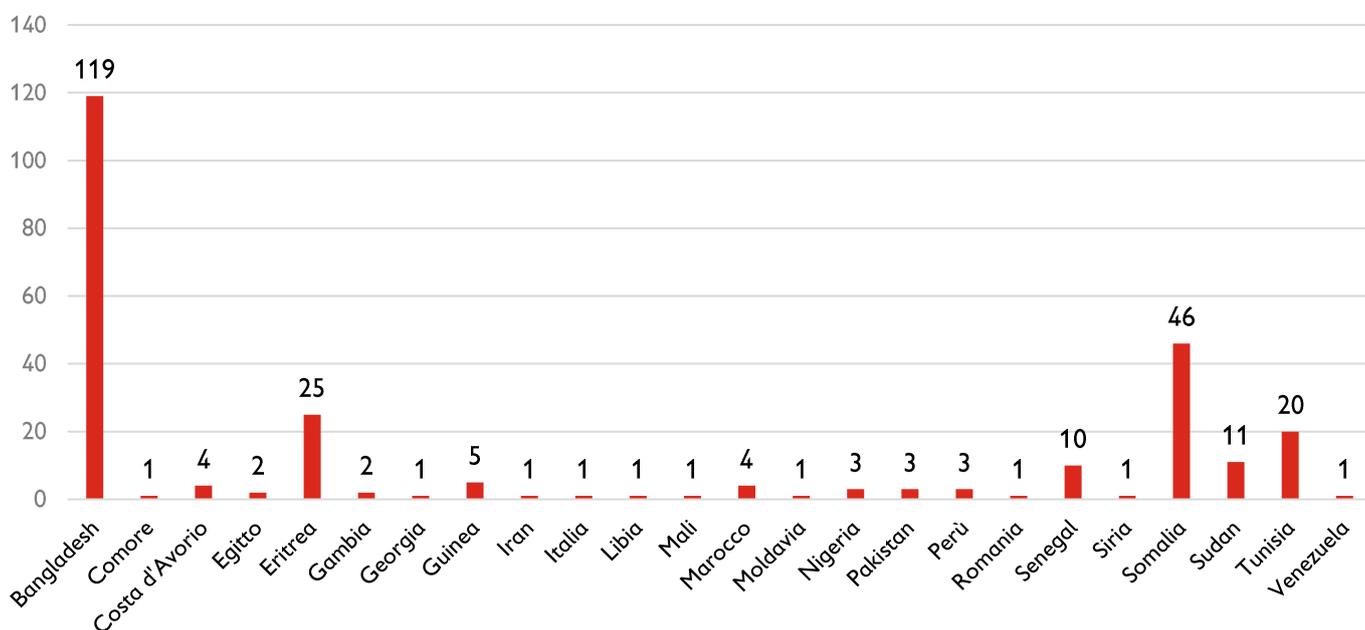
1. Le statistiche relative ai Minori

1.1. Chi sono i beneficiari minorenni?



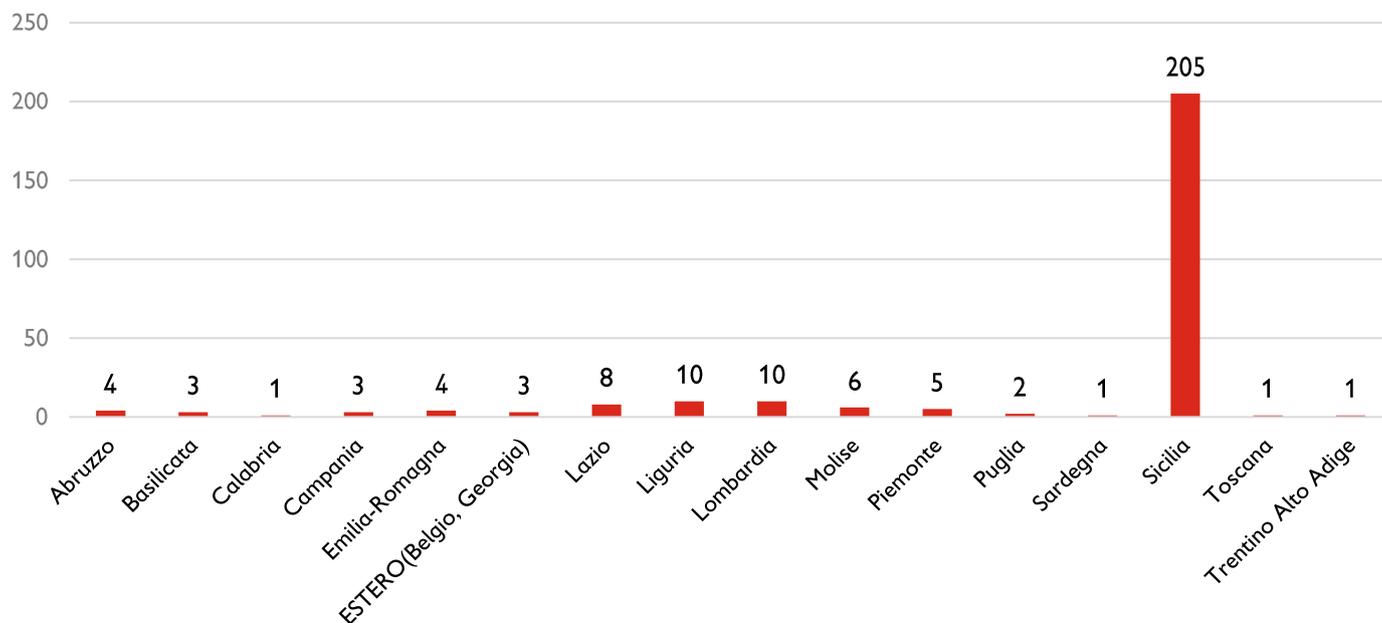
La maggioranza dei minori che sono entrati in contatto con il Team Helpline è di sesso maschile (84%) e ha 17 anni (63%). Questo dato riflette la composizione delle presenze dei minori stranieri non accompagnati ospitati in Italia nei centri di accoglienza a loro dedicati.

1.2. Di che nazionalità sono?



La maggior parte dei minori che hanno ricevuto assistenza nel 2020 proviene dal **Bangladesh** (45%), dalla **Somalia** (17%) e dall'**Eritrea** (9%). Seguono a distanza Tunisia, Sudan, Senegal, Gambia e Guinea Conakry (tra il 7% e il 1% ciascuna).

1.3. Da dove chiamano?

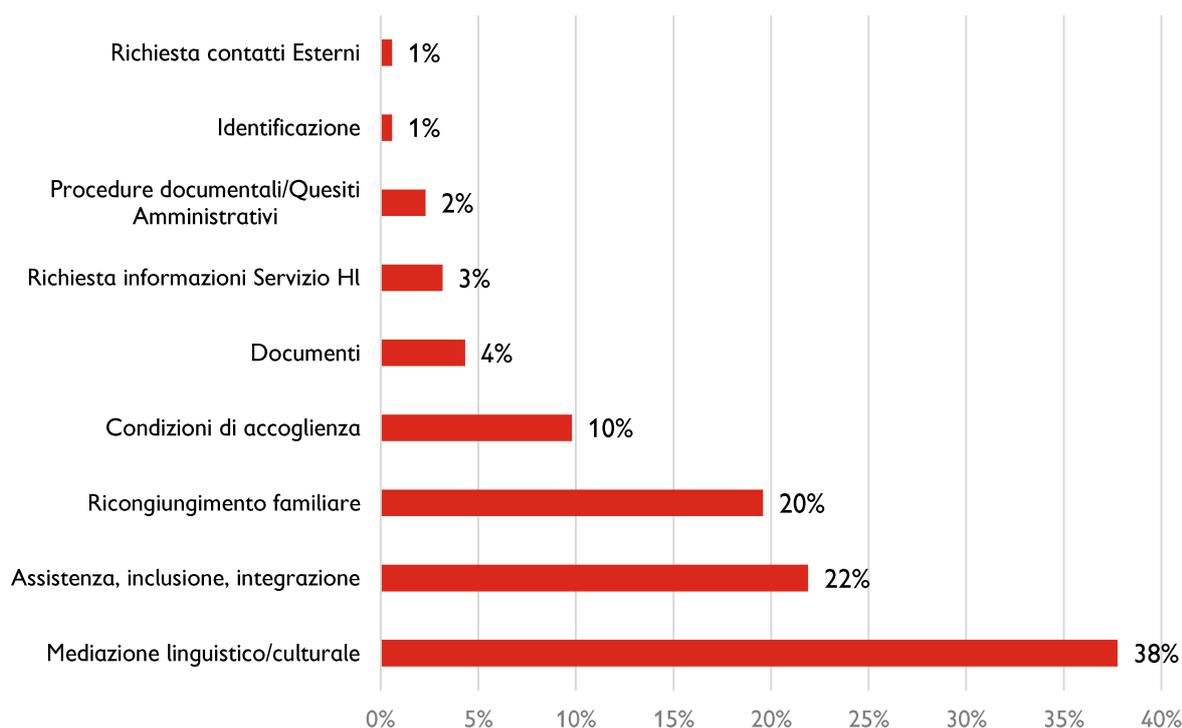


La Sicilia si conferma la regione italiana in cui persiste la presenza dei minori stranieri (77%) che maggiormente richiedono l'aiuto della Helpline, distanziando ampiamente ogni altra regione. Proprio in Sicilia, nel 2020, sono stati accolti il 29% dei minori stranieri non accompagnati presenti in Italia.

1.4. Perché chiamano la Helpline?

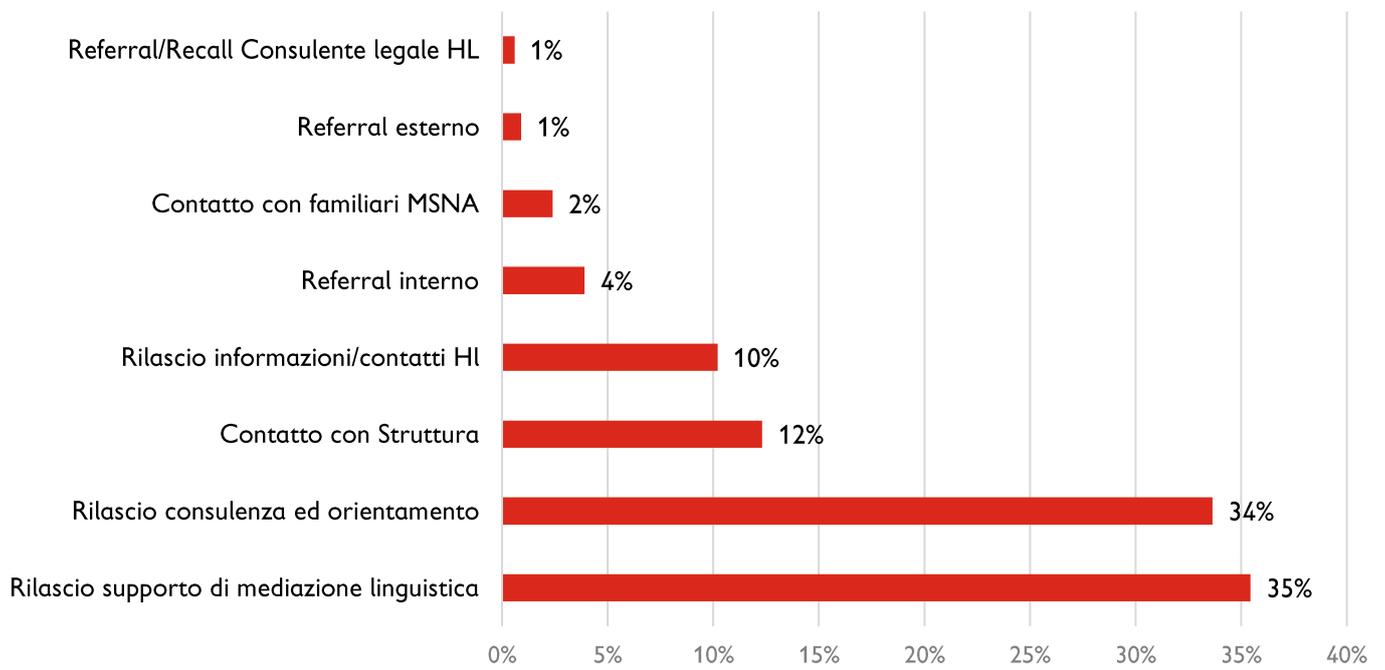
Il 38% dei minori ha ricevuto assistenza dalla Helpline per l'attività di mediazione linguistica, riguardo diversi argomenti. Il 22% ha chiesto ausilio durante il percorso di assistenza, integrazione e inclusione, in particolare sul collocamento, lavoro, trasferimento, salute, scuola, sport, formazione, tirocinio, proroga accoglienza. Il 20% dei minori supportati ha chiesto l'intervento della Helpline per ricevere consulenza ed orientamento in merito alla procedura di ricongiungimento familiare. Il 10% invece si è rivolto alla Helpline per lamentare difficoltà legate alle condizioni di accoglienza presso le strutture: le problematiche espresse riguardano la mancanza di mediatori culturali, la lacunosità nell'erogazione dei beni e dei servizi di base, nonché la mancanza di servizi finalizzati a promuovere il loro percorso di inclusione sociale nella società ospitante, quali corsi di lingua italiana o iscrizione a scuola. In questi casi i minori hanno espresso il desiderio di essere accolti in un centro di accoglienza adeguato o di essere trasferiti in uno diverso da quello dove sono accolti.

Il 4% dei minori entrati in contatto con il numero verde ha chiesto sostegno nella soluzione di problemi legati al rilascio del permesso di soggiorno per minore età, titolo di viaggio, Passaporto PdS Casi speciali, certificato di nascita, nello specifico, sulle procedure documentali/quesiti amministrativi, ovvero, ricorso, Protezione Internazionale/Commissione Territoriale, Conversione PdS/Parere Direzione Generale, raggiungimento maggiore età, rinnovo PdS, Proseguo amministrativo etc.



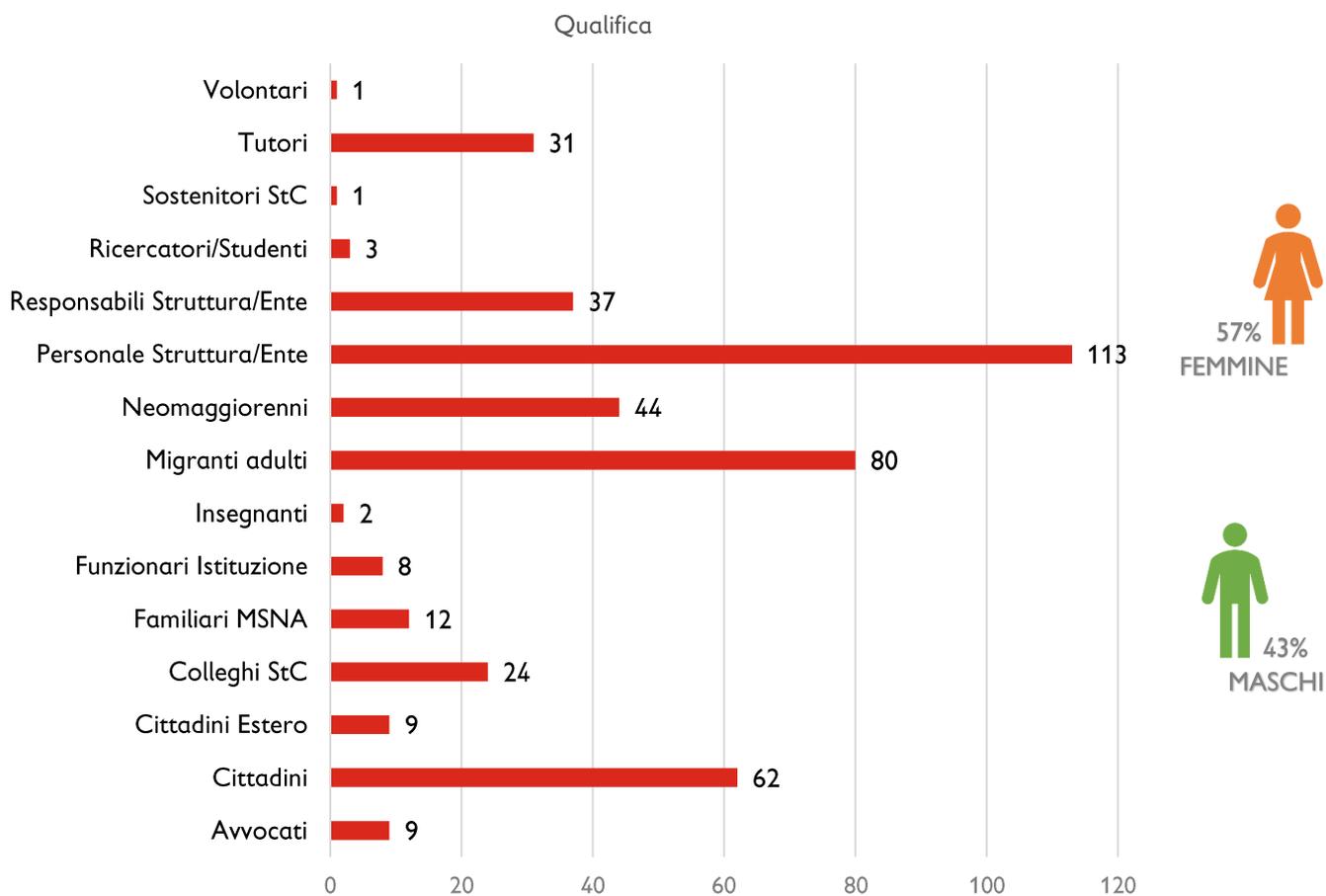
1.5. Intervento attivato

Durante l'emergenza sanitaria il servizio Helpline Minori Migranti, come del resto tutti i servizi alla persona, si è trovato a doversi rapidamente riorganizzare e ad individuare nuovi modi per rispondere alle esigenze di minori per garantire il funzionamento del sistema di tutela e protezione. Sono emersi nuovi bisogni, proprio in relazione all'emergenza sanitaria, a cui il servizio è stato chiamato a rispondere. Come già specificato gran parte degli interventi attivati (35%), è stato svolto per affiancare e assistere linguisticamente i minori al fine di parlare con gli stakeholder, così come nella ricezione di informazioni inerenti le restrizioni e raccomandazioni per contrastare la diffusione del virus COVID-19.



2. Le statistiche relative agli **Adulti**

2.1. Chi sono i beneficiari adulti?



Il maggior numero di beneficiari adulti nel 2020 è rappresentato da: personale delle strutture di accoglienza, operatori, educatori, assistenti sociali, operatori legali, psicologi, etc. coinvolti, a vario titolo, nell'affiancamento dei minori collocati nei centri di accoglienza, così come dai responsabili stessi delle strutture, i quali hanno contattato la Helpline per ricevere supporto linguistico e orientamento legale nella presa in carico dei minori stranieri non accompagnati.

Un'altra importante quota di beneficiari è rappresentata da migranti adulti in cerca di consulenza ed orientamento in merito a molteplici casistiche afferenti loro stessi o i loro figli o nuclei familiari.

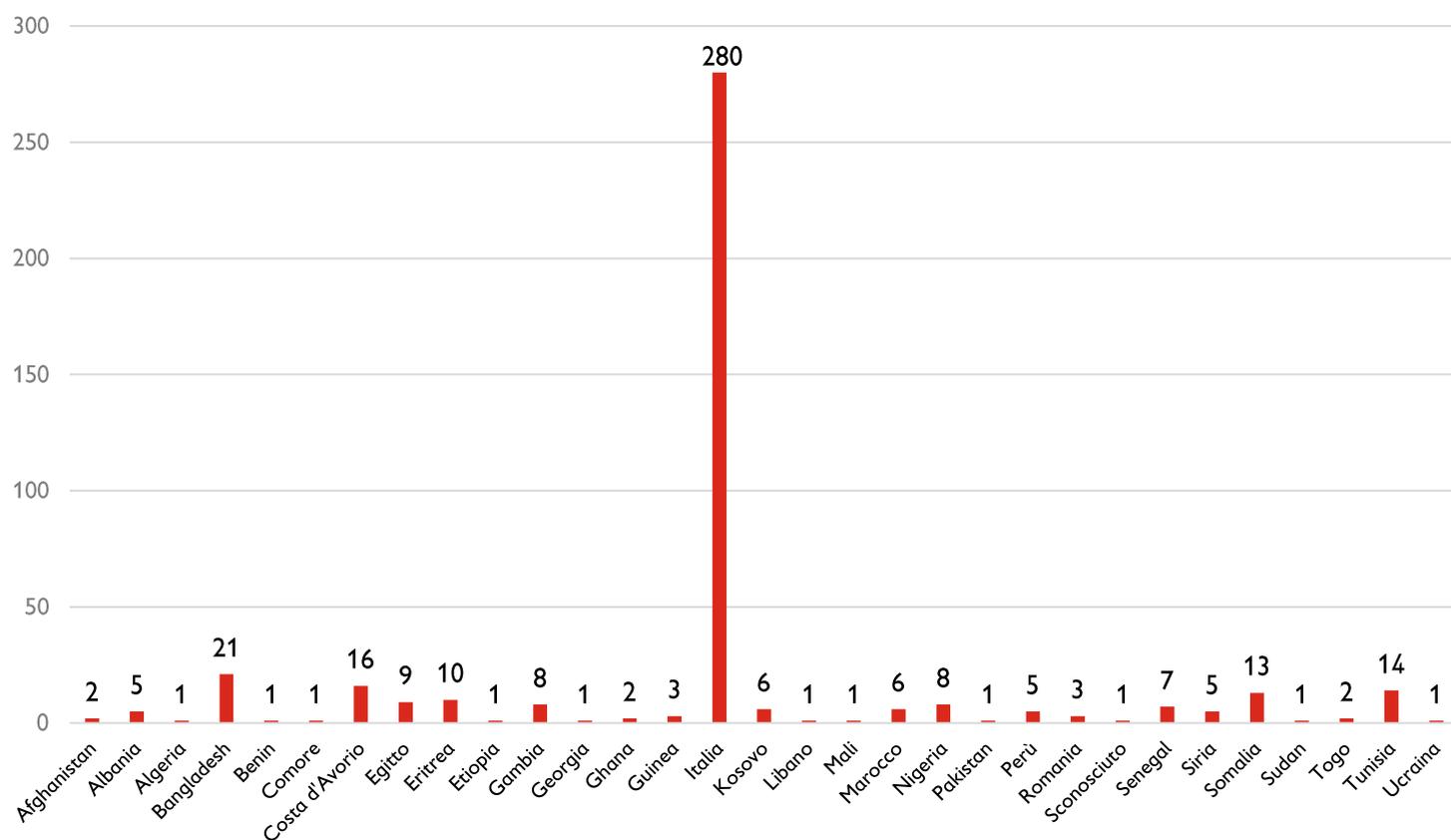
Ci sono stati inoltre diversi cittadini italiani che hanno espresso la loro volontà di dare una mano, di aiutare o semplicemente contribuire a migliorare la situazione dei minori che arrivano in Italia e si sono mostrati interessati soprattutto alle novità introdotte dalla Legge 47/2017, tra cui la possibilità di proporsi come tutore volontario o come famiglia affidataria per un minore straniero non accompagnato.

Infine numerosi sono stati anche i neomaggiorenni: minori stranieri non accompagnati che, al compimento del 18° anno d'età, hanno diritto alla conversione del permesso di soggiorno per minore età, per motivo di lavoro, attesa occupazione o studio. La procedura è complessa e dagli esiti incerti, soprattutto alla luce delle prassi territoriali non sempre rispettose della L. 47.

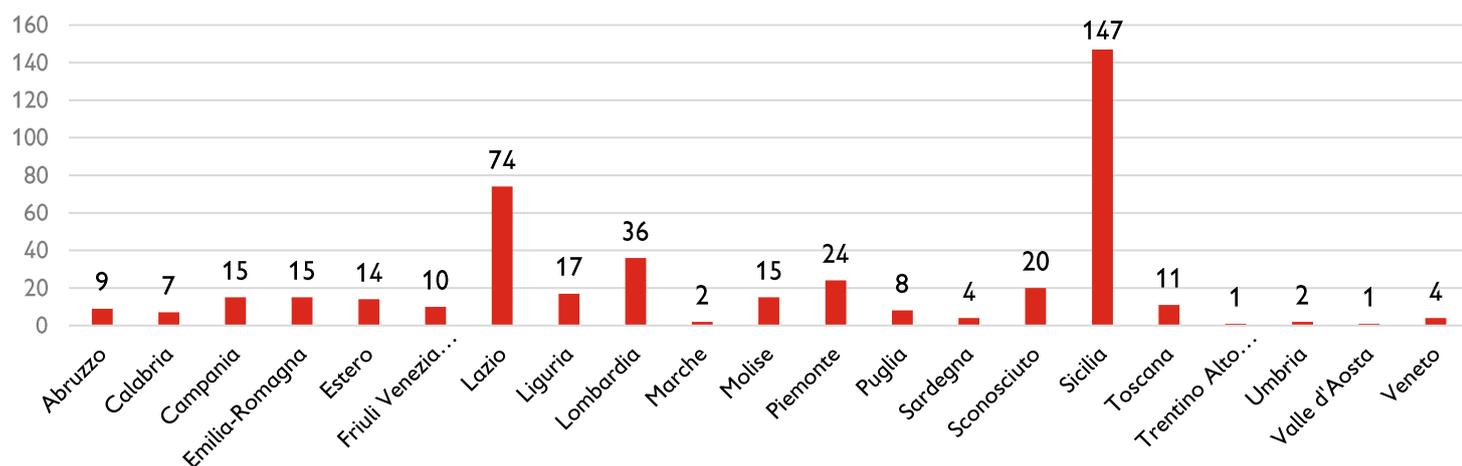
Come si può notare al contrario delle percentuali relative ai minori, la percentuale di **donne** adulte che hanno beneficiato del servizio è più alta della percentuale degli **uomini** adulti.

2.2. Di che nazionalità sono?

Il 64% degli adulti che si è rivolto ai servizi offerti dalla Helpline è di nazionalità italiana ed in gran parte ha necessitato di un ausilio linguistico per comunicare con persone straniere. Segue la nazionalità bengalese (5%) e i restanti sono principalmente cittadini aventi diverse nazionalità.



2.3. Da dove chiamano?

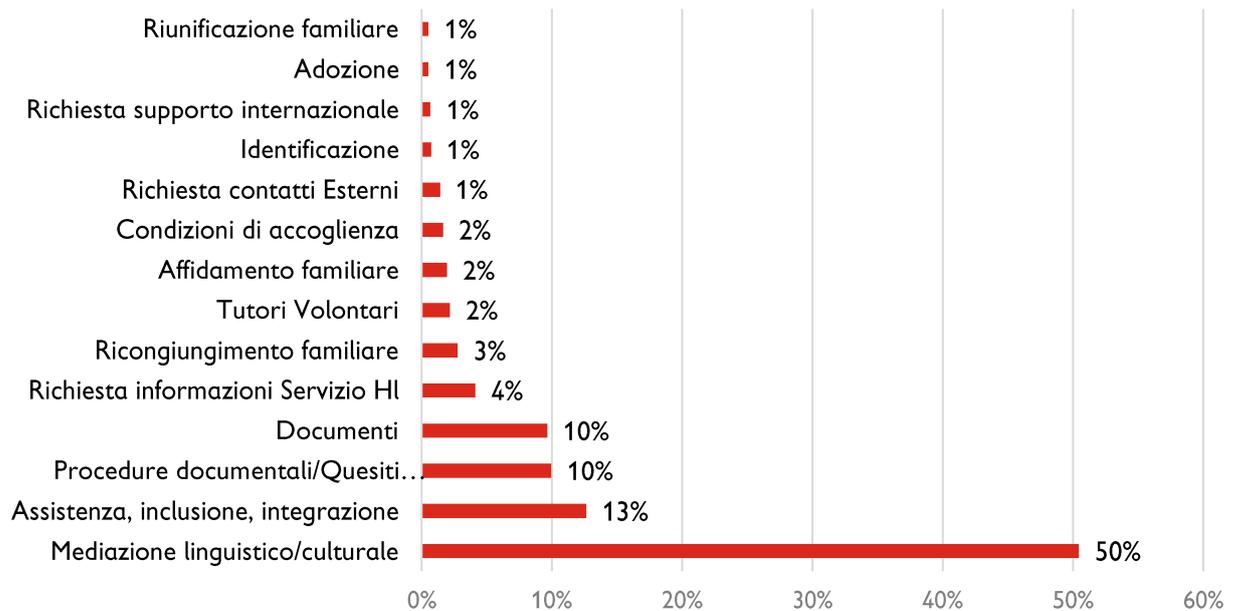


Anche in questo caso, come per i minori, la regione in cui sono stati raggiunti più beneficiari adulti è la Sicilia (34%). Seguono Lazio (17%) e Lombardia (8%), mostrando una sensibilità diffusa sul tema dell'accoglienza dei minori stranieri non accompagnati. Le altre chiamate provengono in maniera pressoché uniforme da gran parte delle regioni italiane, da Nord a Sud, Piemonte (6%), Liguria (4%), Campania, Emilia-Romagna e Molise. Importante notare che c'è stato anche un numero di chiamate giunte dall'estero da parte di adulti (3%).

2.4. Perché chiamano la Helpline?

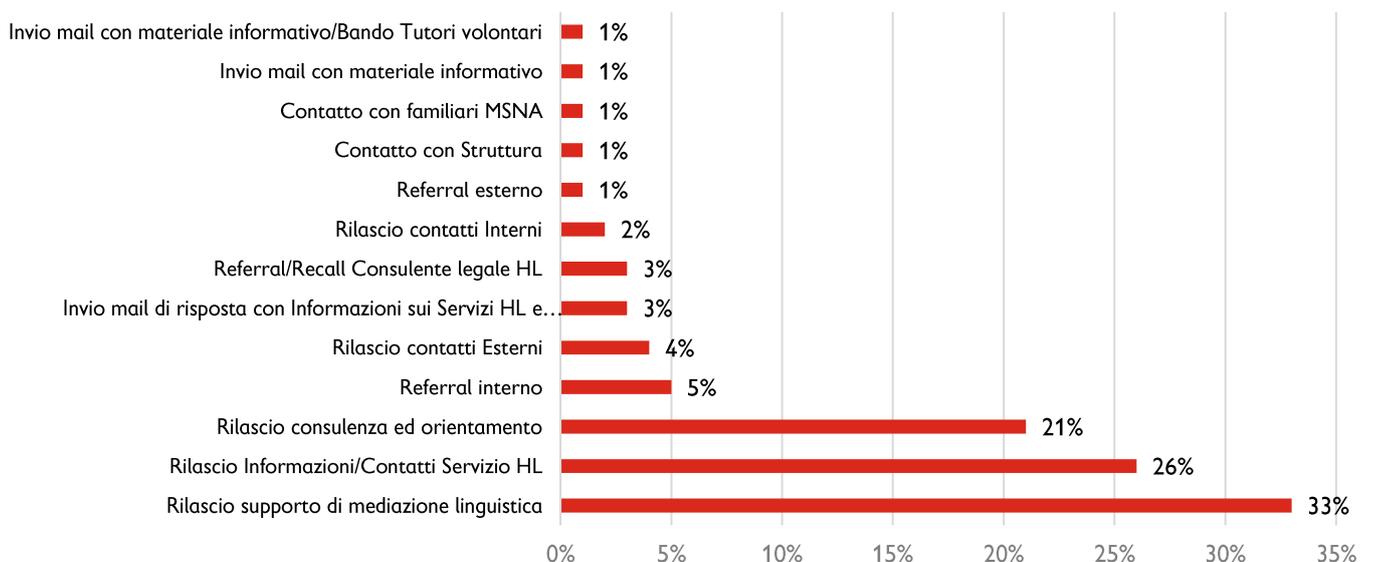
La maggioranza delle richieste arrivate da persone adulte è relativa alla possibilità di ricevere un supporto di mediazione linguistica al fine di parlare con minori e migranti adulti accolti nelle strutture (50%). Il 13% delle persone ha chiesto consulenza ed orientamento in merito ai cambiamenti introdotti dall'emergenza sanitaria, in particolare

rispetto alle modifiche inerenti all'assistenza, inclusione, integrazione (Collocamento, Lavoro, Trasferimento, Salute, Scuola, Sport, Formazione, Tirocinio, Ospitalità migranti adulti, Proroga accoglienza, etc.). Risultano il 10% le richieste di informazioni relativamente alle procedure documentali/Quesiti Amministrativi (Ricorso, Protezione Internazionale/Commissione Territoriale, Regolamento accoglienza/Presenza in carico MSNA, Conversione PdS/Parere Direzione Generale, Raggiungimento Maggiore età, Rinnovo PdS, Prosieguo amministrativo).



2.5. Intervento attivato

Anche per gli adulti gran parte degli interventi erano tesi ad affiancarli e assisterli linguisticamente in particolare nella loro interazione con i minori. Inoltre sono state date informazioni inerenti alle restrizioni e raccomandazioni per contrastare la diffusione del virus COVID-19. Altri interventi attivati sono stati relativi all'orientamento legale e ai servizi attivi sul territorio.



III. ALCUNI CASI E TEMI EMERSI NEL 2020*

a) Collocamento in un luogo sicuro

Per le esigenze di soccorso e di protezione immediata, il minore deve essere collocato, su disposizione dei servizi sociali competenti, in una struttura di accoglienza per minori in grado di assicurare condizioni di vita adeguate alla minore età. In base alla legislazione vigente, i minori devono essere collocati in strutture governative di prima accoglienza per poi essere trasferiti entro un mese in una struttura di seconda accoglienza nell'ambito del circuito del "Sistema Accoglienza e Integrazione" (SAI).

Nel caso di una chiamata da parte di un minore che si trova per strada, bisognoso di protezione e di collocamento in un luogo sicuro, gli operatori della Helpline svolgono immediatamente un'informativa *child friendly* e cercano di comprendere la reale situazione del minore. Se il minore risulta effettivamente senza figure adulte di riferimento, gli operatori della Helpline lo indirizzano ad uno dei soggetti preposti per la sua protezione sul territorio (servizi sociali del Comune, organizzazioni non governative, commissariati etc.).

Riad, 16 anni, MSNA della Tunisia

Durante la piena emergenza sanitaria dovuta al Covid-19, alla Helpline arriva una chiamata da parte di un minore che informa di essere in un Paese europeo e di voler essere aiutato per tornare in Italia. Il giovane *Riad* non dichiara sin da subito, le motivazioni che lo spingono a voler tornare in Italia e racconta di aver ricevuto i nostri contatti dai colleghi in frontiera, circa un mese prima di attraversare il confine.

A poco a poco *Riad* inizia ad aprirsi e piangendo dichiara di voler fare ritorno in Italia, racconta di trovarsi da un mese per strada dove dorme ogni notte, di essere stato aggredito fisicamente e di aver subito abusi, di vivere un momento tragico, di essersi auto lesionato, esprimendo tutta la sua disperazione che lo spinge a voler compiere atti ancora più estremi. A *Riad* viene fornito subito un ascolto dedicato e gli viene consigliato di recarsi appena possibile in ospedale per medicare le ferite ma lui non vuole andare. Vista la situazione di emergenza, la HL si attiva immediatamente per contattare diverse realtà locali e, dopo diversi tentativi, trova risposta da parte di una associazione che riesce il giorno stesso ad individuare *Riad* e ad andare a prenderlo con l'ambulanza nel posto indicato.

Riad sembra finalmente al sicuro e gli operatori che lo hanno preso incarico ci rassicurano che potrebbe essere accolto in una struttura dedicata all'accoglienza dei minori. Tuttavia alcuni giorni dopo *Riad* chiama nuovamente la HL dichiarandosi deciso a lasciare il Paese, dove non si è sentito accolto, e a proseguire il suo viaggio in un altro Paese europeo. Nonostante gli operatori della HL lo abbiano invitato a non correre nuovi rischi dovuti ad un eventuale nuovo viaggio e alla Pandemia Covid *Riad* parte ugualmente.

Viene quindi effettuato un passaggio con colleghi StC del Paese di riferimento che fortunatamente trovano subito un'accoglienza a *Riad* presso una struttura dedicata. Successivamente *Riad* contatta gli operatori della HL per dirgli che sta bene e per metterli al corrente della sua soddisfazione per gli incontri avuti con gli operatori della nuova struttura, dimostrando uno stato più sereno rispetto al primo contatto con il nostro servizio.

Ci sarà altra strada da fare per *Riad* per superare i traumi subiti; tuttavia è ora collocato in un luogo sicuro e protetto dove può cominciare un percorso di inclusione.

* Tutti i nomi riportati nelle storie sono di fantasia

Hassan, cittadino adulto del Bangladesh

Hassan chiama il numero verde HI e riferisce di aver incontrato per strada un giovane connazionale, *Iqbal*, il quale sostiene di essere un minore straniero non accompagnato e di necessitare di un collocamento in una struttura. Gli operatori HI effettuano un passaggio con i colleghi di Civico Zero del luogo di riferimento e rilasciano ad *Hassan* i contatti del centro, dandogli indicazioni su come arrivare e accompagnare *Iqbal*. Una volta arrivato a Civico Zero *Iqbal* viene preso in carico dai colleghi che lo accompagnano per l'identificazione al fine di un collocato in una struttura per minori.

Qualche giorno dopo *Hassan* richiama gli operatori HI e ringrazia del supporto ed orientamento ricevuto per mettere in protezione *Iqbal*.

b) Informativa legale - Mediazione linguistico/culturale

L'attività di informativa legale è volta ad aiutare i minori stranieri non accompagnati che giungono in Italia a orientarsi nel sistema di protezione e accoglienza e informarli sui loro principali diritti e doveri: - identificazione, accertamento dell'età, segnalazione, ruolo del tutore, tipologie di permesso di soggiorno e relativa conversione – accesso ai diritti: istruzione, assistenza sanitaria, iscrizione anagrafica, percorsi professionalizzanti.

Durante la Pandemia gran parte degli interventi attivati (più del 60%) è stato svolto per affiancare e assistere linguisticamente la ricezione e il rilascio di informazioni inerenti alle restrizioni, così come alle raccomandazioni per contrastare la diffusione del virus COVID 19. Un lavoro di facilitazione nella comunicazione e la comprensione, sia a livello linguistico che culturale, tra gli ospiti nei centri e gli operatori dei servizi (collegi StC, operatori esterni, psicologi, assistenti sociali, operatori legali).

Il servizio Helpline ha compiuto un notevole sforzo per l'abbattimento delle barriere linguistiche effettuando interventi di conferenza telefonica con numerose persone, come gli operatori, i tutori, minori/adulti migranti e gli stessi collegi StC, situati in luoghi diversi, impossibilitati a recarsi nelle strutture, riuscendo a svolgere colloqui da remoto. Un lavoro svolto con l'obiettivo di ascoltare, sostenere, mediare, informare e orientare ai servizi, promuovendo un modello positivo di accoglienza verso coloro che arrivano in Italia.

Collegi StC

I collegi chiedono supporto linguistico Helpline al fine di facilitare, attraverso la mediazione, il rilascio di una informativa legale e di informazioni sanitarie ad un gruppo di 40 MSNA provenienti dall'Eritrea e collocati presso una struttura temporanea.

Gli operatori HI forniscono la mediazione linguistica per comunicare ai minori informazioni in merito alle procedure sanitarie e su tamponi per il coronavirus a cui saranno sottoposti prima di essere trasferiti in strutture per i minori. Ai minori viene inoltre rilasciata un'informativa legale sull'identificazione e sulle dichiarazioni delle corrette generalità così come sulle procedure documentali e il diritto di ricongiungersi con i familiari in altri Paesi europei.

Conclusa l'informativa alcuni minori dichiarano di essere stati identificati erroneamente durante lo sbarco e di voler correggere alcuni dati sensibili. Attraverso l'ausilio linguistico HI vengono così raccolti i dati corretti e comunicati al personale della struttura per procedere con la richiesta di rettifica.

Luca, Tutore italiano

Luca si rivolge al numero verde Helpline per chiedere assistenza di mediazione linguistica al fine di comunicare con *Mohammed*, un minore di 17 anni proveniente dalla Somalia, del quale è stato nominato tutore.

Agli operatori HL viene riferito che il minore è ricoverato da circa un mese presso un ospedale per un problema di salute e rifiuta di seguire la terapia prescritta così come rifiuta di assumere qualsiasi cibo. Gli operatori HL provvedono ad organizzare e facilitare, attraverso la mediazione linguistico-culturale, un colloquio tra Luca e Mohammed, alla presenza anche del medico, per far capire a Mohammed il ruolo del tutore e spiegare gli esiti degli esami effettuati ed in fine informarlo della possibilità di essere collocato in una struttura per minori non appena sarà dimesso dall'ospedale, portandolo alla comprensione di quanto è importante seguire la terapia e alimentarsi per poter lasciare quanto prima l'ospedale. Mohammed piano piano riprende a nutrirsi e a seguire la terapia. Il medico in seguito contatta più volte la HL per ricevere sostegno linguistico e, man mano, informare Mohammed sull'andamento della sua situazione sanitaria, mentre poco prima della dimissione Luca chiede ulteriore supporto per comunicargli che l'assistente sociale del Comune ha inviato la richiesta per il suo collocamento in una comunità di accoglienza.

L'intervento della Helpline risulta dunque fondamentale per facilitare il dialogo tra tutte le parti e per supportare il minore in un momento difficile del suo inserimento in Italia.

c) Inclusione e integrazione

La pandemia ha sospeso l'esecuzione di gran parte dei percorsi d'integrazione avviati dai MSNA causando criticità oggettive e generando difficoltà soprattutto per i neomaggiorenni che hanno assistito all'interruzione e sospensione dei loro percorsi e dei progetti di integrazione.

Se a chiamare è un minore che ha necessità di aiuto per essere inserito in un percorso scolastico o formativo, gli operatori della Helpline svolgono un colloquio ed un'informativa *child friendly* sulla situazione giuridica dei minori stranieri non accompagnati in Italia e procedono ad effettuare un contatto con il personale della struttura/tutore per comprendere le aspirazioni del ragazzo e le possibilità offerte dal territorio in cui è collocato.

Thomas, neomaggiorenne del Benin

Thomas, arrivato in Italia quando aveva 15 anni, è stato in contatto con la Helpline sin da quando era minore, ricevendo supporto durante le procedure documentali e di inserimento. A marzo 2019, in seguito alla richiesta di protezione, viene ascoltato dalla Commissione Territoriale e svolge 11 ore di colloquio in lingua Italiana. La C.T. rilascia un parere negativo e Thomas presenta un ricorso contro la decisione ottenendo un'udienza con il Giudice, udienza che viene rimandata al 2021 a seguito della Pandemia per Covid-19.

In questi anni Thomas si è impegnato molto facendo tantissime attività, dalla lingua italiana alla scuola superiore, ottenendo il diploma e superando gli esami con il massimo dei voti. Gli operatori HL lo hanno orientato sulle possibilità di inclusione come tirocinio formativo e progetti Fami del Comune in cui si trova. Aiutato anche dalla struttura Thomas partecipa ai bandi regionali e viene selezionato per un tirocinio formativo, nel frattempo frequenta un corso d'informatica per prendere la patente ECDL (Patente europea per l'uso del computer).

Nonostante la Pandemia Thomas è riuscito ad andare avanti nel suo percorso di inclusione supportato dal lavoro di rete svolto dalla Helpline insieme agli operatori della struttura che lo ha in accoglienza.

d) Rilascio Documenti

Al MSNA può essere rilasciato un permesso di soggiorno per minore età, valido fino al compimento della maggiore età. Esso viene rilasciato al MSNA, anche in assenza del tutore, solo per il fatto di essere minore. Il rilascio non è condizionato al possesso di un passaporto, che, se disponibile, si allega alla richiesta. Il permesso per minore età può

essere convertito al raggiungimento della maggiore età, ai sensi dell'artt. 2 o 4 della legge 4 maggio 1983, n.184, e può essere rilasciato un permesso di soggiorno per studio, accesso al lavoro, per lavoro subordinato o autonomo. Nel caso di una chiamata da parte di un minore che lamenta un ritardo nel rilascio del permesso di soggiorno per minore età o per la conversione dello stesso, gli operatori della Helpline svolgono un'informativa *child friendly* per raccogliere informazioni sullo stato di richiesta dei documenti. Se il minore non è edotto sui propri diritti, viene informato sul percorso amministrativo-legale che dovrebbe compiere in Italia. In caso di necessità gli operatori della Helpline si mettono in contatto con il responsabile della struttura, con il tutore, se già nominato, per gestire la procedura amministrativa relativa al rilascio/conversione dei documenti, prestando servizi di orientamento legale e supporto linguistico.

Sara, operatrice Siproimi, italiana

Sara chiama la Helpline per chiedere informazioni sul rilascio del Passaporto e contatti dei Consolati spiegando di non riuscire a verificare l'esito della richiesta di Passaporto, fatta per conto di *Samir*, un neomaggiorenne che vorrebbe convertire il PdS per minore età ad uno per studio.

Come da prassi vengono rilasciate informazioni e condivise le schede del progetto Pass4you, un progetto promosso da Intersos e ASGI e supportato da Save the Children per facilitare le procedure legate al rilascio del passaporto dei MSNA non richiedenti asilo. Per ulteriore supporto sul territorio, il caso viene condiviso con i colleghi in loco che entrano in contatto con la struttura, in seguito *Samir* riesce a contattare il Consolato di riferimento e a ritirare il suo Passaporto, indispensabile per la conversione del PdS.

Lami, neomaggiorenne della Nigeria

Lami durante il suo percorso di integrazione è stato spesso supportato dalla Helpline ed orientato sulle procedure documentali, terminato il progetto di accoglienza è andato a vivere in affitto insieme ad altri neomaggiorenni, trovando un lavoro presso un agriturismo.

A maggio 2020 scade il suo PdS per motivi umanitari e si rivolge agli operatori HI per chiedere assistenza poiché il suo datore di lavoro non procede a rinnovare il contratto lavorativo a causa del permesso di soggiorno scaduto. La HI si mette così in contatto con il datore rilasciando consulenza in merito alla proroga degli atti amministrativi in scadenza e la sospensione dei termini dei procedimenti amministrativi pendenti alla data del 23.02.2020 o iniziati successivamente (art. 103, comma 1, D.L. n. 18/20) in riferimento all'applicazione del decreto legge per l'emergenza sanitaria causata dal COVID 19, inviando inoltre, per mezzo mail, materiale informativo inerente ai rinnovi dei PdS.

Lami procede così all'invio della richiesta di conversione ma, per criticità dovute alla pandemia, l'azienda dove lavora si trova costretta a chiudere. Di conseguenza *Lami* viene informato della possibilità di chiedere un PdS per attesa occupazione e inoltra la richiesta per attesa occupazione, riuscendo ad ottenere un appuntamento per il fotosegnalamento presso la Questura di riferimento.

e) Tutore volontario

Il tutore viene nominato dal giudice per ogni persona minorenni presente sul territorio italiano priva di figure che possano esercitare la responsabilità genitoriale su di lui o su di lei. Il tutore agisce in nome e per conto del tutelato compiendo per suo conto atti giuridici e deve avere cura della persona del minore e, eventualmente, amministrarne i beni. La legge n. 47 del 7 aprile 2017, promuovendo una buona prassi già presente in Italia, ha previsto che, presso ogni Tribunale per i Minorenni, fosse istituito un elenco dei tutori volontari, a cui possono essere iscritti privati cittadini, selezionati e adeguatamente formati, da parte dei garanti regionali per l'infanzia e l'adolescenza, disponibili ad assumere la tutela di un MSNA.

Nell'ambito di un colloquio approfondito con il cittadino interessato, gli operatori della Helpline forniscono consulenza sull'istituto della tutela volontaria nonché sulle modalità per iscriversi alle liste presso il Tribunale per i

Minorenni di ogni circondario, inviano telematicamente sia il testo del bando della Regione di riferimento che il modulo per presentare la domanda, oltre alle Linee guida del Ministero sulla tutela e la responsabilità dei tutori. Successivamente all'approvazione della Legge del 7 aprile 2017, n. 47, le chiamate da cittadini privati hanno evidenziato la particolare sensibilità sul tema minori stranieri non accompagnati. Diverse persone hanno chiesto il supporto e l'orientamento per comprendere le modalità di partecipazione ai bandi regionali pubblicati dai Garanti Regionali per l'Infanzia e l'Adolescenza.

Elisa, cittadina italiana

Al servizio Helpline perviene una mail con richiesta di informazioni in merito alla possibilità di adottare o prendere in affido un MSNA. Gli operatori Helpline contattano telefonicamente l'utente, *Elisa*, che racconta del suo grande desiderio di aiutare i minori che si trovano in Italia senza genitori. *Elisa* viene informata in merito alla procedura di affidamento familiare nonché selezione e iscrizione all'albo dei tutori volontari.

A seguito della consulenza *Elisa* riferisce di voler procedere a contattare i Servizi sociali del territorio per avviare la sua disponibilità e richiesta di diventare una famiglia affidataria, nel frattempo vorrebbe anche partecipare al bando di selezione per diventare tutrice volontaria.

L'operatore Helpline fornisce tutta la documentazione esplicativa sul ruolo e sulle responsabilità dei tutori:

-Faq del Garante per l'infanzia e dell'adolescenza;

-Linee guida per la selezione, formazione e iscrizione negli elenchi dei Tutori volontari (ex art. 11 della L. 7 aprile 2017, n. 47);

-Bando della Regione di riferimento/Modulo domanda di partecipazione.

f) Ricongiungimento familiare

In considerazione del superiore interesse del minore la normativa riconosce al MSNA il diritto ad ottenere il ricongiungimento dei propri familiari.

Se un MSNA richiedente protezione internazionale ha un familiare o un parente regolarmente soggiornante in un altro stato europeo, il MSNA ha diritto, a determinate condizioni, di essere trasferito regolarmente in quello stato ai sensi del Regolamento Dublino (art. 8.1 del Regolamento UE 604/2013), in base al quale, nell'interesse superiore del minore, costui ha diritto a ricongiungersi con i propri familiari residenti in altro Stato dell'Unione. Occorre sottolineare come l'ascolto del minore sia elemento essenziale nella valutazione e determinazione del suo superiore interesse, fondamentale per l'individuazione delle vulnerabilità e dei bisogni, compresa l'esigenza di ricongiungersi con familiari e parenti.

Nel caso di una chiamata da parte di un minore che risulta avere membri della propria famiglia in un altro Paese europeo, gli operatori della Helpline svolgono un'informativa *child friendly* al fine di comprendere la reale volontà del minore a ricongiungersi ai propri parenti ed effettuano l'informativa generale sui requisiti per accedere alla procedura di ricongiungimento familiare.

Filimon, 16 anni, MSNA dell'Eritrea

Filimon entra in contatto con la Helpline informando di essere arrivato in Italia dalla Libia attraverso i corridoi umanitari e di avere un cugino in Nord Europa con il quale vorrebbe ricongiungersi.

La HI inizia così ad assistere *Filimon* nella relazione con il personale della struttura e con la sua tutrice, rilasciando supporto di mediazione culturale e linguistica durante tutto il suo percorso di accoglienza, in attesa del suo trasferimento nel Paese di destinazione tramite il ricongiungimento familiare.

A dicembre del 2019 arriva il parere positivo, viene programmato il suo viaggio per il mese di marzo 2020, nel pieno inizio dell'emergenza sanitaria generata dal Covid-19, che inevitabilmente causa l'annullamento del viaggio. Superato il lock-down si riaccende la speranza di vedere conclusa la procedura di lì a poco, ma così non è, il trasferimento viene più volte organizzato e poi annullato, lasciando *Filimon* ancora in attesa.

Agli operatori HI *Filimon* inizia a confidare di essere stanco, nervoso, sfiduciato e di voler attraversare il confine e raggiungere autonomamente il Paese di destinazione per costruirsi un futuro accanto a suo cugino "piano piano sto perdendo tutte le speranze visto i costanti rinvii del mio trasferimento, ho paura di compiere 18 anni ed essere ancora qui ad aspettare". Comincia così un duro lavoro di sostegno e di mediazione, viene organizzato un colloquio con la tutrice, il cugino e *Filimon*, dove quest'ultimo viene informato dei rischi inerenti ad un viaggio da solo, delle criticità causate dalla pandemia che ha provocato la sospensione dei trasferimenti e rallentato le procedure. L'attenzione di *Filimon* viene portata sugli elementi positivi del suo percorso in Italia: conclusione della terza media, possibilità di frequentare corsi di informatica e inglese, ribadendo l'importanza di avere pazienza e attendere la riapertura dei voli per poter viaggiare in totale sicurezza e protezione.

Dopo quasi due anni, i passaggi burocratici sembrano superati, *Filimon* dovrebbe partire entro l'estate 2021, in attesa del suo trasferimento continua ad avvalersi dell'ausilio HI per rapportarsi con il personale della struttura così come con la sua

Ricongiungimento familiare: criticità

L'iter per realizzare il ricongiungimento familiare in relazione al Regolamento Dublino III comporta una tempistica molto lunga. La procedura per il ricongiungimento familiare, innanzitutto, risente delle criticità del sistema di accoglienza per i minori quale ad esempio quella legata ai ritardi nella nomina del tutore: tale ritardo blocca l'avvio della procedura per la richiesta di protezione internazionale (numerose le segnalazioni di Uffici Immigrazione che non accettano la presentazione della richiesta di protezione internazionale in assenza del tutore, in violazione di quanto disposto dalla L. 47).

Ai ritardi dovuti alle pratiche amministrative, si aggiungono spesso le ordinarie difficoltà o comunque le tempistiche necessarie per l'accertamento del vincolo familiare, la raccolta dei documenti a riprova prima del suddetto vincolo, dell'idoneità del parente di prendersi cura del minore nonché la valutazione del suo superiore interesse.

Questo protrarsi indefinito dell'attesa genera nei minori, già traumatizzati dall'esperienza del viaggio e del distacco dalla famiglia di origine, un sentimento di

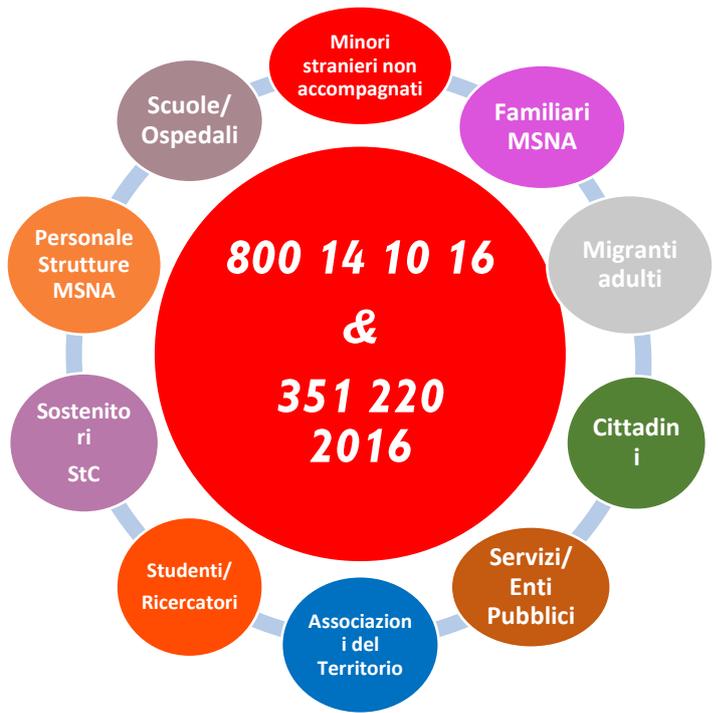
IV. IL SERVIZIO HELPLINE MINORI MIGRANTI: ATTIVITA' E MODALITA' DI INTERVENTO

Nato dalla volontà di dare gratuitamente un sostegno diretto e multilingue a tutti minori che arrivano in Italia, così come agli adulti di riferimento, la Helpline Minori Migranti offre ogni giorno un canale di comunicazione sicuro e facilmente accessibile.

Il servizio offre consulenza e ausilio, oltre che ai minori, agli operatori delle strutture, ai tutori, ai familiari, alle associazioni ed enti del territorio, favorendo il rapporto con gli enti pubblici e rappresentando un punto di riferimento per tutti coloro che sono quotidianamente a contatto con i minori stranieri non accompagnati.

Il servizio, nello specifico, si occupa di fornire:

- Ascolto per la raccolta di segnalazioni e analisi del bisogno
- Attività di informazione sulle procedure documentali e quesiti amministrativi
- Informazione e orientamento/facilitazione ai servizi sul territorio (legali, formativi, sanitari, alloggiativi, igienico-ambientali, di orientamento al lavoro, etc.)
- Mediazione linguistico-culturale
- Aiuto nella compilazione dei documenti/modulistica
- Traduzione e compilazione di piccoli testi e brevi documenti.



Modalità di intervento

Ricezione della chiamata: in base alla lingua parlata dall'interlocutore quest'ultimo viene messo in contatto con il mediatore linguistico culturale di competenza.

Colloquio: ascolto e supporto al fine di comprendere le condizioni di accoglienza, rilascio informativa legale *child friendly* sulla specifica situazione.

Presa in carico: registrazione sul database di tutti gli elementi necessari per fornire l'assistenza richiesta. Nel rispetto della normativa, se a chiamare è un minore straniero non accompagnato non viene mai chiesto il nome, ma viene registrato con i dati relativi a età, nazionalità, luogo di chiamata, nome centro, argomento della chiamata, intervento da svolgere e *follow-up*.

Operatività e Follow-up: pianificazione e start-up attività di intervento, verifica se il caso necessita di ulteriore supporto da parte del team StC presente sul territorio di riferimento o un orientamento verso altri servizi del territorio.

Valutazione delle attività: richiesta di feedback e valutazione degli obiettivi raggiunti.

Chiusura del caso: Archiviazione del caso da parte della Helpline con *follow-up*.

Attività

Mediazione linguistica: i mediatori culturali sono in grado di comunicare in maniera empatica ed efficace poiché conoscono gli usi ed i costumi delle diverse culture, conoscono i servizi del territorio nonché le norme e le leggi italiane, il loro supporto basato su un ausilio plurilingue durante il rilascio dell'informativa, dell'orientamento e del supporto rende il servizio facilmente utilizzabile dalla quasi totalità dei minori che arrivano in Italia. Il sostegno di mediazione linguistico-culturale non rappresenta un progetto a sé, ma è di supporto ed integrazione in rete in tutti quei progetti, servizi, che vedono il coinvolgimento e la partecipazione di minori stranieri.

Orientamento e informativa legale: l'operatore legale rilascia informazioni pratiche, approfondimenti legali o anche solo un consiglio ed un orientamento sui diritti dei MSNA, relativi alle procedure o problematiche su presa in carico del minore, nello specifico:

- a) informativa e orientamento legale child friendly ai MSNA;
- b) orientamento legale sulle procedure di accertamento dell'età, nomina del tutore, richiesta del permesso di soggiorno al momento dell'arrivo in Italia e al compimento dei 18 anni, affidamento familiare, ricongiungimento familiare, riunificazione familiare etc.;
- c) orientamento e supporto stragiudiziale nei percorsi di conversione, rinnovo del permesso di soggiorno e richiesta di protezione internazionale;
- d) informazioni e supporto sull'identificazione e applicazione di misure e procedure di protezione dei MSNA a difesa dei loro diritti rivolto a enti, istituzioni, organizzazioni, strutture, tutori e privati cittadini.

Segnalazione ai servizi sul territorio: attività di ascolto, analisi dei bisogni e orientamento agli altri servizi sul territorio. Se il minore si trova o è collocato in uno dei territori dove sono presenti progetti o servizi realizzati da Save the Children (ad es. Civico Zero, Punti luce), vengono allertati i referenti in loco, così che possano entrare in contatto con il minore e supportarlo direttamente nella soddisfazione dei suoi bisogni primari. In alternativa, ci mettiamo in contatto con la struttura di accoglienza del minore o con le istituzioni competenti sui diversi territori al fine di supportarli nel soddisfacimento delle esigenze del minore.



L'importanza della mediazione linguistico/culturale

Quando si opera all'interno di servizi dedicati ai minori migranti spesso ci si trova di fronte a persone per le quali la migrazione rappresenta un'esperienza che provoca un disagio silenzioso, difficile da comprendere e nella quale vanno sempre considerati punti di vulnerabilità e di attenzione, per questo è necessario l'intervento di una figura che sappia interpretare correttamente le ragioni del disagio e supporti gli operatori nell'ascolto e nella ricerca di soluzioni in un'ottica di miglioramento dei servizi offerti.

I mediatori linguistico culturali della Helpline operano con l'obiettivo di sensibilizzare gli adulti coinvolti nell'accoglienza dei minori rispetto agli aspetti culturali e religiosi che caratterizzano l'esperienza dei minori, aiutando gli attori coinvolti alla realizzazione di azioni che vanno incontro ai bisogni dei MSNA.

In che occasioni interviene la mediazione linguistico/ culturale:

- Per facilitare la comunicazione tra i minori e gli operatori (autorità di P.S., Servizi Sociali, Tribunali per i Minorenni, Centri di Accoglienza, operatori sanitari e altro) nella fase di prima accoglienza. Sin dal momento dello sbarco, infatti, il minore ha bisogno di un supporto nella propria lingua per trasmettere dati e informazioni, la funzione del mediatore è quindi fondamentale perché non solo facilita la comunicazione ma accorcia anche i tempi per trovare soluzioni immediate.
- Per dare un orientamento ai minori spiegando il posto in cui si trovano, quali saranno le persone che si prenderanno cura di loro, il luogo dove verranno trasferiti, le regole che dovranno seguire e rispettare, le proposte di formazione professionale o scelte di studi, e come muoversi nel territorio.
- Nei colloqui, nelle visite mediche e in tutte le occasioni di contatto utente-servizio il contributo del mediatore è quello di rassicurare il minore e condividere con lui le possibilità che si trova di fronte.
- Nell'assistenza agli operatori nella raccolta di informazioni biografiche, attraverso il racconto della storia personale del minore, informazioni sul sistema sociale, scolastico, sanitario del Paese d'origine, ect.
- Nella gestione dei conflitti che possono nascere in una comunità di accoglienza, spiegando le incomprensioni da entrambe le parti, facilitando il dialogo e le relazioni tra gruppi culturali diversi.

Buone pratiche nelle attività di mediazione linguistico-culturale della Helpline:

Ottica di empowerment

Lavorare in ottica di empowerment significa promuovere l'autonomia nella comunicazione e nella relazione tra operatori e minori stranieri, vuol dire essere in grado di incidere e favorire la collaborazione nella ricerca di soluzioni in base al contesto in cui ci si muove per individuare le risorse necessarie ad intraprendere determinate progettualità.

Equilibrare il "potere" tra chi chiede e chi dà le risposte significa abbattere le condizioni di esclusione e/o di minorità dovute alla non conoscenza della lingua e della cultura italiana, l'ottica di lavoro è quindi quella di creare autonomia nell'accesso ai servizi da parte dei minori e adulti stranieri ma anche di agevolare gli operatori dei servizi nel loro lavoro con utenti stranieri.

Ascolto attivo

Un elemento importante nei colloqui è saper verbalizzare, e restituire all'altro quello che si è capito di quanto ha detto, verificare la corrispondenza tra ciò che è stato detto, ciò che il minore voleva esprimere e ciò che è stato capito. L'ascolto attivo risulta incoraggiante per chi si deve esporre, facilita e aumenta la fiducia tra operatore italiano e minore straniero. Compito del mediatore è saper gestire questo tipo di comunicazione puntando via via ad una migliore definizione del problema, della soluzione o dell'affermazione che viene fatta in quel momento.

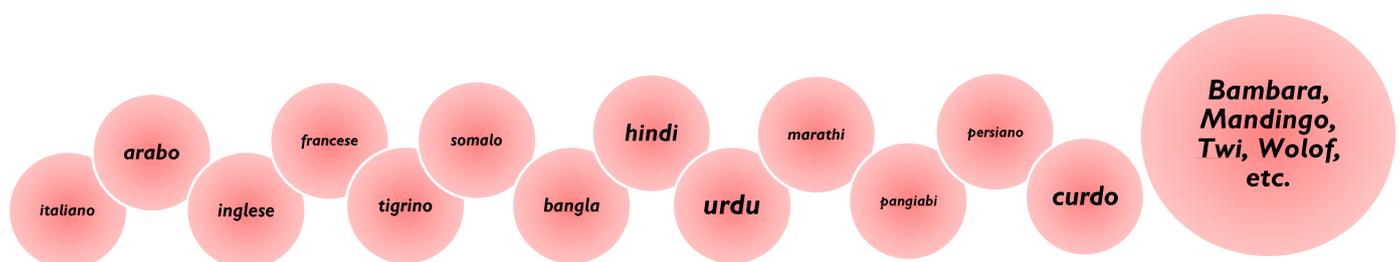
Costruzione di un rapporto di fiducia

Nel corso degli interventi linguistici della Helpline è emersa, sia per gli operatori italiani che per i minori e migranti adulti, l'importanza di avviare la relazione in modo positivo, lasciando ampio spazio all'esposizione e all'ascolto, ma soprattutto alla riflessione per avviare il processo di cambiamento. Se il clima di fiducia è buono, viene abbattuto il reciproco pregiudizio e si trovano soluzioni ai problemi attraverso una efficace collaborazione. Se il mediatore lavora in modo efficace crea uno spazio di comunicazione e di fiducia valido, allora aumenta la possibilità che nel colloquio i contraenti "cambino idea" trovino percorsi operativi e soluzioni innovative che singolarmente prima non avevano pensato. L'ausilio del mediatore apre e concretizza il ventaglio delle possibilità: rende evidente al migrante l'interessamento dell'operatore, il livello di accettazione delle differenze come ambito di possibilità.

Ottica interculturale

Il termine è stato scelto in modo consapevole per sottolineare la reciprocità del bisogno di chiarire e distendere la comunicazione e la relazione tra operatore e migrante. L'idea di simmetria e di reciprocità nell'interazione tra italiano e straniero, si collega alla considerazione che la soluzione dei problemi si trova nella collaborazione tra le due parti, che per essere efficace deve essere alla pari.

Le nostre Lingue



V. CONCLUSIONI

Secondo i dati resi disponibili dal Ministero dell'Interno, il numero e la composizione degli sbarchi hanno subito molte variazioni nel tempo in termini di nazionalità prevalenti, età e genere delle persone che arrivano in Italia, luoghi di

partenza e principali rotte percorse. Sebbene si sia sempre trattato di una popolazione prevalentemente maschile e di giovani adulti (gli uomini maggiorenni hanno sempre rappresentato oltre il 70% degli arrivi totali), la proporzione di donne e di minori accompagnati ha subito alcuni cambiamenti significativi nel tempo a seconda delle nazionalità prevalenti.

Su un totale di 34.154 persone arrivate in Italia al 31 dicembre 2020, 4.687 erano Minori Stranieri Non Accompagnati. Nonostante la Pandemia mondiale dovuta al Covid-19, il 2020 ha visto un incremento degli arrivi in Italia rispetto al 2018 e 2019. Il sistema di accoglienza ha dovuto quindi confrontarsi con diverse sfide poste sia dall'emergenza sanitaria che dall'incremento di numeri degli arrivi che, seppur lieve rispetto ad anni precedenti, è stato comunque rilevante in un anno così difficile.

I MSNA appena arrivati in Italia e quelli già presenti sul territorio si sono trovati a doversi confrontare con una situazione di forte disorientamento e stress spesso senza capire bene quale impatto i numerosi cambiamenti normativi imposti dal Covid avrebbero avuto sulle loro vite.

In questo anno di pandemia ed emergenza sanitaria il servizio offerto dalla Helpline è risultato ancora più importante per i minori stranieri e per tutti gli attori coinvolti nella loro accoglienza, per supportare gli stessi e fugare gli innumerevoli dubbi emersi a seguito dei frequenti cambiamenti di scenario e dei continui DPCM che hanno spesso generato un senso di apprensione e frustrazione.

Il lavoro di ascolto e assistenza svolto dalla Helpline Minori Migranti ha permesso di far emergere i bisogni dei minori di essere rassicurati, ascoltati e al tempo stesso guidati.

Spesso i minori, nonché i neomaggiorenni, hanno dimostrato grande fiducia negli operatori della Helpline, tanto da condividere i loro obiettivi, raccontando di voler lavorare e aiutare le proprie famiglie lontane. Molti non vogliono restare in Italia, ma coltivano l'obiettivo di raggiungere parenti già da tempo immigrati in altri Paesi d'Europa: vogliono andare a vivere in Svezia, in Francia, in Danimarca, in Germania. In questi casi è fondamentale fornire le informazioni necessarie al fine di far compiere a questi minori e neomaggiorenni una scelta consapevole e ponderata ed eventualmente intraprendere, legalmente e in sicurezza, l'eventuale viaggio e trasferimento. Un viaggio che, con la diffusione della pandemia risulta oggi ancor più difficile da intraprendere. È importante, dunque, che al minore straniero non accompagnato sia fornita tutta l'assistenza necessaria, attraverso un'informativa legale *child friendly* nella lingua parlata e compresa dal minore, al fine di informarlo dei propri diritti e delle possibilità che l'Italia gli offre.

Il 2020 è stato molto complicato anche per i MSNA e neomaggiorenni che hanno scelto di intraprendere percorsi di inclusione in Italia attraverso corsi di formazione professionale, di lingua, borse lavoro, percorsi che durante la Pandemia sono stati sospesi e spesso interrotti.

Anche in questi casi il supporto nell'orientamento delle opportunità e/o l'informativa legale e nella lingua del minore o neomaggiorenne è stata fondamentale per trovare percorsi alternativi o per rassicurare i ragazzi in un momento difficile.

Numerosi minori che sono entrati in contatto con la Helpline hanno mantenuto il contatto con gli operatori per chiedere supporto anche da neo maggiorenni, rilasciando a loro volta i nostri contatti ai loro amici.

Negli anni la Helpline, oltre a fornire un immediato supporto, ha rappresentato anche un osservatorio privilegiato e stabile sulle condizioni in cui vivono i minori stranieri non accompagnati. Un canale in grado di fornire risposta alle tante e critiche situazioni che possono pregiudicare i diritti dei minori. Infine ha rappresentato uno strumento utile per mettere in connessione le diverse reti di sostegno e di aiuto con coloro che ne hanno bisogno.

HELPLINE
Save the Children



HELPLINE

MINORI MIGRANTI - CHILDREN ON THE MOVE - MINEURS MIGRANTS - المهاجرين القصر - የሥነሰልጣን ስጦታ ሰጪ - CARUURTA DA'DA YAR OO TAHRIBKA AH - মাইনর ইমিগ্রান্টস (যারা ১৮ বছর এর নিচে)

Numero verde

Free line



Numero vert

الرقم المجاني

የአድቦ ስልጠና

ধীন লাইন নম্বর (ফ্রী)

LAMBARCA LACAG LA'ANTA AH

800 14 10 16

Lycamobile

351 220 2016

SERVIZIO TELEFONICO GRATUITO MULTILINGUE - ATTIVO DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ

DALLE ORE 10:00 ALLE ORE 17:00

FREE MULTILINGUAL TELEPHONE SERVICE - ACTIVE FROM MONDAY TO FRIDAY

FROM 10:00 TO 17:00

SERVICE TÉLÉPHONIQUE MULTILINGUE GRATUIT - ACTIF DU LUNDI AU VENDREDI

DE 10H00 À 17H00

خدمة هاتفية مجانية متعددة اللغات - متوفرة من يوم الإثنين إلى يوم الجمعة من الساعة العاشرة صباحاً إلى الساعة الخامسة مساءً

የአድቦ ስልጠና ብዙኛ ቋንቋዎች ይሰጣል - ከሰዓት 10:00 ከሰዓት 17:00 ስላለው ሰዓት 5:00 ሳይሆን

ADEEG TELEFOON OO LUQADO KALA DUWAN LEH - WAXUU SHAQEYYA ISNIINTA ILAA IYO

JIMCAHA LAGA BILAABO 10:00 SUBAXNIMO ILAA 17:00 GALABNIMO

ফ্রি টেলিফোনে সার্ভিস। বিভিন্ন ভাষায় চালু থাকে সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল ১০:০০ টা থেকে বিকাল ৫:০০ টা পর্যন্ত

Lavoriamo ogni giorno con passione, determinazione e professionalità in Italia e nel resto del mondo per dare ai bambini l'opportunità di nascere e crescere sani, ricevere un'educazione ed essere protetti. Quando scoppia un'emergenza, siamo tra i primi ad arrivare e fra gli ultimi ad andare via. Collaboriamo con realtà territoriali e partner per creare una rete che ci aiuti a soddisfare i bisogni dei minori, garantire i loro diritti e ascoltare la loro voce. Miglioriamo concretamente la vita di milioni di bambini, compresi quelli più difficili da raggiungere.

Save the Children, da oltre 100 anni, lotta per salvare i bambini a rischio e garantire loro un futuro.



Save the Children

Save the Children Italia Onlus

Piazza di San Francesco di Paola, 9
00184 Roma

Tel: (+39) 06.480.700.1

Fax: (+39) 06.480.700.39

info.italia@savethechildren.org

savethechildren.it