

# PROGETTO INTERACT

RAPPORTO FINALE SULLE  
METODOLOGIE E SUGLI STRUMENTI  
DI SENSIBILIZZAZIONE



Save the Children è la più grande organizzazione internazionale indipendente che lavora per migliorare concretamente la vita dei bambini in Italia e nel mondo. Esiste dal 1919 e opera in 119 paesi per garantire a tutti i bambini salute, protezione, educazione, sviluppo economico, sicurezza alimentare e promuovere la partecipazione di tutti i minori. Inoltre risponde alle emergenze causate da conflitti o catastrofi naturali. Save the Children è stata costituita in Italia alla fine del 1998 come Onlus e ha iniziato le sue attività nel 1999. Oggi è una Ong riconosciuta dal Ministero degli Affari Esteri. Da più di 10 anni lavora in Italia per proteggere i minori, in particolare i minori migranti; per educare i ragazzi all'uso delle nuove tecnologie e contrastare la pedopornografia; per promuovere i diritti dell'infanzia e combattere la povertà, l'abbandono scolastico e il disagio. Inoltre lavora per rispondere prontamente alle emergenze e supportare i bambini e le famiglie.



Save the Children Romania è un'organizzazione, la cui *mission* è garantire uguali opportunità a tutti i bambini, indipendentemente dalla loro provenienza, avvalendosi della propria competenza nonché esercitando pressione sui legislatori e mobilitando i leader della società civile. Save the Children Romania promuove i diritti dei minori da 20 anni, secondo quanto stabilito dalla Convenzione sui Diritti del Bambino delle Nazioni Unite. Più di 600.000 minori sono stati coinvolti in programmi educativi, di assistenza medica e di protezione sociale, così come in programmi volti a stimolare la loro partecipazione in attività di promozione e riconoscimento dei propri diritti.



La Animus Association Foundation lavora a sostegno di famiglie e minori a rischio e vittime di violenza. Fondata nel 1994 come organizzazione non governativa per le donne, si prefigge lo scopo di garantire uno spazio in cui donne e bambini vittime di violenza possano ricevere un aiuto professionale. Nel 2001, ha ottenuto lo statuto di organizzazione di pubblica utilità. La *mission* di Animus è quella di promuovere una sana comunicazione tra le persone e l'eguaglianza di genere nella società bulgara, cui adempiamo sviluppando servizi e programmi psicoterapeutici accessibili che offrano un aiuto competente e professionale; promuovendo atteggiamenti sociali di tolleranza verso le differenze, il rispetto della sofferenza e la non accettazione della violenza; sviluppando e implementando progetti e programmi a sostegno di donne e bambini; agendo da intermediari tra le istituzioni statali e le organizzazioni non governative.



Save the Children Italia Onlus  
Via Voltorno 58, 00185 Roma  
tel +39 06 480 70 01  
fax +39 06 480 70 039  
info@savethechildren.it

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

# PROGETTO INTERACT

RAPPORTO FINALE SULLE  
METODOLOGIE E SUGLI STRUMENTI  
DI SENSIBILIZZAZIONE



CO-FINANZIATO  
DALLA COMMISSIONE  
EUROPEA



Save the Children  
Italia ONLUS



# PROGETTO INTERACT

RAPPORTO FINALE SULLE  
METODOLOGIE E SUGLI STRUMENTI  
DI SENSIBILIZZAZIONE

**QUESTA PUBBLICAZIONE È STATA REALIZZATA  
DALLO STAFF DEL PROGETTO INTERACT:**

Marina Angelova, Kristina Nenova, *Animus Association Foundation*

Sarah Di Giglio (Ed), Margherita Lodoli,  
Giulia Mancuso, Elisa Vellani, *Save the Children Italy*

Andreea Pufu, *Save the Children Romania*

**IMMAGINI**

Le immagini presenti nel rapporto provengono  
dai materiali di sensibilizzazione del progetto INTERACT  
scaricabili dal sito web [www.interactonline.eu](http://www.interactonline.eu)

*Fotografie per l'Italia* Umberto Duca

*Video per l'Italia* Laura Di Pasquale

**TRADUZIONE**

Rita Balestra

**PROGETTO GRAFICO E IMPAGINAZIONE**

Vinci&Partners, Roma

**STAMPA**

Valprinting, Nepi

**PUBBLICATO DA**



Save the Children  
Italia ONLUS  
Via Volturmo 58  
00185, Roma  
Italia

STAMPATO NEL MESE DI DICEMBRE 2012



CO-FINANZIATO  
DALLA COMMISSIONE  
EUROPEA



Save the Children  
Italia ONLUS

<b>1. DESCRIZIONE GENERALE DEL PROGETTO</b>	4	<b>3. SENSIBILIZZAZIONE ATTIVITÀ E MONITORAGGIO</b>	32
<b>2. LAVORO PRELIMINARE PER LO SVILUPPO DEI MATERIALI E DELLE ATTIVITÀ DI SENSIBILIZZAZIONE</b>	12	<b>Quadro metodologico: attività e materiali di sensibilizzazione e formazione, e meccanismo di monitoraggio e valutazione</b>	34
<b>Conduzione della ricerca bibliografica (<i>desk analysis</i>) e dell'indagine con il <i>target group</i> per l'aggiornamento delle informazioni pregresse sulla violenza connessa all'uso delle nuove tecnologie</b>	14	<b>RAPPORTI PAESE</b>	37
<b>2.1 BULGARIA</b>	16	<b>3.1 BULGARIA</b>	38
Background	16	Materiali di sensibilizzazione e formazione	38
Violenza attraverso l'uso dei media e minori a rischio: conclusioni principali della <i>desk analysis</i> e risultati dell'indagine	17	Laboratori di formazione per operatori	40
Consultazione dei minori: sviluppo e adattamento delle metodologie e dei materiali di sensibilizzazione e formazione esistenti	20	Laboratori con i minori	42
<b>2.2 ITALIA</b>	22	Meccanismo di monitoraggio e risultati della valutazione	46
Background	22	<b>3.2 ITALIA</b>	50
Violenza attraverso l'uso dei media e minori a rischio: conclusioni principali della <i>desk analysis</i> e risultati dell'indagine	23	Materiali di sensibilizzazione e formazione	50
Consultazione dei minori: sviluppo e adattamento delle metodologie e dei materiali di sensibilizzazione e formazione esistenti	26	Laboratori di formazione per operatori	52
<b>2.3 ROMANIA</b>	28	Laboratori con i minori	54
Background	28	Meccanismo di monitoraggio e risultati della valutazione	58
Violenza attraverso l'uso dei media e minori a rischio: conclusioni principali della <i>desk analysis</i> e risultati dell'indagine	29	<b>3.3 ROMANIA</b>	62
Consultazione dei minori: sviluppo e adattamento delle metodologie e dei materiali di sensibilizzazione e formazione esistenti	31	Materiali di sensibilizzazione e formazione	62
		Laboratori di formazione per operatori	63
		Laboratori con i minori	65
		Meccanismo di monitoraggio e risultati della valutazione	70
		<b>4. CONCLUSIONI E RACCOMANDAZIONI</b>	74

1.



# DESCRIZIONE GENERALE

DEL PROGETTO

# 1.

## INTERACT È UN PROGETTO FINANZIATO DAL PROGRAMMA DAPHNE III DELL'UNIONE EUROPEA,

della durata di 24 mesi, con Save the Children Italia capofila del progetto in collaborazione con la Animus Association Foundation come partner per la Bulgaria e Salvati Copiii (Save the Children) per la Romania.

Il progetto è rivolto a minori in situazioni di marginalità sociale e economica, che vivono in case famiglia o comunità per minori non accompagnati in Italia, o a minori privi di cure parentali che vivono presso istituti in Bulgaria e in Romania, e a rischio di tratta e di ogni forma di sfruttamento. Per diverse ragioni, tra cui la difficoltà di accesso all'istruzione e, per gli stranieri, nella comprensione di una nuova lingua, questi ragazzi potrebbero non ricevere tutte le informazioni e gli strumenti utili a tutelarsi da coloro che vorrebbero sfruttarli attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie, sia in termini di *grooming*, per lo sfruttamento sessuale in internet (produzione e diffusione di immagini di abuso), sia per l'eventuale reclutamento per questa e per altre forme di sfruttamento, come lo sfruttamento lavorativo.

Obiettivo principale del progetto Interact è stato quello di tutelare i minori privi di cure parentali dalla violenza connessa all'uso dei nuovi media, informandoli e supportandoli nell'utilizzo sicuro delle nuove tecnologie attraverso attività di partecipazione e la formazione di operatori preposti alla loro cura.

## GENERALE



### OBIETTIVI SPECIFICI DEL PROGETTO SONO STATI:

- 1. Consolidare la comprensione** del fenomeno della violenza connessa all'uso dei nuovi media in relazione ai minori non accompagnati in Italia e i minori in istituto in Romania e Bulgaria, attraverso un'aggiornata ricerca bibliografica costruita sull'esperienza del progetto REACT (*Raising awareness and Empowerment Against Child Trafficking-JLS/2007/ DAP-1/174*), e un'indagine che ha coinvolto il gruppo di riferimento (*target group*).
- 2. Sensibilizzare e formare** gli operatori che lavorano con i minori ospiti in istituti e in strutture di accoglienza nei paesi partner, sui temi della violenza perpetrata attraverso i nuovi media, attraverso lo sviluppo e l'adattamento di metodologie esistenti e di materiali di sensibilizzazione e/o di specifici corsi di formazione.
- 3. Promuovere un utilizzo sicuro e informato** delle nuove tecnologie da parte dei minori che vivono in istituti o in case famiglia separati dai propri genitori, coinvolgendo il nostro *target group* nello sviluppo e nell'adattamento di metodologie esistenti e dei materiali educativi e/o di sensibilizzazione, nonché nell'organizzazione di workshop educativi/di sensibilizzazione per istituti/strutture di accoglienza.

Nella prima fase del progetto ciascun partner ha contribuito ad una ricerca bibliografica sui rischi legati alle nuove tecnologie in relazione al *target* degli adolescenti cui si rivolge il progetto, e ad una ricerca esplorativa che ha coinvolto i minori residenti in istituti o in strutture di accoglienza. Queste attività, descritte nel capitolo 2, insieme alla mappatura dei materiali educativi e di sensibilizzazione esistenti, hanno rappresentato un utile lavoro preliminare per lo sviluppo di nuovi materiali e attività di sensibilizzazione del progetto.

A queste attività ha fatto seguito una consultazione intensa (72 ore) che ha coinvolto 10 o più adolescenti provenienti da istituti/strutture di accoglienza in ciascun paese. Attraverso le attività di consultazione sono stati creati dei materiali di sensibilizzazione per ragazzi, poi utilizzati nei successivi workshop con i minori ospiti degli istituti/strutture di accoglienza e con altri ragazze/i svolti in ciascun paese partner. Parallelamente a questa attività, si sono tenuti workshop volti a formare e sensibilizzare gli operatori che lavorano con il *target group* nelle stesse strutture di accoglienza.

Dall'inizio delle attività, è stato sviluppato e implementato un sistema di monitoraggio, applicato poi ad ogni fase del progetto, che si è servito di un numero di strumenti appositamente concepiti, tra cui la piattaforma web [www.interactonline.eu](http://www.interactonline.eu), per facilitare la comunicazione e lo scambio di buone prassi tra i partecipanti al progetto. La piattaforma web è stata svi-

luppata anche per essere il principale strumento per la diffusione dei materiali del progetto e per facilitare la comunicazione tra i minori target del progetto e tra gli operatori delle comunità e degli istituti, attraverso strumenti comunicativi come forum e blog. Lo scopo di questo rapporto finale è quello di descrivere i risultati e le conclusioni delle attività del progetto e di fornire un'analisi della valutazione della metodologia

per la creazione di materiali e delle attività di sensibilizzazione, volti ad informare i ragazzi ospiti in case famiglia e in istituti, sull'utilizzo sicuro delle nuove tecnologie, per prevenire e tutelarli dal rischio di sfruttamento e tratta. Nelle conclusioni, sono riportate le sfide e le raccomandazioni emerse nell'ambito del progetto, al fine di proteggere e di contribuire all'empowerment di questi ragazzi a rischio.

## COMUNITÀ DI ACCOGLIENZA E ISTITUTI COINVOLTI

### BULGARIA

Le sette strutture di accoglienza coinvolte nel progetto sono state individuate in precedenza, e hanno preso parte a tutte le fasi del progetto; si tratta di due case rifugio e di cinque istituti per l'assistenza all'infanzia.

**La Casa di Assistenza Medica e Sociale per Minori "Asen Zlatarov"** si trova a Sofia. La casa ospita 90 ragazzi, compresi orfani, bambini con genitori malati e bambini con genitori privati della loro podestà genitoriale. Hanno un'età compresa tra i 7 e i 18 anni e nella maggior parte dei casi non presentano alcun disturbo nello sviluppo psico-fisico.

**La casa rifugio "Sveta Petka"** a Sofia fornisce nell'emergenza un immediato supporto psicologico a donne e adolescenti vittime di violenza, che si trovano in una situazione di forte stress emotivo. Generalmente si tratta di minori che vengono accolti insieme alle proprie madri, oppure di minori non accompagnati segnalati dal dipartimento per la tutela dei minori. Il centro fornisce: assistenza psicologica d'emergenza/intervento sulla crisi, valutazione dei bisogni, valutazione del rischio, piano d'azione, sistemazione in alloggio, vestiario e articoli per l'igiene personale, aiuto umanitario. La capienza della struttura consente di ospitare sette persone contemporaneamente.

**La Casa di Assistenza Medica e Sociale per Minori "Konstanca Liapcheva"** si trova a Dolna Bania.

È una struttura per ragazzi dai 14 ai 18 anni, la cui missione è quella di assistere e proteggere i minori affidati alle loro cure.

Fornisce ricovero e accesso ai programmi scolastici e professionali, promuovendo la piena integrazione del minore nella società una volta adulto. L'istituto ospita 23 ragazzi e conta 11 membri dello staff.

**La casa rifugio "Viara, nadejda i lubov"** a Sofia, è un centro di accoglienza temporanea da 1 a 6 mesi per minori vittime di violenza e tratta. L'istituto può ospitare fino a 22 minori. Al momento dell'indagine erano presenti 13 ospiti di età compresa tra i 9 e i 18 anni. In quanto struttura protetta i ragazzi escono in casi eccezionali e devono essere necessariamente accompagnati.

**La Casa di Assistenza Medica e Sociale per Minori "Sveti Ivan Rilski"** a Razliv, ospita fino a 60 ragazzi. Questo istituto di assistenza minorile fornisce sistemazione a minori che vanno dai 7 ai 18 anni di età. I ragazzi non vengono accompagnati dal personale quando sono fuori dall'istituto e trascorrono spesso il loro tempo con altri ragazzi compagni dell'istituto.

**La Casa di Assistenza Medica e Sociale per Minori di Roman** ha una capienza di 60 posti ed è organizzato per accogliere ragazzi e ragazze di età compresa tra i 7 e i 18 anni. La missione di questo istituto di assistenza



all'infanzia è quella di garantire ai suoi ospiti i bisogni primari, la cura e la protezione e di assicurare loro un sostegno una volta divenuti adulti.

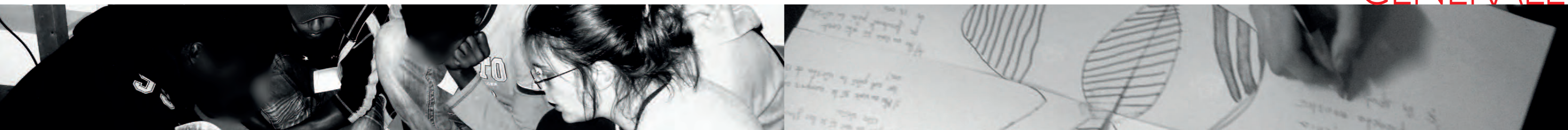
**La Casa di Assistenza Medica e Sociale per Minori "Asen Zlatarov"** di Vratza ospita fino ad 80 minori di età compresa tra i 7 e i 18 anni. Dalla ricerca è emerso come un singolo operatore abbia in carico più di 30 ragazzi: un numero eccessivamente elevato per un operatore che cerchi di garantire un ambiente positivo, accogliente e protettivo. "Asen Zlatarov" si prende cura di minori provenienti da contesti e bisogni molto diversi.

La decisione di coinvolgere istituti diversi nei diversi stadi del progetto Interact è frutto del processo di ristrutturazione e, di conseguenza, del processo di de-istituzionalizzazione degli istituti di assistenza minorile in corso in Bulgaria. Alcune di queste strutture, infatti, hanno dovuto sospendere le loro attività durante lo svolgersi del progetto.

L'indagine ha interessato le comunità di accoglienza e gli istituti situati a Sofia e a Dolna Bania (Istituti 1, 2, 3 e 4).

I corsi di formazione per operatori hanno interessato quattro strutture di accoglienza – partner associati del progetto Interact ed altri (Istituti 2, 3, 5 e 7). In totale, sono stati otto gli operatori formati.

I laboratori per minori hanno interessato quattro comunità di accoglienza per testare l'efficacia dei materiali e delle attività di sensibilizzazione. Un istituto è stato sostituito perché in quel momento non era in grado di portare avanti la partnership, così sono stati coinvolti i ragazzi dell'istituto di Roman al posto di quelli di Dolna Bania (Istituti 2, 5, 6 e 7). Nel complesso, i diretti beneficiari di tutte le attività del progetto sono stati 240 minori potenzialmente esposti alla violenza attraverso l'uso dei media, e che vivono presso istituti o in comunità di accoglienza, e 42 operatori che lavorano con loro.

**ITALIA**

Le 5 strutture di accoglienza coinvolte nel progetto sono state individuate in una fase preliminare e hanno preso parte a tutte le fasi del progetto. Si tratta in particolare di: una struttura di "prima accoglienza" ad Agrigento, in Sicilia (Papa Giovanni XXIII), che ospita quasi esclusivamente ragazze migranti non accompagnate; una struttura "educativa" nelle Marche (Casa di Mattoni, Fermo) per adolescenti migranti maschi non accompagnati; e tre strutture a Roma, comprendenti due comunità di "prima accoglienza" (CPAM Riserva Nuova, CPAM Torre Morena) e una comunità "educativa" (Comunità Tre Pini), tutte e tre sono destinate solo a ragazzi.<sup>1</sup>

A queste strutture, di volta in volta se ne sono aggiunte altre per ragioni diverse.

Nell'**indagine**, abbiamo coinvolto la casa famiglia Fiore del Deserto, situata a Roma e rivolta esclusivamente a ragazze adolescenti. In effetti, sebbene rappresentino una piccola percentuale di minori stranieri accolti in case famiglia in Italia, è stato ritenuto importante intervistare più ragazze migranti di diverse provenienze, anche per comprendere se il genere possa essere considerato un fattore di rischio significativo.

A Roma è stato ideato un **corso di formazione specifico per gli operatori** in collaborazione con la Fondazione IBM Italia, grazie ad un accordo tra questa

e l'Unità Minori e Nuovi Media di Save the Children. Per la formazione abbiamo deciso di coinvolgere oltre le tre case famiglia di Roma partner del progetto Interact anche le due strutture per ragazze Fiore del Deserto e Casetta Rossa, più un centro diurno per minori in situazioni di marginalità sociale, CivicoZero. Gli operatori formati sono stati in totale 35, 13 a Roma e 22 in altre regioni italiane.

Per quanto riguarda i **laboratori per minori** e i **corsi di formazione per operatori** in altre regioni d'Italia (nelle Marche e in Sicilia), abbiamo deciso di coinvolgere anche una seconda casa famiglia in Sicilia (Comunità Figlie Maria Ausiliatrice Longo, Cammarata, AG) per testare l'efficacia dei materiali e delle attività di sensibilizzazione su coloro che non avevano preso parte alle fasi precedenti del progetto.

Nel complesso, i diretti beneficiari di tutte le attività del progetto sono stati 126 minori potenzialmente esposti alla violenza attraverso l'uso dei media, e che vivono presso istituti o in comunità di accoglienza, e 37 operatori che lavorano con loro.

**ROMANIA**

In Romania, il progetto è stato implementato in partnership con 5 strutture di accoglienza situate nelle tre più grandi città del paese: due a Bucarest ("Sf. Maria" e "Pinnocchio"), due a Iasi ("Bucium" e "Venianim Costache") e una a Targoviste ("Floare de colt"). "Sf. Maria" è una struttura che ospita solo ragazze di età compresa tra i 4 e i 20 anni, mentre "Pinnocchio" è un Centro di Accoglienza per ragazzi e ragazze. Alcuni dei minori vivono qui stabilmente, ma la maggior parte di loro è di passaggio o vi risiede per un periodo limitato quanto basta a ricevere assistenza e sostegno psicologico. I due centri a Iasi sono entrambi centri di accoglienza dove vengono ospitati sia ragazzi che ragazze. "Floare de colt", il centro con cui collaboriamo a Targoviste, è anch'esso una struttura per ragazzi, che inoltre ospita alcuni minori affetti da lievi difficoltà fisiche o mentali.

Abbiamo individuato e stabilito le partnership con tutti i centri prima dell'inizio effettivo delle attività del progetto. L'**indagine** ha coinvolto sia i centri di Bucarest che quelli di Iasi. La diversità geografica e l'equilibrio di genere hanno agevolato l'elevata accuratezza delle informazioni raccolte, in virtù dell'approccio qualitativo con cui abbiamo deciso di condurre l'indagine.

L'**attività di consultazione** si è svolta presso il centro di Sf. Maria con un gruppo di 10 ragazze per 24 incontri, in cui ci siamo impegnati a scoprire cosa pen-

sano i minori delle problematiche che li riguardano e quali sono i modi migliori di cui disponiamo per informarli riguardo all'uso di internet e delle nuove tecnologie. Una volta sviluppati i materiali, li abbiamo testati con l'aiuto delle ragazze.

La **formazione degli operatori** ha interessato tutti i centri, dal momento che abbiamo riscontrato una carenza effettiva nella formazione e nelle competenze da parte di tutti gli adulti per poter svolgere un lavoro di supervisione con i minori su queste tematiche. Nel corso dei cinque incontri, abbiamo formato 25 operatori i quali potranno in seguito trasferire le informazioni ad altri colleghi.

Anche i **laboratori per ragazzi** si sono svolti in tutti i centri ed hanno suscitato grande interesse nei ragazzi stessi, per la familiarità e la vicinanza dell'argomento affrontato. Sebbene ogni sessione fosse rivolta ad un numero chiuso di 20 partecipanti, tutti i ragazzi ospiti dei centri erano interessati e hanno chiesto di essere coinvolti.

Nel complesso i diretti beneficiari di tutte le attività del progetto, sono stati 150 minori potenzialmente esposti alla violenza attraverso l'uso dei nuovi media, che vivono presso istituti o in comunità di accoglienza, e 42 operatori che lavorano con loro.

<sup>1</sup>. Per le definizioni di comunità di "Prima accoglienza" e di "Seconda accoglienza" o "educativa", si rimanda a pag. 22

# 2.



# LAVORO PRELIMINARE

PER LO SVILUPPO DEI  
MATERIALI E DELLE ATTIVITÀ  
DI SENSIBILIZZAZIONE



# 2.

## CONDUZIONE DELLA RICERCA BIBLIOGRAFICA (DESK ANALYSIS) E DELL'INDAGINE CON IL TARGET GROUP PER L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI PREGRESSE SULLA VIOLENZA CONNESSA ALL'USO DELLE NUOVE TECNOLOGIE

**L'OBIETTIVO DEL LAVORO PRELIMINARE** è stato quello di consolidare la conoscenza del fenomeno riguardante la violenza attraverso l'uso delle nuove tecnologie in relazione ai minori non accompagnati in Italia e ai minori negli istituti in Romania e Bulgaria, attraverso una ricerca bibliografica aggiornata a partire dall'esperienza del progetto REACT, e un'indagine che ha coinvolto il *target group*. Scopo di questa fase è stato quello di partire dall'esperienza maturata con il progetto REACT<sup>2</sup> per consolidare la conoscenza del modo in cui la violenza attraverso l'uso delle tecnologie interessa il nostro particolare *target group* e i fattori di rischio specifici per questo gruppo. Abbiamo raggiunto l'obiettivo attraverso lo sviluppo e la conduzione di un'analisi bibliografica delle **RICERCHE E DELLE NOTIZIE RECENTI, CHE MOSTRANO LE TENDENZE ATTUALI E I RISCHI LEGATI ALL'USO DELLE NUOVE TECNOLOGIE** a cui gli adolescenti del nostro *target group* sono esposti in ogni paese, e un'indagine con 130 adolescenti appartenenti al gruppo di riferimento nei tre paesi, per poter identificare i rischi maggiori e le situazioni rischiose a cui questi adolescenti sono esposti.

La *desk analysis*, presentata e condivisa da ciascun partner, ha prodotto una bibliografia commentata contenente brevi descrizioni e riferimenti a pubblicazioni (articoli, rapporti, libri, ecc.) basata su studi o notizie su:

1. Il fenomeno della violenza connessa all'uso dei media in relazione ai minori non accompagnati in Italia e ai minori negli istituti in Romania e Bulgaria.
2. I rischi connessi all'utilizzo delle nuove tecnologie per i minori stranieri non accompagnati o per quelli che vivono negli istituti e nelle case famiglia.
3. L'utilizzo delle nuove tecnologie da parte dei minori residenti in istituti o nelle comunità di accoglienza.
4. Il rischio di tratta e di sfruttamento legato alle nuove tecnologie.

La bibliografia è servita per stilare una mappa delle tendenze attuali e dei possibili rischi nell'utilizzo delle nuove tecnologie da parte di minori che vivono in istituti o comunità di accoglienza, e i possibili legami con la tratta e lo sfruttamento, da cui la successiva indagine sui minori appartenenti al *target group* ha attinto.

L'indagine che si è svolta in ciascun paese, e che sarà descritta nel dettaglio nelle sezioni di questo capitolo ad essa dedicate, ha contribuito alla raccolta di maggiori informazioni per la definizione dei fattori di vulnerabilità e di protezione e sull'utilizzo delle nuove tecnologie da parte del *target group*, che non è lo stesso per tutti e tre i paesi e che perciò ha definito aspetti diversi di vulnerabilità e protezione.

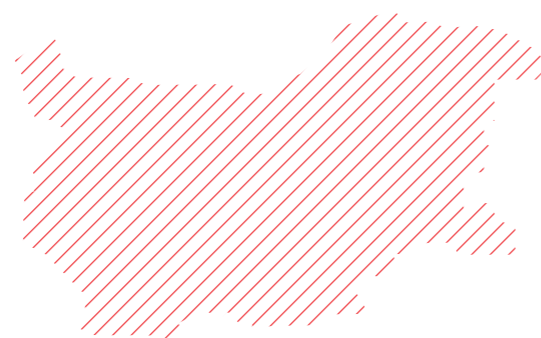
Alla fine dell'indagine, si sono svolte tre consultazioni con minori (una in ogni paese) durante le quali sono stati coinvolti ragazze/i appartenenti ai diversi gruppi di riferimento nello sviluppo e nell'adattamento delle metodologie e dei materiali di sensibilizzazione e/o formazione esistenti con l'obiettivo generale di promuovere l'uso sicuro e informato delle nuove tecnologie da parte dei minori non accompagnati e dei minori in istituto.

# PRELIMINARE



# 2.1

# BULGARIA



## BACKGROUND

Internet gioca un ruolo sempre più importante nelle vite di adulti e ragazzi. Una ricerca condotta nel 2011 dal Centro per l'Educazione Inclusiva<sup>3</sup> ha rilevato che il 91% dei minori bulgari si collega ad internet quotidianamente. I pericoli e i rischi potenziali derivano dai modi in cui le possibilità illimitate che internet offre, possano essere usate a fini di sfruttamento e abuso di minori, soprattutto di quelli particolarmente vulnerabili che vivono negli istituti.

Gli istituti per l'infanzia rappresentano un ingombrante retaggio della concezione secondo la quale lo Stato è in grado di prendersi cura dei minori meglio di quanto non lo siano i propri genitori. Le case per l'infanzia rappresentano da tempo l'unica alternativa per quei ragazzi i cui genitori non sono considerati in grado di adempiere al proprio ruolo di cura. Vent'anni dopo l'avvio dei cambiamenti politici di transizione, la deistituzionalizzazione della cura dei minori è tuttora un problema irrisolto in Bulgaria.

Nel 2008, venne sviluppata una Strategia Nazionale per l'Infanzia a carattere decennale [2008-2018], che definiva il processo di deistituzionalizzazione dei minori e la disposizione di cure e servizi alternativi. Nel 2011, si diede il via alla preparazione di una nuova Legge sui Minori. La nuova legge introdusse cambiamenti importanti nel campo della tutela dei minori contro la violenza e lo sfruttamento. Fu inoltre approvato un Meccanismo di Coordinamento Nazionale per i Casi

di Minori Vittime di Violenza o a Rischio Violenza e per l'azione integrata negli Interventi di Crisi, già approvato nel 2010.

All'inizio del 2002, il governo bulgaro approvò un Piano Nazionale di Azione per la prevenzione della violenza contro i minori.

Secondo i dati del decennio 2001-2011, è possibile registrare un calo costante nel numero dei minori cresciuti in istituti specializzati. Secondo le statistiche dell'Agenzia di Stato per la Tutela dell'Infanzia, nel 2011 il numero di minori cresciuti in istituto è sceso del 54,9% (da 12.609 unità a 4.791), rispetto al 2001 e del 15,9% rispetto al 2010.

I dati dal 2009 mostrano come in molti istituti per minori ci siano ancora problemi riguardanti lo spazio personale a disposizione dei ragazzi. Questi problemi derivano da un utilizzo irrazionale degli spazi oppure, soprattutto nei casi dei ragazzi più grandi, dal sovrappopolamento di questi istituti che alloggiano fino a 10-15 ragazzi in un unico dormitorio.

La maggior parte degli istituti per minori hanno a disposizione sia i computer che l'accesso internet e in prevalenza sono i ragazzi più grandi che vi accedono. La maggior parte delle attività legate all'uso del computer si svolgono a scuola. Negli istituti generalmente qualche operatore ha i requisiti necessari per supportare i ragazzi

nell'uso dei computer; tuttavia la maggior di questi non ha sufficienti conoscenze per farlo in modo adeguato.

Il 49% dei ragazzi cresciuti negli istituti per minori raramente vede o comunica con i propri parenti, semplicemente per il fatto che queste strutture spesso si trovano a centinaia di chilometri di distanza dai loro luoghi di residenza. Pertanto l'utilizzo delle nuove tecnologie di comunicazione favorisce il contatto continuo con la propria famiglia.

Per realizzare gli obiettivi stabiliti dal progetto Interact, abbiamo preso in considerazione i minori cresciuti in istituto e nelle strutture protette, come campione rappresentativo di minori vulnerabili allo sfruttamento e

all'abuso. La ricerca è stata condotta in quattro istituti – due case rifugio e due case per l'infanzia, una a Sofia e una nella città di Dolna Bania. Tutti gli istituti sono strutture per minori di età compresa tra i 7 e i 18 anni la cui *mission* è quella di accudire e tutelare i minori, fornire ricovero e accesso ai programmi scolastici e professionali, mentre promuovono la piena integrazione del minore nella società una volta adulto. Tutti i minori coinvolti nella ricerca frequentano regolarmente le scuole locali. La capacità ricettiva delle quattro strutture è differente. Le case rifugio ospitano dai 7 ai 22 minori, le case per l'infanzia dai 22 ai 90 minori.

Gli operatori che lavorano nelle summenzionate strutture hanno la qualifica di assistenti sociali, educatori o psicologi.

## VIOLENZA ATTRAVERSO L'USO DEI MEDIA E MINORI A RISCHIO: CONCLUSIONI PRINCIPALI DELLA DESK ANALYSIS E RISULTATI DELL'INDAGINE

La *desk analysis*, volta ad indagare sui rischi potenziali di tratta e sfruttamento collegati all'utilizzo delle nuove tecnologie da parte dei minori che vivono negli istituti, ha rilevato una incontestabile carenza di analisi o di ricerche pubblicate ufficialmente in grado di fornire informazioni attendibili.

Le informazioni disponibili sono spesso parziali o inaffidabili a causa della dinamicità dei cambiamenti nella legislazione riguardanti gli istituti minorili e il processo di deistituzionalizzazione, nel suo complesso. Questo fatto ha spinto il team di Animus a focalizzare la ricerca sulle consuetudini di vita all'interno delle case per l'infanzia e, più nello specifico, sull'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche e ai rischi potenziali che gli operatori impiegati negli istituti minorili e i minori stessi possono identificare.

Nella pianificazione dell'indagine, ci siamo avvalsi come punto di partenza per l'attuale ricerca, dei risultati della precedente indagine condotta dalla Animus Association Foundation all'interno del progetto REACT. Il progetto REACT mirava a studiare la connessione tra il fenomeno della tratta dei minori e l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche. Il *target group* delle interviste comprendeva le vittime di tratta, informatori chiave a livello nazionale e minori con appartenenze etniche e/o status socio-culturale diversi. I dati dell'indagine hanno evidenziato come i minori con un basso profilo sociale e intellettuale e i minori residenti in istituto, allontanati dalle proprie famiglie, sono i più a rischio di divenire vittime di tratta. I fattori di rischio non sono tanto riconducibili alla vita all'interno dell'istituto stesso, quanto alle conseguenze psicologiche e sociali per i minori, che derivano da simili

<sup>3</sup> Centre for Inclusive Education - Results From a Peer Research On the Topic of the On-line Risks For the Children, 2011, [http://cie-bg.eu/userfiles/file/Safe\\_On\\_the\\_Internet\\_Peer\\_Research\\_Publication\\_BGN.pdf](http://cie-bg.eu/userfiles/file/Safe_On_the_Internet_Peer_Research_Publication_BGN.pdf)

circostanze di vita. Ad esempio, gli istituti per i minori privi di cure parentali tendono a non incoraggiare l'indipendenza, l'autonomia e le abilità sociali dei minori essendo carenti di personale qualificato e ben addestrato, così come di programmi specializzati in grado di aiutare i minori a sviluppare quelle competenze indispensabili per la costruzione di una vita autonoma. In Bulgaria, i minori "parcheggiati" negli orfanotrofi statali hanno difficoltà di integrazione sociale e scarse opportunità di crescita professionale.

I risultati dello studio INTERACT condotto da Animus<sup>4</sup> hanno rilevato che i minori provenienti dalle quattro istituzioni coinvolte entrano in contatto con il mondo di internet principalmente attraverso Facebook, la musica, le chat, i videoclip degli artisti preferiti e i film e hanno l'opportunità di utilizzare internet in modo limitato. Ad esempio, nel centro "Dolna Bania" hanno il permesso di usare il computer per quattro ore alla settimana. Nel centro "Viara, nadejda i ljubov", l'accesso a internet è consentito solo in presenza di un educatore. I ragazzi utilizzano principalmente Skype, Facebook e i giochi online.

La maggior parte dei minori apprezza internet per la possibilità di chattare e di incontrare virtualmente persone che conosce, per rilassarsi e per divertirsi. La maggior parte dei minori (22 su 39) dichiara di comunicare tramite internet con i propri compagni di scuola, ma allo stesso tempo, si dice curiosa di conoscere meglio le persone con cui chatta (vuole scoprire com'è fatta l'altra persona, dove vive e qual è il suo nome). Questa seconda affermazione contraddice la precedente evidenziando come, se nella maggior parte dei casi, i ragazzi comunicano con i coetanei e con persone che conoscono, ci siano anche molti casi in cui interagiscono con estranei (circa 12 su 39) e che probabilmente i ragazzi abbiano deciso di rispondere nel modo più "socialmente accettabile" quando abbiamo chiesto loro di parlarci dei loro contatti in internet.

### QUANTO I MINORI SONO CONSAPEVOLI DEI RISCHI?

Moltissimi ragazzi sono convinti che niente di male potrà accadergli. Si sentono invulnerabili, davanti ai loro computer. Trovarsi in una struttura con molti altri ragazzi gli dà un falso senso di sicurezza e di responsabilità condivisa. I risultati dello studio mostrano che i minori non si presentano con un'identità diversa in internet e sui social network e che perciò probabilmente non immaginano che gli altri possano farlo. La maggior parte di essi sembra conoscere la frase "informazioni personali", tuttavia non ne capisce il significato. I minori non sanno come tutelarsi e non adottano strategie in grado di aiutarli ad evitare situazioni pericolose. Con poche eccezioni (5 minori), se un minore incontra problemi in rete, si rivolge ai ragazzi più grandi per farsi aiutare, a un amico o a un parente, e quasi mai ne parla con un educatore.

È importante notare che se i ragazzi non parlano con gli educatori, le persone incaricate di seguirli probabilmente non avranno informazioni sul loro modo di comunicare in rete. Lo studio ha mostrato che i minori usano le loro e-mail personali solo per registrarsi ai siti web e che usano raramente le e-mail per comunicare. Non usano internet per acquisire informazioni e per apprendere le notizie. Ritengono che i pericoli di internet siano i virus che colpiscono il computer ma non loro personalmente. Un altro risultato importante

dell'indagine è stato che i minori controllano raramente le informazioni sulle persone con cui comunicano. La nostra indagine ha mostrato che i minori non si esprimono bene quando scrivono a causa dello scarso livello di istruzione. A volte trovano frustrante comunicare online, rinunciano facilmente ed è improbabile che costruiscano relazioni durature. Generalmente, la comunicazione virtuale dei minori si presenta inadeguata a causa delle restrizioni che riscontrano nell'interazione in rete. Per esempio, i ragazzi guardano spesso le immagini senza comprenderne il testo o inviano immagini e collegamenti a video ma non riescono ad esprimere qualcosa di sé né a capire la persona con cui stanno comunicando. Più spesso di quanto non accada, i minori non accettano la comunicazione online come personale. Saltuariamente, i minori chattano insieme – uno detta, l'altro scrive nella chat. Questo tipo di comunicazione è determinata anche dalle condizioni trovate nella struttura – i computer sono tutti in una stanza e tutti possono usarli.

Un'altra conclusione importante è stata il constatare come il piacere della comunicazione non costituisca un fattore motivante. I ragazzi trovano di gran lunga più importante ottenere qualcosa che abbia un valore, un "guadagno" di qualsiasi tipo. Internet non è attraente perché da questo non gli deriva niente di concreto nell'immediato. Dal momento che il mondo virtuale non è fisico, e loro non possono toccarlo né manipolarlo, e dal momento che molte cose sono simboliche e astratte (le fattorie di Facebook, i giochi, ecc.), i minori cresciuti in istituto non sembrano manifestare un interesse duraturo per esso dal momento che non possono vedere quello che possono trarne. Per i minori intervistati, internet costituiva più uno sforzo da parte loro che un'attenzione rivolta a loro. Da notarsi inoltre che i minori residenti in istituto hanno a che fare con limiti tecnici. Non possono scattare foto tanto facilmente come i loro coetanei perché non dispongono di foto-

camere digitali, non parlano inglese oppure non hanno dimestichezza con il software necessario. Quando non comunicano con gli altri nella realtà, può essere arduo per questi ragazzi riuscire a conoscere qualcuno online. Abbiamo notato che i minori non associano i moniti relativi ai pericoli su internet a nessuna situazione reale e non si rendono conto dei rischi effettivi.

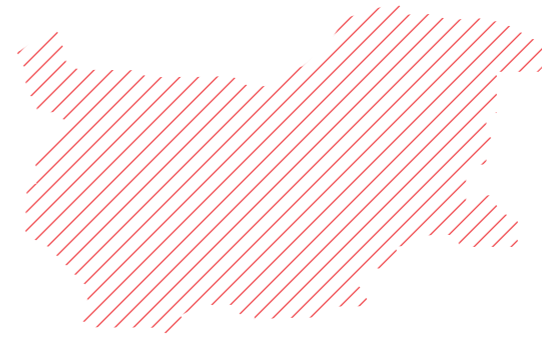
L'indagine con gli operatori ci ha aiutato a meglio comprendere cosa pensano delle problematiche appena discusse. Le loro osservazioni sul modo in cui i minori percepiscono e si presentano in rete erano analoghe alle conclusioni cui siamo giunti noi dopo le interviste con i ragazzi.

Gli operatori hanno spiegato che ci sono molti ragazzi nelle sale computer che hanno bisogno di aiuto nello stesso momento e che loro non riescono a seguirli tutti. Per questo motivo, spesso lasciano i ragazzi liberi di aiutarsi tra loro e di condividere le rispettive difficoltà. Durante le interviste, tutti gli operatori hanno lamentato di non riuscire a controllare e limitare la navigazione in internet e i ragazzi che visitano siti web rischiosi e offensivi. In una struttura, l'accesso ad internet è stato bloccato perché i ragazzi visitavano pagine web pornografiche.

Altra problematica non trascurabile riguarda le competenze telematiche degli operatori che lavorano con minori residenti in comunità, i quali sono scarsamente preparati sulle conoscenze specifiche e sui pericoli di internet e non possono pertanto creare condizioni sicure e protette di utilizzo di internet e di tutela dei minori dai potenziali rischi. Gli operatori dichiarano di sentirsi impotenti nella maggior parte delle situazioni di rischio riportate. Nella maggior parte dei casi, i minori dimostrano una maggiore conoscenza degli operatori. Durante le interviste, la maggior parte degli operatori ha espresso la necessità di una formazione sull'uso sicuro delle nuove tecnologie.

<sup>4</sup> Come prima cosa, i minori cresciuti negli Istituti per l'Infanzia o ospitati nelle Case rifugio sono stati informati sulla natura della ricerca attraverso una breve presentazione. I minori sono stati poi intervistati nel loro ambiente naturale da un esperto di protezione dei minori del progetto INTERACT. Ai minori veniva offerta l'opportunità di fare interviste riservate o insieme a un amico, come pure l'opportunità di compilare un questionario. La procedura dell'intervista si è basata sul nostro Codice Etico per i Minori. Sono state scelte le interviste semi-strutturate. Precedentemente, sono state presentate domande-chiave a un piccolo gruppo di 3 minori per poter scegliere attentamente le domande migliori della lista. In quanto parte della policy sulla tutela dei minori condivisa da tutti i partner del progetto INTERACT, abbiamo stretto accordi di cooperazione con tutti i Direttori di tutti gli Istituti partecipanti al progetto. I minori firmavano le liberatorie per il consenso informato. Le interviste erano condotte dall'esperto di protezione dei minori insieme al membro dello staff di Animus (psicologo) debitamente formato. Parallelamente, sono state condotte interviste strutturate, basate sulle stesse tematiche, con gli operatori che si occupano di questi minori. Abbiamo usato le loro osservazioni come fonte ulteriore di informazioni per lo studio. Ci serviva conoscere il punto di vista degli operatori sia in termini della loro conoscenza di internet sia in merito ai minori affidati alle loro cure. L'intervista durava dai 30 ai 40 minuti. Gli intervistati sono 12 minori di età compresa tra i 12 e i 17 anni, cresciuti nella Casa di Assistenza Medica e Sociale per Minori "Asen Zlatarov Sofia"; 5 minori tra i 13-16 anni ospitati presso la Casa Rifugio "Sveta Petka"; 16 minori tra i 12-17 anni accolti presso la Casa di Assistenza Medica e Sociale per Minori di Dolna Bania, "Konstanca Liapcheva"; e 10 minori tra i 10-16 anni ospitati presso la Casa Rifugio "Viara, Nadezhda, Lyubov". Il numero del personale coinvolto nell'indagine è stato di 14 tra educatori e insegnanti e 1 direttore.

# BULGARIA



## CONSULTAZIONE DEI MINORI: SVILUPPO E ADATTAMENTO DELLE METODOLOGIE E DEI MATERIALI DI SENSIBILIZZAZIONE E FORMAZIONE ESISTENTI

Il coinvolgimento dei minori nella consultazione aveva lo scopo di discutere i risultati dello studio e di dare voce ai ragazzi per esprimere le loro opinioni personali in materia di prevenzione dallo sfruttamento collegato alle nuove tecnologie.

I laboratori di consultazione avevano due obiettivi principali: la promozione di un utilizzo sicuro e informato delle nuove tecnologie e lo sviluppo di metodologie e di materiali educativi e di sensibilizzazione ideati dai ragazzi per i loro coetanei che vivono in comunità. Scopo di queste consultazioni, che si sono svolte tra il novembre 2011 e il giugno 2012, era quello di preparare, sviluppare e di testare il grado di sensibilizzazione nei coetanei e di realizzare da qui i materiali educativi. Il nostro team ha tenuto 12 laboratori per un totale di 74 ore con più di 40 minori dai 10 ai 18 anni provenienti da istituti nonché da diverse scuole di Sofia.

Alcuni dei laboratori sono stati condotti sul posto nelle case rifugio ("Viara, nadejda i lubov", "St. Petka") per via della specifica organizzazione dell'accoglienza dei minori e della routine quotidiana di queste strutture. Nel corso di questi laboratori, gli operatori impiegati nelle strutture coinvolte nella ricerca hanno preso parte alle discussioni. Alcuni dei laboratori si sono tenuti con i minori nel centro di formazione dell'Associazione Animus, dove avevano l'opportunità di esercitarsi ai computer, di servirsi di strumenti multimediali e di partecipare come gruppo al processo per la realizzazione dei materiali. La maggioranza dei minori proveniva dall'esperienza dell'istituto. In più, erano stati invitati a partecipare ai laboratori anche ragazzi provenienti dalle varie scuole di Sofia, dal momento che ritenevamo importante rappresentare il modo di pensare specifico di questi due particolari gruppi di ragazzi. Il *training team* comprendeva tre membri dello staff di Animus (un esperto in parte-

ecipazione dei minori e due assistenti). Avevamo inoltre deciso di invitare un **progettista di giochi elettronici** per facilitare la creazione dei materiali didattici, con l'idea di coinvolgere i ragazzi nell'intero processo creativo. Per questo motivo abbiamo tenuto tre laboratori collettivi aperti ai ragazzi e con la partecipazione del progettista, e li abbiamo aiutati a lavorare in team e ad essere di conseguenza in grado di sviluppare i materiali insieme. Avevamo predisposto un **piano di discussione** che toccasse tutti gli argomenti da trattare nel corso dei laboratori mentre venivano realizzati i materiali. Il piano prevedeva un primo stadio di presentazione ai minori delle informazioni generali del progetto INTERACT, in cui si spiegava loro l'obiettivo dei laboratori e il loro ruolo all'interno dell'attività di laboratorio. Abbiamo inoltre tentato di creare un'atmosfera di lavoro piacevole, in quanto ritenevamo che la motivazione dei ragazzi fosse uno tra i fattori più importanti per il conseguimento degli obiettivi del progetto.

Nello stadio successivo, abbiamo presentato i risultati dell'indagine. I risultati dello studio erano importanti perché volevamo capire meglio il comportamento dei minori in internet. E questi risultati sono stati confermati durante lo svolgimento dei laboratori. I laboratori ci hanno permesso di scoprire che i minori si identificano facilmente con gli intervistati dell'indagine Interact, in riferimento al modo con cui utilizzano internet e alla loro conoscenza sui rischi della rete. Tutti questi scambi iniziali sono stati importanti perché i **minori hanno avuto così l'opportunità di guardarsi dall'esterno** e ciò ha consentito loro di sviluppare la propria capacità di auto-riflessione. L'auto-riflessione li ha inoltre aiutati a realizzare materiali didattici e di prevenzione pensati per ragazzi come loro.

Infine, abbiamo presentato ai ragazzi i materiali di prevenzione del progetto REACT. Volevamo raccogliere idee e suggerimenti servendoci di attività ludiche e di *brainstorming* (idee in libertà). Abbiamo deciso di realizzare materiali come disegni e foto, perché la maggior parte dei minori cresciuti in istituto presenta uno scarso livello di istruzione e non è dunque in grado leggere bene o di leggere affatto. Questo è il motivo per cui abbiamo preferito i materiali visivi a quelli testuali.

Nel corso di queste attività particolareggiate, i ragazzi hanno suggerito diverse storie che in seguito avrebbero potuto essere ulteriormente sviluppate, disegnate e digitalizzate. Operatori e minori insieme hanno suggerito un divertente test di controllo conoscitivo per la sicurezza in rete. Il test è stato pensato come materiale di testo ed è stato caricato nella sezione minori del sito del progetto (<http://www.interactonline.eu/bul/>).

Nelle successive tre consultazioni, abbiamo invitato i gruppi di ragazzi provenienti da tutte e quattro le strutture coinvolte nella ricerca, insieme agli studenti delle scuole di Sofia. L'incontro si è rivelato importante perché i minori "istituzionalizzati" ci hanno fornito un'esatta prospettiva sui rischi della rete, la tratta dei minori, la ricerca di lavoro, lo sfruttamento del lavoro, i diritti dei minori, ecc.

In generale, i minori residenti in comunità presentavano una maggiore familiarità con questi argomenti, ma non erano altrettanto critici nella loro riflessione. Gli studenti delle scuole di Sofia si sono dimostrati in grado di cogliere tutti i suggerimenti dei ragazzi e di tradurli in parole. I ragazzi ci hanno inoltre restituito un feedback positivo quando abbiamo chiesto loro se consideravano riuscita la collaborazione all'interno del gruppo. Durante i laboratori, i ragazzi hanno escogitato storie per i giochi elettronici, scritto parti della sceneggiatura,

disegnato prototipi per i personaggi dei giochi, e così via. **Interattività** ed **attraiva** sono risultate essere i criteri principali per tutti i materiali. Ritenevano i giochi interattivi la forma più adatta di identificazione con le situazioni, i ruoli, ecc. I ragazzi hanno anche proposto giochi più colorati e con testi più accattivanti. Sostenevano che i materiali dovessero essere utili, didattici, istruttivi e stimolare la riflessione. In più, hanno suggerito tre principali argomenti di discussione: "Fammi vedere cosa sai della sicurezza online!", "Il giocatore migliore" e "Sapere è potere". Durante l'attività di *brainstorming*, i ragazzi hanno attinto dalla propria esperienza e dalla propria percezione del mondo di internet. Nei laboratori successivi, i ragazzi sono stati divisi in gruppi. Un gruppo aveva il compito di pensare a specifiche situazioni di rischio, laddove l'altro gruppo doveva pensare alle conseguenze rischiose delle situazioni. Alla fine, tutti i gruppi si sono incontrati e hanno riassunto il loro lavoro.

Nell'ultimo laboratorio, gli operatori e i minori (provenienti sia dagli istituti che dalle scuole di Sofia) hanno rivisto e analizzato i suggerimenti e i disegni tirati fuori dai ragazzi. Inoltre, ci siamo incontrati regolarmente con il web designer dal momento che volevamo rendere chiaro lo sviluppo delle attività e impostare gli algoritmi dei giochi. I suggerimenti del web designer sono stati integrati e corretti dai ragazzi nei due ulteriori laboratori, dopo i quali si è giunti alla decisione finale. Nell'ultimo incontro, i ragazzi hanno potuto testare i prodotti e hanno giocato con una versione dimostrativa dei due giochi.

La valutazione dell'esperienza ha rappresentato un momento importante della consultazione. I ragazzi erano entusiasti durante le discussioni. Si sentivano rispettati e esprimevano liberamente le loro opinioni ad ogni stadio dello sviluppo dei materiali per la formazione. Un'attenzione particolare è stata rivolta ai messaggi chiave provenienti dall'interazione dei minori con i materiali di lavoro. I ragazzi erano eccitati anche dal fatto che davamo loro l'opportunità di essere riconosciuti come individui dotati di conoscenza e competenze e non soltanto delle persone identificate come vittime. E questo ha influenzato positivamente l'intero processo di apprendimento durante gli incontri.

*Empowerment* ed emancipazione hanno influenzato in modo molto positivo le dinamiche dei laboratori, che si sono svolti in un'atmosfera creativa e divertente e che i ragazzi hanno riprodotto nelle rispettive case o nelle strutture di accoglienza.

## BACKGROUND

Secondo i dati ufficiali<sup>5</sup>, il numero dei minori non accompagnati in Italia registrato nella prima metà del 2012 ammonta a 7.370. Di questi, il 94,1% sono maschi. I paesi di origine più rappresentati sono: Egitto, Bangladesh, Afghanistan, Albania, Tunisia, Marocco, Costa d'Avorio e Mali.

La maggior parte di questi minori non accompagnati (81%) ha un'età compresa tra i 15 e i 17 anni, con più del 50% vicino ai 18 anni.

Questo risultato in particolare "suggerisce che in molti casi questi minori sono migranti su cui le famiglie hanno investito e il cui progetto migratorio è segnato dal desiderio e dal bisogno di lavorare".<sup>6</sup>

L'86% dei minori registrati si trovano in case famiglia per minori. Gli operatori che lavorano in queste comunità, generalmente appartengono a categorie professionali qualificate come educatori, assistenti sociali, psicologi o mediatori culturali.

In Italia, le comunità di accoglienza si dividono in due tipologie principali caratterizzate in base alla durata della permanenza e al numero di minori accolti.

Queste sono: comunità di "Prima accoglienza", comunità di "Seconda accoglienza" o "educative".

## COMUNITÀ "EDUCATIVE"

Si caratterizzano per la limitata capacità ricettiva (generalmente 10 posti disponibili più 2 extra per una

prima accoglienza d'emergenza), e sono in grado di assicurare progetti educativi personalizzati, importanti per i minori in termini di una futura inclusione sociale.

## COMUNITÀ DI "PRIMA ACCOGLIENZA"

Si caratterizzano non soltanto per il numero più consistente di minori accolti, ma per la brevità dei progetti orientati principalmente all'autonomia e alla regolarizzazione degli adolescenti. Per questo motivo, queste comunità accolgono generalmente giovani quasi maggiorenni e per un tempo più breve, comunemente 5-6 mesi fino a un massimo di un anno.

In Italia, i minori non accompagnati che vivono in case famiglia, non seguono generalmente un percorso di studi formale, optando spesso per corsi di formazione professionale o per lezioni di lingua italiana, essendo infatti l'esigenza principale e impellente per la maggior parte di loro quella di trovare un lavoro.

Di conseguenza, non hanno la possibilità di ricevere l'istruzione ordinaria disponibile presso il sistema scolastico e sono esclusi da eventuali interventi di sensibilizzazione sulla sicurezza in internet.

Il progetto mira a colmare questa mancanza sviluppando e testando i materiali e le metodologie di sensibilizzazione per questo specifico gruppo di minori.

## PRELIMINARE

## VIOLENZA ATTRAVERSO L'USO DEI MEDIA E MINORI A RISCHIO: CONCLUSIONI PRINCIPALI DELLA DESK ANALYSIS E RISULTATI DELL'INDAGINE

La *desk analysis* e le ricerche realizzate nella prima fase del progetto, oltre ai risultati precedentemente raccolti dal progetto REACT, hanno evidenziato una crescente connessione tra l'utilizzo delle nuove tecnologie ed il reclutamento e sfruttamento di minori, per la produzione di materiale pedopornografico e per la creazione di reti internazionali di sfruttamento sessuale di minori e adolescenti. La *desk analysis* ha, nel contempo, sottolineato come esista ancora una limitata conoscenza sul ruolo specifico che Internet e le nuove tecnologie rivestono nel contesto della tratta e dello sfruttamento lavorativo e/o sessuale dei minori in situazione di marginalità sociale o dei minori stranieri che arrivano in un nuovo paese, non accompagnati. Secondo quanto affermato da una recente ricerca dell'Università del Sud California i ricercatori a livello internazionale hanno sottolineato il crescente utilizzo di internet da parte di trafficanti e le sfide che le nuove tecnologie presentano specialmente riguardo lo sfruttamento sessuale dei minori.<sup>7</sup>

La maggior parte degli studi svolti negli ultimi anni hanno evidenziato come internet abbia cambiato proprio i metodi di reclutamento e compravendita delle vittime e come abbia sicuramente contribuito ad incrementare il traffico di esseri umani.

Internet ha inoltre contribuito alla creazione di nuovi delitti telematici collegati anche allo sfruttamento ses-

suale di minori e alla produzione e diffusione di immagini di abuso sessuale su minori attraverso il web. La compravendita non si limita più ai minori ma alle immagini pedopornografiche degli stessi che vengono ritratti nell'atto d'abuso o in pose erotiche e che comportano, come aggravante alle forme tradizionali di sfruttamento, la costrizione alla produzione di tale materiale da parte delle vittime e il perpetuarsi del trauma nella consapevolezza della diffusione dell'immagine nel web.

Sebbene non esista attualmente una ricerca che abbia evidenziato la relazione tra internet, il cellulare e le nuove tecnologie, in generale, e lo sfruttamento sessuale e lavorativo dei minori stranieri non accompagnati residenti in Italia o in un altro paese straniero, constatiamo, come dimostrato dal progetto REACT, che questo *target group* possa considerarsi particolarmente vulnerabile e possa quindi divenire oggetto di sfruttamento. Se l'analisi dei testi letterari, degli articoli e delle ricerche al livello nazionale ed Internazionale ha portato ad esprimere un possibile legame tra il fenomeno della tratta e dello sfruttamento e l'utilizzo delle nuove tecnologie, non ha permesso però di stabilirne un legame con il *target* di riferimento: i minori stranieri non accompagnati residenti in un altro paese. A tal fine si è deciso di ampliare l'indagine con delle interviste fatte ad operatori di comunità, professionisti che lavoro con i minori stranieri non accompagnati in Italia, polizia po-

5. Ministero delle Politiche Sociali e del Lavoro, "Rapporto Nazionale sui Minori Stranieri Non Accompagnati", aggiornato al 30 settembre 2012. [http://www.lavoro.gov.it/Lavoro/md/AreaSociale/Immigrazione/minori\\_stranieri/Minori\\_stranieri\\_non\\_accompagnati.htm](http://www.lavoro.gov.it/Lavoro/md/AreaSociale/Immigrazione/minori_stranieri/Minori_stranieri_non_accompagnati.htm).

6. Save the Children Italia: "I minori stranieri in Italia. L'esperienza e le raccomandazioni di Save the Children", 2011. [http://images.savethechildren.it/IT/img\\_pubblicazioni/img133\\_b.pdf](http://images.savethechildren.it/IT/img_pubblicazioni/img133_b.pdf)

7. Latonero, "Human Trafficking Online: The Role of Social Networking Sites and Online Classifieds" (2011), <http://technologyandtrafficking.usc.edu/report/>

8. Le Corvec (Ed), "Migrants, ethnic minorities and ICT. Inventory of good practices in Europe that promote ICT for socio-economic integration in culturally diverse contexts", 2009. [http://regio-building-bridges.dcmurl.dk/uploads/media/Migrants\\_ethnic\\_minorities\\_and\\_ICT.pdf](http://regio-building-bridges.dcmurl.dk/uploads/media/Migrants_ethnic_minorities_and_ICT.pdf). Per questa e altre utili pubblicazioni, consultare la parte del sito web dedicata agli operatori: <http://www.interactonline.eu/ita/area-operatori/>

# ITALIA

stale e delle comunicazioni e ad altri organi in grado di fornire delle eventuali risposte a tale fenomeno.

Malgrado da queste interviste si possa evincere il ruolo fondamentale che ad esempio il cellulare svolge nel percorso migratorio del minore, la continua pressione dei ragazzi nell'utilizzare internet nelle comunità, ed il sospetto di un pc regalato insieme a delle scarpe nuove ad un ragazzo di una comunità, non ci sono dati che mostrano l'evidente connessione tra l'utilizzo delle nuove tecnologie ed il reclutamento e lo sfruttamento sessuale e lavorativo del *target group* di riferimento.

L'indagine<sup>9</sup> aveva quindi lo scopo di acquisire informazioni sull'utilizzo delle nuove tecnologie da parte del *target* dei minori, in termini di familiarità, motivazione all'uso e consapevolezza dei rischi, e di sondare le richieste di formazione degli operatori che lavorano con i minori stranieri, in quanto attori chiave nel percorso di inserimento sociale dei ragazzi, rispetto alle competenze tecniche e pedagogiche relative all'utilizzo delle nuove tecnologie da parte dei giovani migranti, in termini di opportunità e di rischi.

L'analisi del **concetto di rischio**, dettato dal progetto stesso, e legato all'utilizzo e alla conoscenza che i minori hanno del mezzo internet ha portato, per esigenza di analisi, a focalizzare l'indagine sul contesto relazionale del *target* di riferimento, sui bisogni più generali a cui internet risponde (bisogni relazionali, tecnici, socializzazioni, espressione emotiva, conoscitivi, ecc.), sulle competenze tecniche di utilizzo e sulla loro percezione di rischio legato all'uso delle nuove tecnologie.

Dalla ricerca, è emerso un quadro abbastanza nitido degli adolescenti appartenenti al nostro *target group*, con **background ed esperienze migratorie molto diversificati**. Gli elementi principali che ci supportano nell'analisi di questo quadro sono:

- Motivazioni principali legate all'utilizzo di internet e delle nuove tecnologie sono: intrattenimento, mantenimento dei contatti con la famiglia e gli amici nel paese d'origine, la possibilità di restare in contatto con gli amici nel tempo e farsene di nuovi, la possibilità di ricevere una maggiore attenzione e combattere la solitudine. Internet rappresenta la possibilità non solo di mantenere un legame con le proprie origini, ma anche di condividere e raccontare agli altri da dove vengono. I ragazzi mostrano agli operatori e ai loro coetanei i luoghi, la musica e i colori del loro paese e guardano e ascoltano quelli degli altri.
- Grande differenza, tra gli adolescenti, dei livelli di scolarizzazione, di familiarità con la lingua italiana nonché delle competenze tecniche e della consapevolezza dei rischi associati alle nuove tecnologie: la maggior parte dei minori intervistati ha riportato un basso livello di scolarizzazione, e riguardo alle competenze tecnologiche alcuni di loro hanno dichiarato un livello di conoscenza dello strumento medio o basso (es. i ragazzi del Bangladesh), mentre altri hanno dichiarato di non aver mai usato internet prima dell'arrivo in Italia (es. i ragazzi della Costa d'Avorio e del Ghana).

<sup>9</sup> L'indagine è stata condotta utilizzando interviste strutturate individuali con 41 tra ragazzi e ragazze, che vivono in comunità di accoglienza, e attraverso interviste semi-strutturate con gli operatori che lavorano in queste comunità. In particolare, l'indagine si prefiggeva di indagare l'utilizzo da parte del *target group* delle nuove tecnologie in termini di familiarità, motivazione all'uso e consapevolezza dei rischi. Le interviste con gli operatori delle comunità coinvolti nel progetto si prefiggevano di: • Raccogliere informazioni sulla struttura • Esplorare gli approcci e le strategie che lo staff mette in atto con i minori affidati alle loro cure per assisterli nell'utilizzo sicuro specificatamente di internet e di telefoni cellulari • Far emergere le esigenze di formazione e le buone prassi nella tutela e nel sostegno del minore con uno sguardo particolare al rischio di tratta e di sfruttamento. Per la creazione della struttura dell'intervista rivolta ai minori si è passati attraverso una fase pilota pensata per testare lo strumento, in termini di comprensibilità e tempo di compilazione. La versione finale dello strumento dell'indagine è un'intervista strutturata individuale, composta da un insieme di 33 domande presentate in forma orale in italiano, inglese e francese o con l'aiuto di un interprete. Tutte le interviste si sono svolte nel pieno rispetto dei principi etici sviluppati da Save the Children Alliance e enunciati in "So You Want to Involve Children in Research?" (2004).



Dopo un anno, comunque, tutti hanno imparato ad usare internet grazie all'assistenza di loro coetanei e spesso senza l'aiuto degli adulti. Per queste ragioni, hanno capacità limitate in merito alla comprensione delle regole sulla sicurezza in internet e della loro applicazione quando navigano in rete.

- Urgenza di trovare un lavoro: molti minori che arrivano in Italia hanno più di 17 anni, restano per un breve periodo in comunità e hanno urgentemente bisogno di diventare autonomi. Questa urgenza, come è emerso anche dalle attività di consultazione, li porta facilmente ad accettare offerte di lavoro non ben definite o a finire in circuiti di sfruttamento.
- Accesso a internet e nuove tecnologie: solo poche comunità di accoglienza offrono l'accesso a internet ai minori che ospitano, e in più, solo alcuni adolescenti possiedono uno smartphone con accesso a internet o un proprio computer, mentre gli altri vanno negli internet point, dove non è richiesto un documento di identità. Come ha spiegato un operatore che lavora in una casa famiglia, già da un anno i computer avevano cominciato a entrare nelle comunità e c'era una smania crescente da parte dei ragazzi che volevano avere internet e i computer in quei posti. Questa forte spinta ad usare internet sembra rispondere a un certo tipo di socializzazione (attraverso l'uso dei social network) e al bisogno di mantenere le relazioni con il paese d'origine (es. tramite YouTube, Skype, ecc.).

- Dagli operatori che lavorano con questi minori, sembra emergere la mancanza di un metodo sistematico di prevenzione e educazione sull'utilizzo sicuro delle nuove tecnologie. Infatti, anche se la maggioranza degli intervistati ha riconosciuto il proprio ruolo come essenziale nel supportare i minori a un utilizzo sicuro delle nuove tecnologie, questa funzione è generalmente vincolata alla volontà e alle competenze di ciascun operatore, che può essere più o meno in grado di supportare i ragazzi se, per esempio, questi ultimi non conoscono lo strumento o gli eventuali rischi ad esso connesso.

In conclusione, il quadro che emerge dall'analisi è quello di minori che sentono di dover affrontare i loro problemi da soli, senza potersi fidare di nessuno. Il rapporto con gli operatori si costruisce solo con il tempo. Le nuove tecnologie in generale possono essere considerate degli strumenti che soddisfano, a stadi diversi, i bisogni dei minori e, allo stesso tempo, influenzano positivamente e semplificano la costruzione di un rapporto di fiducia tra minori e operatori. Attraverso internet i minori possono parlare di se stessi, esporre i loro problemi e avere l'occasione di interagire con gli operatori che lavorano nelle comunità.

Grazie all'analisi di questa situazione, è stato possibile identificare: i **fattori di potenziale vulnerabilità** che possono esporre i minori ai rischi associati all'utilizzo delle nuove tecnologie, compreso il rischio di adescamento e reclutamento per la tratta e lo sfruttamento, tanto quanto il riconoscimento delle **opportunità** che sia internet che le nuove tecnologie rappresentano per il nostro *target group*.

Tutte queste informazioni costituiscono la base per i materiali e le metodologie di sensibilizzazione, concepiti per avere un impatto e lavorare all'interno di questa duplice dimensione di **opportunità e vulnerabilità**.

## CONSULTAZIONE DEI MINORI: SVILUPPO E ADATTAMENTO DELLE METODOLOGIE E DEI MATERIALI DI SENSIBILIZZAZIONE E FORMAZIONE ESISTENTI

Il coinvolgimento di minori non accompagnati, che vivono in strutture di accoglienza, nella consultazione ha avuto due obiettivi principali: la promozione di un utilizzo sicuro e informato delle nuove tecnologie da parte dei partecipanti, con un'attenzione particolare ai rischi di sfruttamento, e lo sviluppo da parte degli adolescenti coinvolti di materiali e metodologie di sensibilizzazione destinati ai loro pari.<sup>10</sup>

### LA PIANIFICAZIONE

Dopo aver analizzato i risultati della ricerca condotta nell'ambito del progetto, si è deciso di lavorare principalmente con le comunità di prima accoglienza. L'indagine ha messo in evidenza che i minori accolti nei centri di prima accoglienza rappresentano una componente del nostro *target group*, che, per vari motivi, può essere maggiormente esposta ai rischi derivanti dall'utilizzo delle nuove tecnologie (compreso lo sfruttamento sessuale e lavorativo); basti pensare al rapporto numerico minori-operatori, tarato per il soddisfacimento dei bisogni primari, a scapito del supporto per tutti gli altri bisogni. Per coinvolgere gli adolescenti residenti in questo tipo di comunità, e realizzare materiali di sensibilizzazione dedicati soprattutto a loro, abbiamo deciso di ricalibrare il piano di lavoro. Innanzitutto, si sono adottati criteri di selezione più ampi per il gruppo di partecipanti: in primo luogo, **interesse e motivazione per l'apprendimento** dell'uso delle nuove tecnologie (se ancora non le usano) e in secondo luogo, **l'eterogeneità delle nazionalità** che avrebbero composto il gruppo. In un primo momento si era pensato di coinvolgere gli adolescenti organizzando i workshop nella sede centrale dell'organizzazione.

È stato, tuttavia, chiaro sin da subito che così facendo il lavoro sarebbe risultato poco accessibile al nostro *target* perché, come ci hanno detto i ragazzi stessi,

qualsiasi attività non legata alla ricerca del lavoro viene percepita da loro come una perdita di tempo. Perciò, per facilitare il coinvolgimento di questi adolescenti, i primi incontri si sono svolti in una delle comunità di accoglienza che li ospitano. Solo dopo qualche tempo, una volta che i partecipanti erano più coinvolti nelle attività proposte e motivati, il gruppo ha accettato con entusiasmo di venire a svolgere il lavoro nel nostro ufficio, perché qui potevano accedere a più computer e ad un ambiente inconsueto e professionale.<sup>11</sup>

### IL PROCESSO

La consultazione ha coinvolto 13 adolescenti provenienti da due comunità di accoglienza individuate nella prima fase del progetto. La consultazione, volta alla preparazione, allo sviluppo e al pre-test dei materiali di sensibilizzazione per minori, si è svolta nel corso di 24 laboratori per un totale di 74 ore. I partecipanti provenivano da paesi diversi (Bangladesh, Costa d'Avorio, Togo, Iraq e Tunisia), avevano un'età compresa tra i 17 e i 18 anni ed erano arrivati in Italia da 3 a 12 mesi prima dell'inizio della consultazione.

Nel complesso, lo staff coinvolto comprendeva due *project officer* (una esperta di nuove tecnologie e l'altra in protezione dei minori), una esperta in partecipazione dei minori e la coordinatrice del progetto. Inoltre, hanno collaborato alcuni tecnici specializzati in nuove tecnologie, fornendo un ulteriore supporto. In ogni incontro i ragazzi erano pertanto supportati da almeno due adulti (a turno) con la supervisione costante dell'esperta in partecipazione.

I laboratori si sono svolti in tre lingue (inglese, francese e italiano) per garantire la partecipazione attiva di tutti gli adolescenti coinvolti, dal momento che alcuni di loro non conoscevano bene l'italiano, dato il breve periodo di tempo trascorso dal loro arrivo in Italia.

Inoltre è stato importante servirsi della comunicazione orale più che di quella scritta: circa la metà del gruppo presentava un basso livello di istruzione e uno di loro era analfabeta. In più, per un effettivo coinvolgimento dei partecipanti, era fondamentale pianificare attività che incontrassero i loro bisogni, perciò abbiamo offerto loro un regolare utilizzo pratico dei computer; affinché potessero conoscere ed esercitarsi con diversi tipi di programmi per PC (Powerpoint, Word, ecc.). In linea generale, si sono alternati vari tipi di attività come presentazioni frontali, giochi e simulazioni, lavorando principalmente in piccoli gruppi per incoraggiare tutti i ragazzi a partecipare attivamente, e allo stesso tempo per facilitare le spiegazioni nelle diverse lingue. Le specifiche attività sono state pianificate di volta in volta in base alle reazioni e ai feedback dei partecipanti e degli argomenti da trattare.

Una parte delle attività aveva lo scopo di far emergere le opinioni dei partecipanti attraverso l'esplorazione dei temi principali della consultazione: la tratta e lo sfruttamento, il *grooming* tramite l'uso delle nuove tecnologie, l'utilizzo sicuro delle nuove tecnologie, i messaggi chiave da dare ai coetanei (contenuti e formati dei materiali online dedicati per i loro pari) e come usare i materiali di sensibilizzazione (metodologia). Contemporaneamente, alcuni laboratori si sono concentrati sull'esplorazione di internet e del computer, e delle opportunità che offrono. In particolare i ragazzi sono stati guidati nell'approfondimento di alcuni strumenti principali (quali specifici programmi o strumenti del web), durante specifici moduli formativi organizzati con l'aiuto dei tecnici che hanno supportato lo staff.

Alcune attività sono state svolte autonomamente dai partecipanti grazie al supporto delle chiavette internet avute in dotazione per il periodo della consultazione.

Oltre ai workshop svolti a Roma, i partecipanti sono stati invitati a visitare due comunità di accoglienza per minori non accompagnati in Sicilia, allo scopo di testare i materiali prodotti durante la consultazione. In queste visite, il gruppo di ragazzi della consultazione ha raccolto i feedback e suggerimenti di circa 70 minori non accompagnati (20 ragazze e 50 ragazzi di 12 nazionalità diverse), sui materiali, in particolare sui contenuti. Sulla base di questi risultati, si è poi proceduto alla finalizzazione dei materiali. In generale, il lavoro è stato lungo e intenso. I ragazzi hanno partecipato con costanza ed entusiasmo fino alla fine della consultazione contribuendo alla realizzazione di tre materiali di sensibilizzazione scaricabili dal sito internet (*vedi pagina 51*) e offrendo suggerimenti significativi all'elaborazione della metodologia di sensibilizzazione, in particolare per quanto concerne la modalità di presentazione dei materiali ai loro pari.

ITALIA

### RISULTATI

Nel corso della consultazione, lo staff del progetto ha potuto confermare e meglio comprendere alcune caratteristiche del *target group* emerse durante la ricerca esplorativa. La motivazione principale, che ha portato questi adolescenti a partecipare ad una consultazione così lunga e intensa, è stata la possibilità di **acquisire o rafforzare le proprie competenze informatiche** e di avere **accesso ai computer e a internet**. Gli stessi partecipanti lo hanno confermato nuovamente in occasione della valutazione finale del percorso di consultazione. È risultata di nuovo enfatizzata l'importanza di internet e dei computer tanto nell'immaginario, quanto nella vita reale dei ragazzi. Inoltre, è risultato evidente come il loro utilizzo di internet sia concentrato in primo luogo sui social network (per mantenersi in contatto con gli amici/la famiglia, per conoscere nuovi amici), sul reperimento di notizie, su accesso a film e musica dei loro paesi.

I partecipanti alla consultazione pensano che cercare lavoro tramite internet su siti web specializzati costituisca una grande opportunità, anche se preclusa al momento dalla scarsa padronanza della lingua. Durante la consultazione si sono riconfermati, inoltre, la forte disomogeneità di competenze nell'uso delle nuove tecnologie, la bassa consapevolezza rispetto ai comportamenti rischiosi in rete nonché il grande valore che il lavoro (spesso a tutti i costi) ha per i ragazzi. Quest'ultimo costituisce la spinta motivazionale principale nelle vite di questi minori, sia per il bisogno di denaro sia per richiedere la conversione del loro permesso di soggiorno al compimento dei 18 anni. In conclusione, se da una parte i minori che hanno preso parte alla consultazione hanno mostrato una piena consapevolezza della loro situazione, dei loro obiettivi e delle responsabilità nei confronti delle loro famiglie, dall'altra, hanno dimostrato una grande ingenuità nei confronti di internet, che per loro rimane un mondo affascinante, ma misterioso. È dunque con uno sguardo alle motivazioni emerse dai ragazzi sull'utilizzo delle nuove tecnologie e ai fattori principali di vulnerabilità rilevati, che sono stati così concepiti e realizzati i materiali di sensibilizzazione per i loro pari, descritti in forma dettagliata nel capitolo successivo.

10. Con "pari" si intende pari per età oppure per status, condizioni o esperienze personali.

11. I luoghi hanno un'importanza essenziale per i minori del nostro *target group*, dal momento che per le loro condizioni di vita in Italia (la vita nelle comunità di accoglienza, le condizioni degli stranieri soli, ecc.) sperimentano spesso forme di marginalizzazione sociale. La marginalità, l'esclusione sociale hanno a che fare anche con i confini spaziali che si generano all'interno della città. Lavorare in posti inediti e fare spola anche in luoghi normalmente non accessibili è un modo per superare queste barriere implicite. Vedi contributo di Laura Lagi alle pagg. 26-29 della pubblicazione "Io Partecipo, Tu Partecipi", Save the Children Italia 2010, [http://images.savethechildren.it/IT/ff/img\\_pubblicazioni/img127\\_b.pdf](http://images.savethechildren.it/IT/ff/img_pubblicazioni/img127_b.pdf)

## PRELIMINARE

## BACKGROUND

In Romania, i minori svantaggiati, separati o privi di genitori e che vivono negli istituti, cercano e trovano accesso alle nuove tecnologie, ma non sono seguiti in modo corretto e appropriato. Gli operatori che lavorano con loro devono affrontare due sfide: la prima è che possono non essere tecnologicamente preparati e di conseguenza non sono in grado di cogliere i rischi in cui i minori possono incorrere quando usano le nuove tecnologie; e la seconda è che si sentono insicuri sull'approccio da seguire per assisterli nell'utilizzo sicuro delle nuove tecnologie. L'educazione tecnologica si basa principalmente sull'intervento diretto nelle scuole e su campagne di sensibilizzazione destinate a minori di diverse fasce d'età, senza distinzione. Le conseguenze di incontri sfortunati, facilitati dal contatto online o da scambi di numeri di cellulare, possono portare non solo allo sfruttamento, ma persino alla tratta. Questi minori non hanno la possibilità di ricevere l'educazione minima all'uso corretto dei mass media all'interno del sistema scolastico (quando disponibile) e non sono esposti allo stesso tipo di campagne educative e di sensibilizzazione, dei loro coetanei che frequentano la scuola e che vivono con i loro genitori. Il nostro scopo principale è stato quello di colmare questo divario fornendo informazioni sull'utilizzo sicuro di internet/nuove

tecnologie ai minori che vivono negli istituti, informazioni che ipotizziamo non ricevono all'interno del normale sistema scolastico, data la scarsa frequenza che li caratterizza. Al fine di promuovere l'utilizzo sicuro e informato delle nuove tecnologie da parte di minori privi delle cure parentali, abbiamo avviato una ricerca bibliografica per individuare la documentazione esistente su questa problematica specifica, ma abbiamo scoperto che vi è una bibliografia estremamente ridotta al riguardo, pertanto abbiamo continuato con un'indagine<sup>12</sup> attraverso la quale volevamo scoprire quali sono le attività principali svolte in internet dal nostro target di minori e, se possibile, individuare un collegamento tra la tratta e le nuove tecnologie.

Abbiamo inoltre cercato materiali e risorse su sull'uso sicuro di internet destinato a minori e abbiamo svolto 24 incontri con 10 adolescenti provenienti da un centro di accoglienza, in cui i ragazzi e lo staff hanno tentato di individuare insieme i modi migliori per trasmettere i nostri messaggi ai minori privi di controllo parentale e gli argomenti specifici da trattare. Le fasi finali del progetto, prevedevano poi la conduzione di una serie di laboratori per operatori che lavorano con i minori e per i minori stessi, nonché visite di monitoraggio per la valutazione.

12. In particolare, l'indagine ha i seguenti obiettivi: • Determinare come, dove e quanto il *target group* utilizza internet e se se ne considerano i rischi • Identificare il livello di consapevolezza, riguardo ai rischi in internet, degli operatori che lavorano con i minori e i loro bisogni specifici su questo argomento. In virtù del fatto che vi è carenza di informazioni sull'uso delle nuove tecnologie da parte dei minori che vivono in strutture di accoglienza, abbiamo ritenuto l'approccio qualitativo quello più idoneo a fornirci le informazioni di cui abbiamo bisogno, al fine di produrre i materiali migliori per educare e sensibilizzare il pubblico di riferimento. Secondo questo principio, abbiamo condotto 5 *focus group*, uno per ogni istituto, con un moderatore specializzato nel lavoro con i minori. Ogni *focus group* durava un'ora e mezzo, veniva registrato e in seguito trascritto. I risultati così ottenuti hanno costituito una buona base per il futuro sviluppo dei materiali. Abbiamo scelto per la nostra indagine 46 minori, di età compresa tra i 12 e i 18 anni. Vivono in istituto e usano internet sia nei centri di accoglienza che a scuola. Al fine di ottenere un'analisi più pertinente, abbiamo condotto l'indagine in 5 strutture di accoglienza in zone diverse della Romania (due a Bucarest, una a Brasov e due a Iasi). Alcuni dei minori sono stati assistiti, dietro richiesta, dai loro insegnanti o operatori sociali che si prendono cura di loro abitualmente. Le discussioni con gli operatori sono state informali e hanno prodotto informazioni su: l'utilizzo di internet da parte dei minori all'interno della struttura, la loro competenza (se presente), sulle problematiche inerenti all'uso sicuro di internet, comunicazione con i ragazzi e familiarità con gli strumenti più usati dai giovani.

## VIOLENZA ATTRAVERSO L'USO DEI MEDIA E MINORI A RISCHIO: CONCLUSIONI PRINCIPALI DELLA DESK ANALYSIS E RISULTATI DELL'INDAGINE

La documentazione disponibile per la *desk analysis* non consentiva allo staff del progetto di formulare delle conclusioni scientifiche riguardanti i media, e soprattutto internet, come catalizzatore per il reclutamento di minori vulnerabili. La ricerca bibliografica prendeva in considerazione due ricerche condotte tra il 2009 e il 2010 dall'Agenzia Nazionale Contro la Tratta di Esseri Umani, anche nell'ambito del progetto REACT.<sup>13</sup> I risultati in merito ai legami tra i nuovi media e la tratta si sono rivelati per la gran parte inconcludenti, e anche se nel 2010 si erano registrati casi di minori contattati tramite internet per essere reclutati da trafficanti, il fenomeno si rivelò contenuto e non è stato considerato un metodo molto usato in Romania. Un aspetto emerso è che le autorità non hanno molti modi di intervenire perché non possono monitorare le conversazioni in rete e di conseguenza è difficile per loro intraprendere azioni e prevenire queste situazioni. Tutti gli esperti ripresi nella ricerca hanno notato che le decisioni prese dai minori quando navigano in internet hanno una grande rilevanza. Il reclutamento attraverso internet non differisce, nella sostanza, da quello di persona, pertanto per difendersi i minori necessitano delle **stesse capacità relazionali** richieste nella vita di tutti i giorni, **trasferite nel mondo virtuale**.

I risultati inconcludenti della *desk analysis* hanno determinato un approccio leggermente diverso per la ricerca esplorativa. Oltre alle informazioni raccolte dai minori, attraverso i *focus group*, abbiamo anche tentato di indagare su eventuali casi di tratta o sfruttamento in relazione all'uso di internet di cui fossero a cono-

scenza gli addetti ai lavori, attraverso una serie di conversazioni informative con operatori, con i direttori degli istituti e con i rappresentanti della Direzione Generale di Assistenza Sociale e Protezione del Minore.

Le conclusioni emerse dall'indagine riguardanti l'utilizzo di internet all'interno del nostro *target group* mostrano che internet viene usato quotidianamente, soprattutto a scuola e negli internet café sparsi per la città, ma anche negli istituti in cui vivono, che sono dotati di computer e di connessione internet. L'utilizzo di internet è regolato solo in uno di questi centri: i minori sono divisi in gruppi, ad ogni gruppo è assegnato un computer e ogni minore può usare quel computer per un'ora; in base al loro coinvolgimento nell'installazione, manutenzione e miglioramento dei computer, i ragazzi possono beneficiare di un numero maggiore di ore trascorse usando quel computer. Tutti gli altri centri non hanno un orario specifico o un adulto che controlli quando i minori usano il computer.

Quando i ragazzi accedono ad internet al di fuori dei loro istituti, il tempo trascorso in rete varia dalle 2 alle 4 ore. Chi supervisiona all'interno degli istituti consiglia di non passare troppo tempo davanti al computer perché è un'attività che induce dipendenza, ma nessun altro rischio viene preso in considerazione. Quando i minori usano internet, tra le preoccupazioni principali ci sono i siti di messaggistica come Messenger; i giochi online e i social network. I ragazzi hanno degli account su questi network, creati sia individualmente che da altri con più esperienza (amici più

13. "Trafficking in Children in Romania. Study on the Recruiting Process", 2009, <http://anitp.mai.gov.ro/en/docs/studii/studiu%20ade%20eng.pdf> "Internet and child exploitation", 2010, [http://anitp.mai.gov.ro/en/docs/studii/friendly%20report\\_EN.pdf](http://anitp.mai.gov.ro/en/docs/studii/friendly%20report_EN.pdf)



grandi, compagni di scuola, gestori di internet café). L'uso prolungato della comunicazione online può facilitare l'incontro con estranei e aprire un varco ai trafficanti per reclutare vittime.

Giocare in rete è un'attività che occupa una parte considerevole del tempo dei ragazzi. I giochi più apprezzati tra il target dei minori sono: FIFA, Need For Speed, Counter Strike, anche se quest'ultimo non è un gioco per ragazzi. Il tempo dedicato a questa attività varia dalle 2 alle 3 ore al giorno, ma due o anche tre volte al mese **i ragazzi passano una notte intera in un internet café**. Si tratta di una situazione pericolosa di cui gli operatori che lavorano con i minori non sono consapevoli. Le altre attività che i ragazzi svolgono più frequentemente su internet sono scaricare film, ascoltare musica o condividere file.

## SOCIAL NETWORK

In generale, i minori sono consapevoli dei rischi che può comportare incontrare uno sconosciuto, ma di fatto non prendono alcuna precauzione. Su internet, parlano generalmente con gli amici, ma anche con sconosciuti che incontrano grazie allo scambio di contatti personali su Messenger. Quando qualcuno che non conoscono prova a contattarli su internet, si preoccupano più di sapere come ha fatto quella persona ad avere i loro contatti e se lo/la conoscono nella vita reale, invece di preoccuparsi del perché quella persona li abbia "avvicinati". Allacciano amicizie virtuali con estranei perché vogliono avere quanti più amici possibile nelle loro liste dei contatti. Parlano con estranei, spesso fornendo loro informazioni personali e se quella persona vuole incontrarli di persona, alcuni di loro raccontano di inventare scuse per non andare a quell'incontro, ma altri non si pongono il problema. Sono curiosi di scoprire con chi stanno parlando ma non hanno dei metodi efficaci per verificare la veridicità delle informazioni che ricevono, spesso credendo alle informazioni che appaiono nel profilo della persona.

Tra i siti di social network, la maggior parte dei ragazzi usa Facebook per restare in contatto con gli amici di scuola o con le loro famiglie, ma anche qui, come nel caso di Messenger, aggiungono come "amici" anche persone che non conoscono nella vita reale. Rispondono alle richieste di sconosciuti in quanto sentono di poter interrompere la conversazione in qualsiasi momento ma anche perché, soprattutto i maschi, pensano che sia un modo per incontrare ragazze, trascurando i rischi che il dare informazioni o incontrare sconosciuti comporta.

# ROMANIA



Incontrare di persona gente conosciuta in rete non è percepito come molto pericoloso, dal momento che pensano di scegliere attentamente quelli con cui poi si incontreranno. Questo vale soprattutto per i ragazzi, poiché le ragazze sono più riluttanti ad incontrare estranei. Quando si incontrano con un estraneo, lo fanno senza essere accompagnati da un adulto o da un amico. Questo tipo di comportamento, associato allo sviluppo costante delle nuove tecnologie come mezzo per mettersi in contatto con persone nuove, è rilevante anche nel contesto della tratta e dello sfruttamento.

Un altro aspetto importante relativo all'utilizzo di social network è che i minori non sanno come si fa a proteggere i loro profili e a renderli visibili solo agli amici intimi e alla famiglia. Quando la tecnologia lo consente, i ragazzi usano le webcam per parlare con i loro amici oppure quando sono incuriositi da una nuova conoscenza e vogliono saperne di più sul suo conto. L'uso di webcam potrebbe anche facilitare la realizzazione e la distribuzione di materiali non autorizzati che ritraggono minori.

## SICUREZZA IN INTERNET

I minori degli istituti di accoglienza di Iasi avevano ricevuto informazioni sull'utilizzo di internet dai rappresentanti di Save the Children a Iasi e dall'Agenzia Nazionale Contro la Tratta degli Esseri Umani. Quelli degli altri istituti dicono di non essere mai stati inclusi in programmi del genere prima. Tutti hanno mostrato interesse per queste informazioni e ammettono di aver bisogno di saperne di più. Manifestano la volontà di imparare di più su questo tema e diventare essi stessi "insegnanti" per i loro compagni o amici che ne sanno meno.

## CONSULTAZIONE DEI MINORI: SVILUPPO E ADATTAMENTO DELLE METODOLOGIE E DEI MATERIALI DI SENSIBILIZZAZIONE E FORMAZIONE ESISTENTI

Abbiamo affrontato una problematica assolutamente nuova per il nostro paese: l'utilizzo di internet e delle nuove tecnologie da parte dei minori che vivono negli istituti di accoglienza. Al fine di produrre i materiali migliori, avevamo bisogno di consultare i minori del nostro *target group*, dal momento che sono i più indicati nel dirci ciò che funziona meglio per loro in termini di comunicazione delle informazioni.

Ci siamo impegnati a scoprire cosa pensano i minori delle problematiche che li riguardano direttamente per aiutarci a sviluppare o a perfezionare i materiali che usiamo al momento, pur non escludendo la discussione su altre questioni che possono essere importanti per loro. La partecipazione di bambini e adolescenti è vitale per ottenere i migliori risultati in questo processo. Ecco perché l'attività di consultazione si è svolta insieme a 10 minori provenienti da un istituto di Bucarest, per 24 giorni e 72 ore di dibattiti, sessioni informative, scambi di opinioni sui materiali proposti e sul sito web del progetto.

Il processo di selezione si è rivolto a minori con un interesse, un'esperienza diretta o con competenze nelle questioni relative all'argomento della consultazione: utilizzo di internet e nuove tecnologie.

I minori devono essere ben informati sul processo a cui gli si chiede di partecipare. Più sono informati, più si sentono impegnati e partecipi. Questo li aiuta anche a decidere se desiderano essere coinvolti in luogo prima persona e, se necessario, li aiuta a scegliere i rappresentanti migliori. Per questo motivo, li abbiamo informati sin dall'inizio sui nostri obiettivi, sul programma delle attività, sui criteri di partecipazione e sul loro ruolo nel corso di tutti i 24 incontri.

Abbiamo iniziato le consultazioni incoraggiando i partecipanti a conoscersi l'un l'altro e a condividere le esperienze avute nel mondo virtuale. Inoltre, abbiamo promosso l'interazione tra il nostro team e il gruppo dei minori, affinché potessero condividere aspetti delle loro vite, per costruire fiducia, amicizie, e reti di solidarietà tra di loro. In ogni sessione, abbiamo dedicato quanto più tempo possibile ad attività da svolgersi in piccoli gruppi. Lavorare in piccoli gruppi si è dimo-

strato di gran lunga più partecipativo e divertente nonché meno inibente delle sessioni plenarie.

Abbiamo svolto anche delle sessioni congiunte tra i minori e i loro operatori, in cui il personale degli istituti poteva osservare il modo in cui i ragazzi navigano e usano internet e imparare da loro. Poche semplici sessioni, dove si è discusso delle diverse piattaforme (nei loro aspetti positivi e negativi) con i ragazzi e gli operatori, si sono rivelate estremamente utili.

Tenendo presente la scarsità di informazioni relative a internet in possesso degli operatori e la differenza d'età tra loro e i bambini/adolescenti di cui devono occuparsi, non stupisce che gli adulti preferiscano non intervenire su un argomento che sentono così estraneo, rischiando altrimenti di perdere consenso agli occhi dei ragazzi, che in fatto di internet e nuove tecnologie ne sanno molto di più.

Di conseguenza tendono ad usare misure restrittive per quanto riguarda l'utilizzo di internet da parte dei ragazzi. Ecco perché, facendoli esercitare insieme sui computer e sollevare alcune delle problematiche inerenti all'impatto delle nuove tecnologie, ci è stato utile per la costruzione di un **ponte comunicativo e di una migliore comprensione reciproca dei bisogni**.

Gli aspetti principali delle nostre consultazioni vertevano su: sfruttamento tramite l'utilizzo di nuove tecnologie, social network, parlare con gli sconosciuti, ricerca di lavoro, dipendenza, gioco, e così via. I materiali di cui intendevamo servirvi per la formazione sono stati oggetto di discussione, valutazione, modifiche e perfezionamento. I metodi usati durante i laboratori comprendevano la discussione, le simulazioni e le attività di team building per testare la funzionalità di certe applicazioni. Questo si è dimostrato divertente per i ragazzi ed estremamente utile per lo staff del progetto, perché in questo modo ha potuto ottenere tutte le informazioni di cui aveva bisogno.

# PRELIMINARE

3.



# SENSIBILIZZAZIONE

ATTIVITÀ E MONITORAGGIO

# 3.

## QUADRO METODOLOGICO: ATTIVITÀ E MATERIALI DI SENSIBILIZZAZIONE E FORMAZIONE, E MECCANISMO DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Con l'obiettivo generale di promuovere un utilizzo sicuro e informato delle nuove tecnologie da parte dei minori residenti in strutture di accoglienza e in istituti e, in Italia in particolare, dei minori stranieri non accompagnati è stato ideato un quadro metodologico centrato su alcuni elementi chiave.

Prima di tutto, il coinvolgimento del *target group* nello sviluppo e nell'adattamento delle metodologie e dei materiali educativi e/o di sensibilizzazione esistenti. Infatti, come spiegato nel capitolo 2, più di 60 minori di età compresa tra i 10 e i 18 anni, che vivono in istituti/comunità nei 3 paesi hanno preso parte alle consultazioni per realizzare materiali destinati ai loro pari. In secondo luogo è stato scelto di lavorare contemporaneamente con minori e operatori negli istituti e nelle comunità: infatti, lo staff del progetto ha sviluppato anche materiali per operatori e pianificato dei training specifici per loro, in aggiunta ai laboratori per adolescenti di istituti/comunità. A questo scopo, il progetto ha attivato delle partnership con istituti/comunità di accoglienza in ogni paese per l'implementazione delle attività di sensibilizzazione destinate agli operatori e ai minori, nonostante anche altri siano stati coinvolti, in diversi modi che vedremo descritti più avanti in questo capitolo.

Per valutare la continuità dell'efficacia del intervento specifico proposto dal progetto di e fornire un supporto altrettanto efficace agli istituti e alle comunità di accoglienza, e quindi ai minori che vi risiedono, abbiamo sviluppato e implementato un meccanismo di monitoraggio pro-attivo con strumenti specifici, sin dall'inizio delle attività di progetto e parallelamente in ogni sua fase. Abbiamo inoltre realizzato un piano di lavoro individualizzato per ciascuna comunità di accoglienza per adattare gli strumenti alle loro diverse esigenze.



### NELLO SPECIFICO, IL SISTEMA DI MONITORAGGIO COMPRENDEVA:

1. Una valutazione iniziale per determinare il livello di conoscenza di base delle nuove tecnologie, e di consapevolezza sulla sicurezza in rete così come le aspettative nei confronti del progetto.
2. Una misurazione d'impatto immediata, per valutare la qualità delle attività e dei materiali proposti.
3. La creazione di una piattaforma web e di strumenti di feedback online, per facilitare la comunicazione tra gli adolescenti coinvolti nelle consultazioni e tra i partecipanti alle attività di sensibilizzazione, che permettessero ulteriori valutazioni delle attività svolte, e che fornissero un supporto nell'implementazione delle attività. Il sito web è stato realizzato con il contributo dei ragazzi che hanno così sostenuto le attività e incoraggiato l'interazione per la valutazione degli interventi del progetto.
4. Visite di monitoraggio agli istituti e comunità di accoglienza 2-3 mesi dopo le attività educative/di sensibilizzazione, per sollecitare ulteriori feedback e monitorare direttamente le attività.

Tre i tipi di indicatori adottati nelle attività di monitoraggio: *indicatori quantitativi* che valutano cose o cambiamenti misurabili (es. numero di minori/adulti coinvolti nei laboratori), *indicatori qualitativi* per valutare gli effetti delle nostre attività sul *target group* (es. la comprensione dei materiali da parte dei minori), e *indicatori di processo* per misurare l'andamento delle attività nel loro svolgimento (es. la partecipazione attiva dei minori nelle attività).

*Segue lo schema del monitoraggio per maggiori dettagli.*

Ogni partner ha selezionato dallo schema di monitoraggio gli indicatori e la metodologia di valutazione più confacenti al proprio contesto; ha poi pianificato, attuato e relazionato su monitoraggio e valutazione in modo peculiare e diversificato anche in termini di approccio qualitativo e quantitativo rispetto agli altri partner. In particolare, la Bulgaria ha ottenuto più dati quantitativi, mentre Italia e Romania hanno dato più enfasi ai risultati qualitativi.

## SENSIBILIZZAZIONE

# 3.

## SCHEMA DEL MECCANISMO DI MONITORAGGIO

INDICATORI	T0 VALUTAZIONE D'INGRESSO PRIMA DEI LABORATORI/FORMAZIONI	T1 VALUTAZIONE DELL'IMPATTO IMMEDIATO DOPO I LABORATORI/FORMAZIONI	T2 FOLLOW UP DOPO 2/3 MESI	STRUMENTI DI MISURAZIONE PER IL MONITORAGGIO
<b>INDICATORI QUANTITATIVI:</b> riguardano cose o cambiamenti misurabili		Numero di minori/adulti coinvolti nei laboratori/formazioni	Numero di minori e adulti coinvolti direttamente o indirettamente nelle attività/azioni messe in campo per migliorare o ottimizzare l'uso delle nuove tecnologie nelle strutture di accoglienza	Fogli firma partecipanti, interviste
	Sistemazione logistica degli accessi a internet nelle strutture (es. numero di postazioni dei computer, connessione internet e altri fattori ambientali)		Numero di accessi al sito web Numero di download Numero di upload Numero degli iscritti alla piattaforma Numero di commenti sul sito web	Interviste, osservazione, foto, monitoraggio delle statistiche della piattaforma web
			Numero di attività con i minori organizzate dagli operatori coinvolti nella formazione	Interviste/questionari
<b>INDICATORI QUALITATIVI:</b> riguardano gli effetti delle nostre attività sul target group	Aspettative rispetto ai laboratori/formazioni. Conoscenze di base e abilità in materia di nuove tecnologie	Comprensione da parte dei minori dei materiali. Rilevanza dei materiali per i minori	Attività con i minori svolte o pianificate dagli operatori coinvolti nella formazione; specifiche azioni messe in campo per migliorare o ottimizzare l'uso delle nuove tecnologie nelle strutture di accoglienza	Giochi, progetti, competizioni, domande e risposte, questionari e interviste
	Regole e attività connesse all'accesso ad internet nelle strutture	Ipotetici progetti/azioni con lo scopo di migliorare o ottimizzare l'uso delle nuove tecnologie elaborati durante la formazione	Cambiamenti logistici per facilitare l'utilizzo sicuro e costruttivo delle nuove tecnologie nelle strutture di accoglienza	Domande e risposte, questionari/interviste; valutazione logistica e monitoraggio dei cambiamenti logistici attraverso osservazione e questionari; monitoraggio della piattaforma web
	Consapevolezza di base sui rischi e le opportunità delle nuove tecnologie e abilità	Consapevolezza su rischi e opportunità delle nuove tecnologie	Consapevolezza su rischi e opportunità delle nuove tecnologie	Giochi, domande e risposte, questionari, focus group
<b>INDICATORI DI PROCESSO:</b> riguardano l'andamento delle attività		Livello di coinvolgimento dei minori (partecipazione attiva) nelle attività: commenti spontanei, loro contributi, tempi, interazione, dinamiche di gruppo	Commenti, possibili interazioni fra operatori o minori sulla piattaforma web	Osservazione, monitoraggio della piattaforma web
			Richieste spontanee di assistenza o supporto dagli operatori o dai minori sulle nuove tecnologie	Monitoraggio del forum, report delle chiamate ricevute, raccolta di note relative alle comunicazioni



# RAPPORTI PAESE

## SENSIBILIZZAZIONE

# 3.1

RAPPORTI  
PAESE

# BULGARIA

## MATERIALI DI SENSIBILIZZAZIONE E FORMAZIONE

I laboratori condotti nell'ambito del progetto INTE-  
RACT hanno dato ai minori la possibilità di interagire  
non soltanto con altri coetanei, ma anche con gli ope-  
ratori che lavorano con loro. Partecipando ai laboratori,  
ragazzi e ragazze hanno potuto ampliare le proprie  
conoscenze sulle diverse tecnologie e acquisire varie  
competenze informatiche, mentre si divertivano, senza  
rendersi pienamente conto che stavano imparando.  
Attraverso attività educative incentrate su metodolo-  
gie e strumenti identificati dagli esperti che hanno  
condotto le consultazioni, gli operatori hanno acquisito  
una conoscenza pratica sull'utilizzo sicuro e informato  
delle nuove tecnologie di comunicazione. La condu-  
zione interattiva dei nostri laboratori è frutto della  
combinazione di due approcci classici di tipo pedago-  
gico e psicoterapeutico. Abbiamo pensato i laboratori  
come sessioni di lavoro dove educare, ispirare, re-  
sponsabilizzare e divertire i partecipanti in un am-  
biente rilassato e inclusivo. Due i livelli identificati dagli  
obiettivi laboratoriali:

### I. IL LIVELLO EMOZIONALE

- > Accrescere la consapevolezza, la sensibilità e l'abilità di minori/operatori nel valutare adeguatamente le opportunità offerte dalle nuove tecnologie informatiche e i potenziali rischi per la sicurezza dei minori.
- > Incoraggiare i minori ad esplorare i loro bisogni profondi rispetto all'utilizzo delle nuove tecnologie.
- > Aiutare i minori ad identificare le violazioni dei loro diritti personali che subiscono e gli ostacoli che incontrano quando utilizzano le nuove tecnologie.

### 2. IL LIVELLO COGNITIVO

- > Ampliare la conoscenza dei minori e promuovere la capacità di valutare le proprie azioni quando utilizzano le nuove tecnologie.
- > Insegnare ai minori a riconoscere i pericoli associati alla comunicazione in rete mentre condividono informazioni personali/testo, foto, video, e così via.
- > Insegnare ai minori a proteggere le informazioni personali, creare profili sicuri, rifiutare richieste improprie, ecc., in modo da farli sentire più sicuri e capaci quando utilizzano le nuove tecnologie.

### NEI LABORATORI ABBIAMO USATO PIÙ APPROCCI EDUCATIVI:

**I. FORNIRE E DISTRIBUIRE MATERIALI STAMPATI**  
per sensibilizzare gli operatori sulle informazioni ricevute e incoraggiarli a servirsene durante la formazione.

- **"INTERACT"** Depliant con una breve presentazione del progetto, i giochi, l'idea di prevenzione. Il depliant contiene i contatti e le istruzioni su come usare il sito web, come registrarsi, ecc.
- **"10 Regole per un uso sicuro di Internet"** Depliant con linee-guida e consigli sull'uso sicuro di internet – utile per operatori e ragazzi.
- **"Una lezione pianificata"** Depliant con un piano di lavoro per una sessione formativa, di cui gli operatori possono servirsi per condurre laboratori con gruppi diversi di ragazzi. La lezione pianificata contiene diversi esercizi, giochi, un piano per la discussione, una sinossi sul cattivo uso delle nuove tecnologie e le conclusioni in forma di messaggi chiave.

- **"Essere un educatore moderno"** Volantini con linee guida e consigli sull'uso sicuro di internet
- **"Nella Rete - Potente e Impotente"** Opuscolo per ragazzi (sviluppato dal progetto REACT) utile ad operatori e minori.

### 2. GIOCHI

I minori che hanno partecipato ai laboratori erano convinti che i giochi interattivi rappresentassero l'unico modo possibile per potersi identificare con le situazioni, le emozioni e i comportamenti (dell'abusante o del minore). Durante i laboratori ci siamo serviti di giochi di ruolo, casi-studio per i giochi di simulazione, attività per la costruzione della fiducia, attività intellettuali di concentrazione e mantenimento dell'attenzione dei partecipanti, debriefing/report post-attività, ecc. Tutte queste attività hanno avuto lo scopo di sensibilizzare i partecipanti portandoli a riflettere sulle proprie esperienze e reazioni emotive. Li hanno inoltre aiutati a identificare le situazioni rischiose e a riconoscere nel modo giusto un potenziale abuso in rete.

### 3. SITO DEL PROGETTO CON LE RISORSE AGGIORNATE

Abbiamo realizzato e caricato sul sito web tre giochi elettronici. I giochi sono rivolti ai minori e vi si può giocare online. Si possono utilizzare anche come materiale formativo con gruppi differenti di minori in varie attività di prevenzione circoscritte (una gara tra sfidanti, una discussione sui personaggi animati, come sviluppare la storia, ecc.).

- **Gioco online dal titolo "Vediamo cosa sai della sicurezza in internet"**

Il gioco è un cartone animato con nove situazioni e domande in cui il minore deve scegliere una potenziale soluzione al problema. Le domande riguardano la ricerca di lavoro o i rapporti con i datori di lavoro. Se il giocatore risponde in modo errato, appare un messaggio che informa sulla risposta corretta da dare e il/la giocatore/trice riparte dalla stessa situazione avendo però la possibilità di rispondere correttamente. Completato il gioco, il minore riceverà un "Certificato di Conoscenza sulla Sicurezza in Internet".

- **Gioco online dal titolo "Avere successo"**

Anche questo gioco è un cartone animato con domande a risposte multiple. Scopo del gioco è informare i minori sui loro diritti e sulla legalità dei rapporti di lavoro. Sul sito sono state inoltre caricate le precedenti campagne di prevenzione lanciate da Animus relative alla prevenzione dell'abuso di minore attraverso le nuove tecnologie. Sempre sul sito, si trovano anche collegamenti a pubblicazioni e video riguardanti l'utilizzo sicuro di internet, per fornire un aiuto agli operatori, educatori, assistenti sociali e ai genitori sugli aspetti e le problematiche educative che interessano i minori.

- **Gioco online dal titolo "Diventa un esperto"**

Si tratta di un gioco animato progettato come un quiz televisivo. Il gioco è basato sul più famoso programma TV della Bulgaria e ai ragazzi piace l'idea di cimentarsi in un quiz. Lo scopo è, nuovamente, quello di informare i minori sullo sfruttamento, sui loro diritti del lavoro, ecc. Ad ogni risposta seguono dei commenti da parte di un personaggio che conduce il gioco, il quale dà ulteriori informazioni sullo specifico punto del gioco. Così il minore risponde e, sia in caso di risposta giusta che di risposta sbagliata, ottiene maggiori informazioni sul tema.

### 4. SUPPORTO ONLINE

Al termine dei laboratori, è stato predisposto un supporto online tramite email, Skype o attraverso il forum del sito del progetto destinato agli operatori che hanno partecipato alla formazione. I partecipanti ai laboratori, quindi, hanno avuto la possibilità di contattarci per porci delle domande o per discutere insieme un piano specifico delle attività di prevenzione. Una volta superate correttamente tutte le risposte dei giochi online, ai ragazzi venivano assegnati piccoli premi (es.: certificati per il "Miglior Giocatore" oppure penne, volantini, opuscoli realizzati per le precedenti campagne di prevenzione all'interno del progetto REACT).

# SENSIBILIZZAZIONE

## LABORATORI DI FORMAZIONE PER OPERATORI

Una sintesi dei materiali sviluppati e dei risultati conseguiti nel corso dei laboratori con i minori è stata utilizzata come base per lo sviluppo del programma della formazione degli operatori. La formazione specialistica è stata concepita per essere il più partecipativa possibile. L'obiettivo principale è stato quello di mettere gli operatori (o gli adulti di riferimento) in condizione di beneficiare concretamente di quanto avevano imparato e di stimolarli ad organizzare formazioni analoghe a livello locale, presso le strutture in cui lavorano. Il piano della formazione comprendeva: introduzione al progetto, presentazione della ricerca svolta e relativi risultati conseguiti, descrizione del lavoro nelle consultazioni dei minori e approvazione dei materiali. La parte pratica della formazione ha previsto l'ideazione di un laboratorio di formazione per minori con l'utilizzo dei materiali forniti dallo staff di Animus.

La formazione si è svolta presso la Animus Association Foundation, distribuita su due giorni (dodici sessioni). Vi hanno preso parte i rappresentanti di quattro strutture diverse: Dolna Bania (2 partecipanti), Vratza (2 partecipanti), Razliv (2 partecipanti) e Sofia (Casa Rifugio "Sveta Petka", 2 partecipanti) – per un totale di 10 partecipanti inclusi i due facilitatori. Gli incontri sono stati facilitati da un *project officer* e un esperto di protezione dei minori. La formazione prevedeva sessioni di lavoro online. I corsisti sono riusciti a creare i propri profili sul sito del progetto e a muoversi all'interno dell'intera piattaforma – incluse le pagine dei materiali sviluppati dai partner Save the Children Italia e Save the Children Romania. In seguito, gli operatori hanno affermato di aver trovato questa attività estremamente utile a rafforzare la loro conoscenza del problema dell'abuso sui minori attraverso le nuove tecnologie. Questa conoscenza appena acquisita ha permesso agli operatori di sentirsi supportati nel loro lavoro futuro e nell'interazione con i

ragazzi. Il sito è stato valutato di facile utilizzo dagli operatori. I rappresentanti di tutti e quattro gli istituti hanno evidenziato le seguenti tendenze:

1. Educatori/assistenti lasciano ai ragazzi più grandi il compito di seguire quelli più piccoli e confidano nel loro aiuto per l'educazione informatica.
2. Educatori/assistenti hanno scarsa consapevolezza dei problemi di sicurezza relativi all'utilizzo di internet.
3. Educatori/assistenti sottovalutano i pericoli.
4. Quando gli operatori si trovano di fronte a situazioni che mettono a rischio i minori (giochi online, navigare in internet, guardare film porno, visitare siti dal contenuto vietato, giocare d'azzardo, chattare, e via dicendo), generalmente interrompono l'accesso dei ragazzi a internet. Questo porta spesso i ragazzi a cercare altrove l'accesso a internet, fuori dalla struttura d'accoglienza, e a mostrare inventiva nel soddisfacimento dei loro desideri. Passato un po' di tempo, gli assistenti ripristinano l'accesso ad internet e tutto il processo si ripete daccapo.
5. Nessuna formazione specialistica si è mai svolta fin qui in tutti e quattro gli istituti e gli operatori, oltre ad impedire l'accesso a internet come forma di punizione, non hanno altre strategie per affrontare i problemi derivanti dall'uso di internet. Secondo gli operatori stessi, i ragazzi non riescono ad interpretare nel modo giusto la punizione, né a rendersi conto dei rischi e a cambiare il loro comportamento.

Il team di Animus ha inoltre osservato come, all'inizio, gli operatori abbiano trovato imbarazzante parlare dei problemi nei loro istituti dal momento che questo li avrebbe messi nella delicata posizione di chi non è abbastanza qualificato per o incapace di risolvere i problemi. Dapprincipio, assistenti e educatori non ammettevano l'esistenza di problemi. Il team di Animus ha

cercato di indagare ulteriormente la questione chiedendo agli operatori di fornire dettagli ed esempi, di parlare dell'organizzazione delle sale computer, l'orario di accesso, la presenza di un assistente responsabile dei ragazzi in servizio mentre usano i computer. Questa discussione ha rivelato maggiori dettagli circa lo stato effettivo delle cose riguardo l'utilizzo di internet nelle rispettive strutture di accoglienza.

Alcuni educatori hanno affermato che gli insegnanti, soprattutto gli insegnanti di informatica, non sono nella posizione di educare i ragazzi circa i pericoli della comunicazione in rete. E hanno riconosciuto di non essere loro stessi altrettanto in grado di aiutare in questa direzione. Allo stesso tempo, gli educatori non godono del sostegno professionale e psicologico nel loro lavoro quotidiano con i minori. Alcuni di loro manifestano sintomi di sovraccarico da lavoro (*burnout*). La maggior parte degli educatori è sottoposta a un notevole stress per sorvegliare i ragazzi e necessiterebbero del supporto di specialisti esterni. Ammettono, inoltre, di aver bisogno di più informazioni sulle questioni relative alla comunicazione online e di un maggior supporto tecnico ed educativo sia per loro che per i ragazzi.

Gli educatori non riconoscevano gli abusi in internet come un problema rilevante per i loro istituti e cercavano di sottovalutare la formazione attirando l'attenzione sui problemi ordinari che incontravano nella cura quotidiana dei minori, come l'aspetto finanziario e le caratteristiche comportamentali dei ragazzi, trovando tutto ciò demoralizzante per il loro impegno quotidiano. A volte, durante la formazione era difficile per gli operatori restare concentrati sull'argomento di discussione. Avevano bisogno di far conoscere le loro emozioni e di spostare il focus della discussione su di loro, anziché sui minori.

Gli operatori hanno condiviso inoltre, come sia difficile ottenere qualsiasi cambiamento importante nel com-

portamento dei minori. Allo stesso tempo, in due delle quattro strutture di accoglienza, l'accesso ad internet viene gestito come privilegio, ricompensa o punizione. La menzione di questo fatto ha scatenato nuovi argomenti di discussione quali il diritto dei minori di accedere alle informazioni, i pro e i contro della comunicazione internet, e così via.

Nel corso della formazione è poi emerso che gli operatori rimproveravano ai ragazzi di non avere controllo né limiti e non riuscivano a riconoscersi nel proprio ruolo, di adulti responsabili, coadiutori nella costruzione di questi limiti. Al termine della formazione, è risultato evidente che gli operatori avevano bisogno di un supporto costante e di ulteriori formazioni per continuare nel lavoro di crescita. Solitamente una sola formazione dava il via alla discussione di una varietà di problemi. Il team di Animus ha, quindi, accettato di fornire, due volte la settimana, consultazioni via Skype e riunioni sulle questioni sollevate negli istituti in materia di abusi in internet.

La valutazione dei laboratori è stata eseguita tramite la compilazione da parte dei partecipanti di moduli di feedback per ogni argomento. Gli operatori hanno apprezzato la conoscenza acquisita sull'utilizzo sicuro delle nuove tecnologie informatiche. Hanno inoltre valutato importante questa conoscenza per il loro lavoro con i minori. Gli educatori hanno trovato innovativa la formazione attraverso presentazioni, i giochi di simulazione e i compiti online.

Hanno riconosciuto che i laboratori hanno dato loro l'occasione di individuare le lacune della loro attività professionale con i minori e hanno escogitato idee nuove su come colmare queste lacune. Gli educatori hanno spiegato che avrebbero condiviso la loro conoscenza con i ragazzi. I laboratori li hanno aiutati a pensare alla prevenzione e a cosa potrebbero fare in quanto educatori per prevenire gli abusi in internet.

## LABORATORI CON I MINORI

Il team di Animus ha condotto laboratori con più di 40 minori provenienti da istituti, di età compresa tra i 10 e i 18 anni. Tutti i laboratori si sono svolti presso il centro di formazione di Animus dove i ragazzi hanno avuto l'opportunità di esercitarsi ai computer e utilizzare materiali educativi e multimediali. Il team formativo era composto da tre operatori di Animus – un esperto in partecipazione dei minori e 2 consulenti per l'infanzia.

I formatori hanno predisposto un programma con gli argomenti da trattare all'interno dei laboratori. La prima fase prevedeva un intervento introduttivo sulle tematiche basilari del progetto INTERACT, in cui si è spiegato ai ragazzi l'obiettivo dei laboratori e il loro ruolo all'interno di questi. Si è inoltre cercato di creare una piacevole atmosfera di lavoro che incoraggiasse la comunicazione tra formatori e partecipanti. La costruzione delle regole del gruppo è risultata molto importante ai fini del raggiungimento degli obiettivi del progetto. Le fasi iniziali dei laboratori sono servite a far sentire i partecipanti a proprio agio attraverso l'adesione alle regole del gruppo quali la riservatezza, l'accettazione dell'opinione altrui, il rispetto e la considerazione dei sentimenti degli altri, il rispetto della privacy, niente interruzioni telefoniche, e così via.

Dopo i seminari introduttivi, i formatori hanno avviato la seconda fase dei laboratori che comprendeva esercizi di riscaldamento aventi la funzione di attivare il desiderio del gruppo di contribuire agli obiettivi seminariali. Ad esempio, ai ragazzi è stato assegnato il compito di allinearsi secondo l'altezza, dal più basso al più alto o di scambiarsi di posto. Questi esercizi sono serviti a preparare il gruppo al lavoro, riducendo la resistenza individuale e dando loro la possibilità di esprimere i propri sentimenti liberamente in mezzo

agli altri membri del gruppo, rafforzando in questo modo la relazione tra tutti i partecipanti.

Nella fase successiva, ai ragazzi è stata data l'occasione di discutere di ciò che si aspettavano dai laboratori. Hanno anche spiegato cosa sapevano di internet e degli abusi online. La maggior parte di loro associava internet alla possibilità di chattare e di incontrare virtualmente persone che conoscevano. Usavano la rete anche per rilassarsi e divertirsi. I formatori si sono serviti di un Sistema di Coordinate per misurare la percezione che i minori hanno di se stessi all'interno dello spazio cibernetico.

Il Sistema di Coordinate prevedeva tre posizioni. La prima era quella di un esperto di rete, cioè una persona formata, che sa come proteggersi da individui dal comportamento offensivo e che sa come proteggere il suo computer dai virus. La seconda posizione era quella di un utente web avanzato. Questa persona ha una conoscenza limitata del computer, ma sta cercando di migliorare la propria conoscenza e le proprie capacità. La terza posizione era quella di un principiante del web. È stato quindi chiesto ai partecipanti di riflettere su quale fosse il proprio livello di conoscenza e competenze e di definirsi come esperti, utenti avanzati o principianti. La maggior parte dei ragazzi si è definita come utente avanzato o principiante.

Durante i laboratori, i ragazzi hanno presentato i loro profili Facebook disegnando il modo in cui apparivano in internet. Abbiamo cercato di vedere il social network attraverso i loro occhi. Ai ragazzi è piaciuto molto discutere dei loro disegni. La maggior parte dei ritratti è stata davvero istruttiva. È risultato ovvio che percepivano Facebook soprattutto attraverso gli inviti, i giochi, le richieste di amicizia, i video e le chat. Durante la discussione dei profili Facebook, è emerso chiaramente che i minori in istituto ricevevano molte

richieste d'amicizia e che più spesso decidevano di accettare queste richieste invece che di rifiutarle. La maggior parte dei minori che hanno partecipato ai laboratori non era in grado di verificare se conosceva la persona che gli aveva inviato un invito. Spesso i ragazzi aggiungevano gli amici degli amici alla lista dei loro amici senza mai chiedergli maggiori informazioni. Non sapevano come gestire la privacy dei loro post, aggiornamenti, foto e informazioni. Hanno affermato che la gente con cui comunicavano poteva sempre condividere le loro informazioni personali con altri. Nonostante questa consapevolezza, i ragazzi non sapevano come gestire le impostazioni dei loro profili. Ad ogni modo, la maggior parte di loro era entusiasta di poter migliorare le proprie competenze. Volevano sapere come si fa a bloccare le altre persone o come rendere più protetti i loro profili.

Nella fase successiva, i minori hanno avuto la possibilità di fare dei giochi. Ad esempio, abbiamo chiesto loro di nominare due volontari che simulassero delle situazioni. Il primo volontario era un navigatore con il compito di pilotare un aereo attraverso vari ostacoli/oggetti nella stanza. Il secondo volontario era l'aereo. Il ragazzo/aereo doveva chiudere gli occhi e seguire le istruzioni che gli venivano date. Alla fine, ai due è stato chiesto di condividere le loro opinioni sul gioco.

Al navigatore è stato chiesto di raccontare la sensazione di pilotare qualcuno e di esserne responsabile.

A entrambi abbiamo inoltre chiesto di pensare a situazioni concrete nelle quali in rete qualcuno li aveva "pilotati". I ragazzi hanno discusso del profilo del navigatore web. Secondo la maggior parte di loro, un navigatore web è un esperto (*hacker*) che ha maggiori competenze tecniche e sa molte più cose di quante ne sappiano loro. Al volontario che aveva interpretato il ruolo dell'aereo è stato chiesto di raccontare cosa si provava ad

essere pilotato da qualcuno che si conosce; se si fidava della persona che lo stava pilotando. Nella maggioranza dei casi, il/la volontario/a ha risposto che si fidava del suo pilota proprio perché lo/la conosceva. I ragazzi sono poi stati invitati a discutere su come si sentirebbero se qualcuno decidesse di essere il loro navigatore in rete. Hanno parlato dei rischi e dei lati positivi associati all'uso di internet.

I giochi di simulazione sono stati una componente importante dei laboratori. I ragazzi hanno avuto l'opportunità di interpretare vari ruoli – quello di qualcuno controllato da qualcun altro o quello di qualcuno che controllava gli altri. Questo li ha aiutati a servirsi dell'esperienza maturata nel gioco e ad essere così in grado di gestire i problemi online più facilmente. I giochi di simulazione hanno inoltre aiutato i ragazzi a sperimentare situazioni che di solito immaginano come astratte e irreali.

La parte pratica dei laboratori è stata dedicata alla navigazione in internet insieme agli esperti di Animus. I ragazzi sono riusciti a realizzare i propri profili sul sito del progetto e a muoversi attraverso tutta la piattaforma web di Interact. Erano elettrizzati all'idea di giocare con i giochi online sviluppati dal progetto. Le domande che facevano nelle discussioni che seguivano i giochi online, mostravano il loro interesse per situazioni e argomenti critici che non erano riusciti a risolvere durante i giochi. Per esempio, non sapevano cosa fossero i "diritti del lavoro", quali rischi comportava la ricerca di lavoro in rete o la differenza che passa tra un incontro virtuale con i datori di lavoro e un colloquio vero per negoziare e concludere contratti di lavoro.

Tutti i laboratori hanno mostrato che i minori in istituto devono fare i conti con numerosi limiti tecnici. Molti di loro non sanno come si crea un indirizzo email; non ricordano le password e gli account. In tanti non riuscivano a completare le registrazioni al sito web del progetto poiché si stancavano facilmente quando incontravano delle difficoltà. Allo stesso tempo, desideravano migliorare la loro conoscenza e le loro competenze. La maggior parte di loro era attiva durante i giochi online e di simulazione. Hanno condiviso episodi personali di truffe e di comportamento offensivo in internet manifestando la voglia e il desiderio di partecipare ad altri laboratori sullo stesso argomento. Nel corso di questi laboratori, i ragazzi si sono mostrati entusiasti di essere considerati dei partner e non già dei minori svantaggiati.

# RAPPORTI PAESE BULGARIA

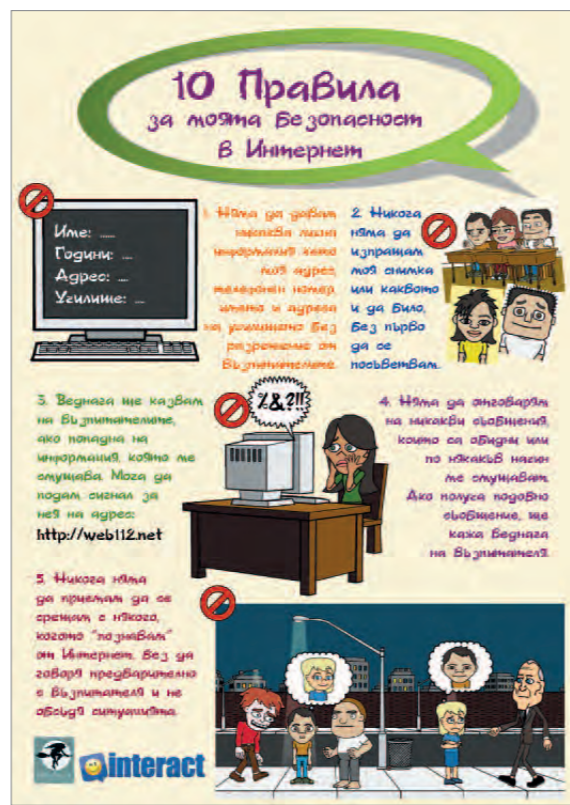
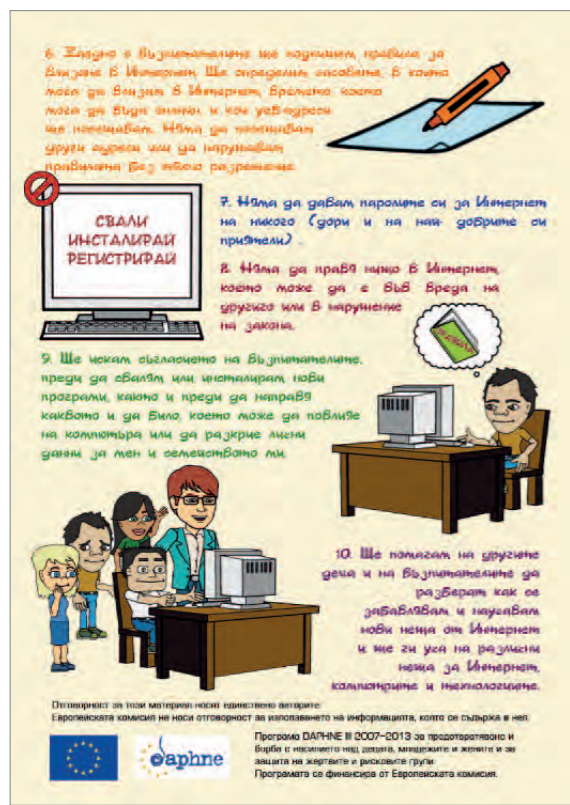
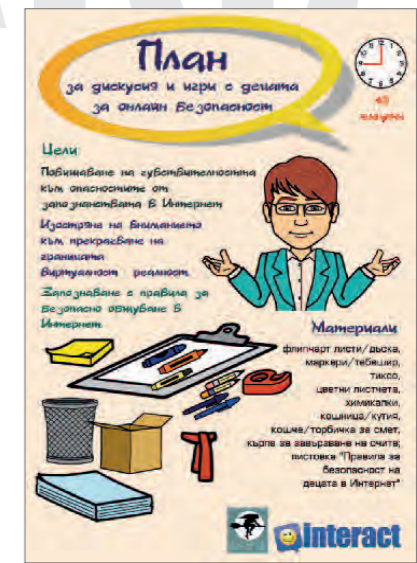


## MATERIALI PER MINORI

Oltre ai depliant per gli operatori e per i minori, abbiamo realizzato e caricato sul sito web tre giochi elettronici. I giochi si rivolgono ai minori e vi possono giocare online. Possono essere utilizzati anche come materiale formativo con gruppi differenti di minori in varie attività di prevenzione circoscritte sul territorio. I giochi sono delle storie animate e contengono domande a risposte multiple. Ogni gioco ha uno scopo e un focus diverso: sicurezza in rete, questioni legali riguardanti i datori di lavoro, sfruttamento e diritti del lavoro minorile.

## MATERIALI PER OPERATORI

I materiali concepiti per sensibilizzare gli operatori sono 5 volantini (2 rivolti soltanto agli operatori e 3 utili ad operatori e minori): "Essere un educatore moderno", con linee guida e consigli sull'uso sicuro di internet; "Una lezione pianificata", con un piano di lavoro e giochi per la formazione didattica; "INTERACT", depliant con una breve presentazione del progetto, i contatti e le istruzioni su come usare il sito; "10 Regole per un uso sicuro di internet", linee guida e consigli sull'uso sicuro di internet; "Nella Rete - Potente e Impotente", un opuscolo sviluppato per il progetto REACT, utile sia agli operatori che ai minori.





## MECCANISMO DI MONITORAGGIO

Nel sistema di monitoraggio applicato in Bulgaria, il team del progetto si è servito di un metodo grafico conosciuto come Sistema di Coordinate a due parametri: **conoscenza** e **competenze**. Lo stesso Sistema di Coordinate è stato usato per il modulo di valutazione alla fine dei laboratori.

Questo metodo mostra chiaramente il "quadro della situazione" ed ha anche aiutato a misurare e a confrontare l'impatto. In più, il Sistema di Coordinate è stato un punto di partenza per la discussione e le analisi all'inizio, durante e alla fine delle attività educative e di sensibilizzazione.

**Monitoraggio di impatto:** l'impatto ottenuto è stato misurato confrontando la valutazione d'ingresso (*entry-level assessment*) con la valutazione alla fine dei laboratori, come pure durante le visite di monitoraggio.

**A. VALUTAZIONE D'INGRESSO.** Il suo scopo era di capire prima dell'inizio dei workshop la conoscenza dell'argomento e le aspettative derivanti dal laboratorio.

Prima di iniziare i laboratori, agli operatori di ciascun istituto/comunità di accoglienza per minori è stato chiesto di compilare un questionario. Questo conteneva informazioni sulla struttura e i minori ospitati. Più nello specifico, le informazioni riguardavano argomenti relativi a: le abitudini dei minori nell'uso di internet, la quantità di tempo trascorsa in internet, le competenze informatiche, le problematiche, le aspettative dal laboratorio, e così via. In particolare, abbiamo indagato sulle dotazioni tecnologiche della singola struttura, il tipo di attività svolte dai minori in internet e i ruoli ricoperti dagli operatori nella conduzione delle attività informatiche.

La **valutazione d'ingresso** e i risultati dell'indagine hanno mostrato che tutti i partecipanti erano interessati all'utilizzo di internet più per comunicare e giocare che

per ottenere informazioni. I ragazzi hanno affermato di essere realmente interessati ad accrescere la loro conoscenza e le loro competenze. Durante i laboratori, hanno approfittato dell'opportunità di interagire con gli altri ragazzi provenienti dalle diverse strutture di accoglienza. Si sono impegnati in giochi reali e virtuali e ne hanno discusso la differenza. Solo un numero ristretto di minori è stato in grado di descrivere cosa fosse un comportamento a rischio.

Hanno identificato la pornografia e la violenza in alcuni siti, come pure le informazioni false, i profili Facebook falsi, i virus, gli assalti degli hacker, ecc. Tuttavia, non hanno identificato la condivisione di informazioni personali come un comportamento a rischio.

Quanto agli operatori, la valutazione d'ingresso ha mostrato la loro mancanza di conoscenza e di competenze in fatto di nuove tecnologie. Avevano difficoltà nell'affrontare le sfide poste dalle nuove tecnologie nelle loro strutture di accoglienza e nelle loro vite, per essere d'aiuto ai ragazzi. Tutti gli operatori hanno richiesto una conoscenza teorica e pratica supplementare e una formazione ulteriore sulle metodologie adeguate per utilizzare internet insieme ai ragazzi in un modo più utile e sicuro. Queste conclusioni hanno confermato i risultati ottenuti dall'indagine svolta negli istituti bulgari.

**B. LA VALUTAZIONE IMMEDIATA.** Il suo scopo era di raccogliere informazioni sui seguenti criteri:

- **Comprensione e rilevanza dei materiali.**
- **Metodologia di intervento.**

Ai partecipanti è stato chiesto di compilare moduli di valutazione individuali riguardanti il livello di efficacia e rilevanza del laboratorio e dei materiali. Inoltre il team del progetto ha osservato comportamenti spontanei, attività e opinioni comuni espresse dai partecipanti durante laboratori, e dopo le attività.

### I MINORI

#### **Comprensione e rilevanza dei materiali.**

I minori che hanno partecipato ai laboratori hanno affermato che giochi e materiali cartacei erano comprensibili, istruttivi e divertenti.

#### **Metodologia di intervento.**

Abbiamo misurato l'efficienza delle attività attraverso i moduli di feedback compilati, il livello di partecipazione dei minori, i loro commenti spontanei, i contributi supplementari, l'interazione, nonché attraverso l'osservazione delle dinamiche di gruppo che hanno mostrato un elevato coinvolgimento da parte dei minori nella formazione. I minori hanno affermato di sentirsi rispettati nella persona e nell'espressione delle loro opinioni. Hanno inoltre potuto constatare che i loro suggerimenti e le loro idee per i materiali ideati sono stati presi in considerazione. I minori hanno apprezzato l'atteggiamento nei loro confronti e hanno sfruttato l'opportunità per esprimere i loro punti di vista e per contribuire ad uno studio più approfondito dei rischi associati all'uso delle nuove tecnologie.

I risultati del feedback hanno mostrato che i laboratori sono stati utili per i minori. Quando è stato chiesto loro se giudicavano i laboratori utili oppure no, tutti hanno risposto in modo affermativo. Abbiamo inoltre chiesto loro di motivarci le loro risposte per avere informazioni riguardo a ciò che essi reputano utile. Il 31% dei minori ha affermato che i laboratori li hanno aiutati a capire come tutelarsi concretamente dagli abusi perpetrati in rete e dai rischi dello sfruttamento. Il 26% ha affermato che i laboratori sono stati utili e interessanti. Il 21% dei partecipanti ha risposto che i giochi di simulazione hanno aiutato a capire meglio il contenuto della nostra presentazione. Il 16% di tutti i minori ha spiegato che i laboratori hanno fornito loro idee su come utilizzare internet nel modo migliore e

ha espresso la volontà di partecipare ad attività analoghe in futuro. Abbiamo inoltre chiesto ai minori di scrivere le tre cose che hanno apprezzato di più del laboratorio. Il 42% ha affermato di aver apprezzato di più di tutto i tre giochi online e il gioco di simulazione denominato "pilota d'aereo". Il 31% dei ragazzi ha apprezzato di più la presentazione e la discussione che ne è susseguita e il 26% di loro ha detto di aver trovato la creazione di account personali su *abv.bg* la cosa più vantaggiosa del laboratorio.

La maggior parte dei minori ha apprezzato tutte le attività del laboratorio, tuttavia un numero ristretto di loro ha affermato di trovare noioso dover attendere fino all'avvenuta registrazione online. Tendono a perdere facilmente la pazienza e ad annoiarsi se la connessione ad internet rallenta. Molti minori hanno dichiarato che il laboratorio li ha aiutati ad imparare più cose sulla ricerca di un lavoro e li ha informati sui loro diritti lavorativi.

La maggior parte dei partecipanti ha affermato che non cambierebbe niente del laboratorio. Il 35% degli adolescenti ha dichiarato di voler condividere con gli amici le proprie esperienze e impressioni personali sul laboratorio. Alcuni ragazzi (12%), più concretamente, hanno affermato di voler discutere ulteriormente di sicurezza online (18%) e di voler raccomandare il sito del progetto ai loro amici e coetanei.

Quanto alla domanda relativa alla cosa più importante che hanno imparato durante il laboratorio, un terzo ha risposto di aver imparato come tutelarsi in rete e un terzo riteneva di dover imparare come controllare i propri dati personali per il proprio bene. Quasi la metà dei minori ha affermato di gradire il sito del progetto. Un 63% totale di loro ci ha risposto di aver apprezzato i laboratori e di aver imparato molto da quest'esperienza.

Come osservazione generale durante la valutazione immediata, abbiamo riscontrato un gradimento dei laboratori da parte di tutti i minori. Sono stati attenti e hanno condiviso pensieri ed esperienze personali.

L'atmosfera lavorativa dei laboratori è stata piacevole ed emozionante e ha creato l'ambiente ottimale per l'acquisizione di nuove competenze. I ragazzi erano felici di fare giochi competitivi e di usare i computer in gruppo. Abbiamo riscontrato che il 12% dei minori non ricordava le proprie e-mail e password e disconnetteva continuamente i vecchi profili per creare nuovi account.

### GLI OPERATORI

Anche gli operatori hanno risposto positivamente sui laboratori. Quando abbiamo chiesto loro cosa gli fosse piaciuto di più, il 40% ha menzionato l'approccio adottato e la maniera di presentare le informazioni. Il 20% ha risposto che i laboratori li hanno aiutati a identificare le debolezze e le lacune nel loro lavoro attuale. Inoltre, hanno apprezzato le sessioni pratiche dei laboratori, l'acquisizione di conoscenza e le istruzioni che hanno ricevuto. Il 20% dei nostri partecipanti ha scritto di aver bisogno di più tempo per discutere ulteriormente delle questioni affrontate nel laboratorio. Hanno ammesso la loro **difficoltà a partecipare ai giochi di simulazione** e di "mettersi nei panni dei ragazzi". Tutti gli operatori hanno affermato che i loro bisogni sull'argomento sono stati generalmente soddisfatti. Due terzi degli operatori hanno ritenuto di aver imparato molto sull'abuso online grazie ai laboratori. Il 17% dei partecipanti ha dichiarato che si sarebbe impegnato a essere più rispettoso verso i ragazzi quando si trovano nelle sale computer. Il 17% di loro ha riportato che le informazioni fornite erano ben scelte.

Abbiamo inoltre chiesto agli operatori di scrivere una cosa del laboratorio che potrebbero utilizzare nel loro lavoro quotidiano. Il 25% di loro ha scritto di voler utilizzare il sito del progetto. Il 25% degli operatori ha risposto che avrebbe provato a trasferire la conoscenza acquisita ai minori affidati alle loro cure. Il 25% di loro ha detto che avrebbe usato i giochi e i siti esplorati durante il laboratorio. Hanno aggiunto che avrebbero stimolato i ragazzi a condividere di più e ad essere più aperti sul loro modo di usare internet. Il 60% degli operatori non ha ritenuto di dover ag-

giungere altro alla fine del modulo di feedback. Il 40% di loro ha riportato che il laboratorio è stato bello, utile e divertente.

### C. LE VISITE DI MONITORAGGIO

Le visite di monitoraggio avevano come obiettivo principale quello di aggiungere un feedback supplementare, svolgere un monitoraggio diretto e valutare l'impatto ottenuto due mesi dopo l'intervento.

Secondo un piano d'azione prestabilito, le visite di monitoraggio in Bulgaria si sono svolte come segue.

Due membri dello staff del progetto, l'esperto di protezione dei minori e il project officer del team di progetto hanno visitato le quattro strutture che hanno partecipato ai laboratori, e i quattro istituti dove lavoravano gli operatori anch'essi partecipanti ai laboratori. Nelle sale computer delle rispettive comunità di accoglienza, si è tenuto un **focus group**, composto dai minori che avevano partecipato alle precedenti attività del progetto nel loro ambiente abituale.

Il team di progetto ha **osservato** la comunicazione tra gli stessi ragazzi e la loro interazione con gli operatori. Si sono condotte **discussioni** con gli operatori per esplorare visioni e impressioni riguardanti l'impatto del progetto sui minori e sugli operatori stessi.

Si è organizzata una competizione per i ragazzi sotto forma di gioco, per valutare in che modo usano le nuove tecnologie dopo i laboratori, cosa sanno dell'abuso online, della ricerca di lavoro, dei diritti del lavoro, dello sfruttamento lavorativo, e così via. I ragazzi hanno giocato ai giochi online sul sito del progetto Interact. Hanno condiviso i loro risultati con noi e con gli altri ragazzi. Quelli che hanno ottenuto il punteggio massimo hanno ricevuto come premio chiavette USB, magliette, tappetini del mouse, penne e altri gadget. Abbiamo annunciato una gara per ogni gioco perché volevamo mantenere vivo l'interesse dei ragazzi e incoraggiarli a vincere per essere premiati. Le nostre osservazioni hanno mostrato che i minori giocavano con

molta attenzione ai giochi educativi, leggevano attentamente le domande e davano risposte corrette più spesso rispetto alla loro prima partecipazione. I minori hanno ricordato che, a parte trarre piacere dalla comunicazione e apprezzare le informazioni in internet, erano in grado di **cambiare in maniera attiva e autonoma il loro modo di comunicare**.

Per esempio, diversi ragazzi ci hanno mostrato che avevano cambiato le impostazioni di sicurezza sui loro profili Facebook. Un ragazzo ha cambiato le impostazioni del suo profilo Facebook da solo davanti a noi e ha promesso di aiutare anche i suoi amici a farlo.

I minori che hanno preso parte al progetto sono stati in grado di spiegare agli altri ragazzi i benefici che si hanno rendendo più protetti i propri profili Facebook e come limitare la cerchia di amici, parenti ed estranei con cui erano in contatto sul web.

Il team del progetto ha rilevato che la maggior parte dei computer aveva ancora il sito web del progetto nella cartella Preferiti, il che ci ha dimostrato che i ragazzi visitano il sito e lo usano. La maggior parte dei minori ricordava password e account creati durante il laboratorio. Quattro minori sapevano come rinnovare le password se le avessero dimenticate.

Ci sono stati altri minori residenti nelle strutture di accoglienza che volevano saperne di più sulle nostre attività, durante le visite di verifica. Due di loro erano interessati e si sono registrati al sito del progetto. Hanno anche provato i giochi online. Hanno fatto molte domande – dove trovare le risposte ai giochi online, a chi chiedere aiuto, e sembravano davvero coinvolti dal tutto. In generale, tutti i minori delle quattro strutture erano informati del progetto e sapevano di poter usare i materiali didattici stampati che abbiamo lasciato.

La valutazione durante le visite di monitoraggio si è svolta attraverso una discussione con gli operatori, la compilazione dei moduli di feedback e l'osservazione dell'ambiente lavorativo. In due delle comunità di accoglienza visitate, gli operatori hanno affermato di aver già pianificato un numero di **ulteriori formazioni servendosi dei materiali** forniti loro nell'ambito del progetto Interact. Sia gli operatori che i minori hanno espresso la loro soddisfazione sostenendo che ora comunicavano con maggior facilità. Inoltre, in queste stesse strutture sono state pianificate ulteriori formazioni per quei minori che non avevano partecipato ai laboratori del progetto.

Durante le visite di monitoraggio, gli operatori/assistenti hanno espresso il parere secondo cui le loro formazioni avrebbero ottenuto un **effetto migliore se fossero diventate ufficialmente parte del curriculum professionale, con obblighi specifici da parte degli assistenti e dei direttori**. Gli operatori sostenevano sì di aver bisogno di formazioni ma, allo stesso tempo, che la loro motivazione personale di saperne di più e di acquisire competenze tecniche era insufficiente, dal momento che le formazioni non erano state rese obbligatorie dagli standard metodologici accettati. Hanno proseguito dicendo che se le formazioni non fossero state continue e sostenibili, l'effetto che producono sarebbe facilmente svanito. Tenendo conto dell'elevato ricambio dello staff nelle comunità di accoglienza, tutti gli operatori hanno concordato che erano necessarie delle chiare linee-guida per lavorare con le nuove tecnologie e con internet di modo che si potesse preparare una tabella oraria per l'uso delle sale computer e, a seguire, un programma concreto di formazione costante. Il team di progetto ritiene che la formazione abbia rafforzato la motivazione degli operatori coinvolti nel progetto soprattutto nel promuovere l'interazione tra loro e nell'incoraggiare la partecipazione in attività congiunte di specialisti esterni a quella data comunità. Tutti gli istituti per minori che hanno partecipato al progetto hanno confermato l'esigenza di continuare lo scambio di informazioni con la nostra organizzazione nell'ambito di ulteriori formazioni future.

## MATERIALI DI SENSIBILIZZAZIONE E FORMAZIONE

### MATERIALE PER OPERATORI

Alla luce di quanto emerso dalle interviste fatte con i ragazzi e con gli operatori di comunità, due sono state le strategie adottate nella conduzione delle attività di sensibilizzazione definite dal progetto: in primo luogo, supportare l'inserimento di Internet nella comunità e, in secondo luogo, offrire del materiale utile per gli operatori di comunità che, come si evince dalle interviste, si vedono ricoprire un ruolo pro attivo nella navigazione dei ragazzi, per aiutarli in caso di problemi e parlare con loro e sensibilizzarli ad un uso sicuro di Internet.

La formazione di base che l'operatore riceve gli consente di posizionarsi davanti al minore con degli strumenti formativi di base che lo aiutano a creare una relazione e a far passare determinati messaggi. Internet si inserisce in un'ottica di prevenzione, di assistenza e di supporto che l'operatore dovrebbe essere in grado di fornire al minore in comunità, al fine di poterlo seguire nel percorso di socializzazione e di inserimento sociale, lavorativo e scolastico in Italia. Il ruolo che l'operatore di comunità svolge con i minori è diverso da quello genitoriale e da quello dell'insegnante, la formazione che riceve gli permette di giocare un ruolo chiave nell'accompagnamento e nella prevenzione ai rischi che si possono incontrare su Internet.

La sessione del sito Internet del progetto Interact dedicata agli operatori si rivolge ai professionisti che la-

vorano in comunità, di prima e seconda accoglienza, con minori stranieri non accompagnati e che intendono approfondire alcune dinamiche legate all'utilizzo del computer e di Internet in comunità.

Sono presenti una serie di documenti e materiali che riteniamo possano essergli utili per riconoscere le possibilità che Internet può avere all'interno della comunità e nel lavoro con i minori, come strumento di integrazione e inserimento sociale.

Tra i materiali presenti riportiamo, in appendice, le linee guida, ideate in collaborazione con la Polizia Postale e delle Comunicazioni, applicabili nel caso in cui la comunità intenda mettere a disposizione dei/delle ragazzi/e la connessione Internet o semplicemente regolamentare la gestione di tale servizio all'interno della comunità. Esse hanno, in particolare, l'obiettivo di dare consigli utili e pratici sugli aspetti tecnici (legati all'ubicazione delle postazioni, alla realizzazione dei collegamenti rete, all'uso della rete per l'accesso a Internet, alle impostazioni dei computer e all'applicazione di filtri) e sulla valorizzazione dell'utilizzo di Internet all'interno della comunità, come strumento in grado di creare momenti comuni di riflessione e condivisione tra ragazzi/e ed operatori.

Come abbiamo visto, i risultati delle interviste fatte con i ragazzi ragazzi/e e con gli operatori di comunità

nella prima fase del progetto hanno evidenziato le possibilità che l'inserimento di internet e del computer in comunità poteva rappresentare, in termini positivi sia nella costruzione della relazione tra i minori e gli operatori, che nel percorso di inserimento sociale e culturale del minore stesso, dandogli modo, allo stesso tempo, di mantenere dei legami forti con le proprie origini (attraverso per esempio l'ascolto della musica del proprio paese, il contatto con i parenti attraverso Skype, l'uso dei social network per stare in contatto con altri ragazzi/e). Tali risultati hanno portato all'ideazione di un progetto tra l'area Minori e Nuovi Media di Save the Children e la Fondazione IBM Italia, che ha previsto l'inserimento di due computer in 5 comunità, al fine di costruire uno spazio di socializzazione del minore all'interno della comunità, avvicinarlo a ragazzi di altra nazionalità che possono avere, ad esempio, una maggiore o minore conoscenza di internet e fornire alla comunità uno strumento per avvicinare i ragazzi agli operatori. L'inserimento dei computer è stato accompagnato da un percorso formativo che ha coinvolto le 5 comunità e 13 operatori delle stesse sulle tematiche specifiche legate all'utilizzo di Internet e la relazione con i minori.

### MATERIALI PER ADOLESCENTI

I materiali sono stati concepiti e realizzati dai ragazzi coinvolti nell'**attività di consultazione** sulla base dell'analisi dei bisogni dei loro pari, minori non accompagnati, e delle loro motivazioni all'uso di internet, argomenti entrambi indagati prima dalla nostra ricerca e poi più approfonditamente durante la consultazione. Gli adolescenti hanno creato, con il sostegno dello staff del progetto, i messaggi centrali per i loro pari. Hanno deciso di concentrare i messaggi su due temi principali: l'**uso sicuro di internet** e le **condizioni di lavoro per i minorenni**.

Per quanto concerne la sicurezza in internet, i messaggi si sono focalizzati nello specifico sull'uso sicuro dei **social network** e su come **cercare un lavoro in internet senza rischi**. I social network sono lo strumento online

in assoluto più utilizzato dagli adolescenti residenti in comunità di accoglienza, e per giunta in molti casi l'unico strumento online che conoscono. Li considerano il mezzo più efficace per restare in contatto con amici e famiglia nei loro paesi di origine, per scambiarsi foto e per farsi nuovi amici, ed è per queste ragioni che sono stati creati una serie di consigli utili sull'uso informato dei social network rivolti a loro. La ricerca di lavoro su internet non è molto praticata, soprattutto per i ragazzi che sono appena arrivati in Italia, ma i partecipanti alla consultazione considerano un'ottima opportunità quella di sfruttare il mezzo internet per soddisfare uno dei loro bisogni primari, cioè guadagnare denaro e trovare un lavoro con regolare contratto per poter poi convertire il loro permesso di soggiorno una volta compiuti i 18 anni. I ragazzi della consultazione hanno quindi deciso di dare consigli ai loro coetanei su come usare i siti di ricerca lavoro, come evitare delusioni o incontri con persone malintenzionate.

Sin dall'inizio, la legislazione italiana sul lavoro minorile è risultata un argomento di grande interesse per i ragazzi; infatti, durante i laboratori che hanno approfondito il tema dello **sfruttamento lavorativo**, gli stessi adolescenti chiedevano maggiori informazioni sulle leggi italiane, data l'importanza cruciale che queste rivestono per la loro ricerca di lavoro.

Questo contenuto è stato pertanto incluso tra i materiali del progetto realizzati insieme ai partecipanti alla consul-

tazione, attraverso l'aggiunta di una **versione child friendly delle leggi italiane sul lavoro minorile**. Ciò ha dato un valore aggiunto al lavoro coi ragazzi: i minori hanno ricevuto informazioni su un argomento di interesse vitale per loro, e ha rafforzato la loro motivazione creando e fornendo materiali più interessanti per i loro pari.

I partecipanti hanno realizzato tre diversi materiali online per presentare i messaggi chiave individuati: un **video** e **due materiali online stampabili**, raccolti insieme in un **e-Book**, scaricabile in formato pdf.<sup>14</sup> L'e-Book contiene:

- consigli sull'uso sicuro dei social network e sulla ricerca di lavoro in internet;
- informazioni sulle condizioni lavorative dei minori, con le definizioni e le leggi italiane sul lavoro per i minori di 18 anni.

Inoltre, con l'aiuto dello staff del progetto e di una video-maker volontaria, i ragazzi hanno realizzato un **video introduttivo** per riepilogare i materiali e incoraggiare i loro coetanei a leggerli o ad ascoltarli. Il video aveva anche lo scopo di rendere più accattivante l'area ragazzi del sito. Tenendo conto dell'**accessibilità** come una necessità fondamentale per informare adolescenti di provenienza e di livelli di istruzione diversi, tutti i materiali usano un

linguaggio semplice e diretto e sono stati prodotti in tre lingue – inglese, francese e italiano – essendo le lingue principali usate da minori e operatori per comunicare. Esistono pertanto tre versioni dell'e-Book (una in ogni lingua). Gli e-Book contengono **giochi interattivi** per stimolare l'esplorazione di tutti i contenuti da parte degli utenti del sito web. Inoltre possono essere, oltre che letti, anche semplicemente ascoltati: tutti i contenuti, infatti, sono anche in **formato audio** per i minori che non sanno leggere.

**Valutazione dei materiali fatta dai ragazzi e dalle ragazze coinvolti nei workshop.** Alla fine dei laboratori con i minori delle sei comunità di accoglienza, è stata condotta una valutazione immediata dei materiali e delle attività (vedere le pagg. 58-59).

In generale ai partecipanti ai workshop (in tutto 72 ragazze/i) i materiali sono piaciuti. Li hanno trovati interessanti, soprattutto per i ragazzi e le ragazze appena arrivati in Italia che non sanno come si usa internet. Anche la veste grafica è stata molto apprezzata. Quanto ai contenuti, la maggior parte dei minori li ha trovati chiari e facili da capire, tranne i ragazzi, ovviamente, che non parlano nessuna delle tre lingue in cui i materiali sono scritti.

## LABORATORI DI FORMAZIONE PER OPERATORI

Per gli operatori, si è scelto di dividere l'aspetto riguardante la sensibilizzazione secondo due modalità operative. Grazie al progetto tra l'area Minori e Nuovi Media di Save the Children e la Fondazione IBM Italia precedentemente menzionato, sono tre le comunità di accoglienza partner del progetto Interact nel territorio limitrofo di Roma (Lazio), con un totale di 13 operatori che lavorano con i minori non accompagnati, che hanno ricevuto una formazione mirata sull'uso di

internet e sulle opportunità offerte dai nuovi media. Obiettivo principale della formazione è stato quello di **sensibilizzare all'importanza che i nuovi media occupano nella vita dei ragazzi e al ruolo che gli operatori stessi possono avere nell'educare ad un utilizzo consapevole degli strumenti**.

Questo obiettivo passa per una maggiore comprensione, da parte degli operatori, destinatari del corso, del rapporto, sempre più forte e coinvolgente, che i

minori hanno con i nuovi media, per una maggiore conoscenza tecnica delle funzionalità della rete ed ha, come risultato collaterale, ma non per questo meno importante, la possibilità di **migliorare la relazione educativa operatore-minore** nella misura in cui l'educazione al mezzo è una chiave d'accesso per l'adulto alla vita, emotiva e relazionale, dei giovani ospiti delle comunità.

La formazione è stata suddivisa in due moduli formativi. Un primo modulo, sviluppato da Save the Children in tre mattinate per un totale di 12 ore, si è concentrata sugli **aspetti educativi e relazionali**.

Un secondo modulo, sviluppato dalla Fondazione IBM Italia in tre mezze giornate per un totale di 12 ore, concentrata sugli aspetti tecnici e si è posta come obiettivo l'**aggiornamento delle conoscenze tecniche legate a programmi specifici utilizzabili in attività comuni con i minori**.

Essendo alcune delle comunità in questione partner nel progetto Interact, una giornata formativa supplementare di 6 ore è stata dedicata alla presentazione dei materiali contenuti nel sito del progetto Interact. Grazie anche all'intervento della **Polizia Postale e delle Comunica-**

**zioni**, gli operatori hanno affrontato in un dibattito le problematiche, i rischi e le responsabilità legate alla sicurezza in rete che la comunità stessa può incontrare nel momento in cui inserisce Internet nella struttura. Una **valutazione** dei contenuti e della gestione della formazione è stata fatta immediatamente alla fine del percorso formativo, tramite la richiesta fatta agli operatori di costruire un progetto di utilizzo di Internet in comunità che riportasse i contenuti appresi durante il corso.

Un primo questionario è stato inviato a tutte le comunità prima della formazione per **valutare il livello di conoscenza e di aspettativa** ed un secondo alla fine del corso per valutare il grado di soddisfazione per la modalità operativa ed i contenuti presentati durante il corso e quelli presentati sul sito internet del progetto Interact. Nel complesso gli operatori si sono considerati molto soddisfatti per la partecipazione a tale formazione. Il livello di presenza è stato sempre molto alto ed ha contato massimo due assenze a persona su tutti gli incontri.

In **Sicilia** e nelle **Marche** gli operatori, invece, sono stati coinvolti attraverso dei laboratori di sensibilizzazione che si sono svolti nelle comunità e che hanno visto partecipare con interesse tutte le équipes per un totale di 30 operatori nelle 3 comunità visitate.

Il **laboratorio di sensibilizzazione**, della durata di 6 ore, ha avuto come obiettivo di **promuovere le opportunità di utilizzo del computer e di Internet nelle comunità**, attraverso un'analisi dei rischi e delle potenzialità di utilizzo del mezzo Internet per ragazzi e ragazze che si trovano nel centro e la possibilità di costruire una relazione di fiducia tra l'operatore della comunità ed il ragazzo/a.

Attraverso un dibattito, facilitato dall'operatore di Save the Children presente, sono stati analizzati, in ogni comunità, i potenziali rischi per i minori e le possibilità di utilizzo dei nuovi media all'interno della comunità, senza lasciare i minori soli nella navigazione, ma proponendo attività comuni o seguendoli, ponendosi come **referenti** in caso di problemi e di informazioni pratiche.

<sup>14</sup>. Attualmente sono tutti disponibili nell'area ragazzi del nostro sito web [www.interactonline.eu/ita/area-ragazzi/](http://www.interactonline.eu/ita/area-ragazzi/). Vedere breve presentazione alle pagg. 56-57

I materiali contenuti nel sito Interact sono, a tal fine, risultati molto interessanti per gli operatori, per trovare dei consigli utili sull'ubicazione del computer e su **linee guida di utilizzo anche strutturale e tecnico del computer all'interno della comunità**. Un questionario è stato inviato a tutte le comunità

## LABORATORI CON I MINORI

Abbiamo pianificato sei laboratori per adolescenti di 4 ore ciascuno, uno in ognuna delle comunità di accoglienza coinvolte. Cinque laboratori si sono svolti nelle comunità coinvolte nella fase precedente del progetto, e uno in più in Sicilia dove abbiamo individuato una nuova comunità appositamente per questa attività; abbiamo infatti, pensato di coinvolgere una struttura che non avendo preso parte a nessuna delle precedenti attività del progetto, potesse valutare i materiali su adolescenti e operatori con una prospettiva nuova sull'argomento. Ciò è stato utile per un confronto con i risultati ottenuti dagli altri workshop. In un'occasione, i ragazzi della consultazione hanno preso parte al workshop nella loro comunità e hanno supportato gli adulti nel coinvolgimento dei pari.

I laboratori si sono svolti in tre lingue (inglese, francese e italiano) per garantire la partecipazione di tutti i minori presenti. Le attività hanno alternato presentazioni frontali con attività ludiche e giochi di ruolo, usando principalmente piccoli gruppi per incoraggiare i ragazzi alla partecipazione attiva e per facilitare le spiegazioni nelle diverse lingue.

Le attività condotte differivano da un workshop all'altro, in base al contesto specifico e al gruppo di ragazzi da coinvolgere identificato attraverso varie informazioni ottenute in precedenza con l'aiuto degli opera-

tori in ciascuna comunità (es. numero dei minori, genere, competenze specifiche del gruppo, ecc.). La differenza nel numero dei partecipanti nelle diverse comunità, è stata la variabile più importante da gestire: il *target group* del laboratorio variava da 5 a 30 adolescenti in ogni comunità di accoglienza. Abbiamo coinvolto nel complesso 60 ragazzi e 12 ragazze, provenienti da paesi diversi: Ghana, Costa d'Avorio, Bangladesh, Somalia, Nigeria, Afghanistan, Tunisia, Romania, Egitto, Ciad e Italia.

Le attività erano divise in 3 parti principali in base ai diversi obiettivi specifici:

Le attività erano divise in 3 parti principali in base ai diversi obiettivi specifici:

Le attività erano divise in 3 parti principali in base ai diversi obiettivi specifici:

- Attività di valutazione d'ingresso e di familiarizzazione (*icebreaking*): per capire e valutare l'attuale conoscenza dei minori sull'argomento e le loro aspettative rispetto al workshop, e creare un'atmosfera e un rapporto positivi tra lo staff del progetto e i partecipanti.
- Attività di sensibilizzazione/educative: per presentare il progetto, il sito web e i materiali e coinvolgere attivamente i partecipanti, testare la loro comprensione dei materiali, soprattutto attraverso giochi interattivi.
- Attività di valutazione immediata: per valutare la partecipazione alle attività del laboratorio; valutare l'utilità, la rilevanza e l'efficacia dei materiali e concludere il laboratorio con una nota positiva.



sione e condivisione delle opinioni di tutti, e ha incluso la compilazione di un "modulo di valutazione" collettivo dei materiali, disegnato su un cartellone e basato su pochi semplici criteri, in cui ogni partecipante poteva assegnare un punteggio (da 0 a 3) in base alla propria valutazione del lavoro svolto e dei materiali presentati. Quando il tempo a disposizione era di più, la valutazione delle attività è avvenuta attraverso giochi di movimento e posizionamento nello spazio: quelli a cui il laboratorio era piaciuto molto si posizionavano in un lato della stanza, quelli a cui non era piaciuto, invece, nel lato opposto; nel mezzo rimanevano quelli cui erano piaciute solo alcune cose. Ai partecipanti veniva allora data la possibilità di spiegare la ragione della loro scelta.

In generale, le osservazioni dello staff e i feedback dei partecipanti hanno permesso un'attenta valutazione dei workshop lasciando importanti margini di miglioramento. Una sintesi esauriente della valutazione sui materiali e sulla metodologia adottata durante i workshop è disponibile alle pagine 58-59.

La valutazione d'ingresso si è svolta mediante una breve attività: i partecipanti hanno scritto o disegnato su un post-it perché internet è importante, perché lo usano e se pensavano che usandolo si possano incontrare dei problemi. Dopo di che, uno ad uno i partecipanti hanno attaccato i post-it su un cartellone e hanno motivato ciò che hanno scritto. Ne sono scaturite interessanti discussioni di gruppo, agevolando anche la creazione di un clima positivo.

In tutte le occasioni, la parte centrale dei laboratori è stata dedicata all'esplorazione interattiva dei contenuti dei materiali. Dopo la presentazione frontale del progetto (a volte coinvolgendo anche gli operatori della comunità) e del sito tramite supporti visivi (video introduttivo, navigazione in internet), generalmente si leggevano i materiali insieme ai ragazzi in 2 o 3 gruppi, suddivisi per lingua.

La parte successiva del laboratorio era dedicata ad un gioco interattivo che approfondisse il contenuto dei materiali. Il gioco cambiava di volta in volta in base al numero dei partecipanti.

Alla fine, oltre alle osservazioni dirette dello staff del progetto, utilizzando uno schema di valutazione creato ad hoc, ai partecipanti è stata richiesta una valutazione immediata. La valutazione è avvenuta tramite discus-

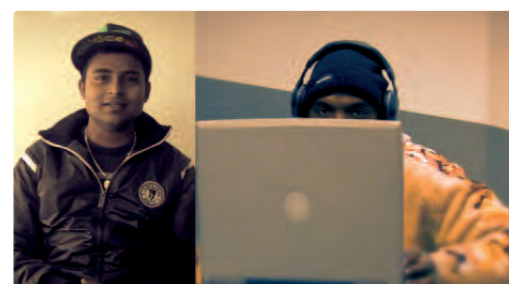
# SENSIBILIZZAZIONE



## MATERIALI PER MINORI

### VIDEO

È un video introduttivo realizzato dai ragazzi che hanno partecipato alla consultazione, in tre lingue (inglese, francese e italiano), per spiegare i materiali e incoraggiare i loro pari a leggerli o ad ascoltarli. Il video ha anche lo scopo di attirare l'attenzione dei ragazzi sul sito e in particolare sulla pagina del sito dedicata a loro.



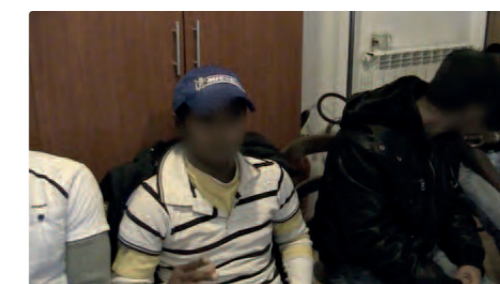
### E-BOOK

L'e-Book contiene consigli sull'uso sicuro dei social network e sulla ricerca di lavoro in internet, nonché informazioni sulle leggi e le condizioni di lavoro per i minori. Tutti i materiali usano un linguaggio semplice e diretto e sono stati realizzati in tre lingue, inglese, francese e italiano. L'e-Book contiene giochi interattivi e tutti i contenuti in formato grafico sono disponibili anche in formato audio per i ragazzi che non sanno leggere.

## MATERIALI PER OPERATORI

### VIDEO E DOCUMENTI

L'area del sito dedicata agli operatori che lavorano in comunità di accoglienza con i minori stranieri non accompagnati, fornisce informazioni per supportarli nel riconoscere il ruolo che internet può ricoprire all'interno delle comunità e nel loro lavoro con i minori, in particolare come strumento di integrazione e inclusione sociale. I materiali disponibili comprendono: linee-guida per l'uso di internet nelle comunità di accoglienza; video e diapositive sull'importanza che assume internet per i minori stranieri non accompagnati e alcune informazioni sul contesto da cui provengono; i risultati della ricerca del progetto e delle interviste fatte a ragazzi ed operatori; un pieghevole con le informazioni sull'esperienza formativa degli operatori che lavorano in comunità svoltasi durante il progetto attuato in collaborazione tra Save the Children e la Fondazione IBM Italia, sull'uso sicuro delle nuove tecnologie e sulle opportunità per le comunità di accoglienza; link e riferimenti a guide per genitori, insegnanti e ragazzi sull'uso sicuro di internet e delle nuove tecnologie; materiali di ricerca riguardanti la tratta e lo sfruttamento in Italia.



## MECCANISMO DI MONITORAGGIO

Il processo di monitoraggio e valutazione in Italia è riportato nel dettaglio di seguito.

### A. VALUTAZIONE D'INGRESSO

Prima dei laboratori, abbiamo chiesto agli operatori che lavorano in quelle comunità di compilare un questionario fornendo informazioni sulle comunità e sui minori che ospitano in particolare sull'uso di internet, la quantità di tempo che trascorrono in rete, le competenze informatiche, le lingue, i paesi d'origine e la data di arrivo in Italia. I questionari miravano anche a raccogliere informazioni sugli operatori, sul loro livello di conoscenza e di consapevolezza dei rischi che ragazzi e operatori incontrano al computer e su internet, nonché valutare le loro aspettative sui laboratori che si sarebbero tenuti nelle loro comunità.

Inoltre, durante i laboratori con i minori, sono state raccolte informazioni direttamente dai partecipanti sul loro uso di internet e sulla loro percezione dei rischi e sulle aspettative riguardo al workshop, attraverso attività quali giochi e test *child friendly*.

Scopo di queste prime attività di valutazione è stato quello di indagare l'approccio delle singole comunità nei confronti delle nuove tecnologie, approfondendo le dimensioni su cui andavano ad incidere le azioni del progetto, in particolare i workshop con i minori.

La valutazione del contesto ha permesso di raccogliere informazioni fondamentali sui beneficiari, che ci hanno consentito di creare una metodologia e degli strumenti ad hoc per il piano della formazione.

La valutazione d'ingresso e i risultati dell'indagine hanno mostrato come tutti i giovani partecipanti fossero consapevoli delle opportunità legate alle tecnologie, in particolare gli strumenti informatici, e avessero una grande voglia di migliorare le proprie competenze. Sulla sicurezza online, solo un gruppetto

di loro è stato in grado di descrivere comportamenti a rischio individuati solo come accesso a siti "cattivi" (porno e violenti), leggere contenuti falsi (informazioni, profili Facebook, ecc.), virus e assalti di hacker. I rischi connessi alla condivisione dei dati personali e delle impostazioni sulla privacy non sono stati per nulla menzionati.

Quanto agli operatori, la valutazione d'ingresso ha mostrato livelli diversi di conoscenza e di competenze sulle nuove tecnologie, come pure una volontà generale di apprendere gli strumenti e le metodologie per usare internet con i minori in un modo più utile e sicuro.

### B. LA VALUTAZIONE IMMEDIATA

**Questa valutazione ha avuto lo scopo di raccogliere il feedback immediato sui materiali e sull'attività stessa.**

Alla fine di ogni laboratorio, i partecipanti (sia operatori che ragazzi/e) sono stati coinvolti in una valutazione collettiva sui materiali e sulle attività. Inoltre, tramite un apposito strumento di valutazione, lo staff del progetto ha effettuato delle osservazioni su criteri specifici durante i laboratori con i minori, per verificarne l'efficacia. Oltre che tramite le discussioni di gruppo, i feedback dei minori sui workshop e sui materiali sono stati raccolti utilizzando tipi diversi di strumenti e attività *child friendly*: osservazione, domande e risposte, test collettivi durante e immediatamente dopo i laboratori. La **valutazione immediata** ha avuto lo scopo di raccogliere informazioni su:

- **Comprensione e rilevanza dei materiali:** i minori coinvolti hanno dichiarato che i materiali proposti erano semplici, chiari e facili da capire. Inoltre molti di loro hanno dichiarato che i consigli erano utili e importanti per loro nella vita e che avevano imparato cose nuove.
- **Metodologia di intervento:** l'efficacia delle attività è stata valutata attraverso l'osservazione dell'impegno dei minori e dei commenti spontanei, dei contributi

dati, della loro interazione e delle dinamiche di gruppo. Il risultato è la dimostrazione dell'elevato livello di coinvolgimento dei ragazzi, soprattutto nella competizione dei giochi a squadre. I minori sono apparsi contenti che la loro opinione venisse presa in considerazione e hanno dato i loro suggerimenti sui materiali e sulle attività.

Grazie alle osservazioni generali dello staff del progetto sui workshop, abbiamo identificato alcuni principali punti deboli: le lingue diverse e i livelli di comprensione nel gruppo dei partecipanti, nonché il loro livello di competenza sulle nuove tecnologie, hanno comportato una certa difficoltà nel coinvolgimento dell'intero gruppo e nella creazione di un dialogo costruttivo sui temi trattati e di uno scambio tra gli adolescenti e tra loro e lo staff.

Inoltre, in alcuni contesti il tempo a disposizione era poco: abbiamo dato priorità alla creazione di un'atmosfera di lavoro piacevole, e ciò ha voluto dire che, anche se i ragazzi erano ben disposti e in grado di partecipare, non sempre c'è stato tempo a sufficienza per approfondire tutte le problematiche. Infine, i minori che abbiamo incontrato hanno manifestato a volte il desiderio di parlare di altre questioni, con attori esterni come Save the Children: per esempio, problemi con i documenti, i "pocket money" (le paghette), l'accesso limitato ad internet rispetto alle loro esigenze reali.

Nonostante questi aspetti, la valutazione immediata è stata nel complesso positiva: ragazzi e ragazze sono stati felici di partecipare al laboratorio e in particolare di: fare attività con persone nuove al di fuori della cerchia abituale, fare qualcosa di diverso dalla solita routine, esprimere liberamente le proprie opinioni, fare gare con giochi e usare i computer tutti insieme.

Due ulteriori osservazioni:

- Laddove i minori coinvolti della consultazione erano disponibili a partecipare attivamente ai laboratori come facilitatori, l'impatto è stato maggiore grazie alla loro condizione di pari (per condizione ed età) ai partecipanti e alla lingua comune.
- Il coinvolgimento degli operatori è stato fondamentale per motivare e sostenere i minori in modo significativo nella partecipazione. Infatti, laddove gli operatori avevano preparato i ragazzi adeguatamente (per esempio: condividendo i materiali anche prima del laboratorio), questi si sono dimostrati più interessati e attivi.

Quanto agli operatori, abbiamo registrato una prima risposta molto positiva sia dalla formazione che dai laboratori. I feedback raccolti hanno evidenziato l'**interesse degli operatori durante per il laboratorio, in cui il dibattito ha tentato di affrontare problemi reali** legati all'uso di internet all'interno delle diverse comunità. Sono emersi dubbi, problemi e soluzioni possibili durante il dibattito, creando una significativa opportunità di discussione e di scambio tra tutti gli attori coinvolti. **Il materiale disponibile sul sito è stato oggetto di particolare interesse**, considerato un utile riferimento per trovare informazioni e consigli sull'uso dei computer e di internet all'interno delle loro comunità di accoglienza.

### C. LE VISITE DI MONITORAGGIO

Gli obiettivi principali delle visite di monitoraggio erano quelli di sollecitare un ulteriore feedback, effettuare un monitoraggio diretto e valutare l'impatto avuto dopo due mesi dallo svolgimento dei workshop/attività formative.

Al fine di incoraggiare l'uso dei nostri strumenti (materiali e sito web) all'interno delle comunità e di supportare gli operatori nello sviluppo di attività comuni che prevedono l'uso di internet, abbiamo organizzato un **concorso di idee** tra le varie strutture. La competizione, denominata "Inter@giamo", aveva come obiettivo quello di attivare un momento di riflessione all'interno delle comunità di accoglienza che hanno partecipato ai laboratori. In più, grazie agli strumenti per il feedback online, mirava a facilitare la condivisione di idee, esperienze e buone prassi tra tutte le comunità di accoglienza interessate.

Il concorso consisteva nella presentazione di un piccolo progetto su una semplice idea relativa ad una o più attività da svolgersi all'interno della struttura con i minori ospiti. I progetti rispondenti ai criteri descritti nel bando di gara sarebbero stati premiati, postati sul sito e presentati alla conferenza finale del progetto.

Ad ogni comunità di accoglienza è stato offerto un supporto costante, anche invitando gli operatori ad usare gli strumenti per la comunicazione online sviluppati per il progetto.

I progetti spediti da ciascuna struttura sono stati discussi e analizzati criticamente con gli operatori e i minori coinvolti, durante le visite di monitoraggio e poi caricati sulla piattaforma web di Interact.

Inoltre durante la visita di monitoraggio, è stato valutato l'impatto ottenuto mediante l'osservazione diretta, le interviste agli operatori, i test e i *focus group* con i minori.

L'impatto dei workshop per minori è stato valutato durante la visita di monitoraggio nelle rispettive comunità e monitorando l'utilizzo del blog della piattaforma web. Al fine di valutare il reale impatto delle attività, durante la fase di monitoraggio sono state considerate le stesse dimensioni indagate nella fase di valutazione iniziale. In particolare, i cambiamenti logistici (quando presenti) e i risultati ottenuti in termini di incremento di consapevolezza.

Per quanto riguarda gli strumenti pensati per facilitare l'intero processo, in questo caso abbiamo indagato se i materiali del progetto fossero utili, di facile accesso e se venivano realmente usati dai beneficiari dell'intervento.

L'implementazione delle attività di monitoraggio ha incontrato diversi problemi dovuti principalmente al fatto che le comunità di accoglienza devono affrontare in questo periodo una drastica riduzione dei fondi destinati ai servizi sociali. Le difficoltà sono state collegate soprattutto a problemi di comunicazione tramite gli strumenti creati appositamente per il progetto (sito, blog, forum), ad esempio a causa della temporanea disattivazione di internet o del non funzionamento dei computer, ai cambiamenti imprevisti o ritardati nella logistica o delle sedi delle comunità, con un sovraccarico di lavoro degli operatori che ricevevano lo stipendio in modo irregolare.

Nonostante il difficile quadro generale, è stato possibile per il progetto Interact osservare come gli operatori abbiano imparato e messo in pratica la parte saliente della formazione, soprattutto riguardo alla logistica e alle regole di accesso ad internet nella loro comunità. Le linee guida sviluppate per il progetto, in particolare, si sono rivelate un valido aiuto per il loro operare, mentre i materiali per gli adolescenti sono stati usati per la riflessione e per ulteriori approfondimenti sulle opportunità e sui rischi derivanti dall'uso dei nuovi media durante attività educative.

Questi risultati sono particolarmente evidenti nelle comunità di tipo educativo, che ospitano solo un limitato numero di minori con progetti di vita a lungo termine. Per tre di queste comunità, la competizione "Inter@giamo" ha rappresentato una straordinaria opportunità di discussione e di scambio di idee tra operatori e ragazzi. I tre diversi progetti riguardano:

1. La costruzione di un Blog/Sito web della comunità per sensibilizzare la popolazione in generale sulla vita e le attività al suo interno e per dotare gli altri ragazzi di strumenti utili al loro soggiorno in Italia.

2. L'attivazione di una formazione permanente da offrire ai minori ospitati nella comunità al fine di acquisire le competenze basilari sui nuovi media e di diffondere la consapevolezza sui rischi e le opportunità collegati ad essi. La formazione verrà sviluppata con l'aiuto di volontari esperti informatici e di educatori.

3. La creazione di video tutorial (su questioni di importanza quotidiana per un minore straniero come: compilare un CV online, accedere ai siti della pubblica amministrazione e dei servizi sociali), prodotti dagli adolescenti che vivono nella comunità, nella loro lingua d'origine, che possono essere caricati sul sito Interact e sul sito della comunità.

Tutti i progetti mostrano la volontà di operatori e ragazzi di sperimentare le nuove tecnologie in un modo proattivo e sicuro, concentrandosi sull'opportunità di acquisire nuove competenze nell'uso dei nuovi media e allo stesso tempo di sensibilizzare sui potenziali rischi ad essi associati.

Quanto ai minori, si è monitorato nel tempo se ci fosse stato un apprendimento significativo in termini di consapevolezza e se il comportamento nell'uso delle nuove

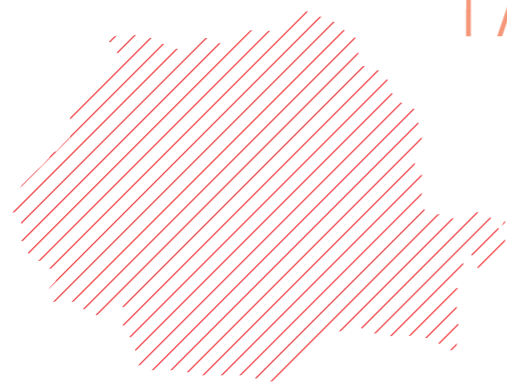
## SENSIBILIZZAZIONE

tecnologie fosse eventualmente cambiato. I risultati sono stati soddisfacenti in entrambi i casi e di particolare rilievo nelle comunità educative dove, grazie alla formazione, gli operatori sono stati in grado di lavorare insieme ai ragazzi con internet e di pianificare con loro delle attività, avendo a disposizione maggiori strumenti e una maggiore consapevolezza.

Nelle strutture di prima accoglienza, è stato più difficile ottenere questi dati perché molti dei minori che hanno partecipato ai laboratori non hanno potuto usare internet con continuità a causa di impedimenti logistici. Altri, compiuti i 18 anni, hanno lasciato la comunità.

Riguardo agli strumenti concepiti appositamente per il progetto, il sito è stato apprezzato per l'opportunità di scaricare materiale utile sia agli operatori che ai ragazzi, mentre strumenti di comunicazione come forum e blog, sono stati poco usati. Il motivo principale è dovuto al fatto che né gli operatori né i minori avevano l'abitudine di comunicare attraverso questi strumenti, preferendo invece le chat e le e-mail.





## MATERIALI DI SENSIBILIZZAZIONE E FORMAZIONE

Partendo dall'esperienza pregressa e dagli input ricevuti dalla consultazione con i minori, abbiamo realizzato una serie di materiali per operatori e minori che vivono negli istituti. Per i materiali dedicati agli operatori, abbiamo tenuto conto della loro necessità di informazioni dettagliate e del fatto che si servono di manuali e hanno uno stile pedagogico tradizionale, che gli permette di trattare una gran quantità di argomenti. Ecco perché abbiamo concepito una guida in cui vengono descritti il cyber-bullismo, il *grooming*, la dipendenza e altri argomenti riguardanti il comportamento nocivo e la sicurezza in internet, ma dove è indicato anche come riconoscere i comportamenti pericolosi e come affrontarli. Un altro importante strumento che abbiamo creato per gli operatori è una brochure con 10 consigli sull'uso di internet e della comunicazione con i minori su quest'argomento.

I materiali disegnati per i minori sono molto facili da usare e illustrano i concetti in modo appropriato. Sono contemporaneamente accattivanti ed essenziali, perché i ragazzi sono attratti dalle figure e da frasi semplici, ricche di significato. Per questo target di minori abbiamo anche realizzato dei brevi tutorial per illustrare come impostare i profili in modalità privata e come ignorare un contatto dalla lista di messaggi istantanei. Completano la lista dei materiali per ragazzi, dei volantini colorati sull'utilizzo di Facebook e sulla dipendenza.

I feedback avuti dai ragazzi appartenenti al nostro *target group* è stato molto positivo; tutti hanno concordato sulla loro rilevanza e sul valore estetico, e sono giunti alla conclusione che, per quanto li riguarda, avrebbero utilizzato sempre i materiali stampati, un po' perché alcuni di loro non hanno la possibilità di accedere ad internet di frequente, e un po' perché hanno scarse competenze nel cercare questo tipo di informazioni. Gli operatori hanno avuto qualche problema a comprendere tutti i concetti e l'utilità dei materiali, insistendo sulle problematiche che stanno indebolendo il sistema di protezione dei minori in Romania (la sanità, la povertà, ecc.), ma dopo aver spiegato loro uno ad uno tutti i concetti, portando degli esempi, tutto è risultato più chiaro. Nonostante ciò, i contenuti forniti sembrano aver soddisfatto in modo esauriente le loro esigenze.

L'impatto dei materiali relativamente all'obiettivo è stato molto positivo, tenuto conto dell'assenza di materiali simili o di iniziative di sensibilizzazione.

Gli operatori si confrontano con i **problemi sistematici** nel loro lavoro quotidiano con questi minori: pochi fondi, stipendi bassi, personale ridotto, uso di droghe e comportamenti illegali. Per questo erano riluttanti all'idea di un uso più sicuro di internet e delle nuove tecnologie non tanto di per sé, ma per la sua rilevanza rispetto al contesto dei bisogni giornalieri dei ragazzi.

Gli strumenti non sono stati sviluppati per formazioni o laboratori specifici, ma possono essere utilizzati autonomamente da operatori e minori, perché contengono consigli generali sul comportamento sociale in internet e sull'identificazione di condotte pericolose. Si possono tranquillamente stampare, data la forma di volantino, guida e brochure.

Gli operatori dovrebbero divulgare il materiale tra i colleghi e dovrebbero servirsene nelle discussioni con i minori, dopo o durante l'uso di internet. Dovrebbero inoltre inviarci il loro feedback sui cambiamenti avvenuti nel comportamento in rete dei ragazzi, in modo da poter realizzare nuovi materiali in futuro.

Come descritto precedentemente, il contesto romeno

non predispone favorevolmente gli operatori alle tecnologie informatiche e alla sicurezza in rete, poiché hanno a che fare con un altro tipo di necessità, che nella gerarchia dei bisogni sono ai primi posti.

In genere, non hanno né le competenze né il tempo per farlo. Anche se in ogni centro ci sono uno o due operatori che di solito hanno qualche competenza in più e potrebbero istruire ugualmente gli altri colleghi. Non bastava fornire solo i materiali, perché operatori e ragazzi avrebbero potuto non usarli adeguatamente e non ci sarebbero stati cambiamenti nelle loro vite, ma attraverso la combinazione di questi con la formazione e un supporto costante, i nostri obiettivi sono stati raggiunti con successo.

## LABORATORI DI FORMAZIONE PER OPERATORI

Lo scopo della formazione è stato quello di promuovere un utilizzo sicuro e informato di internet e delle nuove tecnologie tra gli operatori che lavorano con i minori, sensibilizzandoli ai rischi che i ragazzi possono incontrare mentre navigano in rete, ma allo stesso tempo evidenziando i benefici che l'attività in rete può esercitare sui minori e su loro stessi.

Dal momento che molti degli adulti che lavorano con i minori negli istituti hanno poca dimestichezza con internet e le nuove tecnologie, gli operatori oscillano tra una tendenza di estrema permissività e una di divieto assoluto nell'uso di internet da parte dei ragazzi. Sapendo che disponiamo di poco tempo per i nostri laboratori e che gli operatori rispondono meglio dei minori al testo scritto, abbiamo realizzato una brochure contenente consigli generali su come parlare ai minori di internet e come sensibilizzarli sui rischi nella rete, e in più una guida introduttiva alle problematiche su Safer

Internet dove vengono trattati argomenti come: cyber-bullismo, *grooming*, dipendenza, privacy, social network o ricerca di lavoro, in cui le informazioni sono più dettagliate. Durante i laboratori, abbiamo proiettato "Esposti", un cortometraggio che è servito per avviare le discussioni che avevamo in programma, e abbiamo mostrato anche il sito del progetto come strumento di supporto, con i materiali caricati già disponibili in rete.

Abbiamo iniziato i laboratori presentando il nostro team e i motivi della nostra presenza, lo scopo del progetto e il programma dell'incontro. Dopo di che, abbiamo voluto raccogliere informazioni sugli istituti, sul livello di conoscenza di internet e sull'uso di computer da parte di minori e operatori e cosa si aspettavano dai laboratori, così abbiamo chiesto loro di compilare un breve questionario (*la valutazione di ingresso è presentata a pag. 70*).



Dopo aver raccolto le loro aspettative, abbiamo scelto il punto di partenza per le discussioni e abbiamo proiettato il video "Esposti", poi lo abbiamo commentato per vedere come è stato percepito dagli operatori e quanto rifletteva il loro atteggiamento verso internet. A partire dal filmato abbiamo potuto estrapolare, insieme ai partecipanti, alcuni comportamenti a rischio che abbiamo in seguito analizzato per vedere se anche loro avevano riscontrato casi analoghi nella loro attività con i ragazzi nei centri. Guardare il video è stato particolarmente utile perché mostrava anche esempi di problemi che si possono incontrare in rete di cui gli operatori non erano consapevoli e che sono risultati più comprensibili dopo la proiezione.

Il passo successivo è consistito nel correlare gli esempi emersi con i consigli contenuti nei materiali. Anche se la guida spiega le particolarità di certi argomenti, questi sono in genere meglio compresi e identificati in seguito, se sono chiari dall'inizio grazie a una spiegazione frontale.

A questo punto, una parte importante l'ha svolta l'interazione con il sito. Abbiamo mostrato loro come accedervi, dove si trovavano le informazioni, cosa potevano trovarvi e come sfruttare tali informazioni in seguito. Oltre a mostrare la struttura del sito, il nostro obiettivo era anche quello di insegnare loro a interagire con esso e ad usarlo come strumento in futuro. Per questo motivo abbiamo insegnato loro a creare un account e a postare un commento. In questo processo, abbiamo incontrato delle difficoltà tecniche che ci hanno impedito di creare account per tutti i presenti, ma tutti hanno detto che lo avrebbero fatto da soli.

L'ultima parte del laboratorio è stata dedicata a rispondere alle domande e a raccogliere i feedback mediante la valutazione immediata. In particolare volevamo rilevare se le percezioni fossero cambiate durante il laboratorio (vedi pag. 70).

Prima del laboratorio, il team del progetto aveva delle perplessità circa il coinvolgimento degli operatori a causa della loro incompetenza informatica, dell'inca-

pacità di capire la terminologia internet o delle difficoltà di navigare nella rete. Anche se all'inizio la maggior parte degli adulti era riluttante a partecipare alla formazione, alla fine si sono dimostrati molto partecipi e interessati a tutti gli argomenti di discussione. La loro mancanza di competenze informatiche non è stata un problema e i termini che avrebbero potuto essere incomprensibili sono stati spiegati per mezzo di esempi, rendendo le cose molto più facili. Abbiamo tentato di paragonare i rischi in internet ai pericoli della vita reale per far capire agli operatori che i problemi di internet possono manifestarsi come problemi nella vita reale per i quali valgono gli stessi consigli.

Nel corso del laboratorio, hanno riconosciuto alcune regole basilari per affrontare le questioni legate all'uso di internet con i minori, delle quali la più importante è che la comunicazione è fondamentale, ma affinché ciò possa accadere, dovevano innanzitutto sapere cosa fosse internet. Hanno inoltre ammesso che i minori dovrebbero seguire una tabella oraria per usare i computer negli istituti e essere sempre accompagnati da un supervisore adulto.

Hanno confessato di non aver la minima idea sulla maggior parte dei rischi presentati; avevano domande e dubbi, ma non sapevano dove trovare le risposte prima della nostra formazione. Hanno condiviso le esperienze e hanno mostrato di volerne sapere di più, in modo da diventare più consapevoli e poter aiutare i ragazzi ad affrontare le difficoltà e ad evitare i rischi.

L'interazione con gli operatori è stata positiva e il metodo scelto per il laboratorio si è dimostrato adeguato. Il videoclip ha creato un approccio non-formale e il

parallelismo tra situazione di vita reale e internet ha fatto sentire gli operatori a proprio agio perché hanno constatato che la loro esperienza di vita può essere utile per discutere di internet con i ragazzi. Un punto che poteva essere perfezionato è stato il procedimento tecnico, date le difficoltà incontrate durante la creazione degli account per gli operatori.

I laboratori sono nati con lo scopo di sensibilizzare gli operatori riguardo l'utilizzo sicuro di internet e di

mettere in evidenza i rischi e i benefici ad esso connessi. Oltre a ciò, abbiamo voluto che familiarizzassero con il sito del progetto e che lo promuovessero come punto di informazione, dove poter trovare materiali, articoli, domande e risposte agli stessi problemi che avrebbero potuto incontrare. Abbiamo voluto mostrare loro quanto sia facile navigare sul sito e che esiste un'area creata appositamente per loro. Tutti questi obiettivi sono stati raggiunti e il modo in cui abbiamo scelto di farlo ha funzionato bene.

## LABORATORI CON I MINORI

Lo scopo dei laboratori è stato quello di promuovere l'uso sicuro e informato delle nuove tecnologie da parte dei minori che vivono in comunità di accoglienza, attraverso attività educative e materiali di sensibilizzazione così come sono stati identificati durante le attività di consultazione. Oltre a ciò, abbiamo voluto che i minori familiarizzassero con il sito (<http://www.interactonline.eu/rum>) e renderlo un punto di riferimento in materia di sicurezza in rete per i minori residenti in istituto.

Nello sviluppare e nel condurre il laboratorio, ci siamo avvalsi dei materiali realizzati appositamente per i ragazzi durante le consultazioni (2 video tutorial – impostare il profilo Facebook in modalità privata e ignorare un contatto su Messenger e 2 volantini – uno su Facebook e l'altro sulla dipendenza) ma anche di altri videoclip come "Esposti".

Abbiamo iniziato il laboratorio con due giochi per rompere il ghiaccio volti a incoraggiare la comunicazione tra lo staff e i partecipanti, la condivisione di idee, l'affiatamento del gruppo e l'individuazione delle aspettative dei ragazzi. Mentre scopo del primo gioco era creare un'atmosfera rilassata e cercare di conoscere nel frattempo i ragazzi, il secondo agiva più in profondità e portava all'argomento del laboratorio incoraggiando i ragazzi a indicare tutte le parole che associano ad internet e poi a dividerle secondo connotazioni positive e negative.

Questo ha consentito al team del progetto di intuire come i minori percepiscono internet, se sono consapevoli dei rischi e dei benefici, e ha rivelato i loro principali interessi e attività in rete.

Siamo entrati ancora più nel tema con la proiezione di un video della durata di 10 minuti, lo stesso mo-

strato agli operatori, per sollevare domande su cosa potrebbe accadere in internet e quanto ciò potrebbe colpire la loro vita reale. Ai ragazzi è stato poi chiesto di raccontare la storia a parole loro per essere certi che tutti l'avessero capita nel modo giusto. Dopo, abbiamo chiesto loro di rispondere a delle domande, aventi come punto di partenza la situazione narrata nel filmato e cercare di individuare situazioni analoghe nella propria come nella vita dei loro amici. I video sono piaciuti molto ai ragazzi che li hanno trovati un buon modo per imparare le cose, dall'esperienza e dagli errori degli altri.

Ancora una volta, abbiamo fatto un collegamento tra il filmato e le discussioni che sono seguite e i materiali che avevamo preparato per loro. Per comprendere meglio come proteggersi in internet, abbiamo proiettato i tutorial su come impostare la privacy su Facebook e su come ignorare qualcuno dalla lista dei propri messaggi (se quella persona ci importuna) e i ragazzi hanno verificato l'efficacia dei tutorial nel corso del laboratorio.

Dopo aver catturato la loro attenzione con il video, abbiamo proseguito con la presentazione del sito ai ragazzi. Abbiamo mostrato loro quanto fosse utile questa risorsa perché conteneva informazioni interessanti per loro. Hanno visto inoltre i materiali realizzati per il progetto e gli argomenti presentati sul sito, trovandoli tutti utili e chiari. Abbiamo mostrato loro come si creano gli account personali e li abbiamo invitati a fare altrettanto, perché potessero poi postare commenti o fare domande relative alle possibili pro-

blematiche incontrate. Alcuni di loro hanno creato un account sul momento sotto la nostra guida, non vedendo l'ora di registrarsi e fare domande o postare commenti. I ragazzi hanno ben accolto l'idea di far parte di una community virtuale.

Siamo andati avanti e abbiamo svolto un esercizio, dividendo i ragazzi in squadre di cinque persone ciascuna e gli abbiamo sottoposto brevi casi studio su cui lavorare. L'abbiamo intesa come una forma di valutazione, ma anche un modo per capire meglio di cosa si era parlato fino a quel momento.

L'esercizio comprendeva anche la compilazione di un breve modulo di feedback alla fine.

I ragazzi si sono dimostrati entusiasti sin dall'inizio, dal momento che internet ha un ruolo importante nella loro vita e volevano saperne di più sull'argomento. Dalle discussioni abbiamo appurato che tutti i ragazzi posseggono un account su Facebook e su Yahoo Messenger, dal momento che sono molto popolari tra gli adolescenti in Romania.

Nonostante i minori hanno contatti e parlano con gli estranei, stanno molto attenti a non rivelare il loro vero nome, indirizzo o la città in cui vivono. Riguardo alle impostazioni sulla sicurezza, non sapevano come

funzionano, alcuni di loro ignoravano perfino che esistessero. Ciò era in parte dovuto al fatto che la privacy in internet fosse un concetto difficile da afferrare. Alla fine, dopo averne discusso, sono stati in grado di capire che **internet è difatti un luogo pubblico**.

Rispetto alla differenza di genere, abbiamo osservato che i ragazzi erano più interessati ai giochi e agli appuntamenti online, mentre le ragazze si concentravano di più sui social network, le notizie e le chat. Mentre i minori di Iasi e Targoviste usano internet di meno, dato che vi accedono soprattutto dai centri di accoglienza, quelli di Bucarest lo usano di più, nelle scuole, a casa e negli internet café della città.

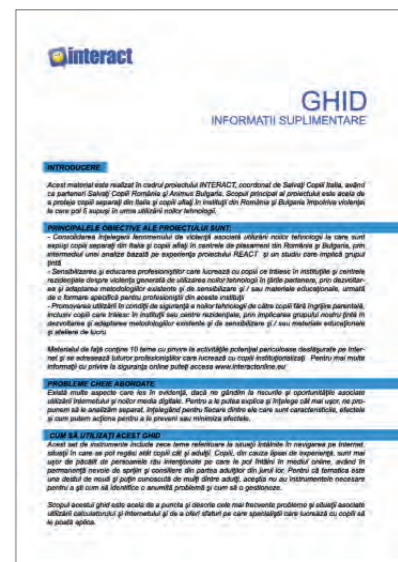
In conclusione, alla fine del laboratorio, i minori hanno fatto propri contenuti preziosi sull'uso di internet. Si sono resi conto che internet offre dei benefici e presenta anche dei punti deboli, ma se usato correttamente può essere una risorsa. Hanno inoltre capito che valgono le stesse cautele per internet come per la vita reale e imparato le competenze basilari su come rendere privato il proprio profilo, come interrompere una conversazione indesiderata, cosa fare in caso di cyberbullismo, come reperire informazioni in rete, e che possono denunciare persone e contenuti e dove farlo.

# ROMANIA RAPPORTI PAESE



## MATERIALI PER MINORI

## MATERIALI PER OPERATORI



### DEPLIANT

Il depliant sull'uso di Facebook contiene dei consigli generali sulla sicurezza da seguire quando si accede ai siti dei social network con un focus su: la reputazione online, l'uso scorretto dei dati, il contatto con persone sconosciute e le impostazioni di sicurezza. Il depliant si presenta in modo accattivante per i minori e le informazioni hanno una struttura semplice.

### BROCHURE E GUIDA

La brochure per gli operatori contiene 10 consigli su come parlare con i minori di internet, come scoprirlo insieme ma anche come e dove denunciare contenuti illegali o come cercare lavoro in modo sicuro.

Per la guida dedicata agli operatori, abbiamo preso in considerazione le loro esigenze per un'informazione dettagliata e il fatto che la loro è una pedagogia di stampo classico che fa uso di manuali, che permette loro di seguire una gran quantità di argomenti. Ecco perché abbiamo concepito una guida con le definizioni di cyber-bullismo, grooming, dipendenza e altri argomenti relativi alla condotta pericolosa e al Safer Internet, ma che dà anche indicazioni su come riconoscere i comportamenti rischiosi e come affrontarli.

## MECCANISMO DI MONITORAGGIO

### VALUTAZIONE D'INGRESSO E IMMEDIATA

Mentre si stavano preparando tutte le fasi del progetto, abbiamo considerato un meccanismo per il monitoraggio con strumenti specifici per ogni fase.

La valutazione d'ingresso (*Entry-level Assessment*) per gli operatori è stata divisa in due parti: nella prima, si è cercato di acquisire le informazioni generali sul centro di accoglienza e sull'uso di internet tra i minori, mentre nella seconda si è voluto scoprire come gli operatori utilizzano internet, quanto spesso e quali pensano siano i rischi e i benefici. I risultati hanno mostrato che gli operatori mancano di competenze circa l'uso di internet e tendono a non considerarlo un ambiente rischioso, dal momento che sono troppo ancorati agli altri comportamenti potenzialmente nocivi dei ragazzi nel quotidiano (gang, bullismo, droghe) da pensare che internet possa condurre a rischi simili o potenzialmente più elevati.

Per la valutazione immediata si è voluto constatare se le percezioni fossero cambiate durante i laboratori. Al fine di verificare se i messaggi fossero passati correttamente, è stato chiesto ai partecipanti di indicare i tre argomenti più importanti della discussione con i minori negli istituti riguardante internet, per valutare l'impatto di internet nelle vite dei minori e per pensare a un consiglio che avrebbero suggerito a un collega sulla sicurezza in internet.

La valutazione d'ingresso per i minori è consistita nel farli giocare, attività da cui abbiamo estrapolato cosa fanno i ragazzi in internet, cosa percepiscono come pericoloso o come vantaggioso e quanto sono consapevoli dei potenziali rischi. Dopo di che si sono identificate anche le aspettative che i minori nutrivano dal laboratorio e cosa avrebbero voluto sapere sulle nuove tecnologie.

Per la valutazione immediata, i minori sono stati divisi in squadre e ad ogni squadra è stato assegnato il compito di inventare una storia/una situazione di rischio in rete, al fine di illustrare uno degli argomenti discussi, come i social network, il cyber-bullismo, gli incontri con gli estranei. Successivamente, ogni squadra doveva scegliere un rappresentante per raccontare la storia, concentrandosi sia sugli aspetti positivi che su quelli negativi e collegarli alle problematiche internet presentate dai portavoce.

Sul piano dell'osservazione, si è riscontrato che gli operatori sono molto concentrati sulla ricerca dei mezzi tecnici per bloccare l'accesso agli sconosciuti, al fine di proteggere i minori all'interno del centro, o di monitorare e registrare le loro attività in rete, piuttosto che comprendere i concetti base e i bisogni che mettono in risalto i desideri dei minori di accedere

## SENSIBILIZZAZIONE

ai siti dei social network, navigare nel web e allacciare nuove amicizie in rete. Il feedback istantaneo ricevuto dai minori ci ha portato a credere che sono consapevoli dei comportamenti a rischio e delle persone potenzialmente pericolose, ma hanno la tendenza a pensare che a loro non accadrà mai.

### VISITE DI MONITORAGGIO

Obiettivo delle visite di monitoraggio è stato quello di ottenere feedback dai minori che vivono in istituti di accoglienza e dagli operatori che lavorano con loro, sull'argomento riguardante nuove tecnologie e internet, nonché per misurare se i workshop e le attività che abbiamo svolto nelle cinque strutture hanno avuto un impatto significativo sul loro comportamento in rete e come si relazionano alle situazioni che presentano dei rischi.

Dalle informazioni raccolte nel corso della valutazione iniziale sui centri e sui minori, è emerso che internet viene usato per attività come: parlare con gli amici in rete, frequentare i social network (es. Facebook), ascoltare musica, giocare, guardare film e scaricare e installare programmi. Alcuni di loro lo usavano anche per fare i compiti. I ragazzi affrontavano molti rischi dovuti alla scarsa conoscenza sulla sicurezza di internet. Parlavano spesso con estranei in rete, avevano molti amici sulla loro lista Facebook, data l'abitudine

di aggiungere chiunque faccia richiesta di amicizia in rete. Inoltre, credevano a tutto quello che veniva detto loro su internet e non avevano mezzi per verificare la veridicità delle informazioni che altri postavano o comunicavano loro.

Dopo i laboratori abbiamo **ricevuto feedback** da alcuni minori nei centri, che ci scrivevano e-mail o postavano commenti sul sito. Ci ha fatto molto piacere sentirli e vedere che le informazioni trasmesse sono state di loro interesse. Giunti alle visite di monitoraggio, siamo stati bene accolti, alcuni dei ragazzi si ricordavano di noi e sono stati felici di rivederci.

Nei tre mesi intercorsi tra i laboratori e le visite di verifica, siamo stati contattati anche dagli operatori, soprattutto per telefono, ma anche postando domande sul sito, come commenti a uno degli articoli. Una persona che ci ha scritto sul sito chiedeva dei consigli su come usare il programma di controllo parentale, uno di quelli che raccomandiamo al momento, ma chiedeva anche assistenza sulla sua installazione. Sebbene i contatti siano proseguiti tramite telefono, è per noi un successo anche il solo fatto che si siano ricordati del sito e l'abbiano usato.

La metodologia scelta per le visite di monitoraggio si basa sull'**approccio qualitativo**: il *focus group*.

Abbiamo cercato di intavolare una discussione aperta sia con i minori che con i loro educatori sull'uso di internet e le nuove tecnologie all'interno degli istituti. Abbiamo scelto questo metodo per consentire ai partecipanti di sentirsi più a loro agio e dunque più inclini ad aprirsi in un contesto non-formale.

Abbiamo sviluppato due **guide** per i **focus group** contenenti domande basate sugli indicatori che volevamo misurare. Il metodo si è rivelato positivo in quanto ha favorito l'apertura delle discussioni, con l'unico svantaggio però che a volte le discussioni aperte hanno portato i partecipanti ad andare fuori-traccia e parlare di altre questioni non strettamente legate alle tematiche proposte.

Le discussioni con i minori si sono focalizzate all'inizio sulle attività giornaliere che i ragazzi svolgono in rete, in modo da mettere i partecipanti a loro agio, per farli aprire e dare a ciascuno di loro una rapida rassegna di tutte le cose di cui si sarebbe discusso. Successivamente, abbiamo proseguito con domande sul modo in cui si proteggono sui siti che visitano e sui programmi che usano. Qui, abbiamo misurato sia l'eventualità di un cambiamento nel comportamento in rete rispetto alle situazioni potenzialmente rischiose sia cosa ricordavano dell'esperienza dei laboratori. L'ultima parte della discussione indagava se i partecipanti avessero continuato a parlare, consigliare o aiutare altri ragazzi dei loro istituti a proposito della sicurezza in internet.

All'inizio del *focus group* abbiamo sondato le attività svolte dai minori quando navigano in internet. La discussione allora si è spostata su come, all'interno di

queste attività, si tengono al sicuro in rete. Quando si è parlato di estranei nella rete, i ragazzi pur continuando a parlare in internet con persone sconosciute, si sono resi conto dei rischi che ciò comporta, e hanno fornito alcuni esempi – rapimenti, pedofilia, essere derubati – e hanno capito che non c'è possibilità per loro di verificare con chi parlano quando si tratta di internet.

Questo perché sapevano quanto fosse pericoloso incontrare di persona qualcuno conosciuto su internet e hanno dichiarato di non farlo. Sapevano anche che in caso di molestie avrebbero sempre potuto chiamare il team di Interact per assistenza, chiedere a un adulto di riferimento o ignorare e denunciare online quella persona. Quanto alle informazioni personali, i minori sono stati in grado di identificare il significato di dati personali, si sono dimostrati più cauti nel non rivelare simili informazioni e nel non postarle online. Non hanno fornito informazioni né foto personali a coloro con cui parlavano in rete. I minori avevano una **comprensione più ampia del termine "riservatezza"** e hanno capito che postare qualcosa su internet può equivalere a rendere quell'informazione pubblica. Si sono ricordati ciò di cui avevamo parlato con loro e sapevano come mantenere il loro profilo privato. La discussione ha toccato anche l'argomento delle informazioni false e delle truffe e/o dei raggiri. I minori sapevano che le informazioni andrebbero verificate da più fonti e che è sconsigliabile rispondere ai messaggi contenenti concorsi o premi prima di aver chiesto il parere di un adulto o aver verificato con la società che ha indetto il concorso.

Nell'ultima parte, abbiamo parlato di ricerca del lavoro e i ragazzi ricordavano di doversi sempre consultare con un adulto di riferimento, di dover fare prima una ricerca sulla ditta che offre il lavoro e di andare sempre accompagnati a qualsiasi colloquio.

Il *focus group* che abbiamo organizzato con educatori e operatori che lavorano negli istituti, iniziavano con discussioni generali su internet, quali vantaggi e svantaggi ha e se può rappresentare un'opportunità per i minori. Abbiamo riscontrato che i partecipanti non avevano più la stessa opinione su internet che avevano tre mesi prima: erano più aperti, alcuni di loro avevano persino creato degli account su Facebook per vedere come funziona e tutti conoscevano il potenziale educativo di internet per i ragazzi e le risorse che può offrire. In uno degli istituti di Bucarest, gli operatori avevano persino organizzato un'attività per i ragazzi nella sala computer. Hanno diviso i ragazzi in squadre e hanno giocato online con un gioco educativo. La squadra che realizzava il punteggio più alto, rispondendo correttamente al maggior numero di domande del gioco, vinceva un premio. Abbiamo anche voluto appurare se le cose fossero migliorate rispetto a come venivano usati i computer connessi ad internet negli istituti, e abbiamo dibattuto sull'uso sicuro di internet e su come si può incorporare alle attività giornaliere o alle conversazioni che tutti i giorni gli educatori hanno con i minori.

Come già detto in precedenza, all'inizio abbiamo avviato una discussione su internet a grandi linee. Qui ci sono state differenze tra i diversi istituti. Alcuni operatori degli istituti di Bucarest, ad esempio, avevano ricevuto

una formazione come operatori sociali, già usavano internet e ne riconoscevano i vantaggi, ma altri educatori avevano solo il compito di sorvegliare i minori e non lo usavano regolarmente. Questi ultimi sono stati **più disponibili a parlare di questo argomento con i ragazzi** dopo i nostri laboratori, dopo aver capito che gli **stessi consigli per le situazioni di vita reale si possono applicare anche alle situazioni in internet.**

Hanno smesso di considerare internet un territorio sconosciuto e hanno smesso di temere di parlarne ai ragazzi. Sfortunatamente, tutte le persone con cui abbiamo parlato, hanno lamentato una carenza di organico, un istituto a Iasi aveva quattro educatori per turno che seguivano all'incirca una cinquantina tra bambini e adolescenti. Di conseguenza erano pochi gli istituti in cui si svolgevano attività regolari con i minori. Comunque, tutti gli educatori sono vicini ai ragazzi e discutono con loro, li seguono nei loro problemi quotidiani e li consigliano sulle procedure da seguire. Sebbene ci fossero poche attività mirate alle problematiche relative ad internet, gli educatori ne discutevano con i ragazzi consigliandoli ogniqualvolta si fossero trovati in difficoltà o avessero dei quesiti. Gli educatori hanno anche capito l'importanza della quantità di tempo trascorsa in internet e come veniva sfruttato dai ragazzi, e **più della metà dei centri ha istituito un programma** per orientare i minori ad un utilizzo istruttivo di internet.

4.

# CONCLUSIONI

E RACCOMANDAZIONI



## CONCLUSIONI E RACCOMANDAZIONI

Nel complesso, si registra come la metodologia adottata abbia funzionato nelle comunità di accoglienza e negli istituti coinvolti nel progetto, sia che fossero impegnati nella realizzazione dei materiali sia che abbiano partecipato al processo di test e follow-up. L'obiettivo di sensibilizzare all'uso sicuro delle nuove tecnologie i minori che vivono in comunità e gli operatori che lavorano con loro è stato raggiunto, e un valore aggiunto è stato apportato dall'esplorazione dei bisogni di entrambi i gruppi e di quanto le nuove tecnologie possano rivelarsi utili o di supporto. Nel tentativo di rafforzare la **relazione tra operatori e minori**, le nuove tecnologie sono state promosse come uno strumento per unire e **colmare un divario** – sia esso tecnologico o culturale – al fine di favorire la protezione dei minori più in generale.

Nel presentare le conclusioni del progetto, è importante considerare le **sfide** che sono emerse, in primo luogo dal contesto all'interno del quale si è scelto di intervenire: le comunità di accoglienza e gli istituti in Bulgaria, Italia e Romania. Date le rispettive circostanze economiche a tratti disastrose, gestire un progetto prolungato e monitorarne gli effetti è stata una sfida davvero importante, ma grazie alla struttura del progetto, fortunatamente non è stata d'intralcio al suo completamento. È risultato chiaro, tuttavia, che la priorità assoluta di tutte le comunità e gli istituti fosse la loro sussistenza, se non addirittura la sopravvivenza (soprattutto in Bulgaria, dato il processo di de-istituzionalizzazione), e ciò voleva dire un'attenzione minore agli interventi innovativi quale la metodologia progettuale proposta.

Le aspettative dei minori hanno rappresentato un'altra sfida, dal momento che il progetto era rivolto a **soddisfare la necessità di strumenti di prevenzione e tutela specifici**, in base alla *desk analysis* e ai risultati dell'indagine, ma non ha risposto direttamente alla richiesta di una maggiore assistenza materiale dei minori.

È stato possibile creare un giusto equilibrio tra informazioni utili ad aiutare i minori nella loro quotidianità da una parte e gli strumenti specifici di sensibilizzazione sull'uso delle nuove tecnologie dall'altra, grazie alla durata prolungata del periodo di **consultazione**, nonché alla **piattaforma web** che ha consentito ai minori di commentare e di esprimere se stessi se lo desideravano.

Una sfida legata alla creazione di materiali efficaci e al loro utilizzo da parte degli operatori è stata rappresentata anche dal tabù che vige in certe strutture quando si discute di argomenti a carattere sessuale. Questa problematica, comune a tutti i paesi, è stata affrontata il più apertamente possibile durante la consultazione e i workshop, soprattutto per garantire la rilevanza dei materiali riguardanti il rischio di sfruttamento sessuale e in particolare riguardanti la produzione di immagini di abuso sessuale di minori.

Infine, la **mancanza di una disponibilità costante di internet** nelle comunità di accoglienza e negli istituti, si è rivelata un problema non solo legato alle risorse, ma ha messo in evidenza il reale bisogno di supporto degli operatori nell'offrire internet in modo sicuro ai minori con cui lavorano.

Il progetto ha lavorato insieme agli operatori condividendo con loro la preoccupazione nei confronti dei **minori che accedono ad internet al di fuori delle strutture di accoglienza**, e dunque senza nessun tipo di sorveglianza, e che quindi si espongono ad un utilizzo più pericoloso rispetto a quello regolamentato all'interno delle strutture stesse.

Di conseguenza, i materiali per gli operatori avevano lo scopo di consigliare il modo migliore di offrire internet all'interno delle loro comunità, come pure i modi per entrare in contatto con i ragazzi tramite l'uso delle nuove tecnologie, e diventare un vero punto di riferimento per loro in caso di problemi.

Dati i risultati ottenuti in ciascun paese, che vedono i minori residenti in comunità di accoglienza e in istituti come gruppo esposto al rischio di sfruttamento e persino di tratta, così come al rischio di abuso sessuale particolarmente in Romania e Bulgaria, a causa della mancanza di consapevolezza del rischio, legata a sua volta all'incapacità tecnica di reagire a tale rischio, il **progetto raccomanda:**

## CONCLUSIONI



che nelle comunità di accoglienza, il superiore interesse dei minori sia sempre tenuto in considerazione e in particolare il loro diritto ad essere consultati su questioni che li riguardano affinché la loro voce possa essere ascoltata, e ad un ambiente di vita sano e sicuro che permetta di sviluppare le loro piene capacità così come anche di giocare.

La metodologia del progetto per operatori e minori è basata non solo sui materiali di sensibilizzazione, ma anche sulla condivisione tra adulti e minori, attraverso la creazione di un **progetto comune o la partecipazione** a iniziative come le competizioni, ed è stata promossa per rispondere alla mancanza di competenze e di conoscenze riguardanti le nuove tecnologie di questi minori, contrastando il loro isolamento e i loro generali fattori di vulnerabilità, dovuti all'assenza di genitori o di altri adulti di riferimento. La metodologia ha anche tentato di alleviare la tensione o gli eventuali conflitti tra operatori e minori, dovuti alle loro diverse provenienze, cercando un **terreno comune** su cui lavorare insieme.

Il progetto pertanto raccomanda anche:

che gli operatori affrontino i rischi che incontrano i minori affidati alle loro cure ed esposti alla violenza connessa ai media, offrendo internet in un ambiente protetto, rendendo capaci i minori di sfruttare le potenzialità che esso può offrire e che svolgano il ruolo di adulti di riferimento nelle loro vite in modo che, qualsiasi sia il loro livello di capacità e ogniqualvolta utilizzino le nuove tecnologie, i minori sentano di potersi rivolgere a loro per un sostegno.

Trovando un equilibrio tra il controllo della sicurezza e un uso costruttivo dei nuovi media attraverso il coinvolgimento e l'empowerment dei minori per affrontare i potenziali rischi in rete, sia minori che operatori possono sentirsi più protetti nell'uso di internet, soprattutto dai rischi di sfruttamento dentro e fuori dalle comunità di accoglienza e dagli istituti.

Infine, per aumentare la protezione per tutti i minori residenti nelle comunità di accoglienza e negli istituti di Bulgaria, Italia e Romania, ma anche in Europa, il progetto raccomanda:

che le istituzioni di competenza e i Garanti dell'Infanzia garantiscano la sensibilizzazione e l'educazione all'uso sicuro delle nuove tecnologie a tutti i minori privi di cure parentali, sostenendo la diffusione a tutte le strutture di accoglienza di materiali e metodologie come quelli utilizzati dal progetto Interact;

che, in accordo con la **Strategia dell'Unione Europea per l'eradicazione della tratta degli esseri umani** la quale evidenzia come il *cybercrime* sia un problema grave, venga condotta un'ulteriore ricerca con il supporto, tra gli altri, delle organizzazioni non governative e inter-governative, le forze dell'ordine nazionali e europee e gli enti di ricerca, in particolare sui casi di tratta e sfruttamento legati all'uso delle nuove tecnologie utilizzando un approccio multidisciplinare; e che ci sia un'ampia diffusione della ricerca al fine di sensibilizzare e impedire ai minori che vivono sia all'interno che all'esterno delle comunità di accoglienza e degli istituti di incorrere in questo rischio;

che la **Commissione Europea** e, dove possibile, le **autorità nazionali**, integrino l'approccio alle problematiche della tratta e dello sfruttamento con quelle connesse al *cybercrime*, collegandole a programmi e reti preesistenti che si occupano della protezione dei minori dai rischi legati all'uso di internet.



## RACCOMANDAZIONI

Questa pubblicazione è stata prodotta con il supporto finanziario del Programme Daphne III della Commissione Europea. I contenuti di questa pubblicazione sono esclusiva responsabilità dei partner del progetto e non riflettono la posizione della Commissione Europea.