Never Alone
PER UN DOMANI POSSIBILE

SAAMA

Strategie di Accompagnamento all'Autonomia per Minori Accolti

Formazione SAAMA

Never Alone
PER UN DOMANI POSSIBILE

SAAMA
Strategie di Accompagnamento all'Autonomia per Minori Accolti

Formazione SAAMA

Formazione SAAMA © 2022 by Progetto SAAMA is licensed under
Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International

Sommario

Introduzione 5

La cornice metodologica transculturale 7

PEI - Piano Educativo Individuale 10

- Comunità e famiglia interculturale 11
- PEI e MSNA 11
- Stesura PEI ed Equipe 11
- PEI e rete sociale e rete territoriale 12
- Modello PEI 13
- PEI e fase di uscita 13
- Rabbia sociale e cittadinanza attiva 13
- Conclusioni 13

Gestione della diversità dentro contesti multiculturali 14

- Differenza tra multiculturale e interculturale 14
- Il modello di sviluppo della sensibilità culturale - Bennett 15
- Shock culturale e zone sensibili 17
- Metodologia degli incidenti critici 18
- I limiti dell'approccio interculturale 21

La Cartella Sociale Harraga 22

- Modalità di accesso e definizione dei ruoli d'uso 23
- Istruzioni per l'uso – Guida utente 25

Azioni sulle cartelle 30

Le sezioni della Cartella Sociale 34

Introduzione

SAAMA - Strategie di Accompagnamento all'Autonomia di Minori Accolti, è un progetto volto a costruire un domani accogliente e fondato sulla condivisione e la sicurezza dei diritti di ogni persona.

Con questo obiettivo il progetto, frutto dell'alleanza di 13 soggetti pubblici e privati, ha operato nelle aree metropolitane e nei piccoli centri urbani del distretto del Tribunale per i minorenni di Palermo, che include le province di Agrigento e Trapani, trasferendo buone prassi e promuovendo azioni di comunicazione volte a valorizzare modelli sociali basati sulla condivisione, lo scambio, e l'arricchimento reciproco.

In particolare, SAAMA si fonda sul consolidamento di una comunità educante in grado di attivare un cambiamento sociale attraverso la condivisione di informazioni, metodi e strumenti di lavoro e sulla definizione di percorsi individuali che valorizzino risorse e competenze dei minori migranti, favorendone l'ingresso e la permanenza nel mercato del lavoro come strategia di accompagnamento all'autonomia.

SAAMA è un progetto, finanziato dal bando nazionale Never Alone 2018, che si pone in continuità con il progetto Ragazzi Harraga – Processi di inclusione sociale per minori migranti non accompagnati nella città di Palermo.

Nasce da un'alleanza di soggetti pubblici e del terzo settore con esperienze nell'inclusione sociale, nell'accoglienza, nella formazione e nella creazione di reti e dalla messa a sistema di risorse e competenze per dare opportunità a ragazzi e ragazze arrivati in Italia da minori migranti soli.

Il progetto è stato realizzato da SEND, Associazione Arché, Assessorato alle Politiche Sociali del Comune di Marsala, Assistenti Sociali Senza Frontiere, CESIE, CIAI, Cooperativa Libera...mente, CPIA Agrigento, CPIA Palermo 2, Garante metropolitano per l'infanzia e l'adolescenza del Comune di Palermo, Libera Palermo, Moltivolti e Nottedoro.

Durante il mese di Febbraio 2022, si è svolto, da remoto, il percorso di formazione del progetto **SAAMA** – *Strategie di Accompagnamento all'Autonomia di Minori Accolti* per il coinvolgimento e l'ampliamento, nei Comuni di Agrigento e Marsala, del modello Cartella Sociale Harraga.

Gli Enti Organizzatori sono stati la Società Cooperativa Sociale Libera...mente, il CIAI - Centro Italiano Aiuti all'Infanzia e il CESIE.

Il primo incontro del percorso, condotto dalla **dott.ssa Maria Chiara Monti,** psicologa e psicoterapeuta, specializzata in **etnopsichiatria**, ha trattato il tema dell'etnopsichiatria, fondamentale per il lavoro e la cura dei minori stranieri soli, e che e la loro presa in carico.

Il secondo incontro, si è concentrato sulla strutturazione e la stesura del PEI, strumento che dovrebbe riflettere il desiderio di inclusione e autonomia dei minori stranieri non soli.

La formazione sul PEI è stata condotta dalla **dott.ssa Cristina De Simone**, assistente sociale che dal 2007 lavora con organizzazioni del terzo settore che offrono servizi per minori in situazioni di svantaggio, in stato di abbandono o a rischio di devianza.

Il terzo incontro, condotto dalla **dott.ssa Roberta Lo Bianco**, esperta in "gestione della diversità dentro contesti multiculturali", ha esplorato attraverso stimoli teorici e pratici, la consapevolezza dei partecipanti sullo shock culturale e sugli incidenti critici che accadono all'interno delle relazioni interculturali.

L'ultimo incontro, realizzato gli operatori del settore dell'accoglienza dei minori stranieri soli e con le amministrazioni dei territori di Marsala ed Agrigento, si è concentrato sulla presentazione della Cartella Sociale, offrendo una guida al suo accesso. Questo incontro formativo è stato condotto da **Alberto Provenzano**, responsabile tecnico del trasferimento del modello della Cartella Sociale nei Comuni di Marsala e Agrigento.

La cornice metodologica transculturale

a cura di Maria Chiara Monti

Cos'è l'Etnopsichiatria? La psicologia consapevole del peso delle varie culture, che influenzano in modo conscio e inconscio le persone? Lo "smontaggio" di una visione occidentale della malattia con il fine di integrare una visione culturale "altra" nella cura?

> "L'Etnopsichiatria è il prendersi cura dell'altro accogliendolo nella sua totalità: fisica, psichica, culturale e relazionale".

Il percorso formativo in Etnopsichiatria è complesso, dinamico e volto a destrutturare convinzioni e idee; tutto ciò permette, però, una trasformazione non solo del pensiero clinico ma anche dell'intimità dell'operatore, del suo sguardo verso il mondo.

Il termine Etnopsichiatria potrebbe confondere e far pensare che sia l'applicazione della psichiatria ad altri mondi, ma non è così: i fondatori della disciplina **Georges Devereux**, prima, e **Tobie Nathan**, dopo, decisero di chiamarla Etnopsichiatria per sottolineare la componente di cura custodita dalla radice ***-iatria***.

Dunque, l'etnopsichiatria è una branca della psicologia che coniuga quest'ultima alle conoscenze dell'antropologia. Riflettendo più accuratamente, **possiamo renderci conto di come la psicologia e l'antropologia abbiano un percorso comune poiché la psiche è un fatto prettamente umano co-costruito.**

L'etnopsichiatria, pertanto, sottolinea e mostra questo legame: la mente nasce, si sviluppa e si configura all'interno di una determinata cultura di un determinato luogo caratterizzato da una storia geopolitica unica. Possiamo notare come sia uno sviluppo funzionale sia uno sviluppo disfunzionale avvengano in una società immersa in una cultura che investe l'individuo a qualsiasi livello.

L'etnopsichiatria è una disciplina multiforme e complessa, che prevede l'influenza di tante discipline, non solo della psicologia e dell'antropologia.

L'etnopsichiatria, per la sua natura prettamente umana, dinamica e multifattoriale, è uno studio indispensabile per qualsiasi operatore che ha a cuore una **cura autentica dell'umano**.

È doveroso ricorrere a un'ulteriore precisazione: l'etnopsichiatria si occupa solo in parte di magia, sciamani e influenzamenti. Il grandissimo impegno dell'etnopsichiatria è affrontare lo psichico dell'altro ponendosi in una posizione equilibrata fra la "mia visione" del mondo e la visione "dell'altro".

Ernesto De Martino con il suo relativismo critico ha proposto una posizione di "mezzo" per accogliere l'altro e il suo psi senza esserne inglobato. De Martino, infatti, proponeva una posizione in cui il mio e l'altrui hanno uguale fondamento e verità.

Lo stesso Devereux ha sottolineato che è impossibile osservare un fenomeno senza un punto di vista, sarebbe innaturale e impensabile: quello che è possibile fare è essere consapevoli del proprio punto di vista e accettare la complessità intrinseca dei fenomeni del mondo.

A partire da questa prospettiva metodologica è nato **il Centro Penc - Antropologia e Psicologia geoclinica**. Penc in lingua *wolof* fa riferimento a un gruppo, indetto dai saggi del villaggio, per discutere di questioni importanti per l'intera comunità: **una cura attraverso il multiplo, il gruppale**.

Il centro si occupa sia di minori stranieri non accompagnati sia di adulti che hanno vissuto, in modo diretto e/o indiretto, la violenza di una migrazione traumatica.

Lavorando con soggetti migranti, diviene necessario **riconoscere l'unicità** di ognuno di loro, in cui la storia personale e culturale si intreccia nel percorso migratorio. Oltre a ciò, prendersi cura di minori migranti è ancora più rischioso e delicato rispetto a un adulto migrante: purtroppo il

minore, non avendo avuto il tempo di un adeguato sviluppo biologico e psichico, è molto più a rischio di vulnerabilità rispetto agli adulti migranti che hanno potuto sviluppare la loro capacità di resilienza. Il Centro Penc non è aperto solo ai migranti ma anche a tutti gli operatori che gravitano intorno alla cura del migrante.

Una delle difficoltà più ardue da gestire, nel lavoro con i minori migranti, è l'**assenza di narrazione**: **una voragine immensa in cui il vuoto ingloba ogni aspetto della vita del ragazzo**.

Ma è possibile entrare in relazione con questi minori e provare ad *ascoltare* i loro vuoti narrativi?

Lavorare con questi ragazzi significa entrare in contatto con una frattura di violenza e abuso in cui non esistono risorse per non essere invasi dall'altro.

Pensando a un esempio pratico, i minori che nei centri di accoglienza si dimostrano dolci e sereni sono minori che non hanno più le forze per affrontare una qualsiasi esperienza. Invece, i minori spavaldi, che puntano i piedi, sono i ragazzi che possiedono ancora una forte capacità di resistenza.

Prima di un qualsiasi intervento o intervista psicosociale, ogni operatore dovrebbe porsi, in primis, tre domande:

- Cosa vorrei chiedere? Cosa vorrei sapere?
- Quando è il momento giusto per fare un determinato intervento?
- A cosa serviranno le informazioni che otterrò dal minore?

Spesso durante le interviste a minori o ad adulti stranieri, infatti, possiamo ritrovarci a sperimentare un sentimento di confusione nel sentire risposte ripetitive, preconfezionate e il disagio dei minori nel dover rispondere ad alcune domande. Oppure senza volerlo ci ritroviamo ad agire un ruolo (tutore, operatore, volontario, ecc....) pregno di idee, culturalmente orientate, sul futuro dei minori che ci hanno affidato: ciò produce una grande frustrazione sia nostra, ma soprattutto dei minori che non si riconoscono nel futuro per loro scelto.

Sembra necessario, dunque, sviluppare un ascolto attivo caratterizzato dall'accettazione di ciò che è totalmente diverso da noi, perché ***"portiamo degli occhiali culturali che molto spesso ci dimentichiamo di indossare"***.

Il nostro confronto con il mondo avviene sempre attraverso le lenti culturali che abbiamo fin da bambini, queste non possiamo, non dobbiamo toglierle senza interrogarle e capirne l'origine. Essere consapevoli delle lenti che portiamo e provare a guardare il mondo, sollevando lo sguardo, è un grandissimo esercizio di cura e pensiero dell'altro.

Una risorsa molto importante e utile per avvicinarci a mondi culturali distanti dal nostro, è il mediatore culturale che può divenire il nostro contrappeso nella relazione con l'altro, ricordandoci il senso, epistemologicamente complesso, delle cose.

Le lenti che indossiamo sono costituite da valori, idee, concetti, assiomi, tutti aspetti da dover conoscere ed equilibrare per poter avviare uno scambio sincero con l'altro. A questo proposito è necessario pensare a **un'intervista psico-sociale che permetta di sviluppare una sintonizzazione con ciò che sta realmente provando il minore senza incorrere in una ri-traumatizzazione causata dal ricordo prematuro di dolore e violenza subita.**

Nel lavoro con i migranti, un rischio in cui si incorre è che una domanda posta prematuramente inneschi una reazione violenta e dolorosa, che "riaccenda" l'evento traumatico e riporti il minore a rivivere i dolori inenarrabili vissuti, come un grilletto che fa esplodere una reazione incontenibile (***effetto trigger***).

Oltre alle tre domande precedenti utili per strutturare un'intervista psicosociale è necessario valutare i costi e i benefici psichici che la narrazione della migrazione comporta, il tempo "giusto" per procedere con un'intervista narrativa e non solo anamnestica e le tematiche da voler e poter affrontare.

Bisogna tenere a mente l'importanza di un'intervista ponderata in tempi e contenuti, che si avvalga dello studio del ***social ecological framework*** del minore straniero, per poterlo accogliere e tutelare. Quando pensiamo al social ecological framework riflettiamo non solo sul frame geopolitico del territorio di appartenenza del minore ma anche ai diversi livelli culturali, sociali, familiari e relazionali che permeano il giovane.

Si potrebbe pensare a un'intervista che inizi dai ricordi più sereni e felici per poter attivare le possibili risorse latenti e utilizzarle in momenti successivi della terapia.

Alla luce di quanto detto è necessario assumersi la responsabilità della cura e della tutela, lavorando in rete in modo competente e consapevole, per poter aiutare al meglio l'altro. Soltanto attraverso uno studio costante di sé stessi e del mondo dell'altro potremo avvicinarci a una visione complessa dei mondi culturali nostri e altrui.

PEI - Piano Educativo Individuale

a cura di Cristina De Simone

Il PEI è uno strumento valido e necessario per orientarsi nella relazione con il minore straniero solo. Il **PEI – Piano Educativo Individuale**- è quello strumento che permette all'equipe, che si occupa di un determinato minore, di **definire gli obiettivi generali della presa in carico del ragazzo**, considerando le caratteristiche fisiche, psichiche, sociali, relazionali e le possibili esigenze e necessità. Quando si pensa al PEI si deve sempre tener conto della volontà del minore: cosa ricerca e desidera per il suo futuro qui in Europa.

Il **Piano** (di Piano educativo individuale) indica quella dimensione del PEI che indica e definisce le azioni concrete da attivare per accompagnare i minori verso l'autonomia. Uno degli obiettivi degli operatori, che si dedicano alla cura del minore, è pensare a un percorso che aiuti il ragazzo a raggiungere una propria indipendenza.

Con **Educativo** (di piano Educativo individuale) si fa riferimento a tutte le azioni messe in atto, attraverso il piano, che permettono al minore di definire i propri obiettivi e ambizioni.

Infine si definisce **Individuale** (di piano educativo Individuale) poiché uno degli scopi del PEI è quello di mettere in luce le peculiarità distintive del minore valorizzandole. Per creare un piano davvero individuale è necessario che il PEI venga pensato e stilato *per* e *con* il minore, permettendo, così, al ragazzo di poter iniziare a narrare la propria storia e a desiderare il proprio futuro.

Il PEI è uno strumento dinamico poiché permette di lavorare non solo attraverso una rete, dedita al benessere del singolo minore, ma anche di potersi confrontare con un team qualificato che si prodiga nella valorizzazione della diversità.

1. Comunità e famiglia interculturale

Per poter pensare alla comunità e alla famiglia interculturale risulta necessario conoscere il contesto sociale attuale del minore, attraverso questa azione ponderata e complessa sarà possibile conoscere come il minore si propone nei confronti dei processi di integrazione. Essere consapevoli del contesto sociale, entro cui il minore si muove, è essenziale per progettare un'accoglienza che pensi alle unicità del ragazzo e a tutto ciò di cui ha realmente bisogno.

Occuparsi di accoglienza comporta un processo di adattamento culturale non solo per i minori ma anche per gli operatori che gravitano intorno a loro: il minore è portatore di una vulnerabilità, causata dal viaggio migratorio spesso pervaso da abuso e violenza, che può contagiare e investire gli operatori. Uno scarso adattamento al contesto sociale, alimentato da una vulnerabilità traumatica, può provocare un'impossibilità di integrazione alla rete sociale che causerebbe sofferenza psichica ai minori stranieri e alla rete che li circonda.

Una possibile risorsa, per avviare il minore verso una reale integrazione, è la comunità e il senso di appartenenza ad essa.

La comunità, infatti, è l'ambiente nel quale è possibile attuare dei processi di integrazione interculturale ed è in questo multiforme contesto che prende forma il PEI, con il coinvolgimento: del minore, degli operatori sociali, l'assistente sociale comune, il tutore e il privato sociale. Il Piano Educativo Individuale si estende e coinvolge tutti i soggetti vicini al minore, con l'obiettivo di sostenere la famiglia interculturale.

2. PEI e MSNA

Nella stesura del PEI, il minore deve essere coinvolto e deve avere lo spazio per partecipare attivamente al suo piano, compito dell'equipe è ascoltarlo e capire cosa desidera per il suo futuro. Per tale motivo, gli operatori, nella costruzione del progetto di vita, devono porre il minore al centro del piano educativo, costruendo insieme a lui il percorso da avviare e gli obiettivi da raggiungere.

Il minore deve essere dunque il protagonista del PEI, deve comprenderne l'utilizzo ed essere consapevole degli obiettivi prefissati. L'operatore di riferimento dovrà guidare, coinvolgere e ascoltare il minore della stesura del progetto, permettendo così al ragazzo di percepirsi responsabile e soggetto attivo del suo percorso verso l'autonomia e l'inclusione sociale.

3. Stesura PEI ed Equipe

L'equipe che si occupa di stilare il PEI, solitamente, è formata da: il mediatore culturale, gli educatori, l'operatore legale, gli assistenti sociali e il responsabile di comunità.

Possiamo, inoltre, individuare dei "momenti" durante la stesura del Piano Educativo Individuale:

- Primo momento fondamentale del rapporto con il minore è il colloquio di accoglienza con tutta l'equipe che lo sosterrà nel suo nuovo percorso di vita. Durante questo colloquio si ricavano informazioni anamnestiche, vengono esposti i diritti e i doveri al ragazzo e gli viene chiesto cosa desidera per il suo percorso migratorio.
- Successivamente deve essere convocata una riunione di equipe durante la quale si inizierà a pensare a come poter agire per avviare il minore verso un progetto di vita di crescita e inclusione. Aspetto fondamentale da tenere a mente è pensare sia agli obiettivi che riflettono l'acquisizione di nuovi modi di vivere sia a raggiungimento di obiettivi istituzionali (come aspetti legali, sociali ed educativi).

- Durante le successive riunioni d'equipe, i professionisti nomineranno l'educatore di riferimento per ogni minore. L'operatore selezionato avrà il compito di "guida" e, insieme all'assistente sociale, si occuperà del PEI. L'operatore di riferimento cambierà ogni tre mesi, in concomitanza all' aggiornamento del documento.

4. PEI e rete sociale e rete territoriale

All'interno del PEI individuiamo sia una rete sociale che una rete territoriale, concetti molto diversi fra loro. La rete sociale consente di attuare un'effettiva accoglienza integrata del minore e, a supporto di ciò, diviene essenziale condividere il PEI con tutti gli attori sociali che ne fanno parte: lo scopo è quello di raggiungere, attraverso la rete sociale, tutti gli obiettivi inseriti nel documento affinché il minore si senta accolto e integrato dal e nel territorio.

Con il fine di un'integrazione completa, è fondamentale coinvolgere gli operatori delle agenzie territoriali nella programmazione e realizzazione del progetto individualizzato. Faranno parte della rete territoriale: l'assistente sociale del servizio territoriale comunale, il giudice del Tribunale dei Minori, gli operatori delle agenzie per la casa, gli operatori per le agenzie del lavoro e gli operatori dell'affido familiare. Molto spesso gli operatori di tali servizi territoriali sono molto occupati per poter partecipare alle riunioni di stesura e revisione del PEI, compito e responsabilità degli operatori, allora, è condividerlo con loro per informarli e aggiornarli sul minore a prescindere dal loro interessamento e presenza.

5. Modello PEI

Per redigere il PEI non esiste un modello unico o predefinito poiché è possibile che ogni progetto individualizzato si sviluppi nella maniera più pratica e funzionale per quella determinata realtà.

È possibile però individuare degli aspetti comuni a qualsiasi progetto individualizzato:

- L'operatore responsabile dell'attuazione del piano;
- Gli obiettivi di medio e lungo termine da conseguire in comunità o in affido familiare;
- La definizione degli interventi e delle loro modalità di attivazione, con la specifica dei soggetti ai quali competerà la loro attuazione;
- Il lavoro di rete che si sta attuando con le istituzioni del territorio coinvolte nel raggiungimento di alcuni obiettivi;
- L'esplicitazione dei tempi necessari per il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- Monitoraggio costante delle attività e valutazione dei risultati ottenuti.

6. PEI e fase di uscita

La fase di uscita dal progetto di accoglienza implica la stesura di un PEI che miri a rafforzare le risorse del ragazzo, sostenerlo nella conoscenza dei propri diritti e doveri e sviluppare senso di autoefficacia e autodeterminazione. In questa fase il ragazzo dovrà trascorrere gli ultimi mesi in semi-autonomia e l'equipe, per tal ragione, dovrà adattare le modalità di accoglienza al progetto di uscita.

7. Rabbia sociale e cittadinanza attiva

Rabbia sociale e la cittadinanza attiva sono argomenti da conoscere, affrontare e fronteggiare per pensare a un reale intervento interculturale di inserimento sociale.

I minori migranti non accompagnati sono dei ragazzi molto spesso arrabbiati, tristi e impauriti, che a causa delle difficoltà traumatiche vissute, non possiedono le risorse adeguate per inserirsi nel tessuto sociale. Le differenze economiche, sociali, culturali e relazionali possono incrinare ancora di più il minore straniero e gravare sulla relazione con gli altri.

Compito degli operatori è reagire e aiutare i ragazzi a dare voce e senso a quello che hanno vissuto. Ineguaglianza, sfruttamento, razzismo e ignoranza possono essere allontanate solamente attraverso azioni di cura compassionevoli, colme di affetto e pace: soltanto azioni umane, autentiche e sentite potranno attivare una trasformazione sociale.

8. Conclusioni

L'idea soggiacente al PEI è quella di sviluppare sia un documento utile e funzionale per l'inserimento del minore nel tessuto economico e sociale del territorio sia a un progetto di vita che accompagni il minore e, successivamente, l'adulto verso un'autonomia caratterizzata da sentimenti di capacità, indipendenza, autonomia, senso di autoefficacia e integrazione.

L'obiettivo di qualsiasi operatore che graviti intorno a minori o adulti stranieri è percepire il migrante come il protagonista e il regista della propria vita.

Gestione della diversità dentro contesti multiculturali

a cura di Roberta Lo Bianco

Un percorso formativo per lo sviluppo della sensibilità interculturale[1] passa necessariamente dalle seguenti tappe da raggiungere:

- *una corretta conoscenza del fenomeno migratorio* soprattutto dal punto di vista sociologico, antropologico e statistico.
- una piena consapevolezza dei diversi significati del concetto di cultura, che per sua natura è polisemico e si è evoluto nel tempo, e sulle ripercussioni che questi possono avere sulla percezione dell'Altro, sperimentando la capacità di decentrarsi.
- prendere coscienza di propri schemi di riferimento, della parzialità del proprio sguardo sull'Altro, in breve, dei propri pregiudizi e stereotipi (es: povertà, incivilità, inferiorità, incapacità, abitudini, costumi, idee, credenze, ecc. attribuiti a ogni rappresentante di un gruppo solo in quanto membro di quel gruppo);
- una consapevolezza della propria "sensibilità interculturale", cioè un atteggiamento che può essere misurato, e che riguarda la nostra posizione verso chi non appartiene al nostro gruppo culturale.
- accettazione della complessità della relazione interculturale, che è fatta, per sua natura, di situazioni conflittuali, di incomprensione (i cosiddetti "incidenti interculturali"), a partire dall'esperienza diretta degli operatori, mediante lo strumento dell'analisi dell'iceberg della cultura e dello shock culturale.

1. Differenza tra multiculturale e interculturale

> Multiculturale si riferisce ad una società che contiene diversi gruppi culturali o etnici. Le persone vivono l'una accanto all'altra, ma ogni gruppo culturale non ha necessariamente interazioni coinvolgenti tra loro. Ad esempio, in un quartiere multiculturale le persone possono frequentare negozi di alimentari e ristoranti etnici senza realmente interagire con i loro vicini di altri paesi.[2]

Con il significato di multi-cultura si può intendere la compresenza, su uno stesso territorio, di popoli differenti per etnia, lingua e cultura. Questo termine non contiene giudizi di valore, limitandosi a indicare una realtà sempre più diffusa attualmente, che vede diverse popolazioni insieme, senza che questo presupponga necessariamente un confronto, uno scambio e un incontro. Quindi il concetto di multi-cultura delinea una situazione statica del fenomeno rappresentato da una pluralità di popolazioni nell'ambito di uno stesso contesto territoriale.

> Interculturale descrive comunità in cui c'è una profonda comprensione e rispetto per tutte le culture. La comunicazione interculturale si concentra sullo scambio reciproco di idee e norme culturali e sullo sviluppo di relazioni profonde. In una società interculturale, nessuno rimane invariato perché tutti imparano gli uni dagli altri e crescono insieme[3].

Il termine Intercultura presuppone l'impegno nel ricercare forme, strumenti, occasioni per sviluppare un dialogo tra le culture e un confronto costruttivo e creativo, che presuppongano la capacità di promuovere situazioni di comparazione di idee, valori, culture differenti, nella ricerca di punti di incontro che valorizzino le diversità e le differenze, attraverso un intreccio dialettico di interazioni necessarie per il reciproco riconoscimento, dove il prefisso inter- indica la reciprocità

1 https://oppi.it/wp-content/uploads/2018/06/oppinfo123_050-059_lombardo-colombo.pdf
2 http://www.improntalaquila.com/2010/04/27/multicultura-intercultura-e-transcultura/
3 https://springinstitute.org/whats-difference-multicultural-intercultural-cross-cultural-communication/

interculturale la prossimità del diverso, in un terreno fecondo di negoziazione e di scambio, tramite la ricchezza e la produttività del confronto.

2. Il modello di sviluppo della sensibilità culturale - Bennett

Bennett (1993) definisce la sensibilità interculturale in termini di fasi della crescita personale.

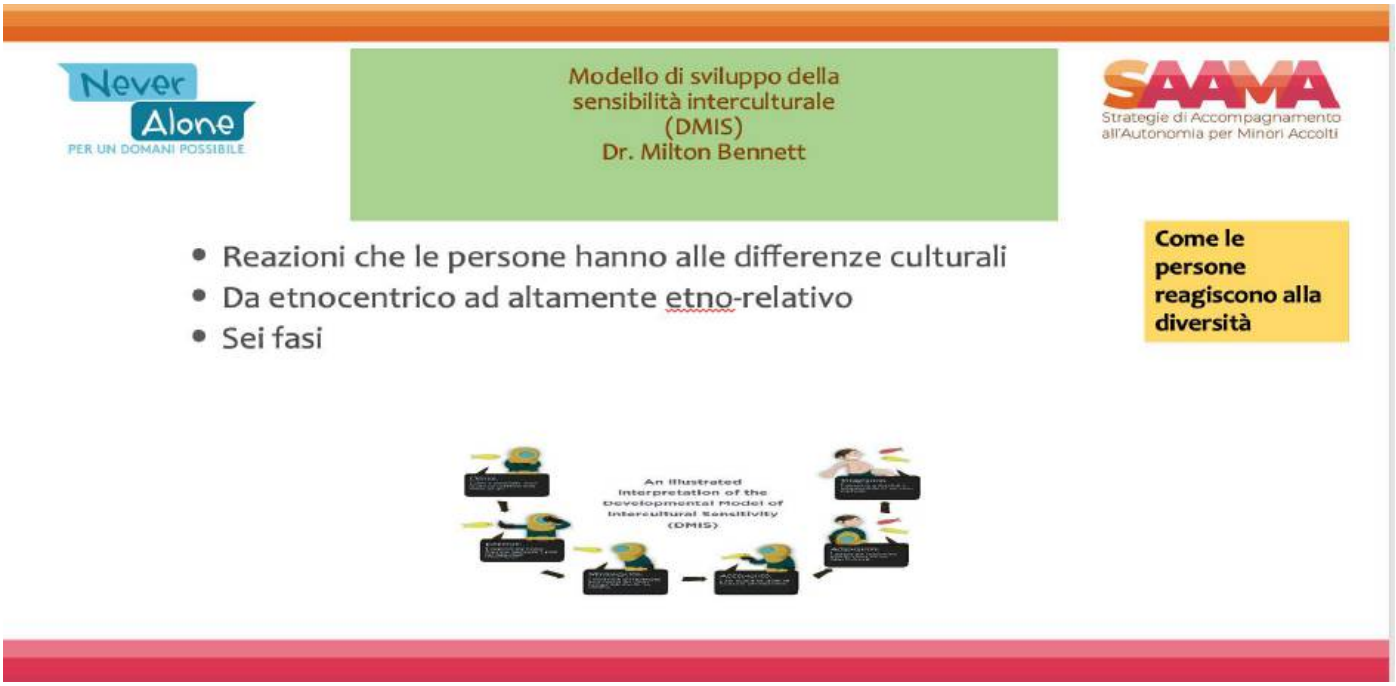
Il suo modello di sviluppo presuppone un continuo miglioramento nel raffronto con le differenze culturali, spostandosi dall'etnocentrismo attraverso le fasi di maggiore riconoscimento e accettazione delle differenze che Bennett chiama "etnorelativismo".

Sviluppare la sensibilità interculturale significa imparare a riconoscere e ad affrontare le principali differenze tra culture nel percepire il mondo.

In sintesi, Bennett sintetizza nel suo modello:

- Reazioni che le persone hanno alle differenze culturali
- Da etnocentrico ad altamente etno-relativo
- Sei fasi →

1. Denial - Rifiuto
2. Defense - Difesa
3. Minimization - Minimizzazione
4. Acceptance - Accettazione
5. Adaptation - Adattamento
6. Integration - Integrazione/Incorporazione



1. Rifiuto

Questo stadio è spesso creato sulla base della convinzione che la cultura di una persona sia l'unica vera cultura. Le persone in questa fase spesso non riescono a vedere differenze culturali e tendono ad isolarsi da altri gruppi.

Caratteristiche sono il nazionalismo e la chiusura verso ogni differenza.

> "Finché parliamo tutti la stessa lingua, non ci sono problemi"

2. Difesa

La diversità in questa fase è riconosciuta, ma il pensiero è polarizzato tra due estremi:

Noi/loro, buoni/cattivi, giusto/ingiusto, dove l'accezione negativa è sempre dell'altro che pregiudizialmente viene considerato inferiore.

Ci si sente "attaccati" e si tende a mettersi in costante posizione di difesa.

> "Possiamo insegnare un sacco di cose a queste persone».

3. Minimizzazione

Le persone iniziano a trovare punti in comune tra sé stesse e le persone di altre culture.

In questa fase iniziano a riconoscere che tutte le persone sono persone indipendentemente dal fatto che abbiano tradizioni o culture diverse o meno.

Appare a volte come il raggiungimento dell'Intercultura, ma in verità è la negazione della diversità ("siamo tutti uguali", "siamo tutti figli di dio"), dando prevalenza a interpretazioni di tipo ideologico o religioso.

Siamo tutti uguali, non ci sono differenze.

> "Ho questo senso intuitivo degli altri, non importa quale sia la loro cultura."

4. Accettazione

Durante questa fase, le persone sono in grado di riconoscere e apprezzare la differenza culturale attraverso i comportamenti e i valori.

Questo stadio promuove la convinzione che la propria cultura è solo una delle tante culture esistenti nel mondo

> "Più differenza c'è, meglio è, più differenza si trasforma in idee più creative".

5. Adattamento

Le persone iniziano ad essere più competenti su come comunicare con persone di altre culture.

Un aspetto importante di questo stadio è che la persona sarà in grado di vedere il mondo attraverso gli "occhi" di un altro. Grazie a questa prospettiva, le persone possono cambiare il loro comportamento al fine di comunicare in modo più efficace.

" Per aiutare questo studente, devo cambiare il mio approccio."

6. Integrazione/incorporazione

Durante questa fase, la persona è in grado di fare in modo che altre esperienze culturali si muovano dentro e fuori dalla propria visione del mondo.

Saper cogliere "il meglio" di ogni contesto e saper riconoscere "il peggio" in una forma di contaminazione positiva.

«Accetto e capisco, senza necessariamente condividere. Prendo il meglio da ogni parte.»

"Dappertutto è casa, se sai abbastanza su come vanno le cose lì."

1. Shock culturale e zone sensibili

Lo shock culturale è un'interazione con una persona o un oggetto di una diversa cultura, che avviene in un momento e in uno spazio specifico, e che provoca reazioni affettive e cognitive negative (o positive).

Nel caso in cui è uno shock **negativo** si può sentire una sensazione di perdita dei punti di riferimento, una rappresentazione negativa di sé ma più frequentemente dell'altro e una sensazione di mancanza di approvazione che può generare disagio e rabbia.

Lo shock culturale è legato all'esistenza negli individui delle "**zone sensibili":** domini culturali particolarmente importanti nel quadro di riferimento culturale delle persone.

È importante concentrarsi sul fatto che tali zone sensibili differiscono **in base alla nazionalità, etnia, religione, età, cultura professionale, cultura politica, ecc.**

- Regole di organizzazione sociale
- Corporeità
- Concezioni e uso dello spazio
- Concezioni e gestione del tempo
- Stili di vita e di lavoro
- Pensiero, Stili di apprendimento, concezioni del mondo
- Codici e schemi di interazione
- Relazioni inter-gruppo, diversa composizione demografica e religiosa delle società
- Valori, norme, tradizioni e la loro importanza (es. Rito di passaggio)

Il modello di famiglia nucleare prevalente nelle società moderne, le nostre norme di uguaglianza che riguardano i ruoli maschile e femminile, il nostro concetto di educazione liberale, il nostro orientamento verso il futuro e il progresso, il posto ridotto o inesistente accordato alla religione e alla spiritualità nella vita personale e, in generale, il nostro concetto individualista di soggetto opposto alla concezione olistica, comunitaria delle società non occidentali, sono delle "immagini guida" cioè delle rappresentazioni forti, molto cariche di significato emotivo, poiché si ancorano nei fondamenti culturali della personalità, nelle sue dimensioni inconsce come la sessualità, la relazione con il corpo, il modello di individuazione del soggetto e le identificazioni parentali.

Queste rappresentazioni guidano la decodificazione e la valutazione di numerose situazioni professionali in cui le relazioni familiari sono sempre presenti.

Esse costituiscono delle **zone sensibili**, piene di malintesi e di incomprensioni, al momento dell'incontro dei professionisti con delle persone uscite da società in cui predominano la sottomissione della donna, lo statuto patriarcale del padre o del capo del clan, i castighi corporali nell'educazione del bambino, il modello comunitario della persona e l'importanza del sacro e del magico nella vita di tutti i giorni.

Questi modelli non solo sono diversi dai nostri, ma ci rimandano anche a degli arcaismi, a dei modelli di identificazione superati, dunque rifiutati e rimossi, che ci fanno vedere nell'altro, nei suoi comportamenti e nei suoi ruoli, l'opposto e l'anti modello di tutto ciò che la modernità ci ha fatto conquistare.

È come se si ritornasse indietro, minacciati di perdere le acquisizioni di questa modernità, ancora fragili e conflittuali all'interno dell'individuo o all'interno della società stessa.

Le emozioni sono indicatori che **"qualcosa sta accadendo",** rivelano una forte reazione ad un conflitto, ad una certa tensione, alla differenza tra uno scenario atteso ed uno ricevuto.

Il più delle volte le emozioni sono **negative**:

- Paura, terrore
- Peccato, dispiacere
- Rabbia, frustrazione, rivolta.
- Disgusto
- Dolore
- Incomprensione, confusione, imbarazzo, perplesso, sorpresa

Oltre alle reazioni emotive, si verificano anche **reazioni comportamentali**, le più comuni:

- Evitare, scappare, ritirarsi
- Aggressione, violenza
- Nausea, mal di testa, "brutta sensazione"

2. Metodologia degli incidenti critici

Margalit Cohen Emerique definisce[4] **incidente critico** una situazione in cui si verifica un **malinteso comunicativo** derivante dall'incontro di due diversi sistemi culturali e sotto-culturali.

È una **situazione di conflitto interno (può essere più o meno esplicitato):** emozioni negative che influenzano il comportamento) che portano ad un allontanamento tra le persone.

4 https://healthydiversity.eu/media/head-catalogo-degli-incidenti-critici.pdf

Una modalità per “attraversare” un conflitto, liberandosi dei propri “occhiali” culturali e assumere un atteggiamento più neutrale viene indicata dalla **metodologia degli incidenti critici.**

Utilizzare le esperienze dello **shock culturale** per far luce sul nostro «frame» di riferimento e identificare le zone sensibili.

Soffermarsi sullo shock culturale significa anche delineare **le proprie ideologie**, in particolare quelle concernenti **la propria concezione dell’integrazione dei migranti nel paese d’accoglienza**. È una concezione assimilatrice? O piuttosto un’idea di integrazione che rispetta le specificità?

Per gli operatori che provengono da comunità etniche, questa riflessione su di sé è essenziale, altrimenti rischiano di proiettare le loro stesse strategie di acculturazione e le loro stesse concezioni di integrazione come modelli per le persone delle quali si occupano.

Per superare le barriere alla comunicazione con persone di culture diverse, il metodo propone un approccio in **tre fasi**:

1. La prima è quella della “**Decentramento**”: si tratta di prendere le distanze da sé stessi e di fare un lavoro di riflessione per “divenire coscienti del proprio quadro di riferimento in quanto persona portatrice di cultura e di sottoculture (nazionali, etniche, religiose, professionali, istituzionali, familiari ecc.), **elaborate in modo unico** in relazione alla propria storia personale”. Il decentramento permetterà di raggiungere una certa neutralità rispetto ai propri valori personali. È solo attraverso una **migliore conoscenza di sé, della propria identità sociale e culturale, che si potrà far emergere la relatività dei propri punti di vista**.
2. Secondo passo: **entrare nella logica dell’altro**. A tal fine, è necessario “adottare un atteggiamento di apertura e di ascolto basato sull’interesse per l’altro, anche se i suoi modi di essere ci offendono”. Scoprire il quadro di riferimento di un immigrato non significa concentrarsi esclusivamente sulle differenze culturali. Occorre anche guardare alle “identità legate alle traiettorie migratorie (...) così come ai processi di acculturazione interiorizzati in modo soggettivo” e alle relazioni sviluppate all’interno della società di accoglienza.
3. Questo cambiamento di prospettiva, sia su sé stessi che sull’altro, favorisce una **dinamica di incontro** e apre la strada alla fase finale: quella della **negoziazione e** della mediazione interculturale.

Il principio è quello di trovare, attraverso il dialogo e lo scambio, “**un terreno comune per raggiungere un accordo su un certo numero di punti importanti e un compromesso globale accettabile per tutti”.**

In particolare, così come avviene nella trasformazione creativa dei conflitti, si tratta di far emergere un **nuovo terreno** con nuovi elementi di intesa.

Ciò è possibile perché tutti gli elementi di diversità e di incontro (le motivazioni e le credenze su cui si fondano le buone ragioni dell'altro di vedere le cose in un certo modo) sono stati visti e tenuti in conto a partire dalla loro comune appartenenza all'universo delle aspirazioni umane da cui è possibile **scomporre e ricomporre contesti di senso condivisibili.**

È una soluzione che tiene in conto nel migliore dei modi possibile le identità di entrambe le persone coinvolte nell'interazione/conflitto

Immaginiamo situazioni conflittuali che i professionisti dell'aiuto devono trattare come, per esempio, un bambino picchiato violentemente da suo padre perché gli ha mancato di rispetto, trasgressione grave nella società di origine dei genitori, ma punizione che, per noi, mette in pericolo il minore; oppure una ragazza rinchiusa in casa dai suoi genitori perché ha trasgredito i principi relativi al valore della donna nel paese d'origine; oppure delle adolescenti la cui famiglia è contraria alle gite ecologiche a causa delle classi miste, quando per noi la mescolanza maschi e femmine è considerata attualmente un buon sistema per lo sviluppo dell'identità sessuale.

In queste situazioni si pone sempre la stessa domanda: fin dove tollerare questi comportamenti in accordo con la società d'origine ma che per noi sono una minaccia per il bambino, per la sua socializzazione e per i nostri principi educativi?

Non vi è una risposta globale a questi interrogativi. Solo un processo di **negoziazione, caso per caso**, può far intravedere una via d'uscita a questo problema complesso.

Negoziare "è assicurare una serie di scambi, di punti di vista, di passi per giungere ad un accordo, per giungere ad un termine come in un negoziato".

In entrambi i casi, si tratta di giungere ad un minimo di accordo, di compromesso, ad un terreno comune per una serie di passi, di scambi per evitare il conflitto e - nel contesto dell'azione sociale o educativa - evitare la violenza simbolica nella quale uno dei protagonisti impone il proprio codice all'altro, sia in un processo di assimilazione che nega l'altro così come egli è ("Qui voi siete in Francia, diventate come noi!"), sia adottando un atteggiamento d'indifferenza ("Rimanete quello che siete, noi siamo quello che siamo, non si può cambiare niente!").

Trovare questo minimo di compromesso, questo spazio comune, è un processo complesso, poiché si tratta di limitare le frontiere al di là delle quali ciascun protagonista non può andare, sia perché perde la sua identità, sia perché si marginalizza in rapporto al proprio gruppo o commette un errore in rapporto alla sua missione professionale.

3. I limiti dell'approccio interculturale

La comprensione di **codici culturali molto lontani dai propri**[5] può essere spesso molto difficile, persino impossibile, tanto più che l'intervento dei professionisti avviene spesso in situazione di crisi, appesantita da conflitti individuali e familiari. Non si può che incoraggiare di far appello a dei mediatori usciti dalle comunità d'origine; ben inseriti in entrambe le culture, potranno meglio decodificare le situazioni complesse e far passare i messaggi delle due parti.

Però possono incontrare, anche loro, delle difficoltà di comprensione, concernenti i loro patrioti, legate generalmente alle differenze di classi sociali, di livelli d'acculturazione e di strategie di integrazione alla società di accoglienza. Però quando questo professionista non può rispondere a tali domande si sente molto a disagio, perché gli si rimanda un'immagine di rinnegato o di traditore. Affinché possa meglio circoscrivere questi differenti aspetti ha comunque bisogno di formazione.

Finché non ci saranno vere e proprie misure di integrazione riguardanti l'habitat, l'impiego, la scuola, l'ospedale, ecc.... e più precisamente fintanto che non verrà sviluppato **un vero e proprio sforzo di considerazione delle differenze culturali, dall'accoglienza fino al potere decisionale**, questo approccio interculturale richiesto agli operatori del sociale e dell'educativo si scontrerà con la propria impotenza.

"Tutte le istituzioni funzionano in sistemi etnocentrici: la scuola, l'ospedale, ecc... Solamente un'evoluzione da parte loro permetterà la tanto sospirata integrazione dei migranti".

5 *http://www.intercammini.org/wp-content/uploads/2017/03/Cohen-Emerique-Lapproccio-interculturale-nella-relazione-daiuto-3.pdf*

5. La Cartella Sociale Harraga

La Cartella Sociale Harraga è uno strumento pensato per agevolare i percorsi di inclusione e la presa in carico dei e delle minori migranti che si trovano in Italia da soli.

Il suo obiettivo principale è **rafforzare il coordinamento** tra le diverse realtà istituzionali e del privato sociale, che a vario titolo partecipano a questi percorsi, al fine di evitare la frammentarietà, la parzialità o la reiterazione degli interventi, agevolando per ogni minore la realizzazione di un progetto complessivo e di senso, che tenga sempre conto della sua singolarità, a prescindere, ad esempio, dai trasferimenti da un centro all'altro, da un tutore all'altro, da un istituto scolastico all'altro.

La Cartella Sociale Harraga è uno strumento innovativo per questo approccio *sbilanciato* sui reali bisogni delle persone che ne usufruiranno, escludendo ogni finalità di *controllo* o di *schedatura* dei minori.

È innovativo, inoltre, per il modo in cui è stato costruito, a partire da un confronto su ogni singola voce che la cartella include tra i rappresentanti di tutti gli attori coinvolti nel suo utilizzo, e con una validazione costante da parte di un gruppo di minori e di neomaggiorenni che hanno partecipato attivamente alla sua definizione.

È innovativo, infine, perché sarà gestito direttamente dal Comune di Marsala in quanto la piattaforma è stata collocata all'interno del suo portale grazie alla collaborazione con l'amministrazione comunale, ma è realmente "condiviso" perché ogni attore che ha a vario titolo un minore in carico, può accedere alla cartella sociale dello stesso, previo accreditamento e verifica dei requisiti, al fine di compilare o visualizzare le parti di sua competenza. Il tutto nel pieno rispetto della privacy dei minori, grazie a una precisa selezione delle informazioni da inserire e a un sistema di accessi differenziati alle varie sezioni delle cartelle.

Gli attori che usufruiscono della piattaforma sono sia istituzionali (Comune, Garante dell'infanzia e dell'adolescenza, Tribunale per i minorenni, USSM, ASP, CPIA), Scuola d'italiano per stranieri–che e del privato sociale che hanno una relazione formale con le istituzioni (tutti i centri e le comunità di accoglienza: rete SAI), i tutori e le tutrici o che la formalizzeranno attraverso appositi protocolli (Agenzie per il lavoro, associazioni culturali, sportelli legali).

La Cartella Sociale Harraga non vuole aggiungersi agli altri strumenti di sistematizzazione dei dati che gli enti usano all'interno del proprio lavoro, ma aspira ad essere uno strumento unico di presa in carico, utilizzabile per vari scopi, quali la sistematizzazione dei dati e la messa in rete degli attori coinvolti nella vita dei giovani migranti soli.

Durante i primi percorsi di condivisione dell'utilizzo della Cartella, cui hanno partecipato numerosi membri di enti e associazioni, operatori e operatrici sociali, tutori e tutrici, la Cartella è stata ulteriormente arricchita e definita per essere uno strumento agile, funzionale, inclusivo, di tutte le informazioni necessarie, ed efficace nell'assicurare le interazioni e il coordinamento tra tutti coloro che la visualizzano e la compilano.

La **Cartella Sociale** potrebbe essere in tutto o in parte integrata con quella prevista dalla Legge 47/2017[6] ma finché quest'ultima non sarà implementata in maniera definitiva è difficile stabilire con certezza il tipo di interazione possibile.

Il minore potrà in ogni momento visualizzare le informazioni che lo riguardano e avere un quadro completo del proprio percorso in Italia. I tutori e le tutrici volontari potranno utilizzare costantemente questo strumento come sostegno al loro prezioso e delicato lavoro, avendo in ogni momento un quadro chiaro di tutti gli interventi portati avanti rispetto al minore che hanno in tutela.

6 http://www.prefettura.it/FILES/AllegatiPag/1162/LEGGE_7_aprile_2017_n_47.pdf

1. Modalità di accesso e definizione dei ruoli d'uso

Accedendo alla Cartella Sociale del proprio Comune, è possibile effettuare la registrazione esplicitando il proprio ruolo da indicare tra quelli del menù a tendina che si apre alla voce *Profilo*.

Tutti i soggetti riceveranno, dopo la registrazione, una e-mail con la conferma di registrazione e l'eventuale richiesta di ulteriori documenti per perfezionare l'accreditamento. Gli utenti già accreditati potranno inserire le credenziali nella pagina di login al medesimo indirizzo.

Tutti i soggetti autorizzati potranno quindi visualizzare e compilare le cartelle sociali dei minori che hanno a vario titolo in carico, rispetto alle sezioni in cui è specificamente previsto che possano intervenire secondo il loro ruolo.

Le sezioni della Cartella Sociale Harraga sono le seguenti: *Anagrafica*; *Amministrativa*; *Penale*; *Storia personale*; *Sanitaria*; *Istruzione e formazione*; *Esperienze lavorative*; *Socialità e cittadinanza attiva*; *Competenze*; *Desideri e progetti*.

L'accesso alle sezioni della cartella (sia alla compilazione che alla visualizzazione) è differenziato per rispettare la privacy dei minori.

Nello specifico:

- I Responsabili dei centri di prima e seconda accoglienza potranno modificare e vedere tutte le informazioni relative ai minori in carico presso la loro struttura, tranne la sezione relativa ai procedimenti penali in corso;
- I Tutori e le tutrici potranno vedere tutte le sezioni della cartella del minore che hanno in carico, ma modificare solo quelle relative alla socialità e cittadinanza attiva, ai desideri e progetti e alle competenze;
- Il referente legale potrà vedere le sezioni anagrafica, amministrativa e sanitaria e modificare solo quella amministrativa;
- Gli operatori degli Uffici/servizi deputati del Comune di Marsala potranno vedere tutte le informazioni di tutti i minori ma potranno modificare solo le informazioni inerenti alle sezioni anagrafica, amministrativa, storia personale e sanitaria;
- Gli operatori dell'Asp o di eventuali servizi sanitari potranno vedere le sezioni anagrafica e sanitaria e modificare solo quella sanitaria di tutti i minori;
- Gli operatori dell'USSM potranno visualizzare tutte le cartelle di tutti i minori ma potranno in queste modificare solo la sezione penale;
- Gli operatori delle scuole di italiano per stranieri potranno visualizzare, di tutti i minori, le seguenti sezioni: anagrafica, amministrativa (solo la parte relativa al permesso di soggiorno), istruzione e formazione, competenze, sanitaria (solo la parte relativa a gravi allergie e disabilità) e modificare solo le sezioni istruzione e competenze;
- Gli insegnanti del CPIA e delle scuole potranno visualizzare, relativamente ai minori iscritti nei loro plessi, le sezioni: anagrafica, amministrativa (solo la parte relativa al permesso di soggiorno), istruzione e formazione, competenze, sanitaria (solo la parte relativa a gravi allergie e disabilità), socialità e cittadinanza attiva e desideri e progetti. Potranno modificare invece solo le sezioni istruzione e formazione, competenze, esperienze lavorative, socialità e cittadinanza attiva e desideri e progetti.
- Gli operatori delle Agenzie per il lavoro, solo relativamente ai minori per cui stanno svolgendo attività di inserimento lavorativo, potranno visualizzare le sezioni: anagrafica, amministrativa (solo la parte relativa al permesso di soggiorno), istruzione e formazione, esperienze lavorative, competenze, sanitaria (solo la parte relativa a gravi allergie e disabilità), socialità e cittadinanza attiva e desideri e progetti e modificare solo le sezioni istruzione, esperienze lavorative, competenze e desideri e progetti;

- Gli operatori di altre associazioni che non rientrano in nessuna delle categorie sopra descritte, ma lavorano con i minori stranieri soli e desiderano accreditarsi, potranno visualizzare, facendo espressa richiesta per i soli minori che partecipano alle loro attività, le sezioni: anagrafica, istruzione e formazione, competenze, sanitaria (solo la parte relativa a gravi allergie e disabilità), socialità e cittadinanza attiva e desideri e progetti. Questi stessi operatori potranno modificare solo le sezioni: istruzione e formazione; socialità e cittadinanza attiva.
- Il minore potrà vedere ogni parte della propria Cartella sociale, ad eccezione di alcune informazioni relative alle sezioni penale e sanitaria;
- Il Garante per l'infanzia e l'Adolescenza può visualizzare ogni sezione di tutte le cartelle di tutti i minori ma non può modificare nessuna sezione.

Va precisato che qualsiasi azione di inserimento o modifica apportata alle informazioni o ai file contenuti nella cartella verrà registrata dal server che ne terrà uno storico da cui risalire a chi ha modificato cosa e quando, per garantire un miglior coordinamento tra tutti gli attori che hanno accesso ad una stessa cartella sociale.

La Cartella Sociale Harraga non può e non vuole sostituire i rapporti di prossimità e le relazioni dirette che necessariamente devono intercorrere tra tutti i soggetti che partecipano a un percorso di inclusione di uno stesso minore: l'obiettivo di questo strumento è facilitare tali relazioni e agevolare interventi complessivi, ragionati, armonici.

2. Istruzioni per l'uso – Guida utente

La Cartella sociale Harraga è una piattaforma digitale per la profilazione dei minori all'interno dei centri di prima e seconda accoglienza. Per una corretta profilazione del minore sono state individuate delle macro aree di interesse legate a diversi aspetti della profilazione del minore, ciascuna delle quali è rappresentata come una scheda separata di un intero fascicolo, chiamato cartella sociale.

Le sezioni presenti sono:

- Anagrafica
- Amministrativa
- Storia
- Sanitaria
- Istruzione
- Lavoro
- Socialità
- Competenze
- Desideri
- Penale

La piattaforma ha come soggetto la cartella associata ad un minore. Gli utenti della piattaforma potranno dunque compiere un insieme di azioni sulle cartelle in base ai permessi che tali utenti detengono sulla cartella, che sono interamente determinati dal loro ruolo in relazione al minore. I possibili attori della piattaforma sono i seguenti:

- Comune
- Centro di Prima Accoglienza (CPA)
- Responsabile di seconda accoglienza
- Tutore
- Referente legale
- Azienda Sanitaria Provinciale (ASP)
- CPIA
- Agenzia del lavoro
- Associazioni
- USSM
- Scuole di italiano per stranieri
- Garante
- Minore
- Tribunale

Utente Comune

L'utente Comune può effettuare tutte le possibili azioni previste all'interno del progetto Cartella Sociale. In particolare,

AZIONI SULLE CARTELLE SOCIALI

- Ha visibilità su tutte le cartelle sociali dei minori
- Può creare cartelle sociali
- Può modificare soltanto le schede "Anagrafica", "Amministrativa", "Storia", "Sanitaria"
- Può cancellare qualsiasi cartella sociale

AZIONI SUGLI UTENTI

- Può approvare i nuovi utenti e cambiarne il ruolo
- Può associare utenti ai minori

L'utente CPA

L'utente CPA può effettuare le seguenti azioni:

AZIONI SULLE CARTELLE SOCIALI

- Ha visibilità sulle cartelle sociali ad esso associate
- Non può creare cartelle sociali
- Può vedere tutte le schede della cartella sociale, meno la scheda "Penale"
- Può modificare tutte le schede della cartella sociale, meno la scheda "Penale"

L'utente Responsabile di Seconda Accoglienza

L'utente Responsabile di Seconda Accoglienza può effettuare le seguenti azioni:

AZIONI SULLE CARTELLE SOCIALI

- Ha visibilità sulle cartelle sociali ad esso associate
- Non può creare cartelle sociali
- Può vedere tutte le schede della cartella sociale, meno la scheda "Penale"
- Può modificare tutte le schede della cartella sociale, meno la scheda "Penale"

L'utente Tutore

L'utente Tutore può effettuare le seguenti azioni:

AZIONI SULLE CARTELLE SOCIALI

- Ha visibilità sulle cartelle sociali ad esso associate
- Non può creare cartelle sociali
- Può vedere tutte le schede della cartella sociale
- Può modificare soltanto le schede "Socialità", "Competenze", "Desideri"

L’utente Referente Legale

L’utente Referente Legale può effettuare le seguenti azioni:

AZIONI SULLE CARTELLE SOCIALI

- Ha visibilità sulle cartelle sociali ad esso associate
- Non può creare cartelle sociali
- Può vedere solo le schede “Anagrafica”, “Amministrativa”, “Storia”, “Sanitaria”
- Può modificare soltanto la scheda “Amministrativa”

L’utente ASP

L’utente ASP può effettuare le seguenti azioni:

AZIONI SULLE CARTELLE SOCIALI

- Ha visibilità sulle cartelle sociali ad esso associate
- Non può creare cartelle sociali
- Può vedere solo le schede “Anagrafica”, “Amministrativa”, “Storia”, “Sanitaria”
- Può modificare soltanto la scheda “Sanitaria”

L’utente CPIA

L’utente CPIA può effettuare le seguenti azioni:

AZIONI SULLE CARTELLE SOCIALI

- Ha visibilità sulle cartelle sociali ad esso associate
- Non può creare cartelle sociali
- Può vedere solo le schede “Anagrafica”, “Amministrativa”, “Sanitaria”, “Istruzione”, “Socialità”, “Competenze”, “Desideri”
- Può modificare soltanto le schede “Istruzione”, “Lavoro”, “Socialità”, “Competenze”, “Desideri”

L’utente Agenzia del lavoro

L’utente Agenzia del lavoro può effettuare le seguenti azioni:

AZIONI SULLE CARTELLE SOCIALI

- Ha visibilità sulle cartelle sociali ad esso associate
- Non può creare cartelle sociali
- Può vedere solo le schede “Anagrafica”, “Amministrativa”, “Sanitaria”, “Istruzione”, “Lavoro”, “Socialità”, “Competenze”, “Desideri”
- Può modificare soltanto le schede “Istruzione”, “Lavoro”, “Competenze”, “Desideri”

L’utente Associazioni

L’utente Associazioni può effettuare le seguenti azioni:

AZIONI SULLE CARTELLE SOCIALI

- Ha visibilità sulle cartelle sociali ad esso associate
- Non può creare cartelle sociali
- Può vedere solo le schede “Anagrafica”, “Amministrativa”, “Sanitaria”, “Istruzione”, “Socialità”, “Competenze”, “Desideri”
- Può modificare soltanto le schede “Istruzione”, “Socialità”, “Competenze”

L’utente USSM

L’utente USSM può effettuare le seguenti azioni:

AZIONI SULLE CARTELLE SOCIALI

- Ha visibilità sulle cartelle sociali ad esso associate
- Non può creare cartelle sociali
- Può vedere solo le schede “Anagrafica”, “Amministrativa”, “Storia”, “Sanitaria”, “Istruzione”, “Socialità”, “Competenze”, “Desideri”, “Penale”
- Può modificare soltanto la scheda “Penale”

L’utente Scuola di italiano per stranieri

L’utente Scuola di italiano può effettuare le seguenti azioni:

AZIONI SULLE CARTELLE SOCIALI

- Ha visibilità sulle cartelle sociali ad esso associate
- Non può creare cartelle sociali
- Può vedere solo le schede “Anagrafica”, “Amministrativa”, “Sanitaria”, “Istruzione”, “Competenze”
- Può modificare soltanto le schede “Istruzione”, “Competenze”

L’utente Garante

L’utente Garante può effettuare le seguenti azioni:

AZIONI SULLE CARTELLE SOCIALI

- Ha visibilità sulle cartelle sociali ad esso associate
- Non può creare cartelle sociali
- Può vedere solo le schede “Anagrafica”, “Amministrativa”, “Storia”, “Sanitaria”, “Istruzione”, “Lavoro”, “Competenze”, “Desideri”
- Non può modificare alcuna scheda

L’utente Minore

L’utente Minore può effettuare le seguenti azioni:

AZIONI SULLE CARTELLE SOCIALI

- Ha visibilità sulle cartelle sociali ad esso associate
- Non può creare cartelle sociali
- Può vedere le schede “Anagrafica”, “Amministrativa”, “Sanitaria”, “Istruzione”, “Lavoro”, “Competenze”, “Desideri”
- Non può modificare alcuna scheda

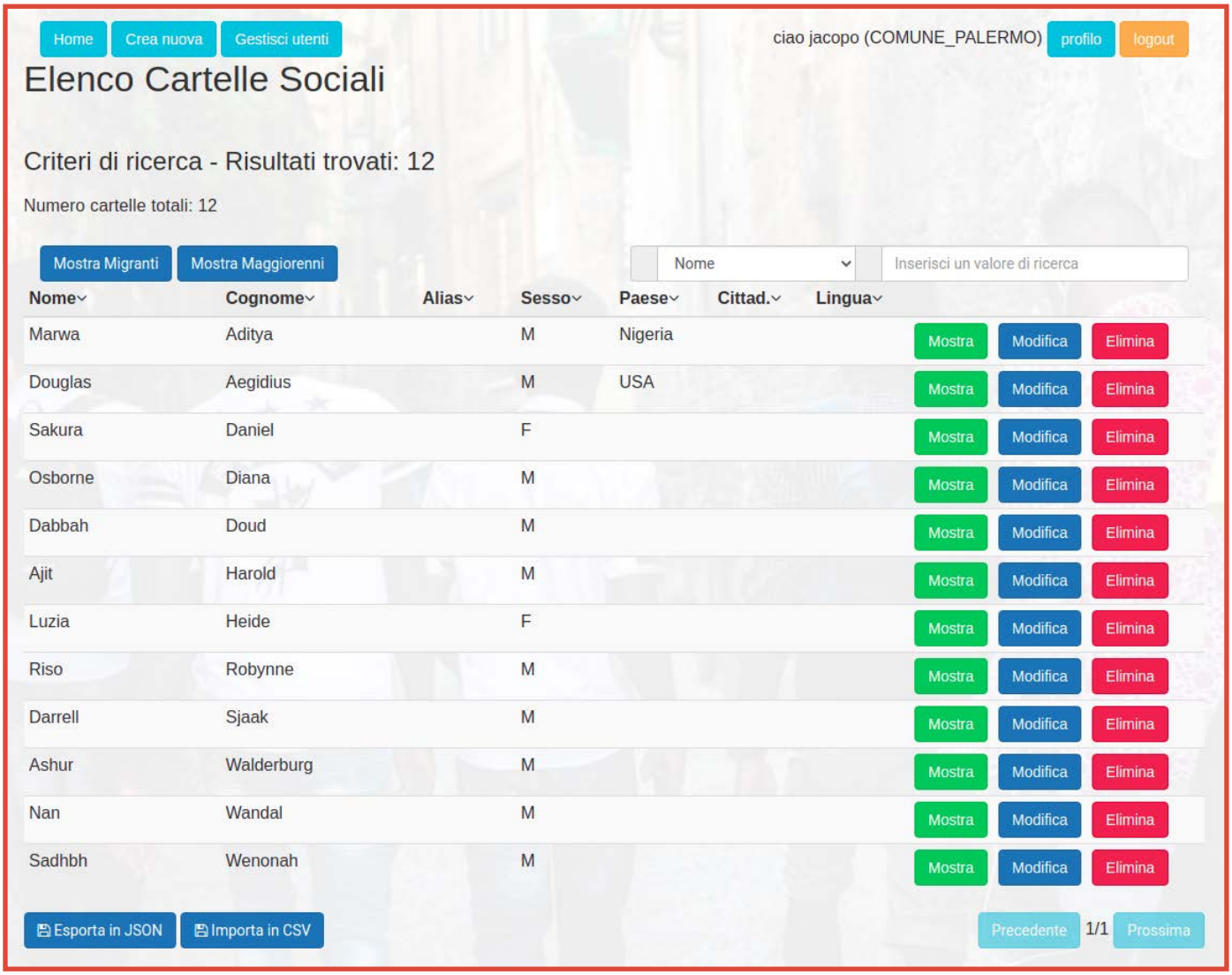
L’utente Tribunale

L’utente Tribunale può effettuare le seguenti azioni:

AZIONI SULLE CARTELLE SOCIALI

- Ha visibilità sulle cartelle sociali ad esso associate
- Non può creare cartelle sociali
- Può vedere solo le schede “Anagrafica”, “Amministrativa”, “Storia”, “Sanitaria”, “Istruzione”, “Lavoro”, “Competenze”, “Desideri”
- Non può modificare alcuna scheda

Azioni sulle cartelle



La pagina della lista delle cartelle sociali permette agli utenti di visualizzare l'elenco delle cartelle associate a loro associate e accedere al dettaglio di tali sezioni.

AZIONI HEADER:

- Home: redireziona alla homepage, sulla lista delle cartelle sociali.

FILTRI:

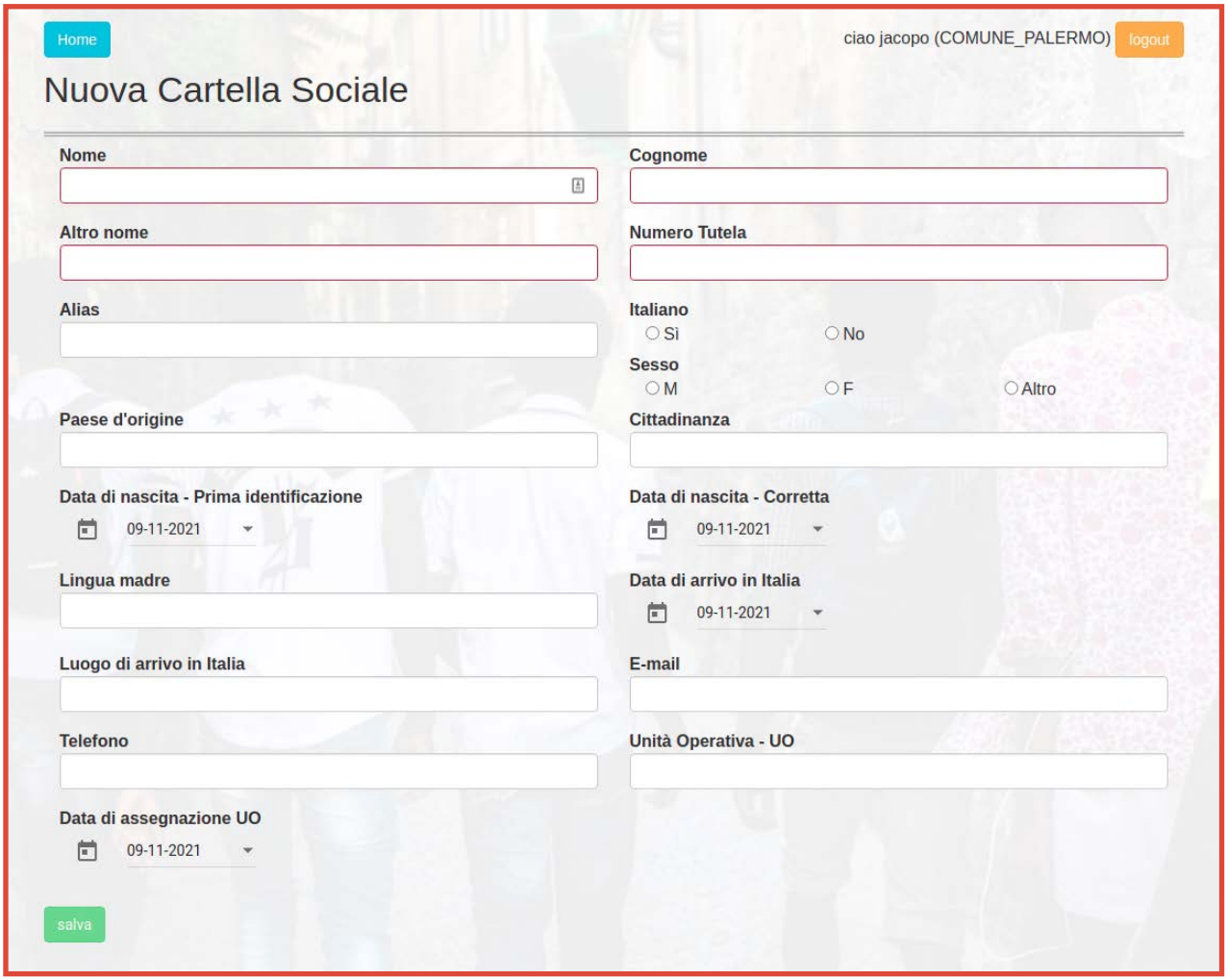
- Mostra migranti: porta a una pagina in cui sono visibili solo i minori non italiani
- Mostra maggiorenni: porta a una pagina in cui sono visibili solo i minori che sono diventati maggiorenni in base alla data di nascita dichiarata nella scheda Anagrafica
- Nome: Filtra per nome
- Cognome: Filtra per cognome
- Paese: Filtra per paese
- Lingua madre: Filtra per lingua madre

LA LISTA DEGLI UTENTI

La lista presenta le seguenti azioni:

- Per ogni minore, il pulsante MOSTRA porta alla cartella sociale del minore in modalità non modificabile
- Per ogni minore, il pulsante MODIFICA porta alla cartella sociale del minore in modalità modificabile

Creazione cartella

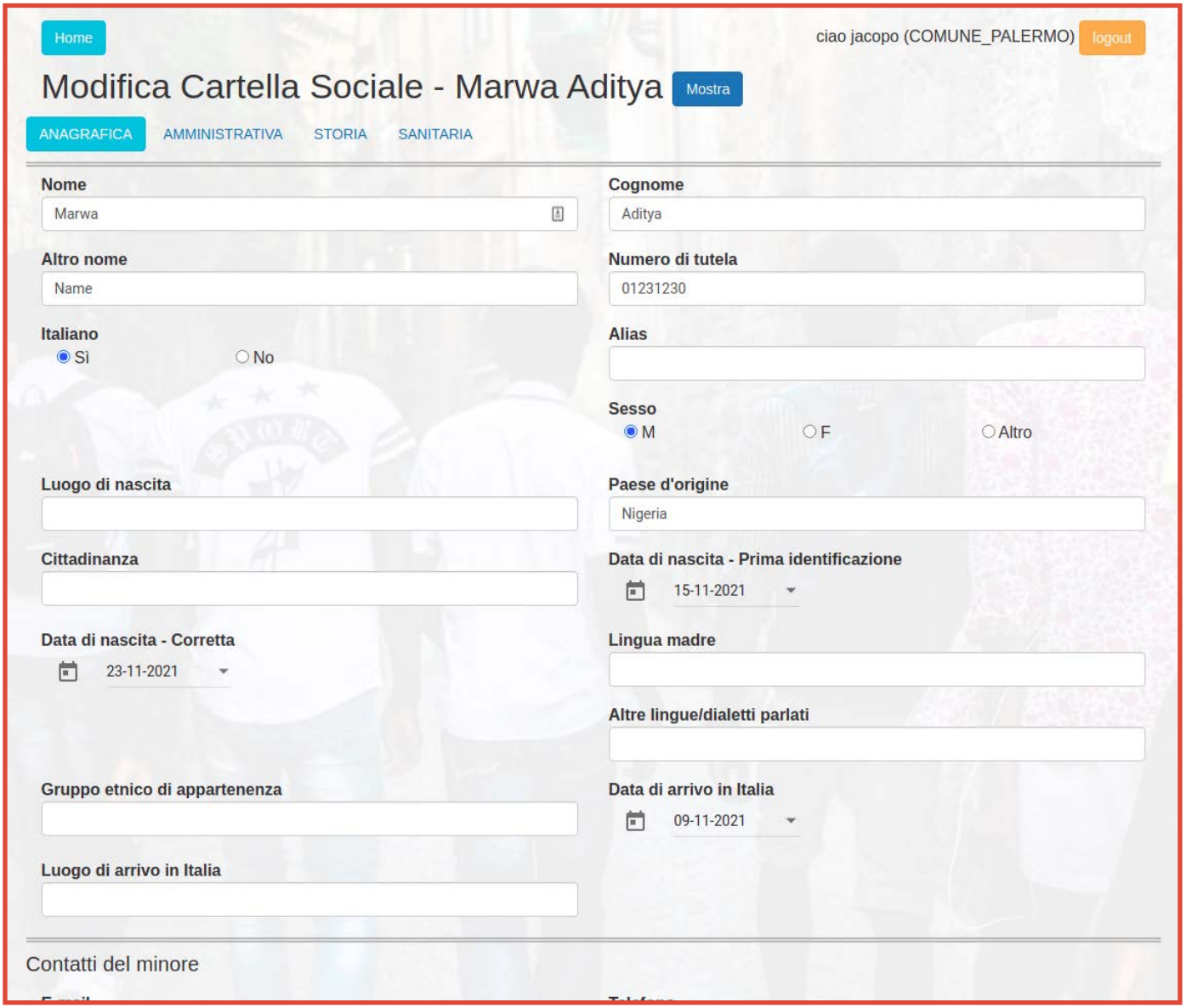


La pagina di creazione cartella permette all'utente COMUNE di creare una nuova cartella sociale.

I dati obbligatori sono:

- Nome
- Cognome
- Altro nome
- Numero tutela
- Data nascita prima identificazione
- Data nascita corretta
- Italiano (S/N)
- Sesso (M/F/Altro)

Modifica sezione cartella

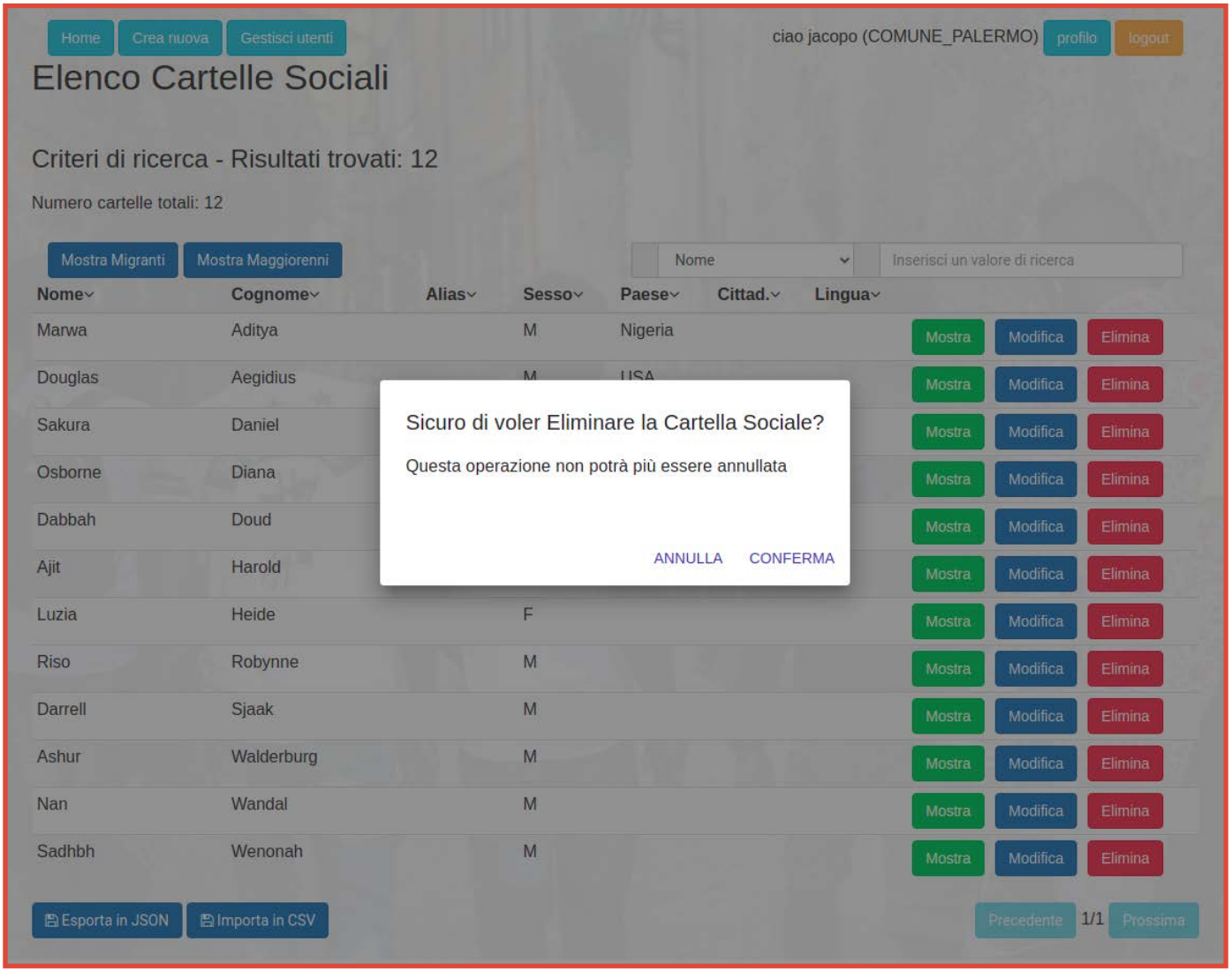


Una volta effettuato l'accesso alla pagina della cartella sociale in modalità modifica, l'utente si ritroverà davanti alla prima sezione della quale ha visibilità. In alto, l'utente ha accesso alle sezioni della cartella. Cliccando sulla scheda verrà visualizzata la sezione desiderata.

Il pulsante "Salva" è in fondo alla pagina.

Il pulsante "Mostra" porta l'utente alla stessa cartella in modalità non modificabile.

Cancellazione cartella



Questa azione permette la cancellazione della cartella sociale

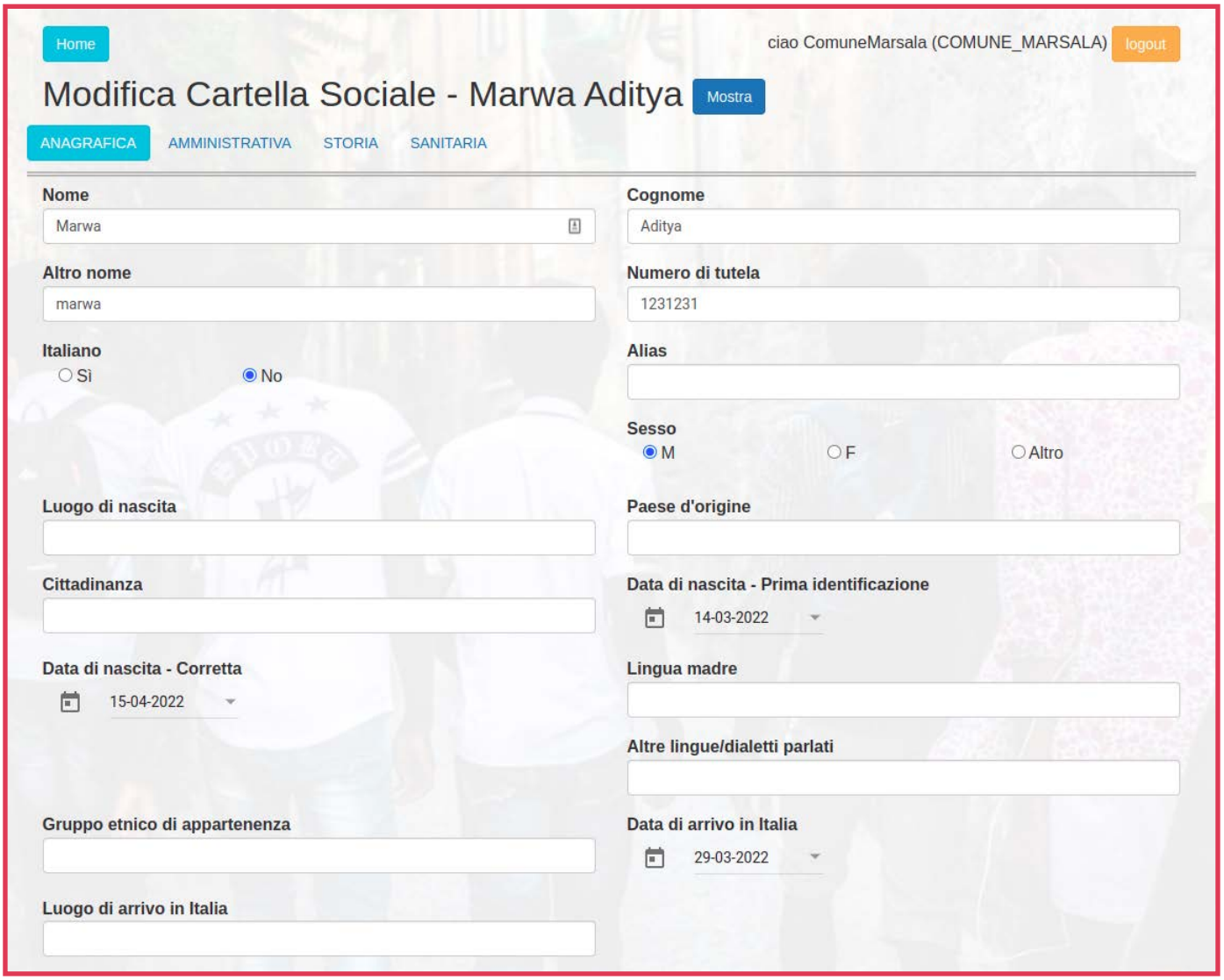
Le sezioni della Cartella Sociale

Di seguito vengono mostrate le schermate relative alle sezioni:

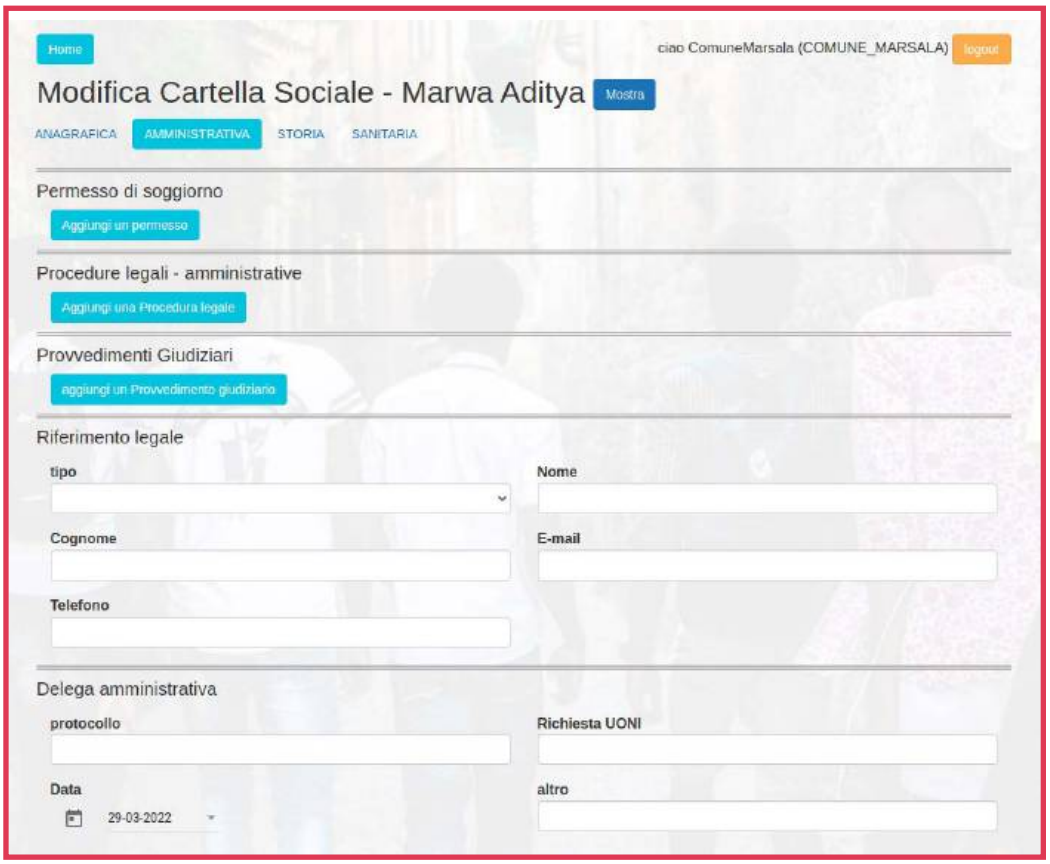
- Anagrafica
- Amministrativa
- Storia
- Sanitaria
- Istruzione
- Lavoro
- Socialità
- Competenze
- Desideri

I dati personali usati in questo manuale sono fittizi, nel rispetto della vigente normativa privacy e nel superiore interesse dei minori coinvolti.

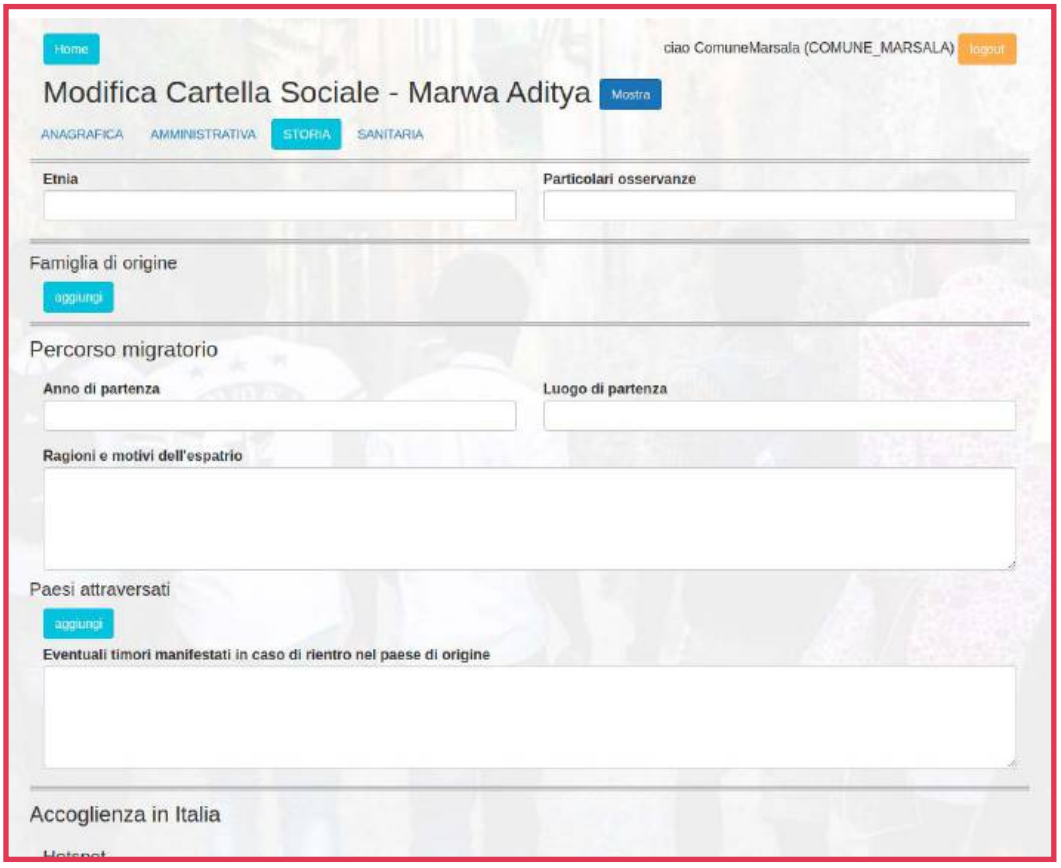
Anagrafica



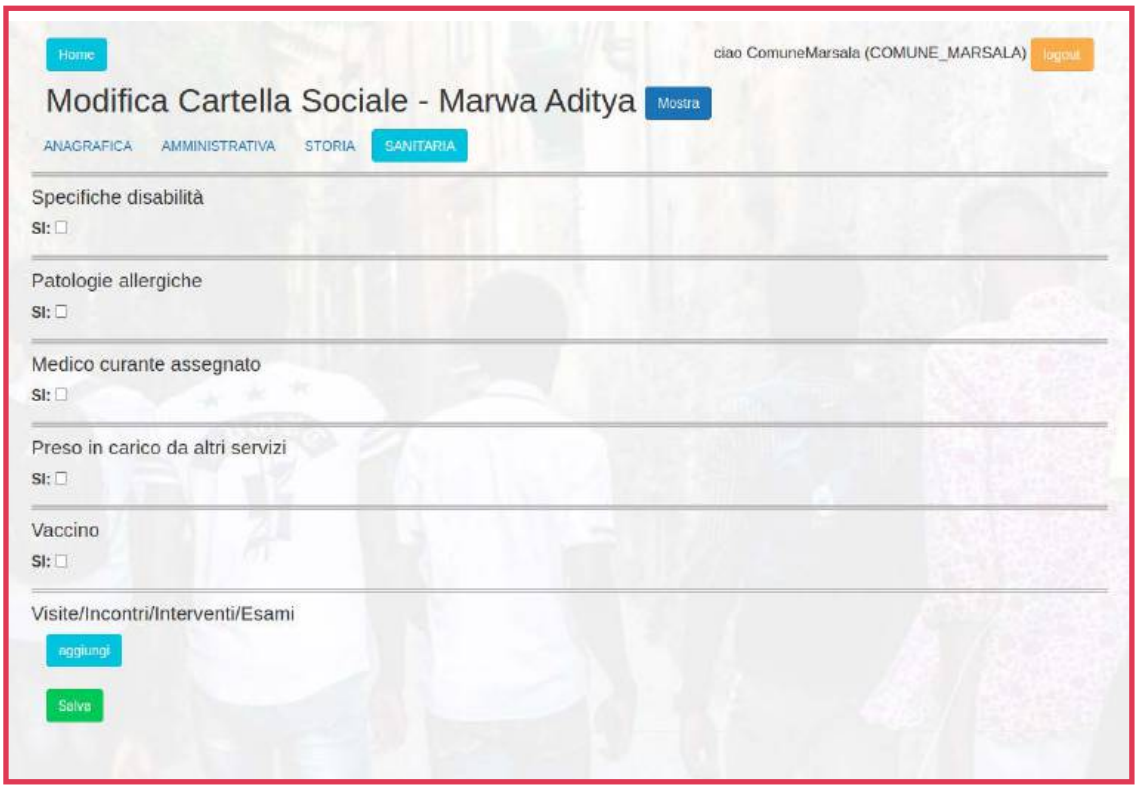
Amministrativa



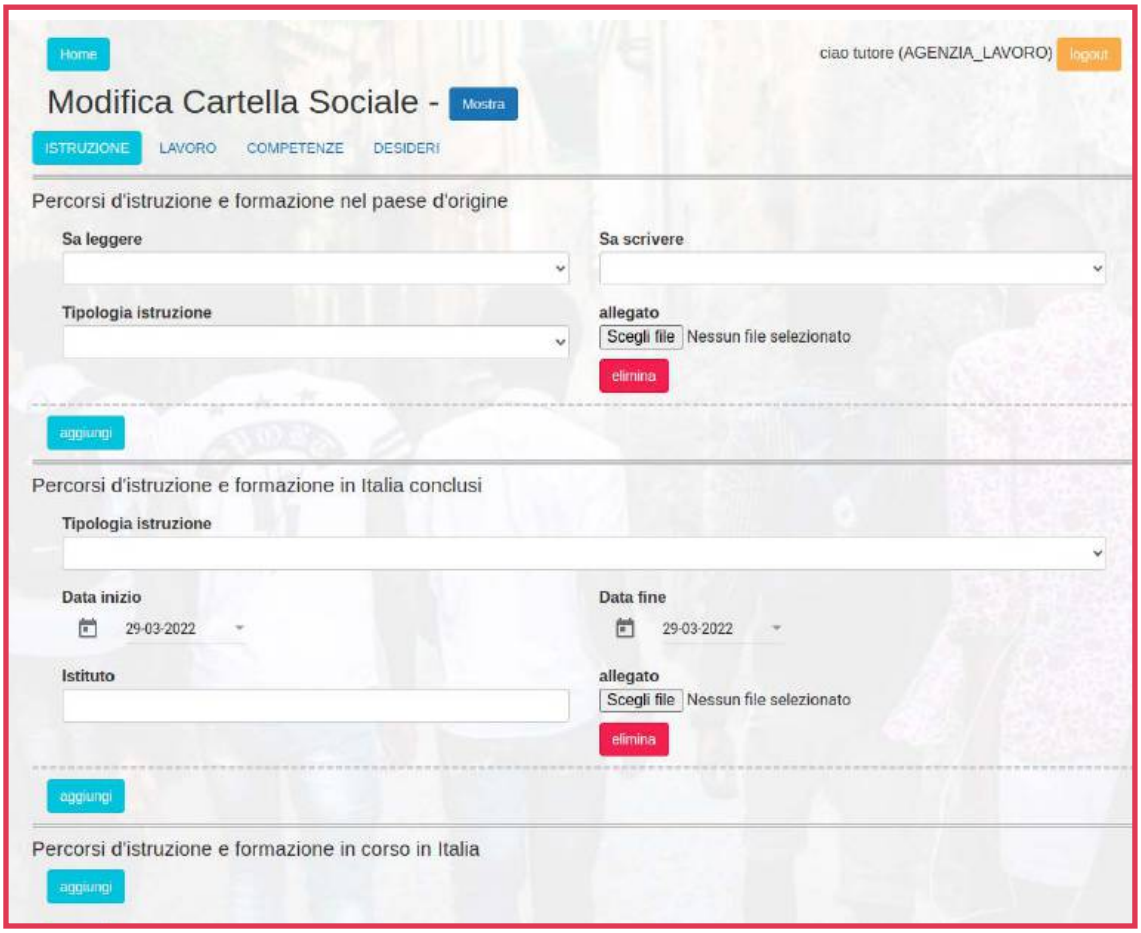
Storia



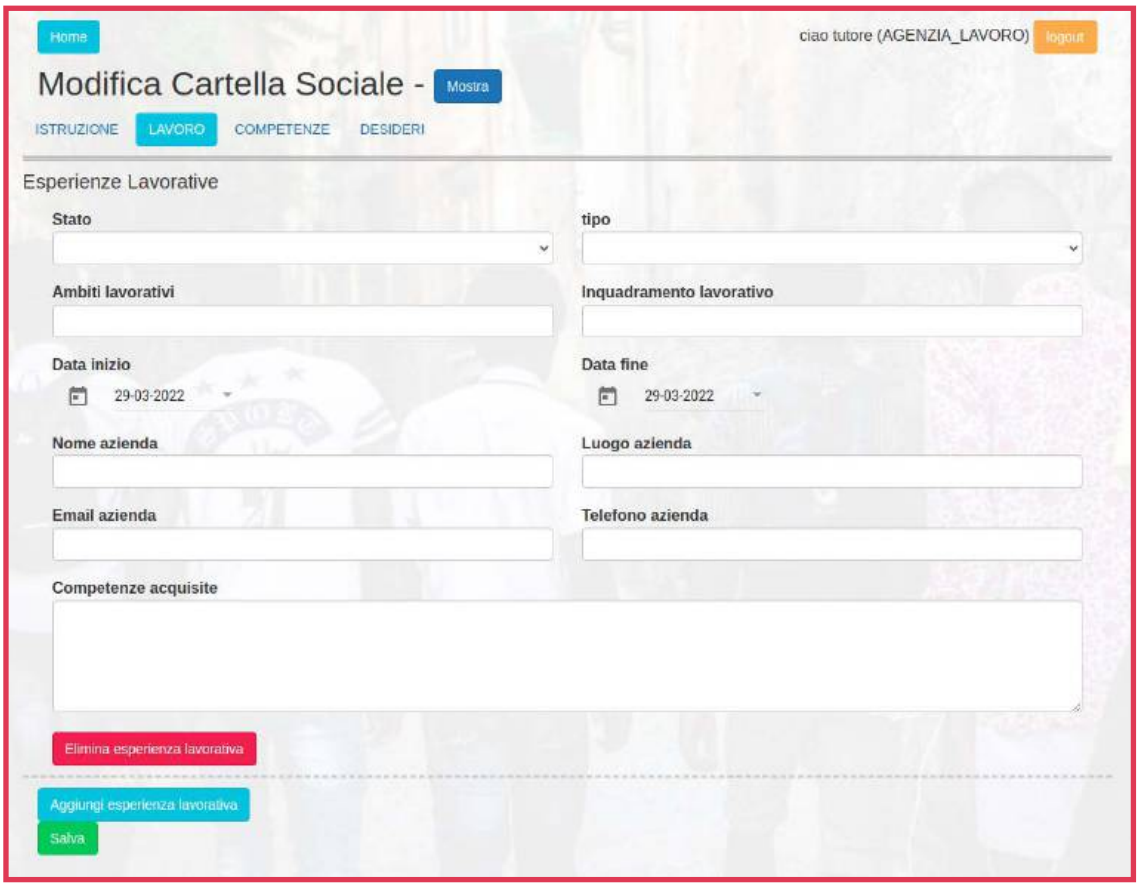
Sanitaria



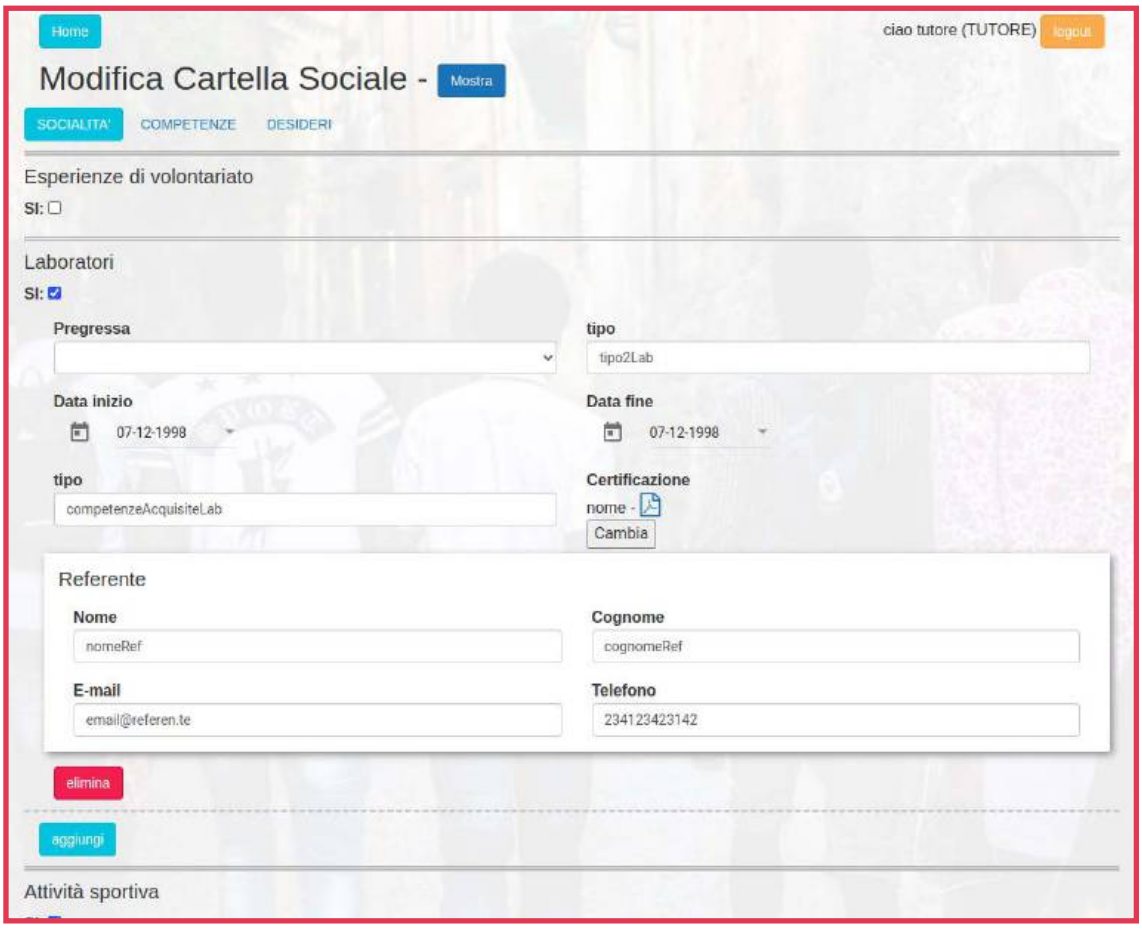
Istruzione



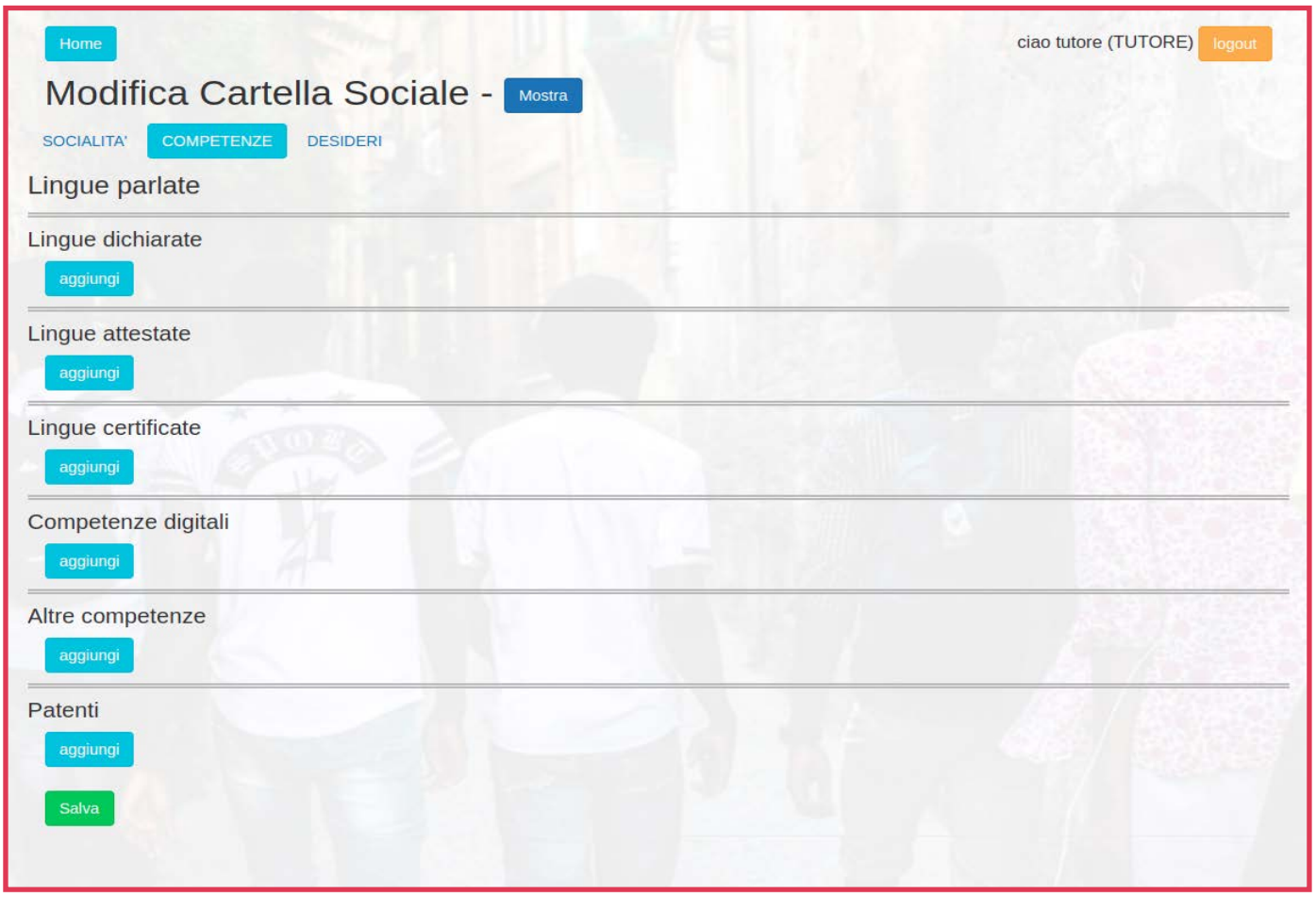
Lavoro



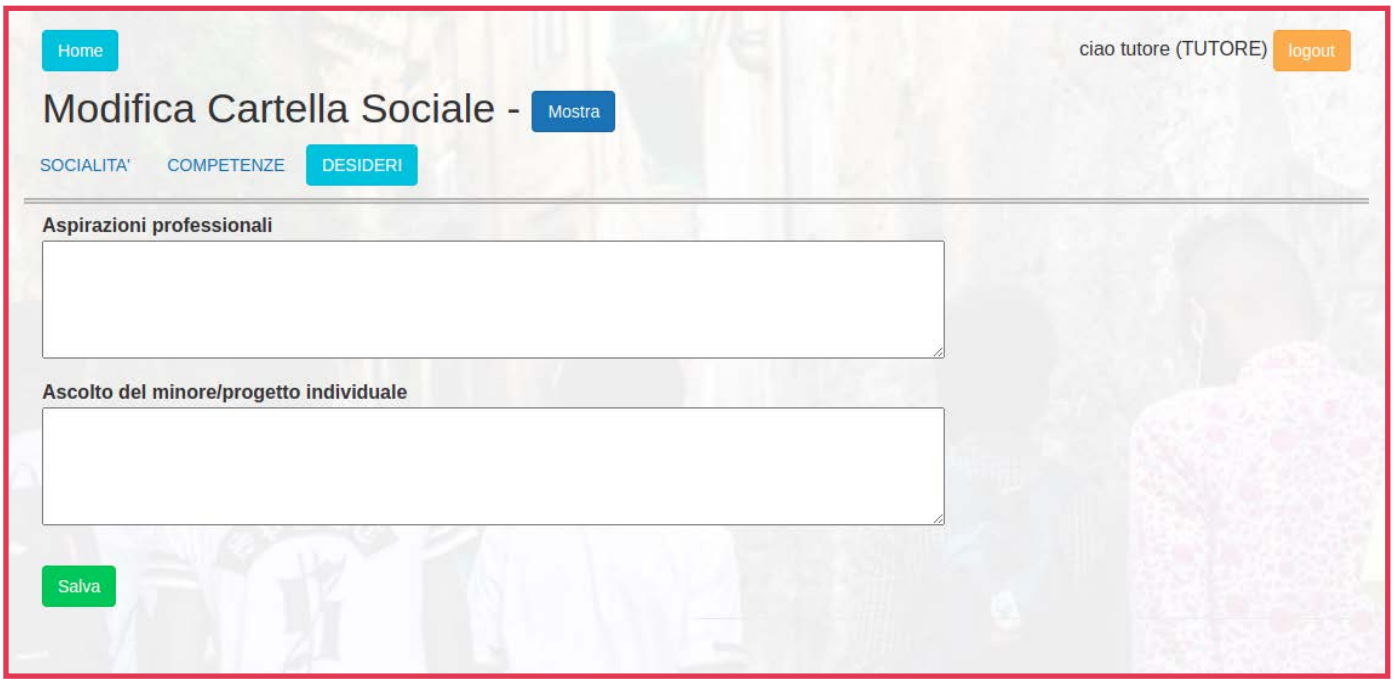
Socialità



Competenze



Desideri



SAAMA

Strategie di Accompagnamento all'Autonomia per Minori Accolti

PER UN DOMANI POSSIBILE

SAAMA è finanziato dal bando nazionale Never Alone 2018, "Verso l'autonomia di vita dei minori e giovani stranieri che arrivano in Italia soli", promosso da Fondazione Cariplo, Compagnia di San Paolo, Fondazione con il Sud, Enel Cuore, Fondazione CRT, Fondazione CRC, Fondazione Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo, Fondazione Monte dei Paschi di Siena, Fondazione Peppino Vismara e J.P. Morgan, nell'ambito di Epim – European Program for Integration and Migration, e Ner Alone – Building our Future with children and youth arriving in Europe.

SAAMA si pone in continuità con il Progetto Ragazzi Harraga – Processi di inclusione sociale per minori migranti non accompagnati nella città di Palermo, finanziato dal primo bando nazionale Never Alone 2016, e mette a frutto, implementandoli e diffondendoli su altri territori, i risultati raggiunti nella città di Palermo grazie a quella esperienza.

Formazione SAAMA © 2022 by Progetto SAAMA is licensed under Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International

Never Alone
PER UN DOMANI POSSIBILE

"Never Alone, per un domani possibile" si inserisce nel quadro del programma europeo EPIM "Never Alone - Building our future with children and youth arriving in Europe."
https://minoristranieri-neveralone.it/