



Manuale per l'alloggio e l'assistenza ai richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati (RMNA) nei centri federali d'asilo (CFA)

Stato al	01.11.2023
Stato	Versione 2.0
Classificazione	Pubblico
Autore/i	RPC + SEM
Approvazione	David Keller e Marcel Suter, 19.10.2023

Colophon

© Res Publica Consulting, 2020 (Versione 1)

Autori (Versione 1):

- Claudia Peter, lic.rer.pol., direzione di progetto
- Michael Müller, avvocato
- Kurt Marti, educatore specializzato
- Selina Herzog, MSc

Questo manuale è stato stilato nel quadro del progetto sui RMNA della Segreteria di Stato della migrazione (SEM) in collaborazione con la SEM e i collaboratori dei fornitori di prestazioni Sicurezza, Assistenza e Cure. Contiene le indicazioni scaturite dal confronto con il team di progetto della SEM e da interviste semi-strutturate condotte da RPC nei mesi di febbraio e marzo del 2020 in tre centri federali d'asilo. **Le modifiche apportate nella Versione 2 sono state proposte esclusivamente dalla SEM.**

Direzione progetto SEM: Heide Jimenez Dávila

Team di progetto SEM: Edna Baumgartner Guggisberg, Marco Giorgi, Jacqueline Jucker, Sarah Lagger, Rahel Placi, Maria Regli

Responsabili redazionali Versione 2: Olivia Gmür e Marcel Schneider

Il testo è stato redatto tenendo conto della Guida della Cancelleria federale sul pari trattamento linguistico.

Indice

I	CONSIDERAZIONI GENERALI.....	5
1	FINALITÀ E DESTINATARI DEL MANUALE	5
2	CONDIZIONI QUADRO.....	6
	2.1 Basi giuridiche	6
	2.2 Basi etiche	8
	2.3 Potenziale di conflitto inerente	8
3	SITUAZIONE DI PARTENZA NEI CFA	9
4	STRUTTURA DEL MANUALE PER L'ASSISTENZA	10
II	DIRETTIVE SOCIO-PEDAGOGICHE E PSICOLOGICO-EDUCATIVE.....	11
1	UN APPROCCIO INCENTRATO SUI RMNA	11
	1.1 Obiettivi dell'assistenza ai RMNA nei CFA	12
	1.2 Ruolo del team di assistenza ai RMNA.....	12
	1.3 L'atteggiamento pedagogico di base	13
	1.4 I principi della gestione dei RMNA.....	13
	1.5 Diritti e doveri dei RMNA	14
	1.6 Differenziazione per fasce di età.....	16
2	PROBLEMATICHE SPECIFICHE	17
	2.1 Bisogni speciali di RMNA traumatizzati	17
	2.2 Rischio di dipendenza e tossicodipendenza.....	17
	2.3 La gestione di RMNA autori di reati	18
	2.4 Salute	18
3	TEMI PRIORITARI GENERALI.....	19
	3.1 Educazione sessuale.....	19
	3.2 Competenze interculturali	19
	3.3 Sensibilizzazione rispetto ai pericoli in Internet	20
4	METODI DEL LAVORO SOCIO-PEDAGOGICO	21
	4.1 Metodi del lavoro di gruppo	21
	4.2 Gestione dei colloqui individuali.....	22
	4.3 Gestione dei disturbi comportamentali.....	23
	4.4 Prevenzione della violenza.....	23
	4.5 Intervento in una situazione di crisi.....	25
	4.6 Gestione dei casi, tenuta del dossier e archiviazione	26
III	FASI DELL'ASSISTENZA NEI CFA.....	28
1	PRIMA FASE: ARRIVO	28
2	SECONDA FASE: PERMANENZA NEL CFA, «ALLOGGIAMENTO E ASSISTENZA»	29
	2.1 Un'assistenza completa	29
	2.2 Il sostegno della comunità	29
	2.3 Struttura diurna	29
	2.4 Frequenza della scuola.....	31
	2.5 Lezioni di lingua.....	32
	2.6 Lavori domestici	32
	2.7 Programmi d'occupazione di pubblica utilità	32
	2.8 Colloqui di gruppo e workshop	33
	2.9 Colloqui individuali.....	33
	2.10 Organizzazione del tempo libero e uscite.....	34
	2.11 Contatti con familiari	36
	2.12 Festività religiose e periodi di digiuno	37

2.13	Sanzioni.....	37
3	TERZA FASE: PARTENZA DAL CFA E COMMiato	40
3.1	Svolgimento del colloquio d'uscita	40
3.2	Stesura del rapporto d'uscita.....	40
3.3	Commiato.....	41
IV	PRINCIPI OPERATIVI.....	42
1	ASPETTI GENERALI	42
1.1	Obbligatorietà	42
1.2	Capacità di gestire le fluttuazioni.....	42
1.3	Fissazione delle priorità	42
1.4	Protezione dei dati	43
2	ALLOGGIO E ASSISTENZA	45
2.1	Alloggio.....	45
2.2	Assistenza.....	45
2.3	Gestione dei RMNA di cui si sta accertando l'età	46
2.4	Gestione dei RMNA dall'aspetto adulto (RMNA provvisori, «PUMA»)	47
3	TRASPORTO DI PERSONE	48
3.1	Accompagnamento di RMNA di età inferiore ai 16 anni	48
3.2	Consegna di biglietti del trasporto pubblico.....	48
4	GESTIONE DELLE SCOMPARE	49
5	LAVORO QUOTIDIANO DI EDUCAZIONE E ASSISTENZA E COINVOLGIMENTO DELL'ARP; RUOLO DEL RAPPRESENTANTE LEGALE/PERSONA DI FIDUCIA DI CUI AL DIRITTO IN MATERIA D'ASILO	49
6	RUOLI E PUNTI DI CONTATTO.....	51
6.1	Panoramica	51
6.2	Collaborazione interna al CFA.....	51
6.3	Ruoli: SEM – persona di fiducia – personale con formazione socio-pedagogica.....	52
6.4	Medic-Help.....	57
7	TRASMISSIONE DELLE INFORMAZIONI AI RMNA	57
V	ALLEGATO 1: STRUMENTI OPERATIVI	58
1	MODELLO GIORNALE MENSILE CFA	58
2	MODELLO PER LA GESTIONE DEI DOSSIER RMNA	58
3	MODELLO DOCUMENTAZIONE DEI COLLOQUI INDIVIDUALI	58
4	MODELLO SANZIONI	58
5	MODELLO RAPPORTO D'USCITA RMNA	58
6	PROMEMORIA PER RICHIEDENTI L'ASILO MINORENNI NON ACCOMPAGNATI	58
7	MODELLO PPU RMNA.....	58
8	MODELLO ELENCO DELEGA COMPITI.....	58
VI	ALLEGATO 2: DOCUMENTI DI BASE.....	59
1	PROGETTO PILOTA RMNA 2016-2018	59
2	PIANI GENERALI E GUIDE DELLA SEM	59
3	REGOLAMENTI SUI RMNA E GUIDE DELLA SEM	59
4	VALUTAZIONE ESTERNA «UMA-BETREUUNG IN DEN BUNDESASYLZENTREN (BAZ)»	59
5	REGOLAMENTI E GUIDE DI ALTRE ISTITUZIONI E ORGANIZZAZIONI	59
6	BIBLIOGRAFIA DI APPROFONDIMENTO	60

I CONSIDERAZIONI GENERALI

1 Finalità e destinatari del manuale

Il manuale per l'assistenza ai richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati (RMNA) funge da guida per una gestione idonea dei minori nei centri federali d'asilo (CFA). Con questo manuale la SEM traduce in pratica la disposizione di legge dell'art. 82 cpv. 3^{bis} della LAsi, secondo cui nel collocare i RMNA (e nell'organizzare la loro assistenza) occorre tener conto, *per quanto possibile*, dei loro bisogni particolari.

Il manuale fa riferimento al principio di assistenza contenuto nel CC1: al/alla RMNA dev'essere consentito, corrispondentemente alla sua maturità, di organizzare liberamente la sua vita e, in affari importanti, si tiene quanto possibile conto della sua opinione.

I richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati sono bambini e giovani fino a 17 anni di età che sono entrati in Svizzera senza adulti con autorità parentale e che qui hanno presentato una domanda d'asilo. Questo documento può essere applicato in via provvisoria anche ai minori accompagnati affidati ad adulti con autorità parentale che, durante la permanenza nel CFA, non possono assolvere i loro doveri (ad es. perché ricoverati in ospedale), ma non si applica ai RMNA che sono collocati dall'ARP presso terzi o – previa autorizzazione della SEM – in un alloggio privato. I RMNA sotto i dodici anni di età sono alloggiati di regola al di fuori del CFA. Pertanto il loro alloggio e la loro assistenza non sono oggetto di questo manuale sull'assistenza.

Il manuale sull'assistenza ai RMNA si rivolge in primo luogo ai soggetti a cui è affidata l'assistenza ai minori (specialisti con formazione socio-pedagogica, personale addetto all'assistenza ai RMNA, assistenza notturna), ma anche ai collaboratori della SEM e ai fornitori di prestazioni che contribuiscono direttamente e indirettamente all'alloggio e all'assistenza dei RMNA nei CFA.

Il manuale per l'assistenza ai RMNA integra il Piano d'esercizio Alloggio della SEM (PE). Contiene gli elementi fondamentali per la quotidianità, da intendere come «istruzioni operative». Si basa sulle conoscenze acquisite grazie al progetto pilota RMNA e alla sua valutazione, tiene inoltre conto delle esperienze e delle esigenze dei collaboratori della SEM direttamente coinvolti e dei fornitori di prestazioni Assistenza e Sicurezza². In esso sono parimenti confluiti i risultati della perizia sull'alloggio dei RMNA presentata nel maggio 2023 da Kurt Affolter e Urs Vogel³.

Il manuale stabilisce dei riferimenti unitari per l'assistenza ai RMNA, ugualmente validi in tutti i CFA coinvolti, tenendo però anche conto del fatto che la situazione specifica degli spazi e della zona comporta di volta in volta margini d'azione diversi nei CFA. In un'epoca che vede un aumento delle domande e/o la carenza di posti d'alloggio o di personale specializzato, la sua attuazione può tuttavia avvenire solo in misura limitata.

Le questioni inerenti alla procedura d'asilo dei RMNA non sono invece oggetto del manuale sull'assistenza. Per esse si rimanda al capitolo C9 del manuale «Asilo e ritorno». Nel redigere questo documento si è ricercata, laddove pertinente, una coerenza a livello di prassi tra i due documenti.

1 Codice civile svizzero (CC; RS 210), art. 301 cpv. 2

2 Interviste a collaboratori di tutte le sei regioni d'asilo da parte di RPC, febbraio-marzo 2020.

3 Vedere Capitolo VI (allegato 2) per l'indicazione precisa delle fonti.

2 Condizioni quadro

2.1 Basi giuridiche

L'alloggio e l'assistenza ai RMNA nei CFA poggiano su varie basi giuridiche. Di seguito elenchiamo le norme e i principi più importanti⁴.

2.1.1 Diritto internazionale

La Convenzione sui diritti del fanciullo⁵ (RS 0.107) è stata ratificata dalla Svizzera e è entrata in vigore il 26 marzo 1997. In particolare, essa prevede i seguenti principi:

- L'infanzia, a causa della sua vulnerabilità, ha bisogno di un aiuto e di una assistenza particolari (Preambolo).
- In tutte le decisioni relative ai fanciulli, di competenza sia delle istituzioni pubbliche o private di assistenza sociale, dei tribunali, delle autorità amministrative o degli organi legislativi, l'interesse superiore del fanciullo deve essere una considerazione preminente (art. 3 cpv. 1). Tuttavia questa disposizione prevede, secondo la giurisprudenza del Tribunale federale⁶, solo la considerazione preminente ma non la rilevanza determinante o esclusiva del bene del fanciullo, il che significa che si deve tenere conto anche di altri interessi dello Stato.
- Devono essere assicurati in tutta la misura del possibile la sopravvivenza e lo sviluppo del fanciullo (art. 6).
- Le opinioni del fanciullo devono essere debitamente prese in considerazione tenendo conto della sua età e del suo grado di maturità (art. 12).
- Lo Stato è tenuto a garantire a ogni fanciullo il quale è temporaneamente o definitivamente privato del suo ambiente familiare, una protezione e aiuti speciali dello Stato (art. 20).

2.1.2 Diritto svizzero

Oltre alla sopracitata Convenzione sui diritti del fanciullo, la legislazione svizzera istituisce ulteriori basi giuridiche per proteggere bambini e giovani. In questo contesto specifico va tenuto conto in particolare delle seguenti disposizioni:

- I fanciulli e gli adolescenti hanno diritto a particolare protezione della loro incolumità e del loro sviluppo (art. 11 Cost.).
- La protezione dei RMNA è in carico alle autorità svizzere, che applicano a tale riguardo la legge svizzera.
- Responsabilità complementare di autorità preposte all'asilo e ARP in materia di protezione.
- I RMNA capaci di discernimento⁷ agiscono, ai sensi dell'art. 19 cpv. 2 e art. 19c cpv. 1 CC (conseguire vantaggi gratuiti, provvedere a piccole incombenze della vita quotidiana ed esercitare diritti strettamente personali), autonomamente, vale a dire senza rappresentante.

⁴ Per maggiori dettagli si rimanda alle raccomandazioni della CDOS concernenti i minori non accompagnati nel settore dell'asilo.

⁵ Ai sensi dell'art. 1 si intende per fanciullo «ogni essere umano avente un'età inferiore a diciott'anni [...]».

⁶ DTF 136 I 297 consid. 8.2

⁷ Maggiori informazioni sulla capacità di discernimento nella parte II, capitolo 1.5 A

- I RMNA capaci di discernimento decidono autonomamente in merito ai provvedimenti sanitari che rappresentano prestazioni obbligatorie ai sensi della LAMal. Decidono in autonomia anche in merito ai provvedimenti sanitari che non rientrano nel catalogo delle prestazioni obbligatorie, anche se in questo caso la SEM può rifiutarsi di sostenere i costi in qualità di autorità competente in materia di aiuto sociale.
- I RMNA incapaci di discernimento devono essere rappresentati in tutti i provvedimenti sanitari (esclusi i casi di emergenza). Questa funzione di rappresentanza non può essere svolta dalla persona di fiducia secondo il diritto in materia di asilo o da impiegati della SEM o da terzi incaricati dalla SEM; piuttosto dev'essere coinvolta l'ARP. In casi d'emergenza chi fornisce la prestazione medica decide in merito ai provvedimenti sanitari necessari nel rispetto delle pertinenti regole previste dal diritto sanitario.
- Se il RMNA è un delinquente (potenziale) la PPMin prevede una difesa cogente («difesa obbligatoria»), per cui non è necessaria una diversa rappresentanza. Se il RMNA è vittima di un reato, la LAV prevede per il soggetto una rappresentanza giuridica, per cui non è necessaria una diversa rappresentanza.
- Con l'assegnazione da parte della SEM di un RMNA a un CFA o al settore del CFA riservato ai RMNA sorge in forza del diritto pubblico (art. 28 LAsi) un rapporto di affiliazione tra RMNA e Direzione CFA, che include la custodia (effettiva) prestata da terzi. Il contenuto di tale rapporto di affiliazione si determina analogamente a quanto previsto dall'art. 300 cpv. 1 CC: rappresentanza dei genitori nell'esercizio dell'autorità parentale, per quanto ciò sia indicato per il debito adempimento di tale compito.
- La rappresentanza legale/persona di fiducia prevista dal diritto in materia di asilo ha un potere di rappresentanza unicamente nella procedura di asilo. In tutti gli altri ambiti della vita può assistere il RMNA solo fornendo «consigli e sostegno».
- La custodia (effettiva) è in capo alla Direzione CFA, che può delegarla o delegare i relativi poteri decisionali e di rappresentanza in tutto o in parte al personale addetto all'assistenza nel CFA (di norma agli specialisti con formazione socio-pedagogica). La custodia (effettiva) include il lavoro quotidiano di educazione e di cura (cfr. punto 5). Per questioni al di fuori del lavoro quotidiano di educazione e di cura è necessario – fatta eccezione per gli atti dovuti all'urgenza temporale – coinvolgere l'ARP.
- L'art. 28 cpv. 2 LAsi prevale sull'art. 316 cpv. 1 CC, vale a dire che i settori dei CFA riservati ai RMNA non devono essere autorizzati da un'autorità cantonale in quanto istituti di accoglienza né sono soggetti alla vigilanza di un tale istituto.

2.2 Basi etiche

Il lavoro sociale professionale si basa sui valori della dignità umana, della giustizia, dell'uguaglianza, della democrazia e della solidarietà e su una visione umanistica della persona, che pone al centro i diritti umani⁸.

La Fondazione svizzera del servizio sociale internazionale riassume così i principi etici per tutte le fasi dell'assistenza ai minorenni non accompagnati:

- Ogni minore deve essere trattato con rispetto e dignità. Questo implica, soprattutto, che si rafforzi l'autostima dei bambini e dei giovani e che si incoraggi l'autonomia dei giovani. L'ascolto attivo e l'empatia sono fondamentali nel lavoro con i RMNA.
- Nessun minore può essere discriminato a causa della sua età, genere, nazionalità, lingua, religione, provenienza etnica o sociale. Questo implica che si riconosca, senza pregiudizi, il minore come persona a sé stante e che si eviti qualsiasi categorizzazione o stigmatizzazione.
- L'interesse superiore del minore deve essere un'esigenza centrale. Questo comporta un approccio individuale e il riconoscimento che il minore conosce meglio di chiunque altro la propria situazione. Il rapporto con i RMNA va sviluppato sulla base del dialogo e della collaborazione.
- Ogni minore deve poter crescere in sicurezza e in un ambiente stabile.
- Al minore viene data la possibilità di esprimere la sua opinione e di questa opinione si tiene conto. I RMNA sono incoraggiati a esprimere i propri interessi, desideri e paure.
- Ogni minore deve essere informato sui suoi diritti e doveri. Questo significa fornire informazioni chiare, in una lingua che i RMNA capiscono, e spiegarle in un modo che sia adatto alla loro età e al loro grado di maturità.

2.3 Potenziale di conflitto inerente

Con l'affidamento della custodia dei RMNA alle autorità federali, le responsabilità in materia di assistenza ai minori vengono assunte da diverse figure specialistiche, che svolgono mandati diversi e hanno diverse visioni etiche, per cui non sempre giudicano nello stesso modo le situazioni date. Anche se l'obiettivo può essere lo stesso, non si possono escludere giudizi e ponderazioni tecniche differenti. È nella natura dell'assistenza ai minori il verificarsi di divergenze e pertanto di un certo potenziale di conflitto. Accade anche quando la cura è affidata ai genitori, ma nel caso di un gruppo di soggetti che si occupano della custodia è un fenomeno più difficile da sostenere.

Il potenziale di conflitto non può essere eliminato del tutto nemmeno con l'elaborazione di linee guida e responsabilità concrete. Per cui certe divergenze devono essere accettate.

Al fine di rendere la vita comunitaria adatta al benessere dei bambini si stabiliscono alcune regole, che però possono entrare in conflitto con le competenze delle persone cui è affidata la cura (ad es. in relazione all'organizzazione del tempo libero, alla pratica di hobby, all'abbigliamento, all'aspetto esteriore, ecc.). Per situazioni di assistenza concrete è pertanto sempre necessario anche concordare soluzioni individuali e riferite alle singole situazioni, considerando che le regole relative a competenze e ordine intese meccanicamente non sempre possono essere applicate razionalmente.

⁸ I principi etici del lavoro sociale sono definiti nei documenti dell'IFSW (Federazione internazionale dei lavoratori sociali) e nel codice deontologico nazionale di Avenir Social.

3 Situazione di partenza nei CFA

La permanenza nel CFAcp coincide con l'inizio della procedura d'asilo. I CFA sono quindi il primo luogo di accoglienza dei RMNA in Svizzera dopo la presentazione della domanda d'asilo. I RMNA trascorrono al massimo 140 giorni nel CFAcp, di norma però molti meno, perché le procedure d'asilo dei RMNA sono trattate con priorità in base all'art. 17 cpv. 2bis della Legge sull'asilo (LAsi, RS 142.31).

Durante la permanenza avvengono fasi decisive della procedura d'asilo. I RMNA hanno il dovere di partecipare alla procedura nel modo migliore possibile, in base alla loro età, grado di maturità e situazione individuale.

La brevità della permanenza pone dei limiti a ciò che si può fare dal punto di vista socio-pedagogico.

Durante il periodo trascorso nel CFA, l'obiettivo primario è garantire l'assistenza e la protezione dei RMNA, in modo adatto alla loro età. Vanno tutelati i loro bisogni speciali e le disposizioni giuridiche vigenti. In tal senso il manuale per l'assistenza si orienta alla legislazione vigente, ai principi della Convenzione sui diritti del fanciullo, al bene del minore⁹ e alla sua volontà, in linea con il suo grado individuale di sviluppo.

Il grado di occupazione dei centri federali d'asilo è soggetto a forti oscillazioni e dipende dal numero delle domande d'asilo presentate. Questo stato di cose vale anche per i RMNA, per cui il numero di RMNA da assistere in un CFA può variare repentinamente. Per tale motivo è necessario un impiego flessibile delle risorse (maggiori dettagli in merito nella parte IV cap. 1.2 e 1.3).

I RMNA hanno nei CFA diverse persone di riferimento. La competenza per l'assistenza quotidiana è in capo al team RMNA, composto da assistenti RMNA e specialisti con formazione socio-pedagogica. Inoltre a ogni RMNA è assegnato un rappresentante legale che funge anche da persona di fiducia ai sensi del diritto in materia di asilo. La SEM mette a disposizione un referente per i RMNA (P&A SEM). Nel CFA i RMNA interagiscono inoltre con addetti alla sicurezza, personale infermieristico, insegnanti e altri soggetti (elenco dettagliato dei soggetti e dei rispettivi ruoli nella parte IV cap. 7).

La direzione del CFA delega i compiti quotidiani in ambito educativo e assistenziale ai dipendenti della SEM o al personale addetto all'assistenza nel CFA (di norma agli specialisti con formazione socio-pedagogica). Alcuni compiti possono essere delegati alla persona di fiducia. Tutto questo è consegnato in un elenco delle deleghe¹⁰.

⁹ L'art. 3 della Convenzione ONU sui diritti del fanciullo sancisce che "in tutte le decisioni relative ai fanciulli, [...] l'interesse superiore del fanciullo deve essere una considerazione preminente". I concetti di "bene del minore" (Kindeswohl, bien de l'enfant) e "interesse superiore del fanciullo" (übergeordnetes Kindesinteresse, intérêt supérieur de l'enfant) assumono lo stesso significato nella prassi consolidata delle autorità svizzere. Anche in questo piano sono utilizzati come sinonimi.

Si precisa in merito che si usa il termine fanciullo in senso giuridico. Dal punto di vista della psicologia dello sviluppo, i minori di età compresa tra i 12 e i 17 anni sono adolescenti.

¹⁰ Elenco delle deleghe allegato

4 Struttura del manuale per l'assistenza

Il presente documento è così suddiviso:

- In una prima parte (sezione II) si presentano le **direttive socio-pedagogiche e psicologico-educative** che fungono da base per un'assistenza e una protezione dei RMNA adatte ai minori e alla loro età.
- Nella seconda parte (sezione III) si definiscono dei riferimenti concreti sotto forma di **istruzioni operative** per il lavoro (socio-pedagogico) con i RMNA durante le diverse fasi della loro permanenza nel CFA.
- Nella terza parte (sezione IV) si forniscono delle **direttive operative**.
- L'allegato 1 (sezione V) contiene gli **strumenti di lavoro** per attuare le direttive.
- L'allegato 2 (sezione VI) contiene i **documenti di base** e i **riferimenti bibliografici di approfondimento** di cui ci si è avvalsi per redigere il manuale.

II DIRETTIVE SOCIO-PEDAGOGICHE E PSICOLOGICO-EDUCATIVE

1 Un approccio incentrato sui RMNA

I richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati sono bambini e giovani di età inferiore ai 18 anni che, per diverse ragioni, si sono allontanati dal loro ambiente familiare e culturale di origine, e che hanno presentato domanda di protezione in Svizzera, senza una persona che eserciti la potestà di genitore.

Per ciò che riguarda il manuale per l'assistenza, i RMNA possono essere così definiti:

- **«non accompagnati»:** i RMNA sono in Svizzera senza persone che esercitano la potestà di genitore o sono responsabili della loro educazione. I rapporti con i genitori, la famiglia e il Paese di origine sono interrotti, temporaneamente o in via permanente;
- **«minorenni»:** si distingue dal punto di vista giuridico tra persone minorenni e maggiorenni. Nello sviluppo di un giovane, il periodo che va dai 12 ai 18 anni rappresenta un momento della vita che comporta profondi mutamenti fisiologici, psicologici e intellettivi e quindi un cambiamento dei bisogni;
- **«richiedenti l'asilo»:** la maggior parte dei richiedenti l'asilo fugge da crisi politiche, economiche e sociali. Molti hanno dovuto affrontare situazioni traumatiche nel loro Paese d'origine e durante la fuga. Le circostanze del loro viaggio comportano uno speciale pericolo in relazione alla tratta di esseri umani, a ulteriori forme di sfruttamento, criminalità organizzata e altre attività illegali.

Malgrado le differenze che esistono tra i singoli casi, i RMNA condividono queste caratteristiche:

- I RMNA sono nel CFA senza genitori. Se da una parte manca quindi la presenza di una figura genitoriale, dall'altra è possibile che l'ambiente familiare nel Paese d'origine eserciti comunque sui questi giovani una forte pressione ad avere successo. Talvolta questo comporta pressioni fatte affinché paghino i debiti contratti per il viaggio e sostengano finanziariamente nel corso del tempo la famiglia nel Paese d'origine.
- I RMNA portano con sé diverse impressioni ed esperienze che ne influenzano il comportamento sociale. Spesso portano già sulle spalle il carico di un viaggio più o meno lungo e difficile ed esperienze traumatiche durante la fuga, che possono tradursi in disturbi comportamentali o problemi psichici, transitori o permanenti (comportamento impulsivo, disturbi del sonno, autolesionismo ecc.). Alcuni di questi ragazzi si sono adattati a strategie (di sopravvivenza) che non sempre si conciliano con i principi della convivenza basata sul rispetto.
- Spesso i RMNA affrontano con cautela e in parte anche con sospetto e resistenza le esperienze nuove e nuove persone di riferimento.
- I RMNA provengono di norma da Paesi con altre culture e abitudini. La concezione della vita che portano con sé cozza con la realtà di qui.
- La maggior parte dei RMNA proviene da zone in cui si parla una lingua diversa e (ancora) non capiscono o capiscono poco le nostre lingue.
- Lo sviluppo durante l'adolescenza è un processo che avviene a ritmi diversi; ci sono grandi differenze a livello di crescita e del tempo che essa richiede. A seconda dell'età, i RMNA al momento del loro arrivo possono essere in piena pubertà e questo rende più complesso e anche più impegnativo relazionarsi e lavorare con loro.
- I RMNA fanno nella maggioranza dei casi che un soggiorno prolungato in Svizzera dipende da una valutazione attenta e può richiedere molto tempo. Questo dato di fatto può essere fonte di ulteriore incertezza e di tensione.

1.1 Obiettivi dell'assistenza ai RMNA nei CFA

L'assistenza durante la permanenza nel CFA ha lo scopo immediato di dare ai RMNA sicurezza emozionale e materiale e stabilità, nonché di sostenerli nel gestire la pressione della procedura d'asilo.

A breve e medio termine sono inoltre prioritari questi obiettivi:

- sviluppo della capacità dei RMNA di assolvere compiti,
- promozione e sviluppo di competenze sociali e pratiche,
- adeguamento e partecipazione alla comunità.

L'assistenza ai RMNA nei CFA si orienta quindi per obiettivi ai tre pilastri della protezione, promozione e partecipazione della «Strategia per una politica svizzera dell'infanzia e della gioventù» del Consiglio federale del 2008, derivati dalla Convenzione ONU sui diritti del fanciullo del 1989.

1.2 Ruolo del team di assistenza ai RMNA

Il team di assistenza ai RMNA è composto da assistenti RMNA e specialisti con formazione socio-pedagogica, oltre che dal personale di assistenza notturna. Il team è responsabile dell'assistenza quotidiana dei RMNA e quindi dell'attuazione delle disposizioni del presente manuale.

Agli specialisti con formazione socio-pedagogica è inoltre assegnato il ruolo di persone di riferimento. Durante la permanenza nel CFA ogni RMNA è affiancato da un collaboratore specializzato con formazione socio-pedagogica come **persona di riferimento**. Compatibilmente con la composizione del team di assistenza ai RMNA, si terrà conto del desiderio del ragazzo di avere una persona di riferimento del suo stesso genere o dell'altro genere. Inoltre il compito della persona di riferimento consiste nell'osservare in modo specifico i RMNA, tenere colloqui individuali e individuare il bisogno di sostegno.

Gli assistenti RMNA supportano gli specialisti con formazione socio-pedagogica e realizzano il programma di attività. Fungono da referenti dei RMNA per le questioni quotidiane. I ruoli del team di assistenza ai RMNA sono meglio descritti nella parte IV, capitolo 6.

La visione alla base del lavoro con i bambini e gli adolescenti è quella della **relazione pedagogica**. È fondamentale instaurare un rapporto di fiducia tra addetto all'assistenza e RMNA, che inizialmente il più delle volte è unilaterale giacché i ragazzi hanno bisogno di un po' di tempo per avvicinarsi gradualmente. L'addetto all'assistenza ai RMNA, in quanto soggetto adulto all'interno del rapporto, ha una speciale responsabilità in ragione della sua esperienza di vita e della sua specializzazione. Tale responsabilità include il fatto di assicurare che vi sia un giusto equilibrio tra prossimità e distanza. È inoltre importante che gli assistenti mostrino comprensione verso la situazione dei RMNA.

1.3 L'atteggiamento pedagogico di base

L'intervento pedagogico nell'assistenza ai RMNA si basa sulla stima, l'attenzione e il rispetto e su un atteggiamento di base funzionale all'espressione delle idee, delle competenze e delle possibilità di bambini e adolescenti, così sintetizzabile¹¹:

- Ogni persona è unica. I bambini e i giovani si distinguono per grado di sviluppo, velocità di apprendimento, interessi e bisogni.
- I bambini e i giovani sono competenti. Essi vengono al mondo dotati di meccanismi congeniti di apprendimento e li sviluppano costantemente. Il processo di costruzione delle competenze può essere sostenuto dal personale di assistenza.
- I bambini e i giovani hanno la volontà e la capacità di apprendere. Gli addetti all'assistenza possono sostenere l'acquisizione di modalità esperienziali e comportamentali fungendo da esempio.
- I bambini e i giovani contribuiscono attivamente al proprio sviluppo. Essi sono persone autonome e scoprono e perseguono scopi e compiti per loro importanti. Gli obiettivi vengono definiti insieme: gli addetti all'assistenza possono assumere il ruolo di moderatori nella loro attuazione.
- Normalmente i bambini e i giovani, privati del sostegno familiare e di un'istruzione scolastica in ragione di circostanze esterne, hanno speciali esigenze. Il lavoro socio-pedagogico è finalizzato a migliorare e far superare le condizioni di vita negative.

A livello di metodo, nel lavoro socio-pedagogico prevale l'applicazione di approcci operativi. In tutti gli approcci metodologici si concorda sul fatto che ogni azione deve basarsi su e presupporre un atteggiamento deontologico condiviso, volto al consenso con tutti i soggetti coinvolti nella risoluzione dei problemi. Si adotta in generale un approccio orientato alla risoluzione.

1.4 I principi della gestione dei RMNA

Il lavoro socio-pedagogico¹² inizia con la rilevazione del soggetto. La rilevazione costituisce la premessa del successivo intervento educativo. È importante riconoscere innanzitutto l'individualità di ogni persona e quindi rilevarla (= **individualizzazione**). Non bisogna trattare tutti allo stesso modo. Si tratta di operare con un approccio situativo e differenziato (= **differenziazione**), basandosi sempre sulle risorse disponibili di ciascun ragazzo.

L'inclusione considera le differenze individuali come la normalità e non suddivide in gruppi.

È importante che le condizioni quadro siano tali da consentire uno sviluppo ottimale per tutti i RMNA e che essi possano partecipare appieno e con pari diritti a tutti i processi.

11 Basato su Hagemann (a cura di), Pädagogik/Psychologie für die sozialpädagogische Erstausbildung, capitolo 1: Das Bild vom Kind e Hobmair (a cura di), Pädagogik.

12 In questo manuale per l'assistenza, il lavoro socio-pedagogico comprende anche il lavoro del personale addetto all'assistenza ai RMNA e l'assistenza notturna. Il termine si riferisce quindi ai principi e alle direttive operative e non al profilo formativo degli assistenti.

I principi riportati di seguito, inerenti alla gestione dei RMNA, sono stati formulati dalla Fondazione svizzera del servizio sociale internazionale¹³ e sono rilevanti ai fini dell'assistenza nel CFA:

- Il minore deve essere sempre considerato nella sua unicità e trattato con rispetto.
- Va rispettato il diritto del giovane alla riservatezza e alla protezione della privacy.
- Si deve costruire un rapporto basato sull'empatia nei confronti dei giovani.
- Il dialogo e la fiducia reciproca rivestono la massima importanza.
- Il giovane deve capire le informazioni che riceve. Questo va sempre verificato.
- Bisogna tenere conto della speciale situazione del giovane come persona in evoluzione; la dimensione educativa deve essere sempre prioritaria, durante tutta la procedura di assistenza.
- Bisogna dare ai giovani protezione e sicurezza, in modo che possano svilupparsi in un modo adatto alla loro età.
- Al centro dell'assistenza deve esserci l'interesse superiore del minore.

1.5 Diritti e doveri dei RMNA

I RMNA hanno diritti e doveri, come tutte le persone.

A) Diritti

a) Attività generale

I RMNA capaci di discernimento agiscono nei seguenti ambiti autonomamente, vale a dire senza avvalersi di un rappresentante:

- conseguimento di vantaggi gratuiti (donazioni senza oneri o condizioni, accettazione di un legato ecc.);
- svolgimento di piccole incombenze della vita quotidiana (es. acquisto di generi alimentari in piccola quantità, acquisto di un biglietto singolo per il trasporto urbano, pagamento dell'ingresso in piscina);
- esercizio di diritti strettamente personali (diritto alla vita, consenso a interventi medici, diritti della personalità a sensi art. 28 segg. CC, diritti concernenti il nome, appartenenza religiosa, tatuaggi, appartenenza ad associazioni ecc.).

È capace di discernimento ogni RMNA al quale non manchi per l'età infantile la capacità di agire in modo ragionevole.

La capacità di discernimento è composta da due elementi: da un canto un elemento intellettuale, vale a dire la capacità di capire il senso, l'utilità e gli effetti di una determinata azione, dall'altro un elemento concernente la volontà e il carattere, ossia la capacità di agire secondo la propria libera volontà conformemente a tale comprensione.

La capacità di discernimento è sempre relativa: non dev'essere valutata in astratto, ma con concreto riferimento a una determinata azione nel momento in cui la si compie, tenuto conto della sua natura giuridica e importanza.

¹³ Fondazione svizzera del servizio sociale internazionale, Handbuch zur Betreuung unbegleiteter Minderjähriger in der Schweiz. Praxisorientierter Leitfaden für Fachleute, 2016

Non esiste quindi una soglia fissa d'età a partire dalla quale un RMNA è capace di discernimento. Fa invece fede la sua maturità in rapporto all'azione da compiere.

Con le loro azioni i RMNA incapaci di discernimento non possono determinare un effetto giuridico.

b) Provvedimenti sanitari

I RMNA capaci di discernimento decidono autonomamente in merito ai provvedimenti sanitari che rappresentano prestazioni obbligatorie LAMal. Decidono in autonomia anche in merito ai provvedimenti sanitari che non rientrano nel catalogo delle prestazioni obbligatorie, anche se in questo caso la SEM può rifiutarsi di sostenere i costi in qualità di autorità competente in materia di aiuto sociale.

Nelle questioni mediche dev'essere sempre valutata caso per caso la capacità di discernimento di un RMNA, che è condizione necessaria affinché questo possa acconsentire *da solo* a un trattamento, tenendo conto dei problemi di salute causati o innescati dall'intervento. La capacità di discernimento di un paziente minorenni dev'essere pertanto analizzata nel concreto sulla scorta della sua capacità di comprendere il proprio problema di salute e di valutare le probabili conseguenze della sua decisione (intervento sì o no?). In tale analisi, che rientra nella sfera di responsabilità del medico curante, è necessario tenere conto dell'età del RMNA, del trattamento proposto e del fabbisogno terapeutico.

Quest'approccio concreto rende impossibile stabilire limiti d'età assoluti per la valutazione della capacità di discernimento di pazienti minorenni. Come regola approssimativa si può però assumere che un bambino piccolo non disponga della capacità di discernimento necessaria per la scelta di un trattamento medico, mentre si può supporre che un giovane che si sta avvicinando all'età adulta ne disponga. Nella fascia d'età intermedia la generale esperienza di vita non permette però di supporlo, poiché la capacità di discernimento del bambino dipende in misura sostanziale dallo stadio evolutivo che ha raggiunto.

I RMNA capaci di discernimento devono essere rappresentati in relazione a tutti i provvedimenti sanitari (escluse le emergenze). Questa funzione di rappresentanza non può essere svolta dalla persona di fiducia prevista dal diritto in materia di asilo o da impiegati della SEM o da terzi incaricati dalla SEM, ma dev'essere piuttosto coinvolta l'ARP. In casi di emergenza sono i fornitori della prestazione medica a decidere in merito al provvedimento sanitario necessario nei limiti delle pertinenti norme sanitarie.

B) Doveri

I doveri includono, oltre al rispetto del regolamento interno e all'obbligo scolastico o di frequenza di corsi di lingua, anche quello di comportarsi correttamente nei confronti degli altri RMNA, del team di assistenza e delle altre persone che soggiornano o lavorano nel CFA.

Rientrano nei doveri anche lo svolgimento di lavori domestici e la partecipazione alla struttura diurna obbligatoria (v. capitolo III.2.3). La persona di riferimento, dopo aver consultato la SEM, può ammettere delle eccezioni motivate (ad es. per una malattia o per disturbi post-traumatici). In situazioni di crisi acuta o al di fuori dell'orario di lavoro dei collaboratori della SEM, può decidere in merito alle eccezioni il team di assistenza ai RMNA, che le comunica tempestivamente agli specialisti P&A.

L'applicazione di regole e norme è uno strumento importante per dare ai RMNA punti fermi e una struttura nella vita di ogni giorno e serve alla loro educazione.

Solo chi conosce le regole può rispettarle. Il regolamento interno e gli altri doveri devono essere quindi comunicati e spiegati ai RMNA all'inizio del loro soggiorno nel CFA, tenendo conto della loro età e della loro situazione personale. Le regole e le spiegazioni vengono ripetute tutte le volte che serve.

I RMNA devono conoscere anche le sanzioni che intervengono se ci si comporta in modo contrario alle regole. Chi non rispetta le regole viene sanzionato in base al regolamento sulle sanzioni ai RMNA (vedere capitolo III.2.13). È importante che le infrazioni alle regole siano sempre punite secondo un criterio di proporzionalità, tenendo conto della situazione individuale e che, in caso di violazioni, si organizzi sempre un colloquio con i RMNA coinvolti.

1.6 Differenziazione per fasce di età

I gruppi di RMNA non sono omogenei per età. Essi includono da una parte dei bambini e dall'altra degli adolescenti, che hanno già le esigenze dei giovani adulti.

Assistere bambini e adolescenti dai 12 ai 17 anni, in modo adatto alla loro età, impone delle differenziazioni in base alle rispettive fasi di sviluppo.

Per l'assistenza e per regolamentare specifiche situazioni della quotidianità (ad es. struttura diurna, colloqui), nel presente manuale si distingue tra RMNA delle fasce d'età 12-14 anni e 15-17 anni. Normalmente la pubertà ha inizio a 12-14 anni. Questa fase è particolarmente impegnativa per le persone di riferimento, che devono comunque essere sempre pazienti e attente. In questa fase è necessaria un'assistenza intensa, che sostiene il processo di socializzazione. Le situazioni particolari devono essere tematizzate in incontri specifici.

Nel campo dell'obbligo scolastico, delle uscite e dei trasporti le suddivisioni in base all'età sono in parte diverse. Sono esplicitate per i singoli ambiti operativi, se ne deve tenere conto nel lavoro socio-pedagogico e vanno rispettate anche dai RMNA.

Inoltre ci sono anche RMNA per i quali sussistono dubbi circa la loro minore età e che vengono trattati in modalità ulteriormente differenziata (v. parte IV capitolo 2.4).

2 Problematiche specifiche

L'assistenza ai RMNA deve affrontare anche problematiche specifiche, di cui ci occupiamo brevemente nel prosieguo. È previsto di integrare e precisare i punti affrontati con approcci finalizzati a trovare una soluzione e raccomandazioni operative.

2.1 Bisogni speciali di RMNA traumatizzati

Gran parte delle persone che arrivano in Svizzera come richiedenti l'asilo hanno avuto esperienze traumatiche prima, durante o dopo la fuga dal loro Paese d'origine. Vivere (ripetutamente) situazioni pericolose, in assenza della possibilità di gestirle individualmente, fa sentire inermi e abbandonati e può sconvolgere la propria concezione di sé e del mondo¹⁴. Le traumatizzazioni in età infantile possono pregiudicare lo sviluppo di strutture e processi del cervello del minore e impedirne, in casi gravi, uno sviluppo adeguato in base all'età. Le traumatizzazioni si traducono a breve e medio termine in sintomi ed effetti che differiscono da individuo a individuo.

Il lavoro socio-pedagogico specifico può aiutare i RMNA che hanno subito esperienze dolorose a superare i traumi e le loro conseguenze. Questo richiede una competenza specifica e comporta delle problematiche ben precise per i collaboratori socio-pedagogici, i RMNA traumatizzati e gli altri RMNA del gruppo abitativo.

2.2 Rischio di dipendenza e tossicodipendenza

Durante l'adolescenza emergono molti fenomeni che possono essere visti innanzitutto come problematiche normali legate allo sviluppo. Tuttavia, sempre più giovani nel loro percorso verso l'età adulta presentano delle difficoltà che non di rado sfociano in comportamenti problematici come dipendenze, disturbi alimentari, autolesionismo e.s.

Spesso è all'inizio della pubertà che si comincia a fare uso di sostanze psicoattive. Il corpo, e in particolare il cervello, si sta sviluppando. Le fasi di crisi, che per alcuni giovani sono associate all'uso di sostanze, sono fenomeni normali legati a tale sviluppo. Bisogna però riconoscere e intervenire tempestivamente in caso di rischi di dipendenza, per evitare i pericoli legati all'abuso e le conseguenze negative per la salute del corpo e della mente. Prima si inizia a fare uso di sostanze, maggiore sarà il rischio di sviluppare modelli problematici di abuso e derivarne dei danni per la salute¹⁵.

Le dipendenze non sono però limitate alle sostanze ma possono manifestarsi anche sotto forma di dipendenze comportamentali (disturbi legati all'uso dei media, ludopatia ecc.). Una dipendenza comportamentale non ha principalmente effetti fisici ma, così come quella da sostanze, è caratterizzata da desideri improvvisi e perdita del controllo.

Nel gestire i RMNA, i collaboratori specializzati con formazione socio-pedagogica devono essere in grado di individuare tempestivamente e interpretare in modo corretto le situazioni difficili, i disturbi e i sintomi. L'intervento precoce deve avvenire d'intesa con Medic-Help e in collaborazione con i centri cantonali di consulenza nel settore delle dipendenze, per offrire sostegno alle persone interessate.

14 Gröschen, Christian (2008): Traumatisierung durch Krieg, Flucht und Migration. Der Stellenwert der Psychologie im Umgang mit Betroffenen.

15 Carta nazionale Rilevamento ed intervento precoce con i giovani, Ufficio federale della sanità pubblica UFSP.

2.3 La gestione di RMNA autori di reati

I collaboratori socio-pedagogici, tra delinquenza minorile e giustizia, possono contribuire al reinserimento sociale quando la delinquenza è la conseguenza della trascuratezza sociale. Questo implica la collaborazione tra gli esperti di diverse discipline e la loro valutazione. Devono essere elaborate insieme delle direttive e va valutata la fattibilità nel contesto del CFA.

2.4 Salute

L'Organizzazione mondiale della sanità definisce l'adolescenza come il periodo della vita che va dai 10 ai 20 anni di età. In questa fase non solo si matura fisicamente, diventando adulti, ma si diventa anche adulti autonomi e consapevoli delle proprie responsabilità attraverso uno sviluppo di tipo emozionale e psichico. I processi di maturazione fisica e psicosociale sono spesso sfalsati nel tempo, non solo tra giovani diversi ma anche nello stesso giovane. I processi ormonali e neurologici comportano che i giovani ricerchino spesso dei comportamenti a rischio, che possono ripercuotersi negativamente sulla loro salute fisica e mentale nel breve, medio e lungo termine.

Rientra quindi nel mandato dei collaboratori specializzati con formazione socio-pedagogica:

- sostenere i RMNA nello sviluppo delle competenze relative alla salute e alla vita,
- aumentare la consapevolezza in materia di salute, rischi per la salute e malattia,
- promuovere la consapevolezza del corpo,
- proporre e sostenere attività che promuovono la salute (sport ecc.),
- promuovere abitudini alimentari e di sonno sane,
- trasmettere metodi di gestione dello stress e rilassamento,
- riconoscere e osservare i problemi comportamentali dei RMNA.

Gli operatori socio-pedagogici fungono da primi referenti per i RMNA. Intendono la salute come benessere generale fisico, mentale e sociale e non solo nel senso dell'assenza di malattie. Comunque, per le questioni mediche i RMNA vengono mandati dal personale infermieristico. I RMNA possono anche rivolgersi direttamente e in qualsiasi momento al servizio specializzato Medic-Help (vedere in merito il capitolo IV.7.4).

3 Temi prioritari generali

Durante l'adolescenza, i giovani si misurano molto con loro stessi e con il loro contesto sociale. A seguire si elencano alcuni temi prioritari che possono essere di rilievo nel lavoro con gli adolescenti nel CFA e di cui ci si può occupare in workshop o colloqui di gruppo.

3.1 Educazione sessuale

La sessualità rappresenta una parte essenziale della vita, su cui possono tuttavia pesare dei tabù, a seconda delle origini culturali e familiari. Durante il loro processo di crescita, gli adolescenti hanno bisogno di ricevere informazioni e di confrontarsi sui temi della salute sessuale. Tali bisogni si differenziano maggiormente con l'aumentare dell'età.

Possibilmente si dovrebbe lavorare con operatori esterni che organizzano workshop sull'argomento. Se ciò non è possibile, l'argomento può essere affrontato in workshop organizzati in proprio o colloqui individuali.

A tale riguardo occorre tenere conto dei seguenti principi:

- i RMNA devono essere incoraggiati a tematizzare la sessualità;
- alle domande inerenti alla sessualità si dovrebbe rispondere con franchezza e professionalità, assicurando al contempo la necessaria distanza e garantendo la tutela dell'intimità di tutti i soggetti coinvolti;
- i workshop devono contribuire all'educazione sessuale dei RMNA con materiale informativo e colloqui;
- lo scopo consiste nel trasmettere ai RMNA un atteggiamento positivo verso la sessualità, basato sul rispetto, ma mettendo in luce anche rischi e pericoli;
- si dovrebbero informare i RMNA sui loro diritti in materia di sessualità (diritto alla sicurezza e all'integrità fisica, protezione dalla discriminazione, libertà decisionale in relazione a matrimonio e figli);
- Importanti sono le informazioni adeguate all'età sulle infezioni sessualmente trasmissibili e sulle questioni inerenti alla contraccezione;
- dev'essere consentito lo scambio con servizi specializzati e, secondo necessità, si devono coinvolgere partner esterni (ad es. centro sociale o workshop con mediatori culturali con un passato migratorio specificatamente formati);
- gli specialisti con formazione socio-pedagogica devono essere disponibili ad affrontare domande e problemi nel quadro di colloqui individuali.

3.2 Competenze interculturali

La competenza interculturale offre al singolo opportunità di vita e formazione ma è anche fondamentale per una convivenza pacifica e all'insegna del rispetto all'interno di una comunità e di una società multiculturali. Nel CFA i RMNA incontrano persone diverse per visione del mondo, valori, religione, formazione, istruzione e socializzazione. Questo può causare tensioni. Anche al di fuori del CFA un aspetto diverso può scatenare pregiudizi o persino discriminazioni.

Rientra nel mandato dei collaboratori specializzati con formazione socio-pedagogica,

- comunicare la diversità culturale come un arricchimento,

- promuovere la curiosità e l'apertura culturale tra i RMNA e contrastare le delimitazioni,
- affrontare il tema delle differenze e somiglianze nel gruppo e trasmettere ai RMNA l'esperienza che le differenze e le somiglianze non dipendono solo dalle origini e della nazionalità ma possono avere cause molteplici,
- sostenere la forza dell'io dei singoli RMNA e promuovere al contempo il senso del "noi",
- promuovere l'accettazione delle differenze e mostrare i limiti della propria concezione della diversità (trasmettere la competenza dell'alterità),
- sensibilizzare sulle diverse forme di discriminazione e sulle stigmatizzazioni multiple, analizzare in modo critico i pregiudizi e smantellarli attraverso esperienze nuove,
- informare i RMNA che non si possono tollerare espressioni e comportamenti discriminatori e informarli sui loro diritti e doveri in merito.

3.3 Sensibilizzazione rispetto ai pericoli in Internet

I cellulari che consentono di accedere a Internet sono un elemento fondamentale nella vita degli adolescenti. Offrono forme nuove di intrattenimento, comunicazione e scambio di informazioni e spesso rappresentano per i RMNA l'unica possibilità di mantenere i contatti con la famiglia nel Paese d'origine.

Al contempo, Internet e i media interattivi nascondono possibili abusi e pericoli per la salute e la sicurezza dei giovani.

Con l'aiuto di workshop o colloqui di gruppo si dovrebbe:

- informare i RMNA sui rischi insiti nell'utilizzo poco attento di Internet e sul pericolo del cyberbullismo, di essere sorvegliati e di subire molestie sessuali;
- parlare delle challenge in rete (happy slapping ecc.) ed evidenziare i pericoli che aderire a esse comporta;
- dire loro che possedere e diffondere materiale (pedo)pornografico è un reato e che questa fattispecie penale riguarda anche il proprio cellulare;
- parlare del pericolo della dipendenza da Internet.

Limitando il tempo di accesso a Internet, gli specialisti con formazione socio-pedagogica dovrebbero far sì che i rischi connessi si riducano. (Gli orari di interdizione vanno gestiti in modo diverso a seconda delle condizioni specifiche dell'edificio e dell'accesso WLAN nella sezione RMNA del CFA in questione). Si dovrebbe inoltre vigilare per capire se un RMNA perde il controllo del tempo che trascorre in Internet o vede il mondo online come una possibilità di fuga dai problemi reali.

I RMNA a rischio di dipendenza da Internet dovrebbero essere aiutati a sostituire le interazioni in Internet con altre possibilità di organizzazione attiva del tempo libero.

4 Metodi del lavoro socio-pedagogico

Nel lavoro socio-pedagogico con i richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati, il team di assistenza ai RMNA si confronta con le persone, situazioni, sfide e problematiche più diverse. I metodi del lavoro sociale nell'ambito dei centri federali d'asilo sono quindi vari e dipendono dalle specifiche condizioni quadro, dai soggetti interessati e dalle relative finalità. Ne consegue che in definitiva si può stabilire quale metodo applicare solo caso per caso. La scelta dei metodi rientra nei compiti dei collaboratori specializzati con formazione socio-pedagogica e/o della direzione dell'ambito specialistico Pedagogia sociale.

Tutti i metodi del lavoro socio-pedagogico professionale devono però essere accomunati da queste caratteristiche:

- sono il frutto di una precedente riflessione, hanno un fondamento nella pedagogia e nella psicologia dell'educazione e sono chiari,
- le prestazioni sociali riferite alla persona sono fornite a diretto contatto e in collaborazione con i RMNA. Si tratta quindi di garantire la partecipazione dei RMNA al processo di aiuto («co-produzione») e di rispettarne il più possibile l'autonomia,
- presentano le norme ai giovani in modo che i RMNA, con le loro possibilità, possano familiarizzare con esse¹⁶.

La scelta dei metodi del lavoro socio-pedagogico con i RMNA nei centri federali d'asilo si basa sulle direttive interne della SEM e dei fornitori di prestazioni Assistenza. Nell'attuare i collaboratori socio-pedagogici godono di autonomia decisionale in funzione della specifica situazione e sono prioritarie la finalità socio-pedagogica e la credibilità nella gestione dei RMNA.

4.1 Metodi del lavoro di gruppo

Il lavoro di gruppo rappresenta una parte essenziale del programma giornaliero e settimanale dei RMNA (v. capitolo III.2.3). Le attività comuni sono orientate ai seguenti obiettivi di ordine superiore:

- consolidamento della comunità attraverso l'esperienza del senso del noi, della solidarietà, della «cura» reciproca e del calore emozionale,
- sviluppo di comportamenti sociali, capacità di agire sociale e capacità di gestire i conflitti (apprendimento sociale),
- apprendimento di contenuti attraverso il coinvolgimento e le esperienze,
- gestione collettiva di questioni comuni.

A seconda della forma assunta dal lavoro di gruppo, possono passare in primo piano degli obiettivi parziali diversi: i colloqui di gruppo tematizzano le esperienze di ogni giorno e forniscono ai RMNA degli spunti su come gestire (meglio) determinate situazioni. I giochi servono a esercitare le competenze sociali. Le competizioni rafforzano il senso della correttezza ma fanno leva anche sulla voglia di riuscire. La pedagogia esperienziale all'aperto (gite e visite avventura) pone al centro il confronto attivo con un ambiente o un compito da svolgere ed è in grado di acuire la consapevolezza della natura o della cultura. La pedagogia interculturale promuove il confronto con elementi di culture estranee alla propria.

¹⁶ Hans Thiersch, citato da Michael Galuske, v. capitolo VI (allegato 2).

Nel lavoro di gruppo i collaboratori specializzati con formazione socio-pedagogica fungono da

- **guide del gruppo:** definiscono le regole del lavoro di gruppo e concordano con i RMNA il rispetto delle regole,
- **motivatori:** partono dalla situazione del gruppo in quel momento (lavoro orientato alle risorse) e ne promuovono lo sviluppo attraverso degli stimoli,
- **moderatori:** sfruttano la dinamica di gruppo e mediano tra i membri del gruppo quando l'auto-organizzazione arriva ai propri limiti,
- **sorveglianti:** fissano dei limiti che hanno delle giustificazioni educative se è a rischio il rispetto degli accordi.

4.2 Gestione dei colloqui individuali

I colloqui individuali con la persona di riferimento sono una componente fissa dell'assistenza ai RMNA, così come i colloqui di gruppo (vedere capitolo III.2.8).

La gestione dei colloqui è orientata alle risorse e alle soluzioni ed è incentrata sulla persona:

- I colloqui sono orientati alla collaborazione e a risolvere insieme i problemi.
- Si basano sulla valorizzazione dei RMNA da parte della persona di riferimento. I fattori che entrano in campo sono l'autenticità (congruenza), l'accettazione e l'empatia.
- A seconda del grado di sviluppo dei RMNA, la persona di riferimento riconosce e tematizza il fatto che esiste un mondo esperienziale soggettivo e rispetta l'esperienza e il punto di vista dei RMNA. La persona di riferimento è consapevole, in particolare, delle differenze culturali e si adopera per condurre i colloqui con un approccio transculturale.
- In occasione di ogni colloquio si tiene conto delle risorse dei RMNA.
- Il colloquio viene condotto in modo parzialmente standardizzato, seguendo il modello, e in modo esplorativo.
- Nei colloqui individuali si definiscono gli obiettivi per i RMNA. La formulazione degli obiettivi segue il metodo SMART (specifici, misurabili, accattivanti, realistici, orientati ai termini¹⁷).
- Dopo il colloquio di entrata, ogni successivo colloquio fa riferimento ai precedenti e tiene conto, oltre che della situazione dei RMNA in quel momento, anche delle finalità dei colloqui precedenti.
- La persona di riferimento si contraddistingue per la propria pazienza.
- La persona di riferimento pratica l'ascolto attivo.
- La persona di riferimento formula domande utili. I perché sono noiosi, le domande controverse sono limitative e quelle suggestive irritano, senza lasciare spazio a nuove risposte. Le domande chiuse hanno senso solo quando si vuole avere una conferma. Le domande aperte invece offrono tante informazioni e risposte. Possono risultare altrettanto utili le domande orientative, che riconducono al tema in questione,

¹⁷ Widulle, Wolfgang (2011), Arbeitshilfen und Trainingsmaterialien zum Lehrbuch „Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit“ fornisce strumenti utili in relazione al metodo SMART.

oppure le domande di confronto, che evidenziano le contraddizioni nelle affermazioni fatte e mettono i RMNA di fronte alle discrepanze.

- La persona di riferimento sopporta anche il silenzio.
- La persona di riferimento esercita un'influenza mirata ma anche discreta, secondo il principio dell'«aiutami a fare da solo»¹⁸.
- Ci si concentra sulla testa (competenza specialistica come segno distintivo di professionalità), sul cuore (competenza sociale o dei sentimenti), sulla mano (fare assieme, mostrare, essere d'esempio)¹⁹.

I colloqui al momento dell'entrata, quelli intermedi e quelli in uscita hanno una durata massima predefinita. La persona di riferimento può e deve concludere o fermare il colloquio. Può annotarsi elementi importanti per il colloquio successivo e non si giustifica per il fatto di porre fine al colloquio. Presta però attenzione affinché i processi emozionali giungano a compimento.

I colloqui individuali sono documentati in base al modello della SEM, nel quadro della gestione dei casi (cfr. capitolo II.4.6).

4.3 Gestione dei disturbi comportamentali

Le situazioni in cui i RMNA si oppongono in modo ostinato, ripetuto e/o costante alle regole sono molto gravose per il team di assistenza ai RMNA e per i ragazzi che adottano comportamenti conformi alle regole. Questi ultimi rappresentano generalmente la maggioranza dei RMNA alloggiati in un CFA e non devono sostanzialmente subire le conseguenze negative che derivano dal comportamento renitente di singoli individui o di una minoranza.

I disturbi comportamentali, come ad esempio l'incapacità di regolare le emozioni, le difficoltà nel controllare gli impulsi, le problematiche nel gestire le richieste o un comportamento sociale inadatto devono essere osservati dai collaboratori con formazione socio-pedagogica e tematizzati nel colloquio individuale con i RMNA. L'approccio include metodi di intervento e di prevenzione e mira, come principio, a raggiungere una condizione favorevole con la persona in questione attraverso un'assistenza serrata.

Le situazioni critiche o che sembrano senza via d'uscita vanno comunicate ai collaboratori P&A competenti, procedendo immediatamente a una segnalazione se si sospettano pericoli per la persona stessa o per gli altri.

4.4 Prevenzione della violenza

Il rispetto nei rapporti con gli altri e il rifiuto della violenza nel CFA presuppongono che tutti coloro che hanno a che fare con l'assistenza ai giovani si comportino di conseguenza (collaboratori, servizi di sicurezza, parenti e/o altre persone di riferimento significative, autorità ecc.).

La violenza implica situazioni che nuocciono alle persone a livello fisico o psichico o che sono lesive dei loro diritti fondamentali, in cui si danneggiano o distruggono delle cose o in cui le persone stesse si fanno del male. Le violazioni dei confini e la violenza possono rimanere a lungo latenti o emergere a un certo punto in modo dirompente.

¹⁸ Ellenrieder, F. (2012). Maria Montessori - "Hilf mir, es selbst zu tun!". Monaco di Baviera: GRIN Verlag.

¹⁹ Pestalozzi, J.H. (1801). Wie Gertrud ihre Kinder lehrt: Ein Versuch den Müttern Anleitung zu geben, ihre Kinder selbst zu unterrichten. Berna e Zurigo: Heinrich Gessner.

Si distinguono queste forme di violenza:

- **violenza verbale** nei confronti degli altri, in cui ci si serve di parole irrispettose, offensive, umilianti e degradanti. Questo include anche le espressioni xenofobe, razziste e misogine/misandriche;
- **violenza fisica** in cui si nuoce o si fa del male a un'altra persona ricorrendo alla potenza e alla forza fisica, o anche a sé stessi (strategie autolesionistiche di coping);
- **violenza psichica** nei confronti degli altri, tormentandoli a livello mentale o facendo pressione a livello emozionale e/o ricattando o emarginando un membro del gruppo;
- **danni alle cose** usando la potenza fisica e la forza.

La prevenzione della violenza comprende tutte le forme di prevenzione e intervento che servono e/o contribuiscono a impedire o mitigare i comportamenti aggressivi che possono generare violenza. Esse includono questi livelli:

- La **prevenzione primaria** è volta a impedire che insorgano comportamenti che possono generare violenza e cerca di intervenire prima che determinate difficoltà nel gestire la violenza si palesino.
- La **prevenzione secondaria** interviene quando comincia a delinearsi in determinati soggetti una propensione alla violenza.
- La **prevenzione terziaria** serve a contenere escalation di situazioni nelle quali si sono verificati atti violenti (vedere capitolo II.4.5).

Nella quotidianità del lavoro socio-pedagogico con i RMNA nei CFA, i passaggi dalla prevenzione primaria alla secondaria e alla terziaria sono fluidi perché ogni forma di prevenzione costituisce sempre anche un intervento. Tuttavia, ciò che accade ogni giorno al centro rientra principalmente nell'ambito della prevenzione primaria e secondaria.

4.4.1 Livello di intervento primario

Il livello di intervento primario avviene tempestivamente, nel quotidiano, come reazione diretta a situazioni «brutte» ma che non sono essenzialmente pericolose. Ciò può verificarsi quando i RMNA si mancano di rispetto a tavola, provocano, «si punzecchiano» o quando si tirano per i vestiti, sbattono le porte o rispondono in modo sfacciato.

Le possibili strategie di intervento mirano a dare un segnale ben definito, chiarendo nel corso del colloquio cosa significhi superare i limiti, esaminando il concetto di violenza e sviluppando con i RMNA dei comportamenti alternativi. Si invitano i RMNA a mettere maggiormente in atto ciò che già funziona.

Questo processo di apprendimento viene promosso attraverso l'osservazione mirata e il feedback sulle situazioni positive.

A seconda delle situazioni, si può ricorrere a queste misure:

- concludere accordi speciali ricorrendo a un sistema di bonus e creare incentivi per comportamenti non violenti,
- tutelare colpevoli e «vittime» per limitare i danni,
- spostare i RMNA in luoghi separati, finché gli animi si sono calmati (ad es. imponendo di restare per un certo periodo in camera [«time out»]).

4.4.2 Livello di intervento secondario

Al livello secondario di intervento è opportuno marcare una pausa evidente. Sia l'intervento che la risoluzione del conflitto devono essere visibili e percettibili. Si esplicita una possibile conseguenza, sanzione o riparazione.

Questo può risultare necessario quando i RMNA parlano male di altri, denigrano verbalmente o insultano gli altri ospiti o i collaboratori, minacciano gli altri assumendo posture intimidatorie, infrangono le regole che sono state stabilite, non rispettano prossimità e distanze, prendono senza permesso i vestiti del compagno di stanza o mostrano in altro modo di volersi appropriare delle cose altrui.

Anche in questo caso si possono adottare per prima cosa le misure del livello di intervento primario. In più si possono applicare queste misure:

- tenere un colloquio sul conflitto orientato alla sua risoluzione, se possibile facendo intervenire i collaboratori socio-pedagogici che non sono rimasti coinvolti nel conflitto stesso,
- esplorare la situazione con un approccio empatico, senza analizzare nel dettaglio quanto accaduto e senza definire la questione della colpa,
- costruire con i RMNA nuovi modelli comportamentali e/o opzioni per il futuro: chiarire con i RMNA cosa dovrebbero fare di diverso gli assistenti in una situazione simile per impedire che si superi di nuovo il limite,
- tematizzare il rispetto delle regole e la prevenzione della violenza in futuro,
- elaborare i passaggi da compiere per riappacificarsi o porre rimedio facendo dire al «colpevole» stesso cosa può fare a questo scopo.

4.4.3 Livello di intervento terziario

Il confine tra il livello terziario di intervento, teso a prevenire la violenza, e l'intervento in una situazione di crisi è labile. Quando gli atti violenti compiuti dai RMNA si ripetono o denotano un'escalation, all'intervento nella situazione di crisi fanno seguito le misure terziarie di prevenzione.

4.5 Intervento in una situazione di crisi

Non sempre è possibile evitare situazioni di crisi²⁰, malgrado le misure di prevenzione intraprese, e i collaboratori specializzati con formazione socio-pedagogica devono essere formati per far fronte a tali crisi. L'obiettivo dell'intervento distensivo in una situazione di crisi è sempre quello di interrompere una dinamica di crisi in aggravamento e proteggere tutti i soggetti coinvolti da danni psichici e fisici.

I collaboratori con formazione socio-pedagogica e gli addetti all'assistenza ai RMNA hanno il compito di porre dei limiti chiari e immediati nella gestione di comportamenti che comportano violenza. Questi limiti intervengono quando si sono esaurite la disponibilità e la capacità di ascolto e osservazione e quando c'è il rischio che si verifichino o si sono già verificate lesioni concrete dell'integrità delle persone o danni alle cose.

È importante vedere la persona con le sue paure, le sue esigenze e i suoi sentimenti (come angoscia, rabbia, stress, frustrazione, sovraccarico) dietro l'aggressione rivolta contro sé stessi o gli altri e fare capire questo ai RMNA. Questo atteggiamento empatico

²⁰ Per crisi si intendono qui situazioni inattese, acute e minacciose per i RMNA e/o il loro ambiente. Questo capitolo non ha per oggetto le crisi che derivano da situazioni di vita legate allo sviluppo, come ad es. la pubertà o i traumi legati in modo specifico alla fuga.

può aprire la strada a un colloquio chiarificatore con il singolo individuo (ad es. situazioni di angoscia) o col gruppo (in caso di conflitti).

A seconda della situazione di crisi vanno intraprese misure idonee e concrete:

- Nei casi di **atti di violenza lieve** bisogna separare e calmare le parti in conflitto. Vanno fatti intervenire nella situazione di crisi, se possibile, degli interpreti; subito dopo, lo sport rappresenta una possibilità di distensione, per «depotenziare» i RMNA.
- Nei casi di **atti di violenza grave** è prioritaria la protezione personale. Per questo vanno coinvolti i collaboratori del fornitore di prestazioni Sicurezza e, quando serve, la polizia. Dopo che è tornata la calma si può procedere come nel caso degli atti di violenza lieve.
- Nelle **emergenze di carattere medico-psichiatrico** (scompenso psichico, rischio di suicidio) è necessario coinvolgere immediatamente degli specialisti (psichiatra d'urgenza, polizia).

A seconda della gravità e/o del tipo di azione violenta deve essere subito fatta una segnalazione alla direzione P&A, dopo aver consultato e d'intesa con il collaboratore specializzato con formazione socio-pedagogica di turno. In casi gravi è possibile che per valutare l'ulteriore potenziale di rischio ci sia bisogno di un altro accertamento con un consulto psicologico o psichiatrico immediato.

Dopo l'intervento e dopo che la crisi in questione è stata risolta, i collaboratori con formazione socio-pedagogica tematizzano la situazione con i RMNA coinvolti. L'obiettivo è chiarire le cause e le motivazioni dei comportamenti aggressivi e impedire un'altra escalation. Oltre a contenere i danni diretti, va data ai giovani la possibilità, in particolare, di sperimentare o fare proprie nuove strategie comportamentali. I RMNA devono sentirsi incoraggiati a scoprire e prendere sul serio le loro stesse competenze e imparare il valore delle soluzioni che elaborano loro stessi.

In linea di principio, si deve cercare di fare una prima rielaborazione dell'accaduto con i RMNA entro 24 ore. La rielaborazione finale può avvenire dopo la riunione del team, coinvolgendo la persona di riferimento.

4.6 Gestione dei casi, tenuta del dossier e archiviazione

Un case management sostenibile nel lavoro socio-pedagogico richiede che i dossier siano tenuti in modo scrupoloso. Serve per tenere traccia delle risorse e dello sviluppo dei RMNA e per pianificare attivamente l'ulteriore sostegno.

Un dossier tenuto accuratamente comprende le registrazioni cronologiche delle necessità di sostegno e promozione, degli obiettivi concordati con i RMNA, dei loro desideri e prospettive ma anche delle loro problematiche e paure, nonché delle persone di contatto coinvolte. Ogni iscrizione nel dossier è provvista di data e nome della persona che effettua l'inserimento.

I contenuti del dossier sono il risultato delle osservazioni dei collaboratori socio-pedagogici, dei colloqui individuali con i RMNA, delle discussioni dei casi e di situazioni particolari come ad esempio le «scomparsate non controllate» o altre gravi violazioni delle regole.

Il dossier è tenuto su supporto digitale e deve comportare il minore dispendio amministrativo possibile. I dossier devono essere mantenuti aggiornati.

In base all'obbligo di conservazione dei documenti socio-pedagogici e in virtù delle norme vigenti, una copia del dossier socio-pedagogico è archiviata nel CFA.

III FASI DELL'ASSISTENZA NEI CFA

Il periodo di permanenza nel CFA può essere suddiviso in tre fasi principali:

1. Prima fase: arrivo
2. Seconda fase: permanenza nel CFA («alloggio e assistenza»)
3. Terza fase: partenza dal CFA e commiato

1 Prima fase: arrivo

Obiettivo: i RMNA devono sentirsi accolti nella casa, acquisire familiarità e conoscere anche gli altri RMNA e il personale. Devono inoltre abituarsi alla vita quotidiana nel CFA e farsi una prima idea delle norme e regole vigenti in Svizzera. Si devono infine individuare le esigenze mediche urgenti.

Per raggiungere questo obiettivo si intraprendono questi passi:

- All'entrata nel CFA si tiene un breve colloquio di benvenuto. Si mostrano poi gli spazi del CFA facendo un giro di visita e si forniscono le prime informazioni sulla sua organizzazione. Si fa una distinzione tra ciò che il RMNA deve sapere subito e le informazioni che saranno fornite nei giorni successivi. L'obiettivo è non sovraccaricare di stimoli.
- La persona appena arrivata viene presentata agli altri RMNA alloggiati nel CFA.
- È possibile che un RMNA «esperto del centro» e che parla la lingua del neoarrivato aiuti l'assistente durante il giro di visita.
- Entro le prime 72 ore avviene il colloquio di entrata, possibilmente con la persona di riferimento (collaboratore socio-pedagogico). Nel colloquio di entrata ci si dovrebbe avvalere di un servizio d'interpretariato telefonico, poiché è fondamentale che il RMNA comprenda bene le informazioni importanti. Qualora il servizio d'interpretariato non fosse disponibile, si può ricorrere anche a un interprete in loco o il colloquio si può eventualmente tenere in inglese. Se in occasione del colloquio di entrata si verificano problemi di comprensione a causa di carenze nella traduzione, bisogna tenere il più presto possibile un altro colloquio con un interprete.
- La persona di riferimento documenta il colloquio di entrata usando il modulo apposito.
- In questa fase hanno luogo obbligatoriamente l'informazione sanitaria d'entrata (ISE) e, facoltativamente, la prima consultazione sanitaria (PCS) da parte del servizio specializzato in ambito medico Medic-Help.

2 Seconda fase: permanenza nel CFA, «alloggiamento e assistenza»

Obiettivo: si permette ai RMNA di integrarsi gradualmente e si crea un ambiente stabile affinché essi riescano a gestire la procedura d'asilo. Si accompagnano i RMNA nella vita di ogni giorno. I RMNA devono sentirsi al sicuro, (ri)abituarsi a un'impostazione strutturata delle giornate e delle settimane e alla convivenza in una comunità abitativa basata sul rispetto. I RMNA dovrebbero essere in grado di attuare sempre più autonomamente norme e regole apprese.

I RMNA devono avere in qualsiasi momento una persona di riferimento per le loro richieste e anche per i loro problemi fisici o psichici. Lo scopo che gli specialisti con formazione socio-pedagogica dovrebbero perseguire è quello di conoscere i «loro» RMNA e documentarne le principali esigenze e risorse.

2.1 Un'assistenza completa

Nel CFA viene fornita un'assistenza completa, basata sui principi fondamentali della sostenibilità e della costanza. Si concepisce e sfrutta la quotidianità, con le sue molteplici esigenze, sfide e possibilità di esercitarsi, come ambito terapeutico inteso nel senso più ampio.

L'assistenza attiva è caratterizzata da un'organizzazione flessibile, adatta alla situazione specifica e corretta dal punto di vista socio-pedagogico, in una dialettica tra autonomia (e quindi spazi di libertà concessi) e controllo. Gli specialisti con formazione socio-pedagogica devono sostenere con modalità pedagogiche i RMNA nell'apprendimento delle procedure e delle norme e regole vigenti nel CFA.

L'assistenza comprende attività individuali e di gruppo (v. capitoli II.4.1 e II.4.2).

2.2 Il sostegno della comunità

Lo sviluppo sano di bambini e adolescenti presuppone che si sentano parte di una comunità in cui sono protetti. Si tratta di un obiettivo impegnativo da raggiungere durante la breve permanenza nel centro federale d'asilo, con nuovi arrivi e uscite ogni giorno e con gruppi la cui composizione cambia.

Il lavoro di gruppo socio-pedagogico e le attività comuni contribuiscono a far sentire i RMNA parte di una comunità abitativa. Nel quadro del programma per i RMNA, essi sono anche coinvolti in determinati lavori domestici nel CFA. Svolgono così anche compiti nell'interesse di tutti. Questo contribuisce a costruire una comunità.

Altri momenti che promuovono il senso di comunità sono i festeggiamenti e l'esperienza di tradizioni trasversali alle diverse culture.

2.3 Struttura diurna

Per i RMNA la permanenza nel CFA è un'esperienza nuova. Ciò può generare ulteriore insicurezza nei RMNA, che si trovano nei primi giorni di permanenza a doversi abituare a una nuova quotidianità. Il team di assistenza dovrebbe quindi gestire oculatamente la

situazione, mostrando comprensione verso eventuali irritazioni dei RMNA e la loro sensazione di sentirsi costretti.

Le strutture diurne dovrebbero dare ai RMNA orientamento e sicurezza e favorire lo sviluppo della fiducia in sé stessi e della consapevolezza delle proprie responsabilità.

È importante che in ogni attività si promuovano la creatività, le capacità linguistiche e cognitive e il benessere fisico ed emozionale.

Nell'organizzazione della struttura diurna bisogna fare attenzione che il programma non sia eccessivamente carico e che si lasci ai RMNA anche spazio per l'iniziativa e lo sviluppo personali. Concretamente, questo significa che in circa il 50% del tempo dedicato all'assistenza si propone un programma giornaliero guidato e obbligatorio.

Il programma giornaliero deve prevedere:

- routine del mattino che prevede che si venga regolarmente svegliati (da parte del personale addetto all'assistenza ai RMNA), ci si alzi e si rifaccia il letto (sono i RMNA a farlo);
- lezioni scolastiche o di lingua, in base al regolamento cantonale (vedere capitoli III.2.4 e III.2.5);
- pasti comuni, i RMNA sono però liberi di mangiare anche fuori dal CFA. Gli specialisti con formazione socio-pedagogica possono mangiare insieme a loro, se ne è espresso il desiderio;
- aiutare se possibile e secondo un «piano per i lavori domestici» nelle attività domestiche (fare le pulizie, la spesa, cucinare ecc.) (v. capitolo III.2.6);
- colloqui di gruppo e workshop su temi pratici e che favoriscono la creazione di una comunità (v. capitolo III.2.8);
- fare movimento nel quadro di attività comuni, se possibile all'aria aperta (sport, passeggiate, giochi ecc.) – i RMNA dovrebbero essere incoraggiati a partecipare alle attività proponendo loro un programma vario;
- il programma dovrebbe prevedere tempo sufficiente per colloqui individuali con gli specialisti con formazione socio-pedagogica (v. capitolo III.2.9); la frequenza dei colloqui può essere adeguata in base alle risorse degli specialisti;
- il programma deve inoltre prevedere tempo libero e momenti di riposo (soprattutto la sera e nel fine settimana). Devono essere programmati e fissati per i RMNA in base alla loro età.

Altri punti del programma possono essere:

- giochi, bricolage, attività musicali e culturali;
- programmi d'occupazione di pubblica utilità (v. capitolo III.2.7);
- accesso alla società civile e a spazi esperienziali specifici per i minori, come ad es. club sportivi, nei CFA che propongono questo tipo di collaborazione;
- gite: sono un'occasione di svago rispetto alla routine, promuovono il senso di comunità e, oltre a trasmettere senza sforzi conoscenze linguistiche, offrono anche la possibilità di comunicare valori e usanze della cultura svizzera e di gestire situazioni semplici, di ogni giorno.

In ogni CFA il personale socio-pedagogico crea una struttura diurna di base per i RMNA. Essa tiene conto delle suddette direttive.

I RMNA devono contribuire attivamente a organizzare la vita e vanno coinvolti nella programmazione. Ogniqualvolta ciò sia possibile, le attività su base volontaria devono

essere definite e sviluppate nel quadro di processi partecipativi; bisogna rispondere il più possibile ai desideri e agli interessi dei RMNA.

Settimanalmente si comunica alla SEM e ai RMNA il piano per la settimana. Si tratta di un piano che prevede degli obiettivi, che deve essere sostanzialmente rispettato e che può essere adeguato nel breve termine solo in singoli casi, per tenere conto di circostanze ed esigenze specifiche.

Modificare il programma e apportare cambiamenti a breve termine nell'assistenza può provocare reazioni nei minori, positive o negative. Se intervengono delle variazioni è particolarmente importante che siano comunicate in modo aperto e trasparente, sia all'interno del team che ai RMNA. Solo così è possibile procedere a una riorganizzazione che sia comprensibile per i RMNA.

2.4 Frequenza della scuola

L'accesso all'istruzione è un diritto fondamentale sancito dalla Convenzione ONU sui diritti del fanciullo. L'istruzione rappresenta un fattore importante per la salute. Promuovere e sviluppare la competenza linguistica è una condizione determinante per proseguire gli studi. Inoltre, se la scuola viene frequentata regolarmente, è possibile offrire ai RMNA una struttura diurna significativa. I Cantoni sono competenti per quanto concerne la scuola. Ogni regione ha un accordo con il rispettivo Cantone.

2.4.1 Bambini e giovani soggetti all'obbligo scolastico

Per i bambini e i giovani soggetti all'obbligo scolastico è un dovere frequentare la scuola pubblica, salvo i casi in cui siano esentati da tale obbligo per ragioni mediche. Il Cantone d'ubicazione organizza le lezioni per i RMNA in età di obbligo scolastico alloggiati nel CFA. Le lezioni avvengono, a seconda della situazione, nel CFA o in spazi esterni.

Chi debba/possa frequentare la scuola è regolamentato a livello cantonale.

I collaboratori socio-pedagogici incoraggiano i RMNA a frequentare la scuola e restano a disposizione come persone di riferimento per le questioni scolastiche.

Il sostegno viene dato anche al di fuori del tempo trascorso a scuola, per lo svolgimento dei compiti, sempre che la scuola li assegni. L'aiuto per i compiti rientra in linea di principio nell'attività di assistenza ma può essere anche assolto, a seconda del numero dei RMNA, da volontari o da persone che prestano il servizio civile, nell'ambito del loro impiego nel CFA.

Lo scambio tra i collaboratori con formazione socio-pedagogica e i docenti è regolamentato a livello cantonale e può avvenire direttamente o indirettamente tramite gli specialisti P&A. Le relative procedure sono stabilite per ogni CFA per assicurare che i collaboratori socio-pedagogici siano informati su assenze, disturbi comportamentali ecc. e che, se necessario, le problematiche scolastiche possano essere affrontate nel colloquio individuale con i RMNA.

2.4.2 Giovani non più soggetti all'obbligo scolastico

I giovani non più soggetti all'obbligo scolastico sono tenuti a partecipare solo alle lezioni di lingua, come indicato al capitolo IV.2.5.

I collaboratori con formazione socio-pedagogica propongono per i giovani non più soggetti all'obbligo scolastico un programma giornaliero e attività significativi e strutturanti.

2.5 Lezioni di lingua

In vista di una possibile integrazione futura dei RMNA, è necessario dedicare attenzione fin da subito allo sviluppo da parte loro della competenza linguistica. Oltre a impartire un vocabolario semplice di uso quotidiano nel quadro di altre attività (cucinare insieme, gite ecc.), si propone un avvicinamento sistematico a una lingua nazionale.

Per i RMNA soggetti all'obbligo scolastico, le lezioni di lingua si svolgono nel quadro delle lezioni scolastiche obbligatorie.

Per i RMNA che non sono più soggetti all'obbligo scolastico si offrono corsi di tedesco/francese/italiano/inglese a seconda della regione d'asilo, più volte nel corso della settimana. Vanno altresì proposti, possibilmente, corsi di alfabetizzazione. Essi possono essere svolti, a seconda delle risorse delle unità, da collaboratori socio-pedagogici o collaboratori dell'assistenza o anche in collaborazione con organizzazioni esterne e persone che prestano il servizio civile, studenti delle alte scuole pedagogiche o volontari. La partecipazione è obbligatoria.

Nell'ambito del possibile, durante le vacanze scolastiche si propongono corsi in una lingua nazionale del Cantone d'ubicazione. Sono obbligatori per tutti i RMNA.

2.6 Lavori domestici

I lavori domestici rientrano nella gestione della vita e sono funzionali allo sviluppo dell'autonomia.

Si osserva e/o dispone, tra le altre cose, che la camera venga riordinata, che venga rifatto ogni giorno il letto, che si puliscano regolarmente i pavimenti, che si tenga separato l'abbigliamento pulito da quello sporco. All'inizio queste attività sono svolte in modo guidato, successivamente la responsabilità del loro svolgimento in autonomia passa ai singoli o ai gruppi.

Se le condizioni lo consentono, anche il lavoro assistito in cucina costituisce una componente importante dei lavori domestici. Se non è possibile, a seconda della situazione specifica, si possono affidare ai RMNA lavori che vanno dal riordino dopo i pasti in comune alla pulizia della cucina.

Bisogna fare in modo che i compiti siano distribuiti nel modo più equo possibile. Questo implica anche che i RMNA che vanno a scuola non debbano svolgere tante mansioni quanto i ragazzi che, a parte le lezioni di lingua, sono seguiti tutto il giorno dai collaboratori socio-pedagogici o dagli addetti all'assistenza.

2.7 Programmi d'occupazione di pubblica utilità

I RMNA possono partecipare ai programmi d'occupazione di pubblica utilità (PPU) secondo gli articoli 10 e 11 dell'ordinanza sulla gestione. Essi sono di interesse generale, a livello locale o regionale, per il Comune o il Cantone e promuovono la convivenza con la popolazione residente. Possono tuttavia essere previsti anche PPU interni. Solitamente ai richiedenti l'asilo viene riconosciuto un corrispettivo per il lavoro che svolgono nell'ambito dei programmi d'occupazione di pubblica utilità.

I RMNA possono partecipare a PPU nelle seguenti circostanze:

- ragazzi di 16 e 17 anni al di fuori degli orari scolastici e durante le vacanze;

- altri richiedenti l'asilo soggetti all'obbligo scolastico ai quali non è per il momento possibile offrire lezioni di istruzione scolastica di base per via della situazione specifica e in generale all'infuori dell'orario delle lezioni. Per questi soggetti si devono osservare per analogia le disposizioni per la protezione dei minorenni della legge sul lavoro in materia di età minima:
 - i ragazzi che hanno compiuto i 15 anni di età possono prendere parte a tutti i PPU;
 - i ragazzi che hanno compiuto i 13 anni di età possono prendere parte a PPU a condizione che le attività in essi previste possano essere considerate (fisicamente) leggere;
 - i ragazzi che non hanno ancora compiuto i 13 anni di età non dovrebbero in linea di principio prendere parte a PPU.

Il fatto di partecipare a programmi d'occupazione di pubblica utilità non costituisce un diritto. Visto che normalmente l'offerta di posti PPU è inferiore alla domanda, nell'assegnarli si privilegiano i RMNA che si distinguono perché si comportano bene, sono affidabili e contribuiscono in modo positivo alla vita quotidiana della comunità abitativa. Questo viene comunicato ai RMNA e motivato in un colloquio.

È compito dei collaboratori specializzati con formazione socio-pedagogica chiarire quali PPU siano idonei per il gruppo target.

Allo scopo le regioni possono predisporre specifici piani PPU per RMNA. Si fornisce allo scopo un modello (vedere allegato).

2.8 Colloqui di gruppo e workshop

I colloqui di gruppo sui temi di ogni giorno rientrano nel programma settimanale della comunità abitativa dei RMNA. Questi colloqui di gruppo sono misti per età e genere oppure possono essere tenuti consapevolmente distinti in base al genere e servono per esercitare la dinamica di gruppo, l'ascolto, il confronto ecc.

I temi dei colloqui di gruppo vengono scelti accogliendo anche in modo mirato le proposte dei RMNA. Le richieste in tal senso che provengono dal gruppo devono essere prese sul serio e documentate. Durante il loro svolgimento, il team socio-pedagogico può dare prevalentemente la parola ai RMNA limitandosi a un ruolo di moderatore.

I workshop hanno per oggetto temi come l'alimentazione, la salute, l'igiene, la sessualità, la circolazione stradale, il denaro, la formazione ecc. (v. anche il capitolo 2 della parte 2).

All'occorrenza, si possono coinvolgere nei colloqui di gruppo interpreti indipendenti rispetto alla SEM per consentire a tutti i RMNA di partecipare senza barriere.

2.9 Colloqui individuali

2.9.1 Colloqui di entrata/d'uscita/intermedi

I colloqui individuali standardizzati sono i colloqui di entrata e d'uscita e i colloqui individuali importanti che si tengono con regolarità. Per questi colloqui ci si deve possibilmente avvalere di un servizio d'interpretariato telefonico. Qualora non ce ne sia uno disponibile, si può ricorrere anche a collaboratori in grado di tradurre o si possono tenere i colloqui in inglese.

I colloqui individuali seguono un modello standardizzato che prevede, oltre al fatto di tematizzare lo stato d'animo dei RMNA e rispondere alle loro domande, anche che si

concordino degli obiettivi e si parli del loro raggiungimento. I risultati sono riportati in un documento di verbalizzazione fornito dalla SEM.

Durante i colloqui va dedicata particolare attenzione ai riferimenti al vissuto personale e alle vulnerabilità ed esigenze che ne conseguono, senza però porre proattivamente come tema o rielaborare il passato. Talvolta le esperienze traumatiche vissute nel Paese d'origine o durante la fuga e le informazioni strettamente personali (ad esempio l'orientamento sessuale, la mutilazione genitale femminile) sono rivelate in modo indiretto. I collaboratori con formazione socio-pedagogica ascoltano attivamente e senza pregiudizi i RMNA e li incoraggiano a esprimere anche le loro esigenze speciali di protezione. Se necessario, incoraggiano i RMNA a rivolgersi a Medic-Help per garantire l'accesso al sostegno e alla terapia psicologici o psichiatrici. All'occorrenza si possono anche coinvolgere servizi specializzati esterni, che hanno definito nel proprio lavoro gli stessi focus tematici.

Per le domande sulla procedura, i RMNA sono invitati a rivolgersi alla persona di fiducia, per evitare di mischiare alloggio / assistenza e procedura d'asilo.

2.9.2 Colloqui periodici brevi

I colloqui brevi che avvengono giornalmente o con regolarità, a cura del personale socio-pedagogico (persona di riferimento), servono innanzitutto a costruire il rapporto, basato sulla fiducia, con i RMNA. È importante instaurare un'atmosfera tranquilla e rilassata in un ambiente in cui non si viene disturbati. Lo stress e la frenesia vanno sempre evitati nella misura del possibile.

Di regola i colloqui non prevedono la traduzione.

All'occorrenza e in base alla situazione (ad es. intervento in caso di crisi) bisogna garantire un servizio di traduzione indipendente rispetto alla SEM. Si tratta in linea di principio del servizio di interpretariato telefonico. In base alle effettive possibilità, si possono però ingaggiare anche interpreti in loco.

2.10 Organizzazione del tempo libero e uscite

Durante la permanenza nel CFA si propongono delle attività interne per il tempo libero, che sono integrate da proposte per il tempo libero esterne, specifiche del luogo in questione. Si raccomanda di avviare delle collaborazioni con soggetti che operano nel campo della cultura e dello sport e di integrare i RMNA nelle strutture locali per le attività giovanili.

Uscite

Oltre all'organizzazione del tempo libero con l'accompagnamento, bisogna dare ai RMNA la possibilità di organizzare il tempo libero in modo autonomo. È importante che vi siano spazi di libertà, funzionali allo sviluppo dell'iniziativa personale e della responsabilità personale. La possibilità di uscire consente ai RMNA di imparare a organizzare autonomamente e in modo responsabile il proprio tempo libero (inclusa la gestione del denaro e del tempo).

Al contempo, le modalità di uscita per i RMNA devono tenere conto degli obblighi di protezione e di custodia della SEM. A questo scopo, il regolamento delle uscite tiene conto, oltre che dell'età, anche dello sviluppo personale e del grado di maturità, della conoscenza del posto e della lingua e anche delle specificità locali.

Regolamento delle uscite dei RMNA

1. Principi

Il regolamento delle uscite concerne le uscite libere dei richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati. Le disposizioni di questo regolamento non riguardano le uscite con l'accompagnamento del personale addetto all'assistenza ai RMNA, nel quadro delle attività comuni.

Il regolamento delle uscite può essere declinato in ogni CFAcp in base alle specifiche situazioni regionali. Deve essere in linea di principio in armonia con il regolamento interno del CFA. Devono essere altresì osservate le direttive riportate di seguito.

Per principio, l'uscita senza accompagnamento, che rientra nell'organizzazione autonoma del tempo libero, è funzionale alla ricreazione dei RMNA e costituisce quindi una parte importante del programma settimanale. Nell'organizzare le uscite va garantita ai RMNA un'ampia libertà, senza però mettere in pericolo la sicurezza o il benessere dei minori.

2. Direttive generali

2.1. Struttura diurna

Gli orari d'uscita vanno stabiliti in base alla struttura diurna dello specifico CFA e al programma giornaliero definito per i RMNA dai collaboratori con formazione socio-pedagogica.

L'uscita può essere accordata solo al di fuori dell'orario delle lezioni; gli orari devono essere fissati in modo che siano compatibili con le lezioni.

2.2. Regole sull'uscita in base all'età

Il regolamento delle uscite deve essere definito tenendo conto dell'età. L'uscita dei RMNA di età compresa tra i 12 e i 14 anni deve essere gestita con maggiori restrizioni rispetto a quella dei RMNA di età compresa tra i 15 e i 17 anni. In linea generale si deve dare la priorità al principio della tutela dei minori.

I RMNA dai 12 ai 14 non possono in linea di principio uscire senza essere accompagnati. Come accompagnatori si possono considerare le famiglie richiedenti l'asilo che soggiornano nello stesso CFA ma anche i RMNA di età compresa tra i 15 e i 17 anni.

Ai fini della gestione pratica delle uscite, sono determinanti, oltre all'età, lo sviluppo e il grado di maturità personali. È a discrezione dei collaboratori con formazione socio-pedagogica stabilire le modalità di uscita per i RMNA più giovani.

2.3. Frequenza e durata delle uscite

La frequenza e la durata delle uscite si orientano alla struttura diurna per i RMNA nel CFA in questione e alle specifiche condizioni del posto.

2.4. Ruolo dei collaboratori con formazione socio-pedagogica (persone di riferimento)

L'organizzazione autonoma del tempo libero in generale e le uscite in particolare sono tematizzate nel quadro dell'accompagnamento socio-pedagogico ai RMNA.

Si parte dal principio che tutti i RMNA alloggiati nei CFA abbiano diritto di uscire se non vi sono controindicazioni generali di natura sanitaria o di natura penale.

I collaboratori con formazione socio-pedagogica hanno però il potere di decidere di disporre dei divieti d'uscita in situazioni specifiche, in particolare se le condizioni psichiche di un RMNA in quel momento non sono compatibili con l'uscita o se il RMNA ha ricevuto delle sanzioni.

I collaboratori con formazione socio-pedagogica hanno ben presente quali RMNA possono uscire non accompagnati e quali solo con un accompagnamento e quali RMNA sono interessati da un divieto d'uscita.

2.5. Informazioni e flusso delle segnalazioni

I collaboratori socio-pedagogici stabiliscono assieme a P&A e ai collaboratori del FP Sicurezza il flusso di informazioni necessario a garantire che possano lasciare il CFA negli orari concordati solo i RMNA che hanno diritto di uscire. Si deve tenere conto della situazione specifica del posto e dell'organizzazione del CFA in questione.

Essi stabiliscono anche il flusso delle segnalazioni e i termini entro i quali devono essere fatte per i casi in cui i RMNA dopo l'uscita non rientrino nel CFA all'orario stabilito.

Le violazioni del regolamento delle uscite devono essere gestite applicando il regolamento sulle sanzioni ai RMNA.

3. Uscita speciale

I RMNA che hanno familiari in Svizzera possono, su richiesta, trascorrere da loro il fine settimana, a condizione che il rapporto di parentela sia stato appurato e che non sia stato loro inflitto un divieto d'uscita. Sono fatte salve le restrizioni generali per le uscite nel fine settimana in circostanze speciali e temporanee (ad es. disposizioni a causa di una pandemia). La decisione di accogliere le richieste è in capo alla SEM.

La durata precisa dell'uscita speciale deve essere stabilita previamente dal rappresentante legale e dagli specialisti P&A d'intesa con la persona di riferimento.

Il parente del RMNA deve essere informato dei suoi diritti e doveri nei confronti del RMNA durante la sua permanenza nel fine settimana.

Nel caso di RMNA di età compresa tra i 12 e i 15 anni, il parente deve andare a prendere il RMNA al CFA e riaccompagnarlo al CFA al termine dell'uscita speciale. Possono essere autorizzate delle eccezioni in casi motivati da parte degli specialisti P&A, d'intesa con la persona di riferimento e il rappresentante legale, tenendo conto della distanza dal luogo in cui vive il parente.

4. Deroghe

4.1. Precedenza degli appuntamenti rilevanti ai fini della procedura

Come principio gli appuntamenti rilevanti ai fini della procedura (audizioni, appuntamenti con il rappresentante legale, appuntamenti per l'accertamento medico dell'età) hanno la precedenza sulle uscite. Se gli appuntamenti rilevanti ai fini della procedura coincidono con gli orari delle uscite, spetta ai collaboratori con formazione socio-pedagogica (persone di riferimento) decidere se l'uscita possa avvenire in un altro momento.

4.2. Precedenza degli appuntamenti medici

Come principio gli appuntamenti medici (Medic-Help, visite mediche e appuntamenti presso i servizi psicologici o psichiatrici) hanno la precedenza sulle uscite. Se gli appuntamenti medici coincidono con gli orari delle uscite, spetta ai collaboratori con formazione socio-pedagogica (persone di riferimento) decidere se l'uscita possa avvenire in un altro momento.

2.11 Contatti con familiari

I RMNA devono avere la possibilità di curare i contatti con i loro familiari in Svizzera e all'estero avvalendosi degli usuali mezzi di comunicazione. In particolare, al di fuori delle ore di scuola, devono avere la possibilità di parlare indisturbati al telefono con genitori, fratelli e sorelle o altri parenti stretti.

I RMNA che non dispongono di cellulari con connessione WLAN possono rivolgersi al team di assistenza ai RMNA che spiegherà loro quali siano le possibilità di comunicare.

In ogni CFA che ospita RMNA il team RMNA ha a disposizione un telefono cellulare che all'occorrenza può essere prestato ai RMNA.

Il regolamento interno vieta le videochiamate nei CFA. I collaboratori socio-pedagogici possono creare delle opportunità per i RMNA in stanze chiuse e a orari prestabiliti affinché mantengano i rapporti con i loro familiari.

I collaboratori con formazione socio-pedagogica possono anche decidere di limitare l'uso dei cellulari e delle applicazioni Internet a scopo educativo e possono, in particolare, stabilire delle finestre temporali.

2.12 Festività religiose e periodi di digiuno

Va garantita la libertà di culto di ogni RMNA. Il rispetto nei confronti di culture e religioni diverse è un valore fondamentale da curare e mettere in pratica nell'ambito della convivenza e dell'assistenza ai RMNA.

La frequenza della scuola nei giorni delle festività religiose che non sono giorni festivi ufficiali in tutta la Svizzera o a livello cantonale viene gestita in base al regolamento cantonale. I collaboratori socio-pedagogici fungono da persone di riferimento per i RMNA che chiedono degli esoneri di propria iniziativa.

Durante i periodi di digiuno per motivi religiosi, in particolare durante il Ramadan, si adattano – se possibile – gli orari dei pasti e i menù in modo che i RMNA che lo desiderano possano attenersi ai precetti religiosi.

In linea di principio, i bambini e i giovani partecipano al Ramadan solo a partire dalla pubertà, quando sono in grado di decidere autonomamente se vogliono osservare il digiuno religioso o meno. Se i RMNA lo desiderano, i collaboratori con formazione socio-pedagogica possono convocare un assistente spirituale per un colloquio chiarificatore. Inoltre, in caso di dubbi, si raccomanda di valutare i rischi per la salute con il servizio specializzato in ambito medico del CFA, in particolare se i RMNA devono assumere regolarmente dei farmaci.

Il programma giornaliero dei RMNA può essere adattato durante il Ramadan o si possono ridurre gli obblighi di partecipazione dei RMNA che osservano il digiuno, d'intesa con la persona di riferimento.

2.13 Sanzioni

Le sanzioni sono misure educative o disciplinari con cui si intende garantire il futuro rispetto delle norme in essere. Al contrario delle misure educative di sostegno, con cui un educatore stimola una condizione favorevole (ad es. incoraggiando, con delle attenzioni), si tratta di misure generalmente e individualmente preventive (poiché dissuasive).

Se le regole non sono rispettate, è possibile disporre delle sanzioni in base al regolamento sulle sanzioni ai RMNA.

Le disposizioni del regolamento sulle sanzioni ai RMNA vanno applicate in modo vincolante e secondo criteri di uguaglianza in tutti i CFA e la loro attuazione deve essere documentata nell'elenco delle sanzioni ai RMNA.

Regolamento sulle sanzioni ai RMNA

1. Obiettivi e principi generali

I richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati hanno diritti e doveri durante la loro permanenza nel centro federale d'asilo (CFA). Sulla base di tali doveri si stabiliscono delle regole per una gestione ordinata e una convivenza basata sul rispetto. In caso di violazione delle regole, possono essere disposte delle sanzioni.

In questo modo le sanzioni perseguono due finalità. La conoscenza delle sanzioni deve produrre un effetto sostanzialmente preventivo (di carattere dissuasivo). Inoltre esse devono essere applicate nei confronti dei RMNA secondo i principi della psicologia educativa, per sostenere i RMNA nel loro percorso personale di crescita verso l'assunzione delle responsabilità personali e il rispetto delle regole.

2. Basi

Il regolamento sulle sanzioni ai RMNA si basa sulle disposizioni dell'ordinanza del DFGP sull'esercizio dei centri della Confederazione e degli alloggi presso gli aeroporti (O-DFGP, RS 142.311.23) e sul regolamento interno dei centri federali d'asilo che a essa fa riferimento.

3. Comunicazione delle regole e delle sanzioni

Il regolamento interno dei centri federali d'asilo è disponibile in più lingue ed è sempre accessibile per tutti i richiedenti l'asilo nei centri federali d'asilo.

4. Principi concernenti le sanzioni nei confronti dei RMNA

Le disposizioni e le regole di cui al punto 2 valgono in ugual misura per i richiedenti l'asilo adulti e minorenni.

L'applicazione delle misure sanzionatorie è però gestita in modo diverso. A causa della diversa capacità di giudizio legata all'età, alla prima violazione delle regole i RMNA ricevono innanzitutto un richiamo e si sanzionano le infrazioni solo al ripetersi della violazione.

Alla prima violazione delle regole, l'assistenza o un collaboratore socio-pedagogico cerca di parlare con i minori per spiegare di nuovo la regola e per esortarli a rispettarla in futuro, quindi i ragazzi vengono ammoniti.

5. Ulteriore spiegazione del regolamento delle sanzioni per i richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati

Oltre alle disposizioni di cui al punto 3, al momento dell'entrata nel CFA un collaboratore socio-pedagogico comunica e spiega verbalmente ai RMNA le norme del regolamento interno, le altre regole di comportamento e le misure sanzionatorie. Durante la permanenza dei RMNA nel CFA, i collaboratori socio-pedagogici restano a disposizione per spiegare di nuovo le regole se richiesti e rispondere alle domande. Inoltre richiamano periodicamente ai RMNA le regole, in base alla situazione e in modo proattivo, e li esortano a rispettarle.

6. Misure sanzionatorie per i richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati

Le misure sanzionatorie per i RMNA sono distinte in due categorie in base alla gravità della violazione delle regole:

- le misure sanzionatorie della **categoria 1** sono innanzitutto misure educative. Sono applicate in caso di lievi violazioni contro le norme del regolamento interno/O-DFGP o della convivenza basata sul rispetto, di mancata osservanza delle istruzioni dei collaboratori del CFA o di violazione dell'obbligo scolastico.
- Le misure sanzionatorie della **categoria 2** sono misure disciplinari. Sono applicate in caso di violazioni gravi o ripetute del regolamento interno o dell'O-DFGP.

L'elenco delle sanzioni ai RMNA riporta le disposizioni dettagliate relative alle misure sanzionatorie di entrambe le categorie e alla loro applicazione.

7. Competenze e flusso delle informazioni

7.1. Autorità disciplinare

La direzione dell'alloggio è l'autorità disciplinare. Essa delega ai collaboratori socio-pedagogici la disposizione e l'esecuzione di misure sanzionatorie per i RMNA.

7.2. Competenze dirette

Le misure sanzionatorie sono decise e ordinate dai collaboratori con formazione socio-pedagogica. Essi comunicano la misura al RMNA il più presto possibile, nel corso di un colloquio personale, documentano la violazione della regola e la misura sanzionatoria in una forma scritta appropriata e si assicurano che la misura sanzionatoria sia eseguita. Nel comunicare con il RMNA si devono considerare prioritari, come principio, gli aspetti educativi e il sostegno al RMNA nell'impegno teso a rispettare le regole in futuro.

Le violazioni delle regole e le misure sanzionatorie per tutti i RMNA presenti nel CFA sono segnalate regolarmente a P&A dai collaboratori socio-pedagogici.

Le violazioni delle regole della categoria 2, che trasgrediscono a norme di diritto penale, sono subito segnalate dai collaboratori socio-pedagogici a P&A. In caso di reati perseguibili d'ufficio, P&A assolve l'obbligo di segnalazione alle autorità di perseguimento penale, se ciò non è già stato fatto dai collaboratori del FP Sicurezza per motivi di urgenza (ad es. di notte).

P&A informa la persona di fiducia (rappresentante legale) in merito a violazioni delle regole e sanzioni.

7.3. Competenze indirette

I collaboratori dell'assistenza, della sicurezza e dell'assistenza notturna che osservano violazioni delle regole le comunicano tempestivamente e se possibile per iscritto ai collaboratori con formazione socio-pedagogica, che decidono e infliggono eventuali sanzioni e applicano le disposizioni di cui al punto 6.

Sono escluse le violazioni delle regole che contravvengono a norme penali e che sono soggette all'obbligo di segnalazione immediata alle autorità di perseguimento penale (vedere art. 7.2.).

8. Possibilità di ricorso

Quando le misure sanzionatorie sono comunicate, nel corso del colloquio con i collaboratori socio-pedagogici, al minore non accompagnato deve essere data la possibilità di chiarire eventuali malintesi e chiedere che si riconsideri la misura sanzionatoria. Esaurita questa via senza successo ci sono – per le misure sanzionatorie della categoria 2 – le possibilità di ricorso di cui agli art. 28 e seg. dell'O-DFGP.

3 Terza fase: partenza dal CFA e commiato

Obiettivo: i RMNA possono accomiatarsi da amici e assistenti del CFA e sanno dove andranno e dove devono presentarsi.

In caso di uscita, il Cantone viene informato sulla situazione, sulle esigenze e le risorse dei RMNA. La consegna del dossier avviene in modo ordinato.

La decisione sull'asilo viene comunicata e spiegata ai RMNA dalla persona di fiducia (rappresentante legale). La persona di fiducia è quindi anche la persona di riferimento per le relative questioni.

L'amministrazione pianifica l'uscita del RMNA e ne dà comunicazione al collaboratore socio-pedagogico. La persona di riferimento programma il colloquio d'uscita con il RMNA.

Nel tempo a disposizione limitato prima della partenza dal CFA, è importante portare a conclusione in maniera positiva il periodo passato insieme e formulare o confermare gli obiettivi a lungo termine dei RMNA, indipendenti rispetto alla decisione d'asilo.

3.1 Svolgimento del colloquio d'uscita

Lo scopo del colloquio d'uscita è considerare il nuovo cambiamento nella vita del RMNA e, assieme alla persona interessata, sviluppare un atteggiamento di base positivo nei confronti della fase che sta per iniziare. Il collaboratore specializzato con formazione socio-pedagogica invita inoltre il RMNA a dire cosa porta con sé del soggiorno nel CFA e cosa si lascia invece indietro.

Le decisioni sull'asilo e le loro conseguenze possono provocare reazioni e sentimenti di diversa natura nei RMNA, che in questi momenti non devono essere lasciati soli. Il team di assistenza ai RMNA (in particolare i collaboratori socio-pedagogici) deve essere presente e gestire la situazione assieme al bambino o al giovane interessato. Bisogna sondare la disponibilità al dialogo ma anche stare insieme in silenzio può essere d'aiuto. Vanno invece evitati commenti e opinioni personali o «scuse» perché non sono in linea con la professionalità dei collaboratori specializzati con formazione socio-pedagogica e neppure aiutano il diretto interessato.

I collaboratori socio-pedagogici non sono a conoscenza della decisione in materia di asilo che riguarda il RMNA e l'intento non è che la capiscano e la sappiano spiegare. In caso di domande concernenti la decisione sull'asilo si deve indirizzare l'interessato alla persona di fiducia (rappresentante legale).

3.2 Stesura del rapporto d'uscita

Quando si programma l'uscita di un RMNA, l'amministrazione del CFA compila la prima parte del rapporto d'uscita («dati di base») e l'inoltra quindi al team RMNA. La persona di riferimento del RMNA in questione compila la seconda parte del rapporto (rapporto socio-pedagogico). Il rapporto d'uscita può essere compilato congiuntamente in occasione del colloquio d'uscita con il RMNA.

Il rapporto completo viene restituito quindi all'amministrazione, la quale allega il rapporto al dossier d'uscita che viene inviato al Cantone. Inoltre copia del rapporto è destinata al

rappresentante legale, che provvede a consegnarlo alla rappresentanza cantonale o al curatore. I collaboratori socio-pedagogici possono anche stampare il rapporto e consegnarlo al RMNA perché lo consegni all'istituzione che si occuperà di lui successivamente.

Il rapporto socio-pedagogico d'uscita contiene i dati di contatto della persona di riferimento (collaboratore specializzato con formazione socio-pedagogica), al fine di consentire, se ce ne fosse la necessità, uno scambio senza ostacoli con l'addetto cantonale all'assistenza.

3.3 Commiato

La sera prima della partenza dovrebbe essere organizzata in modo speciale, ad esempio con una piccola festa di commiato. L'organizzazione è a discrezione dei collaboratori con formazione socio-pedagogica ma, laddove possibile, dovrebbe sempre tenere conto della personalità e delle preferenze del RMNA e anche di ciò che lo attende in futuro.

Al momento dell'uscita nel Cantone, il giorno della partenza, il RMNA riceve una descrizione dell'itinerario, istruzioni per il viaggio e un biglietto dei trasporti pubblici dalla SEM. I RMNA di età inferiore ai 16 anni devono essere accompagnati a destinazione. D'intesa con la direzione dell'assistenza e con gli specialisti P&A, possono essere accompagnati a destinazione anche i RMNA sopra i 16 anni ritenuti vulnerabili e non autonomi.

L'accoglienza nel nuovo alloggio è di responsabilità del Cantone.

IV PRINCIPI OPERATIVI

1 Aspetti generali

1.1 Obbligatorietà

Di seguito si illustrano i singoli aspetti e le istruzioni operative di un alloggio e di un'assistenza nel CFA adeguati per i minori. Come principio, devono essere vincolanti per tutti i CFA e tutti i RMNA in ugual misura e, così come il PE, sanciscono finalità e standard unitari per l'assistenza ai RMNA.

1.2 Capacità di gestire le fluttuazioni

L'offerta messa a disposizione dei RMNA deve poter essere adeguata alle fluttuazioni. Questo significa poter adattare, rapidamente e in modo flessibile, sia l'offerta di alloggio che quella di assistenza a un numero maggiore o minore di RMNA. Concretamente, questo implica per il lavoro del team di assistenza ai RMNA che

- i luoghi/gli spazi messi a disposizione dei RMNA possono essere messi parzialmente a disposizione degli altri richiedenti nel momento in cui cala il numero delle domande dei RMNA (tuttavia, anche quando i numeri sono ridotti, si mantiene per i RMNA uno spazio esclusivo di protezione e privacy, adatto alla loro età),
- il personale specializzato che si occupa dell'assistenza ai RMNA (in particolare i collaboratori socio-pedagogici) mette la propria specifica competenza a disposizione degli altri richiedenti quando diminuiscono le domande dei RMNA e quindi la funzione di assistenza socio-pedagogica si estende ai bambini accompagnati e in generale alle famiglie,
- il personale socio-pedagogico, se il numero di RMNA è basso, dedica tempo al sostegno e alla formazione degli altri componenti del team di assistenza ai RMNA e condivide con loro conoscenze ed esperienze,
- quando aumenta il numero dei RMNA, le priorità sono fissate in modo opportuno,
- in caso di numero crescente di RMNA dev'essere possibile prevedere un alloggio all'infuori delle strutture destinate ai RMNA,
- in caso di numeri improvvisamente elevati di RMNA, gli assistenti RMNA possono svolgere compiti dei collaboratori con formazione socio-pedagogica per sgravarli. Inoltre è possibile impiegare personale di supporto, che si può occupare dei compiti più semplici (accompagnamento ecc.).

1.3 Fissazione delle priorità

Se c'è un aumento rapido e considerevole delle domande d'asilo o in presenza di una situazione straordinaria o particolare, nel CFA i fornitori di prestazioni devono garantire una certa capacità di gestire le fluttuazioni. Questo implica necessariamente che vengano fissate delle priorità, orientandosi all'entità e alla durata delle fluttuazioni numeriche e tenendo conto anche di altri fattori (età dei RMNA, spazi nei CFA ecc.). Per l'assistenza ai RMNA si considereranno queste priorità:

- La protezione e la sicurezza dei RMNA hanno sempre la priorità. Questo va garantito con le risorse di personale di cui si dispone.
- La programmazione giornaliera e settimanale deve limitarsi all'essenziale; in ciò rientrano innanzitutto la sollecitazione e, laddove necessario, l'accompagnamento

alla frequenza della scuola obbligatoria, il rispetto del silenzio notturno e lo svolgimento dei colloqui di entrata e uscita. Ove possibile devono essere previste attività aggiuntive.

- Per l'organizzazione del tempo libero si richiede più autonomia, la frequenza e la durata dei colloqui di gruppo e le attività svolte sono temporaneamente ridotte.
- In collaborazione con la SEM, il fornitore di prestazioni prende contatto con altri soggetti a seconda della situazione (ad es. assistenti volontari, persone che prestano il servizio civile, ONG ecc.) per segnalare la necessità di un sostegno.
- I RMNA più grandi possono assumersi una maggiore responsabilità (personale). L'assistenza ai RMNA più giovani (dai 12 ai 14 anni) dovrebbe essere ridotta con la maggiore cautela possibile.
- Per ragioni di spazio e di carenza di personale, in caso di numeri elevati di RMNA, quelli più grandi e autonomi possono essere alloggiati anche in strutture esterne loro dedicate. Ciò permette di dividere il gruppo e garantire l'assistenza in gruppi più piccoli.
- In caso di RMNA alloggiati in altre strutture, devono essere garantite la sistemazione separata dagli adulti e una certa presenza di collaboratori con formazione socio-pedagogica.

Il programma settimanale dovrebbe essere sempre adeguato alle risorse disponibili.

1.4 Protezione dei dati

Nel quadro della loro attività professionale, i collaboratori socio-pedagogici e gli addetti all'assistenza ai RMNA vengono a conoscenza di informazioni personali dei RMNA che devono essere gestite con cura, sia dal punto di vista giuridico che da quello della psicologia educativa.

Dal punto di vista della **psicologia educativa**, se le informazioni personali sono trattate con cautela, i RMNA possono fidarsi di più. Da un lato le persone di riferimento comunicano ai bambini e ai giovani quali informazioni conserveranno in modo riservato e non le inoltrano ad altri. Dall'altro, le persone di riferimento comunicano anche con chiarezza i casi in cui determinate informazioni devono essere inoltrate ad altri soggetti (persona di fiducia, docenti, servizio specializzato in ambito medico, polizia ecc.) e ne spiegano il motivo ai RMNA.

Dal punto di vista **giuridico**, i collaboratori socio-pedagogici e gli addetti all'assistenza ai RMNA sono tenuti al segreto professionale. Le violazioni del segreto professionale sono punite ai sensi dell'art. 321 cpv. 1 del codice penale (CP, RS 311.0). Gli articoli 321 cpv. 2 e 3 CP prevedono tuttavia delle eccezioni. Rimangono salve, in particolare, le disposizioni della legislazione federale e cantonale sul diritto di avvisare un'autorità e di collaborare con la stessa, sull'obbligo di dare informazioni a un'autorità e sull'obbligo di testimoniare in giudizio (cfr. art. 321 cpv. 3 CP).

L'art. 314e cpv. 2 del codice civile svizzero (CC, RS 210) stabilisce, ad esempio, che, nell'interesse della protezione dei minori, le persone vincolate dal segreto professionale secondo il codice penale possono collaborare all'accertamento dei fatti senza farsi previamente liberare dal segreto professionale.

In combinato disposto con l'art. 94 della legge sull'asilo (LAsi, RS 142.31), l'art. 3 lett. c n. 3 della legge sulla protezione dei dati (LPD, RS 235.1) e l'art. 3 cpv. 1 e 8 della Convenzione sui diritti del fanciullo, il **benessere del fanciullo è prioritario**.

In caso di dubbi, i collaboratori socio-pedagogici, prima di inoltrare informazioni personali sui RMNA, si rivolgono agli specialisti P&A della SEM, che richiedono un parere legale.

2 Alloggio e assistenza

2.1 Alloggio

L'alloggio dei RMNA in spazi idonei contribuisce in misura sostanziale alla loro protezione. Esso deve quindi tenere conto delle esigenze specifiche dei RMNA e della loro protezione e deve essere orientato all'interesse superiore del minore. Valgono per l'alloggio queste regole: i RMNA

- devono essere alloggiati separatamente rispetto ai richiedenti l'asilo adulti,
- hanno dormitori e bagni separati sulla base del genere,
- possono (se possibile) relazionarsi e spostarsi in locali distinti di soggiorno e locali per la privacy e
- idealmente vengono alloggiati in un unico edificio circoscritto e continuo o in una sua parte.

Laddove le condizioni architettoniche non consentono una chiara separazione degli spazi per i servizi igienici e i locali di soggiorno vengono adottate ove possibile soluzioni organizzative ragionevoli (ad es. un utilizzo scaglionato).

In singoli casi, sono ammesse eccezioni per i RMNA che viaggiano con fratelli e sorelle o parenti maggiorenni e per le ragazze RMNA che possono essere, in via eccezionale, alloggiate con donne adulte che viaggiano sole se questo significa rispondere meglio al loro bisogno di protezione.

Nell'assegnare le stanze, si deve prestare attenzione affinché i RMNA siano sempre alloggiati, laddove possibile, assieme a persone che parlano la stessa lingua, che provengono dalla stessa regione e, soprattutto, con fratelli e sorelle o con parenti minorenni. Nell'assegnare le stanze si deve tenere altresì conto dell'età, del genere e del grado di sviluppo dei RMNA.

Alloggio fuori dal CFA:

Non tutti i RMNA vengono alloggiati nel CFA. La decisione in merito alla sistemazione fuori dal CFA è in capo alla SEM.

Nei seguenti casi l'alloggio fuori dal CFA è necessario/possibile:

- RMNA di età inferiore a 12 anni;
- RMNA di età superiore a 12 anni con fratelli e/o sorelle di meno di 12 anni;
- RMNA che possono abitare in un alloggio privato.

2.2 Assistenza

2.2.1 Chiave di ripartizione e orari di impiego dei collaboratori socio-pedagogici

La chiave di ripartizione per i RMNA segue le direttive del PE.

Il personale deve essere impiegato in modo da garantire in via prioritaria la presenza costante di collaboratori socio-pedagogici negli orari di assistenza previsti. Inoltre dovrebbero tenersi regolarmente riunioni del team (intero team RMNA) e incontri con P&A. Le riunioni del team servono innanzitutto a chiarire e concordare ciò che serve affinché si operi nella pratica in modo unitario. Nei limiti della disponibilità del personale è possibile svolgere anche sessioni di aggiornamento professionale «on the job», ad esempio attraverso la tematizzazione e l'elaborazione di contenuti del piano di assistenza.

2.2.2 Parametri di riferimento per l'assistenza

Dovrebbero essere rispettati i seguenti parametri di riferimento per l'assistenza:

- Come principio i RMNA sono assistiti sette giorni su sette, dalle 7 alle 22. Dalle 22 alle 7 interviene l'assistenza notturna. Questo significa che l'assistenza ai RMNA è garantita per 7 giorni la settimana, 24 ore al giorno.
- Possibilmente ogni giorno il RMNA ha un breve scambio personale con la persona di riferimento o con il suo sostituto (circa 10 – 15 minuti). Cfr. anche i brevi colloqui quotidiani di cui al capitolo III.2.9.2. Per i RMNA più grandi (dai 15 ai 17 anni) questi colloqui possono avere luogo anche due volte la settimana.
- Almeno ogni 3 settimane si tiene un colloquio individuale standardizzato così come indicato nel capitolo III.2.9.1 (circa 30 – 45 minuti²¹), come da modello sui colloqui con un interprete interculturale indipendente dalla SEM avvalendosi di un servizio professionale di interpretariato telefonico o di una persona sul posto in grado di tradurre²².
- L'assistenza notturna ai RMNA è garantita dal personale addetto all'assistenza che è disponibile come persona di riferimento in caso di problemi o domande.

2.3 Gestione dei RMNA di cui si sta accertando l'età

A causa della vulnerabilità che viene loro riconosciuta in linea generale, i RMNA hanno uno statuto speciale nella procedura d'asilo. Possono tuttavia sussistere indizi che un richiedente l'asilo sedicente minorenne abbia già raggiunto la maggiore età. In questi casi l'asserita minore età può essere a volte esclusa dopo il primo interrogatorio del RMNA, qualora le affermazioni in merito dell'interessato non siano plausibili. Se invece dopo il primo colloquio continuano a sussistere dubbi circa la minore età, la SEM può – a sensi art. 7 cpv. 3^{bis} LAsi – disporre una perizia medica (cosiddetto metodo dei tre pilastri). Nella pratica, questa fase di accertamento dura spesso varie settimane.

Fino al momento in cui la valutazione dell'asserita minore età e la relativa decisione della SEM sulla plausibilità della minore età del RMNA sono disponibili, i richiedenti l'asilo sono alloggiati e assistiti come richiedenti l'asilo minorenni, in base all'età che hanno dichiarato. Hanno i diritti e i doveri dei minori.

A seguito della valutazione dell'asserita minore età, si deve continuare a gestire i soggetti come RMNA o, se sono stati dichiarati maggiorenni, li si deve gestire come adulti. In quest'ultimo caso viene organizzato il trasferimento nella sezione degli adulti e un collaboratore socio-pedagogico spiega ai richiedenti l'asilo i diritti e i doveri che ciò comporta nel CFA nel corso di un colloquio individuale conclusivo.

Se si valuta che il richiedente l'asilo sia particolarmente vulnerabile e che la dichiarazione della maggiore età possa causargli difficoltà a livello emozionale, i collaboratori con formazione socio-pedagogica possono continuare a invitare il richiedente l'asilo a partecipare a determinate attività di gruppo dei RMNA per consentirgli una transizione graduale al ruolo di adulto.

²¹ I tempi dei colloqui riportati nelle sezioni 2.2.2 e 2.2.3 sono indicativi. Per determinate esigenze, il tempo necessario può essere molto maggiore.

²² Gli interpreti sono scelti in base agli accordi contrattuali del CFA in questione. Deve trattarsi in ogni caso di interpreti indipendenti dalla SEM e che non intervengono nella procedura d'asilo.

2.4 Gestione dei RMNA dall'aspetto adulto (RMNA provvisori, «PUMA»)

Vi sono casi di richiedenti l'asilo che si dichiarano minorenni ma per la cui minore età si nutrono forti dubbi (aspetto e comportamento da adulto), i quali vengono definiti RMNA provvisori (PUMA). L'attribuzione alla categoria dei PUMA influisce solo sull'alloggio/assistenza, Non influenza in alcun modo la procedura d'asilo.

Se la SEM intende trattare una persona come maggiorenne contrariamente alla dichiarazione d'età dell'interessato, dev'essere in grado di produrre argomenti a sostegno della maggiore plausibilità della maggiore età rispetto all'asserita minore età. Fino alla produzione di tale prova, l'art. 82 cpv. 3^{bis} LAsi²³ consente di fornire alloggio/assistenza ai PUMA secondo il rispettivo grado di maturità.

Al fine di garantire sempre il bene e la protezione del minore per tutti i RMNA che soggiornano nel CFA, i PUMA sono alloggiati di regola in stanze separate, divisi in base al genere e separati dagli altri RMNA. I PUMA dovrebbero essere alloggiati separatamente dagli adulti, tenendo in considerazione il grado di maturità dei PUMA (art. 82 cpv. 3^{bis} LAsi).

Fino all'accertamento definitivo della loro età, i PUMA sono assistiti applicando le istruzioni operative e i principi che valgono per i RMNA e hanno i diritti e i doveri dei minorenni. Come principio, possono e devono partecipare al programma per i RMNA e, in base all'età dichiarata e alle direttive cantonali, devono frequentare le lezioni scolastiche.

Si pongono dei limiti alla partecipazione dei PUMA al programma per i RMNA nei casi in cui PUMA renitenti disturbano considerevolmente il diritto di tutti i RMNA a un'assistenza idonea come minori.

L'assistenza è fornita ai PUMA in misura meno intensiva, ad esempio i colloqui individuali possono avere luogo meno frequentemente. In caso di scomparsa di PUMA, di regola non si presenta denuncia di scomparsa.

Dopo l'accertamento definitivo dell'età, i PUMA devono essere assegnati al gruppo dei richiedenti l'asilo adulti o a quello dei RMNA. In entrambi i casi sono trasferiti nel relativo alloggio e le conseguenze del trasferimento sono loro spiegate nel corso di un colloquio personale da un collaboratore socio-pedagogico. La sequenza temporale dei colloqui è analoga a quella che vale per i RMNA che vengono dichiarati maggiorenni (v. capitolo IV.2.3).

²³ Art. 82 cpv. 3bis LAsi : «Nel collocare richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati, famiglie con figli e persone che necessitano di assistenza occorre tener conto, per quanto possibile, dei loro bisogni particolari».

3 Trasporto di persone

3.1 Accompagnamento di RMNA di età inferiore ai 16 anni

Il PE prevede al punto 15 che i RMNA di età inferiore ai 16 anni non possano essere trasferiti con i trasporti pubblici senza essere accompagnati. Questa regola dà attuazione agli obblighi di protezione e custodia nei confronti dei RMNA.

L'incaricato dei trasporti (FP Assistenza o sezione P&A) assicura che tutti i RMNA di età inferiore ai 16 anni siano accompagnati in occasione dei trasferimenti in un altro CFA o di uscita nel Cantone. Ciò vale anche per l'accompagnamento di RMNA di età inferiore ai 16 anni che lanciano una ricerca internazionale di parenti e che a questo scopo devono utilizzare il servizio di ricerca CRS a Berna-Wabern.

Anche i RMNA a partire dai 16 anni che sono considerati vulnerabili e non autonomi (es. analfabeti) dovrebbero essere accompagnati a destinazione.

3.2 Consegna di biglietti del trasporto pubblico

Per garantire un migliore legame socio-territoriale e per gite e attività comuni, i RMNA ricevono, in caso di bisogno, biglietti per al massimo tre corse (andata e ritorno) a settimana per i trasporti pubblici locali.

La consegna di biglietti del trasporto pubblico può essere negata a titolo di eventuale misura sanzionatoria (vedere elenco delle sanzioni).

Nel consegnare i biglietti per i trasporti pubblici si deve rispettare l'obbligo dell'accompagnamento per i RMNA di età inferiore ai 16 anni (vedere capitolo IV.3.1).

Ai RMNA possono essere anche dati biglietti ferroviari per i soggiorni autorizzati presso parenti durante il fine settimana. A fronte di una richiesta fondata, per i RMNA di età inferiore ai 16 anni che devono essere accompagnati sui trasporti pubblici, è possibile consegnare biglietti ferroviari per un parente accompagnatore che viene a prendere e riaccompagna i RMNA al CFA in occasione del soggiorno nel fine settimana.

4 Gestione delle scomparsa

Se un RMNA scompare, ciò deve essere segnalato alla SEM. La SEM decide se fare denuncia di scomparsa (o segnalazione di fuga o richiesta di ricerca) e procede alla denuncia oppure alla segnalazione o richiesta di ricerca alla polizia.²⁴ Nei seguenti casi viene sporta alla polizia una denuncia di scomparsa oppure segnalazione di fuga o richiesta di ricerca.

- RMNA di età inferiore a 16 anni;
- RMNA molto vulnerabili (indipendentemente dall'età);
- RMNA in pericolo (indizi di tratta degli esseri umani, autoesposizione a pericolo);

Può essere sporta denuncia di scomparsa anche per RMNA di 16 o 17 anni d'età, sebbene ciò non sia imperativo (valutazione dei collaboratori socio-pedagogici, della persona di fiducia o di P&A)

È la polizia a stabilire come procedere.

Se il RMNA si ripresenta, il tema della scomparsa deve essere affrontato in un colloquio individuale, indipendentemente dalla sua età. In caso di RMNA che scompaiono frequentemente e poi ricompaiono non dev'essere presentata alcuna segnalazione di scomparsa, ma si dovrebbe parlare di questo comportamento in un colloquio.

In ogni CFA devono essere stabilite procedure e istruzioni operative dettagliate.

5 Lavoro quotidiano di educazione e assistenza e coinvolgimento dell'ARP; ruolo del rappresentante legale/persona di fiducia di cui al diritto in materia d'asilo

Con l'assegnazione da parte della SEM di un RMNA a un CFA o al settore del CFA riservato ai RMNA sorge in forza del diritto pubblico (art. 28 LAsi) un rapporto di affiliazione tra RMNA e Direzione CFA, che include la custodia (effettiva) prestata da terzi.

Il contenuto di tale rapporto di affiliazione si determina analogamente a quanto previsto dall'art. 300 cpv. 1 CC: rappresentanza dei genitori nell'esercizio dell'autorità parentale, per quanto ciò sia indicato per il debito adempimento di questo compito.

La custodia (effettiva) è in capo alla Direzione CFA, che può delegarla o delegare i relativi poteri decisionali e di rappresentanza in tutto o in parte, in particolare agli specialisti con formazione socio-pedagogica.

La custodia (effettiva) include il lavoro quotidiano di educazione e di cura, come:

- educazione usuale/normale;
- assicurazione della nutrizione e della cura del corpo/igiene;
- determinazione del luogo di dimora quotidiana;
- affiancamento in questioni scolastiche e formative;

²⁴ Secondo l'elenco delle deleghe, questo compito può essere delegato anche ai collaboratori socio-pedagogici (in particolare nel fine settimana).

- monitoraggio dei contatti con terzi;
- sostegno e collaborazione nella strutturazione delle relazioni sociali;
- affiancamento e incentivazione nell'organizzazione del tempo libero.

Per tutte le questioni estranee a quest'attività quotidiana di educazione e assistenza dev'essere coinvolta l'ARP, fatta eccezione per gli interventi urgenti.

L'ARP dev'essere consultata anche qualora con il lavoro quotidiano di educazione e assistenza il benessere del minore non possa essere garantito o – per qualsivoglia motivo – si profili un pericolo acuto per il benessere del minore.

Si è in presenza di un pericolo di questo genere qualora, in determinate circostanze, si preveda una seria possibilità di pregiudizio per il benessere fisico, morale o mentale del minore. Il pericolo può essere determinato solo caso per caso tenuto conto di tutte le circostanze. Il pericolo di pregiudizio dev'essere in qualche modo concreto, anche se ci si deve avvalere regolarmente di elementi previsionali. Non è necessario che il pericolo si sia già concretizzato. Non rileva la causa cui è ascrivibile il pericolo. Le cause possono dunque risiedere nelle strutture o in un cattivo comportamento del minore o del restante contesto.

L'art. 314d CC sancisce infatti anche che, oltre alle persone che svolgono un'attività ufficiale, anche i professionisti che nella loro attività professionale sono regolarmente in contatto con minorenni sono tenuti ad avvisare l'ARP se hanno l'impressione che il bene del minore sia concretamente in pericolo e non possono porre rimedio nell'ambito della loro attività.

Questo *obbligo di avviso* riguarda quindi anche i collaboratori socio-pedagogici e gli altri addetti all'assistenza ai RMNA nei CFA. Vigè l'obbligo di segnalazione se si sospetta concretamente che il bene del minore sia a rischio. Il team di assistenza ai RMNA deve quindi osservare gli obblighi di avviso sanciti dal CC.

Per quanto concerne la collaborazione con le ARP organizzate a livello cantonale, il PE prevede la collaborazione con l'ARP del Cantone d'ubicazione.

L'attuazione di queste direttive richiede quindi un accordo tra i collaboratori P&A della SEM e l'ARP del Cantone d'ubicazione. Ci si dovrà anche assicurare che il personale coinvolto sia stato debitamente informato sugli obblighi di avviso.

Il rappresentante legale/la persona di fiducia previsti dal diritto in materia di asilo hanno un potere di rappresentanza unicamente nella procedura di asilo. In tutti gli altri ambiti della vita possono assistere il RMNA solo fornendo «consigli e sostegno».

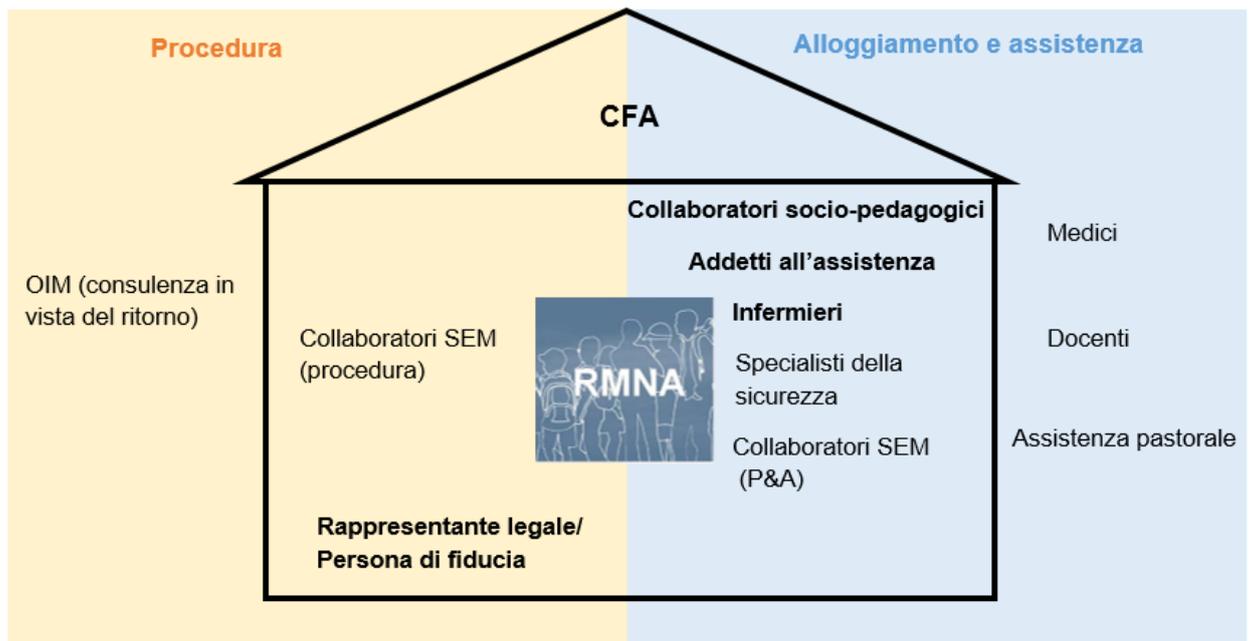
6 Ruoli e punti di contatto

6.1 Panoramica

Per l'assistenza ai RMNA è molto importante che vi sia una buona collaborazione tra i soggetti coinvolti. Ciò è reso possibile da un lato definendo chiaramente ruoli e punti di contatto e, dall'altro, con un coordinamento e accordi strutturati e regolari tra i servizi e i soggetti interessati. In un elenco delle deleghe è inoltre specificato quali compiti vengono delegati a chi. Nella grafica sottostante si illustrano i principali attori.

È inoltre importante, in relazione alle persone che assistono, rappresentano e offrono consulenza ai RMNA, che i RMNA siano informati sui ruoli e sui compiti dei diversi servizi e soggetti. I RMNA devono sapere a chi possono rivolgersi e con quali domande.

I collaboratori P&A coordinano la collaborazione con gli attori esterni ed eventualmente anche tra i fornitori di prestazioni, chiariscono le questioni aperte e danno delle indicazioni, laddove necessario.



6.2 Collaborazione interna al CFA

Il personale con formazione socio-pedagogica, il personale addetto all'assistenza in senso stretto e il personale di sicurezza si confrontano con regolarità per scambiarsi esperienze e definire le istruzioni operative.

Per garantire costantemente la protezione dei RMNA è importante che la collaborazione internamente ai CFA funzioni. Bisogna assicurarsi che al momento del cambio turno si comunichino le informazioni importanti e che le responsabilità siano ripartite in modo chiaro.

6.3 Ruoli: SEM – persona di fiducia – personale con formazione socio-pedagogica

6.3.1 Aspetti generali

Specialista P&A (SEM)

Gli specialisti P&A sono responsabili del coordinamento con i diversi attori interni ed esterni (fornitori di prestazioni Assistenza, Sicurezza e Protezione giuridica, scuola, medici, ARP ecc.).

Gli specialisti sono inoltre referenti per il team di assistenza ai RMNA in caso di dubbi in merito all'attuazione del manuale (es. per gite particolari o partecipazione a eventi fuori dal CFA, acquisti). A loro è altresì affidato il compito di verificare e supportare l'attuazione del manuale. Informano il team di assistenza ai RMNA in merito a prescrizioni nuove o modificate.

Gli specialisti P&A coordinano anche, in singoli casi complessi, la collaborazione tra gli attori e possono intervenire in caso di conflitti.

Inoltre la competenza decisionale per tutto quel che concerne la sistemazione (a breve o lungo termine) fuori dal CFA è in capo agli specialisti P&A (domande per l'alloggio presso privati, organizzazione di una sistemazione speciale, soggiorni nel fine settimana).

Rappresentante legale e persona di fiducia

Il rappresentante legale di un RMNA funge anche da persona di fiducia. In quanto tale la persona assolve il compito di rappresentante nella procedura d'asilo e funge da referente per tutte le questioni connesse a tale procedura.

In veste di persona di fiducia, la persona può stare al fianco del RMNA anche in ambiti estranei alla procedura d'asilo fornendo consigli e sostegno, ma in tali ambiti non dispone di poteri di rappresentanza (v. anche capitolo 5 parte IV).

La persona di fiducia deve/può condividere con la SEM osservazioni o valutazioni sui ragazzi (es. segnalazione nel caso in cui un RMNA debba sottoporsi a cure). Alcuni compiti possono peraltro essere delegati alla rappresentanza legale/persona di fiducia. In tal caso occorre farne menzione nell'elenco delle deleghe.

Collaboratori socio-pedagogici

Come illustrato al capitolo 5, la SEM (Direzione CFA) può delegare in tutto o in parte ai collaboratori socio-pedagogici la custodia (effettiva) e/o i relativi poteri decisionali e di rappresentanza. I collaboratori socio-pedagogici sono pertanto competenti per l'attività quotidiana di assistenza ed educazione. La procedura d'asilo esula dalle competenze dei collaboratori socio-pedagogici. Una netta demarcazione al riguardo è importante.

I collaboratori socio-pedagogici sono responsabili, insieme agli assistenti RMNA, dell'attuazione del manuale. Insieme predispongono il programma giornaliero e le attività.

I collaboratori socio-pedagogici sono altresì persone di riferimento per singoli RMNA e per questi si occupano del «case management» (colloquio d'entrata e d'uscita, colloqui intermedi, referente per questioni personali, tenuta di un dossier personale). Il loro compito consiste nell'affiancare i ragazzi e salvaguardarne il benessere.

Su richiesta della SEM i collaboratori socio-pedagogici dovrebbero essere in grado di fornire informazioni su singoli casi.

Assistenti (diurni e notturni)

Gli assistenti RMNA fanno parte del team RMNA e sono pertanto responsabili dell'attuazione del manuale. Ciò include l'assistenza quotidiana, lo svolgimento di attività e del programma giornaliero. Sono referenti per i RMNA nelle faccende di tutti i giorni e li accompagnano ad appuntamenti fuori dal CFA.



6.3.2 In casi selezionati

	SEM P&A	Persona di fiducia	Collaboratore socio pedagogico	Assistenza RMNA
Richiesta* e autorizzazione alloggio privato	La SEM esamina la richiesta di alloggio presso privati e decide se accoglierla o meno. Responsabilità e competenza decisionale sono in capo alla SEM, la quale informa della decisione la persona di fiducia e i collaboratori socio-pedagogici	Al bisogno la persona di fiducia svolge accertamenti sulla situazione. Inoltre il compito di predisporre la richiesta per l'alloggio presso privati può essere delegato alla persona di fiducia secondo l'elenco delle deleghe.	I collaboratori socio-pedagogici assistono il RMNA nel predisporre la richiesta e, al bisogno, svolgono accertamenti sulla situazione e li comunicano alla SEM.	Gli assistenti RMNA trasmettono le informazioni rilevanti ai collaboratori socio-pedagogici o alla SEM.
Alloggio speciale al di fuori del CFA e misure di accompagnamento	La SEM prende preventivamente (fatta eccezione per i casi urgenti) contatto con l'ARP, che deve prendere la decisione, e si fa carico dei costi relativi all'alloggio speciale. La SEM coordina l'entrata e l'uscita in un alloggio esterno. La SEM consulta comunque in linea di principio la persona di fiducia e il collaboratore socio-pedagogico e trasmette loro costantemente tutte le informazioni.	La persona di fiducia segnala alla SEM osservazioni o richieste, ma non ha competenza decisionale. Se ciò è opportuno, la persona di fiducia può prendere contatto con il luogo di alloggio esterno per avere informazioni sulle condizioni del RMNA.	I collaboratori socio-pedagogici segnalano le osservazioni o le richieste alla SEM, non hanno competenza decisionale.	Gli assistenti RMNA segnalano ai collaboratori socio-pedagogici o alla SEM osservazioni o richieste, non hanno competenza decisionale.
Richiesta* e autorizzazione Autorizzazioni per il fine settimana	La SEM esamina le richieste di uscita speciale/autorizzazione per il fine settimana e decide se accoglierle o meno. La	Al bisogno la persona di fiducia svolge accertamenti sulla situazione. Inoltre il compito di predisporre la richiesta per	I collaboratori socio-pedagogici assistono il RMNA nel predisporre la richiesta e, al bisogno, svolgono accertamenti	Gli assistenti RMNA inoltrano le informazioni rilevanti ai collaboratori socio-pedagogici o alla SEM.

	responsabilità e la competenza decisionale spettano alla SEM. La SEM informa la persona di fiducia e il collaboratore socio-pedagogico in merito alla decisione.	l'alloggio presso privati può essere delegato alla persona di fiducia secondo l'elenco delle deleghe	sulla situazione e li comunicano alla SEM.	
Sanzioni	La SEM è responsabile della direttiva sulle sanzioni.	La persona di fiducia viene informata delle sanzioni comminate.	I collaboratori socio-pedagogici emanano sanzioni e ne discutono con i RMNA (v. capitolo 2.13 parte III).	In assenza dei collaboratori socio-pedagogici, gli assistenti RMNA comminano sanzioni e ne informano i collaboratori socio-pedagogici.
Assistenza medica	I RMNA capaci di discernimento decidono in linea di principio autonomamente. In caso di interventi medici non soggetti a LAMaI, la SEM può negare un intervento (aiuto sociale). In caso di RMNA incapaci di discernimento occorre consultare l'ARP.	La persona di fiducia è autorizzata a prendere visione di tutti i documenti medici e segnalare alla SEM eventuali osservazioni, non ha però poteri di rappresentanza.	I collaboratori socio-pedagogici segnalano le osservazioni o le esigenze alla SEM e/o possono far visitare i RMNA se dovessero ritenere necessario un consulto medico. Non hanno poteri di rappresentanza.	Gli assistenti RMNA segnalano osservazioni o richieste alla SEM e/o possono far visitare i RMNA se dovessero ritenere necessario un consulto medico. Non hanno poteri di rappresentanza.
Avvisi di pericolo per il bene del minore	La presa di contatto e il coordinamento con l'ARP sono di responsabilità della SEM. La SEM si consulta comunque con la persona di fiducia e il collaboratore socio-pedagogico e fornisce loro costantemente tutte le informazioni. Gli avvisi di pericolo sono fatti in linea di principio dalla SEM per ragioni di coordinamento.	Se si sospetta un pericolo, viene contattata la SEM. Se la SEM decide di non procedere a una segnalazione di pericolo, può farlo la persona di fiducia stessa. A seconda del caso specifico, partecipano al colloquio gli attori corrispondenti. La persona di fiducia non concorda nulla direttamente con l'ARP per quanto riguarda l'alloggio, ma si rivolge sempre alla SEM.	Se si sospetta un pericolo, viene contattata la SEM. A seconda del caso specifico, partecipano al colloquio gli attori corrispondenti. Se la SEM decide di non procedere a una segnalazione di pericolo, possono farlo i collaboratori socio-pedagogici stessi.	Se si sospetta un pericolo, si contatta il collaboratore socio-pedagogico o la SEM. A seconda del caso specifico, partecipano al colloquio gli attori corrispondenti. Se la SEM decide di non procedere a una segnalazione di pericolo, possono farlo gli assistenti RMNA stessi.

<p>Avviso di scomparsa alla polizia / revoca dell'avviso di scomparsa</p>	<p>Durante la settimana compete alla SEM inoltrare l'avviso di scomparsa di un RMNA. La persona di fiducia e il collaboratore socio-pedagogico sono informati dalla SEM se è stato inviato tale avviso alla polizia. La SEM è anche responsabile della revoca dell'avviso di scomparsa e informa quindi la persona di fiducia e il collaboratore socio-pedagogico.</p>	<p>Nessun ruolo attivo – viene informato dalla SEM (o ev. dal collaboratore socio-pedagogico). Se previsto dall'elenco delle deleghe, può inoltre essere incaricata di emettere l'avviso di scomparsa.</p>	<p>Segnalano alla SEM la scomparsa di un RMNA come anche la sua ricomparsa. Se previsto dall'elenco delle deleghe, possono inoltre essere incaricati di emettere l'avviso di scomparsa (soprattutto nel fine settimana).</p>	<p>Nessun ruolo attivo.</p>
--	--	--	--	-----------------------------

*questi compiti possono anche essere delegati alla rappresentanza legale/persona di fiducia secondo l'elenco delle deleghe



6.4 Medic-Help

Il team Medic-Help è il servizio specializzato in ambito medico nel CFA. Rientrano nelle sue competenze tutte le questioni attinenti alla salute fisica e psichica, inclusa la salute sessuale.

- Le procedure relative agli accertamenti medici e alle terapie applicano il documento della SEM «Accesso dei RA all'assistenza sanitaria e procedure nel CFA» (cfr. capitolo VI allegato 2).
- Va applicato anche il documento della SEM «RMNA: dichiarazione di consenso ai trattamenti medici» (cfr. capitolo VI Allegato 2).

7 Trasmissione delle informazioni ai RMNA

Bisogna tenere in considerazione il fatto che alcuni RMNA non sanno leggere. Per questo i fogli di istruzioni, i volantini, gli interventi informativi ecc. devono sempre prevedere, se possibile, anche delle immagini e dei video e si deve usare un linguaggio adatto ai giovani.

È fondamentale che regole e doveri siano comunicati e che se ne prenda atto.

V ALLEGATO 1: STRUMENTI OPERATIVI

1 Modello giornale mensile CFA

[Modello giornale mensile](#)

2 Modello per la gestione dei dossier RMNA

[Modello per la gestione dei dossier RMNA](#)

3 Modello documentazione dei colloqui individuali

[Modello documentazione dei colloqui individuali](#)

4 Modello sanzioni

[Modello sanzioni](#)

5 Modello rapporto d'uscita RMNA

[Modello rapporto d'uscita RMNA](#)

6 Promemoria per richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati

[Promemoria per richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati](#)

7 Modello PPU RMNA

[UMA GEP Konzept.docx](#)

8 Modello elenco delega compiti

[Delegationsliste Aufgaben im UMA Bereich - IT.docx](#)

questi documenti si trovano anche su Intranet: [Intranet SEM - RMNA \(admin.ch\)](#)

VI ALLEGATO 2: DOCUMENTI DI BASE

Documenti utilizzati per stilare questo manuale o ai quali si fa riferimento in questo piano per l'assistenza ai RMNA:

1 Progetto pilota RMNA 2016-2018

Betreuung und Unterbringung von UMA in den EVZ des Bundes, Kurzkonzept zum Pilot, 22 settembre 2016

ZHAW Soziale Arbeit, Zürich, Evaluation: Pilotversuch zur Betreuung und Unterbringung von unbegleiteten minderjährigen Asylsuchenden in Zentren des Bundes, gennaio 2019

[Link zum Dokument](#)

2 Piani generali e guide della SEM

Piano d'esercizio Alloggio (PE), V 4.0 del 1° gennaio 2022: [Regioni d'asilo e centri federali d'asilo \(admin.ch\)](#) sotto Documentazione

Guida per i casi medici nei centri di registrazione e di procedura e nei centri federali, V04

3 Regolamenti sui RMNA e guide della SEM

Manuale Asilo e ritorno, articolo C9: richiedenti l'asilo minorenni non accompagnati (RMNA)



Hanbuch

Asyl&Rückkehr Art. C9



Handbuch Asyl und

Rückkehr FR.pdf

Leitfaden zum Aufgaben- und Rollenverständnis in der Zusammenarbeit zwischen dem SEM und der unentgeltlichen Rechtsvertretung im Bundesasylzentrum, gennaio 2019

4 Valutazione esterna «UMA-Betreuung in den Bundesasylzentren (BAZ)»

Zur Rolle der Vertrauensperson, der Kindesvertretung im Asylverfahren, der gesetzlichen Vertretung im Allgemeinen und der Herbeiführung allfälliger Kindesschutzmassnahmen.

Kurt Affolter-Fringeli e Urs Vogel, Ligerz e Kulmerau, 30 maggio 2023



230530_Bericht_SEM_
zu_UMA_finalisiert.pdf

5 Regolamenti e guide di altre istituzioni e organizzazioni

Conferenza delle direttrici e dei direttori cantonali delle opere sociali (CDOS),
Empfehlungen zu unbegleiteten minderjährigen Kindern und Jugendlichen aus dem
Asylbereich, 20 maggio 2016

Fondazione svizzera del servizio sociale internazionale (SSI), Handbuch zur Betreuung
unbegleiteter Minderjähriger in der Schweiz: Praxisorientierter Leitfaden für Fachleute,
1ª edizione, 2016

Avenir Social (Berufsverband Soziale Arbeit Schweiz): Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz, Berna 2010

Avenir Social (Berufsverband Soziale Arbeit Schweiz): Berufsbild der Professionellen Sozialen Arbeit, Berna 2014

Beat Schmocker, Die internationale Definition der Sozialen Arbeit und ihre Sicht auf Profession und Disziplin der Sozialen Arbeit, Avenir Social (Berufsverband Soziale Arbeit Schweiz), 2018

Organizzazione mondiale della sanità (OMS), Global accelerated action for the health of adolescents (AA-HA!): guidance to support country implementation, 6 ottobre 2017

6 Bibliografia di approfondimento

Abdeljalil Akkari et Myriam Radhouane, Les approches interculturelles en éducation: entre théorie et pratique, Les Presses de l'Université Laval, 2019

Alan Carr, The Handbook of Child and Adolescent Clinical Psychology, terza edizione, Routledge, 2016

Michael Galuske, Methoden der Sozialen Arbeit, 10^a edizione, Beltz Juventa 2013

Christine Hagemann (a cura di): Pädagogik/Psychologie für die sozialpädagogische Erstausbildung, 5^a edizione, Bildungsverlag Eins, 2017

Hermann Hobmair (a cura di): Pädagogik, 6^a edizione, Bildungsverlag Eins, 2018

Hermann Hobmair (a cura di): Soziologie, 4^a edizione, Bildungsverlag Eins, 2019

Ursula Hochuli Freund, Walter Stotz: Kooperative Prozessgestaltung in der Sozialen Arbeit, 4^a edizione aggiornata, Kohlhammer, 2017

Peter-Ulrich Wendt, Lehrbuch der Methoden der Sozialen Arbeit, 2^a edizione, Belz Juventa 2017

Wolfgang Widulle, Gesprächsführung in der sozialen Arbeit, 2^a edizione rivista, Springer Verlag für Sozialwissenschaften, 2012

Wolfgang Widulle, Arbeitshilfen und Trainingsmaterialien zum Lehrbuch „Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit“. Wiesbaden: VS-Verlag für Sozialwissenschaften. OnlinePlus-Materialien, 2011