



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Dipartimento federale di giustizia e polizia DFGP

**Segreteria di Stato della migrazione SEM**

Ambito direzionale Asilo

# **Piano di prevenzione della violenza nei centri federali d'asilo**

07.05.2021

## Indice

1	Introduzione .....	3
2	Responsabilità.....	3
3	Definizione di violenza.....	4
4	Protezione delle persone vulnerabili.....	5
5	Fattori di rischio per l'insorgere della violenza nel CFA.....	6
5.1	Violenza tra richiedenti l'asilo .....	7
5.2	Violenza di richiedenti l'asilo verso collaboratori.....	8
5.3	Violenza di collaboratori verso richiedenti l'asilo.....	10
6	Misure di prevenzione della violenza .....	11
6.1	Modello 1 e 2: violenza tra richiedenti l'asilo e verso collaboratori .....	11
6.1.1	Fattori di rischio a livello individuale .....	11
6.1.2	Rischi <i>supplementari</i> , solo per il modello 2: violenza verso i collaboratori .....	14
6.1.3	Fattori di rischio a livello di ambiente sociale.....	14
6.1.4	Rischi <i>supplementari</i> , solo per il modello 2: violenza verso i collaboratori .....	16
6.1.5	Fattori di rischio a livello di ambiente istituzionale (CFA).....	17
6.1.6	Rischi <i>supplementari</i> , solo per il modello 2: violenza verso i collaboratori .....	19
6.2	Modello 3: violenza di collaboratori verso i richiedenti l'asilo .....	20
6.2.1	Fattori di rischio a livello individuale .....	20
6.2.2	Fattori di rischio a livello di ambiente sociale.....	21
6.2.3	Fattori di rischio a livello di ambiente istituzionale (CFA).....	22
7	Gestione degli episodi di violenza .....	24
8	Gestione dei reclami.....	24
9	Introduzione e attuazione del piano di prevenzione della violenza.....	25
9.1	Formazioni .....	25
9.2	Creare e vivere in prima persona una cultura.....	25
10	Monitoraggio, controlling e sviluppo .....	25
11	Conclusione .....	25
12	Fonti.....	26

## 1 Introduzione

La SEM s'impegna a creare e mantenere nei centri federali d'asilo (CFA) una cultura che rispetti la dignità di ogni essere umano e garantisca una gestione dei CFA il più possibile non violenta. I rapporti tra tutte le parti (richiedenti l'asilo, FP Sicurezza e Assistenza, personale SEM ecc.) devono essere caratterizzati dalla stima e dal rispetto reciproci. In questo senso, il presente piano mira a prevenire ed evitare il più possibile l'uso della violenza, indipendentemente dal suo responsabile e dalla forma che assume. Nonostante tutte le misure preventive, gli episodi di violenza non possono essere totalmente evitati. Il presente piano descrive quindi come procedere in modo professionale di fronte a un episodio di violenza e come trattare con le vittime. Il piano funge da strumento di lavoro per i CFA. È opportuno verificare periodicamente l'analisi per identificare eventuali necessità d'intervento e reagire di conseguenza.

Questo piano illustra come evitare l'insorgere della violenza in un CFA: identifica i possibili fattori di rischio ed elenca le misure preventive volte a minimizzarli. L'adozione delle singole misure può essere valutata per ogni CFA.

Il piano si basa sul piano di prevenzione della violenza del CRP di Berna, elaborato nel 2017 e affermato nella pratica. Nell'ambito della redazione del piano è stata svolta un'approfondita ricerca bibliografica: oltre a testi specialistici, sono stati consultati diversi piani di prevenzione della violenza accessibili al pubblico, pubblicati dopo il 2015 per le strutture di accoglienza tedesche. Un riferimento importante è stato il rapporto dell'OMS sulla violenza del 2002 che affronta in modo sistematico l'insorgere della violenza e la sua prevenzione. Oltre a queste fonti, nell'elaborazione del piano sono confluite anche le esperienze di tutte le parti che operano nei CFA (in particolare FP assistenza e sicurezza), insieme alle quali è stato redatto (direzione Assistenza e Sicurezza, RS, direzione cure). La scelta di combinare un approccio top-down con uno bottom-up, che ha portato al grande coinvolgimento di tutti i partner nel CFA, ha fatto sì che l'argomento fosse ben presente alle parti che hanno così assunto la responsabilità data dal proprio ruolo. Il piano nazionale è stato elaborato in collaborazione con tutte le sezioni P&A. La bozza del piano è stata poi sottoposta a una revisione esterna per garantire la presenza di tutte le conoscenze rilevanti già nella prima versione. Alcuni feedback sono stati integrati nel piano. Al momento sono in fase di elaborazione tre argomenti<sup>1</sup> che verranno analizzati in modo approfondito.

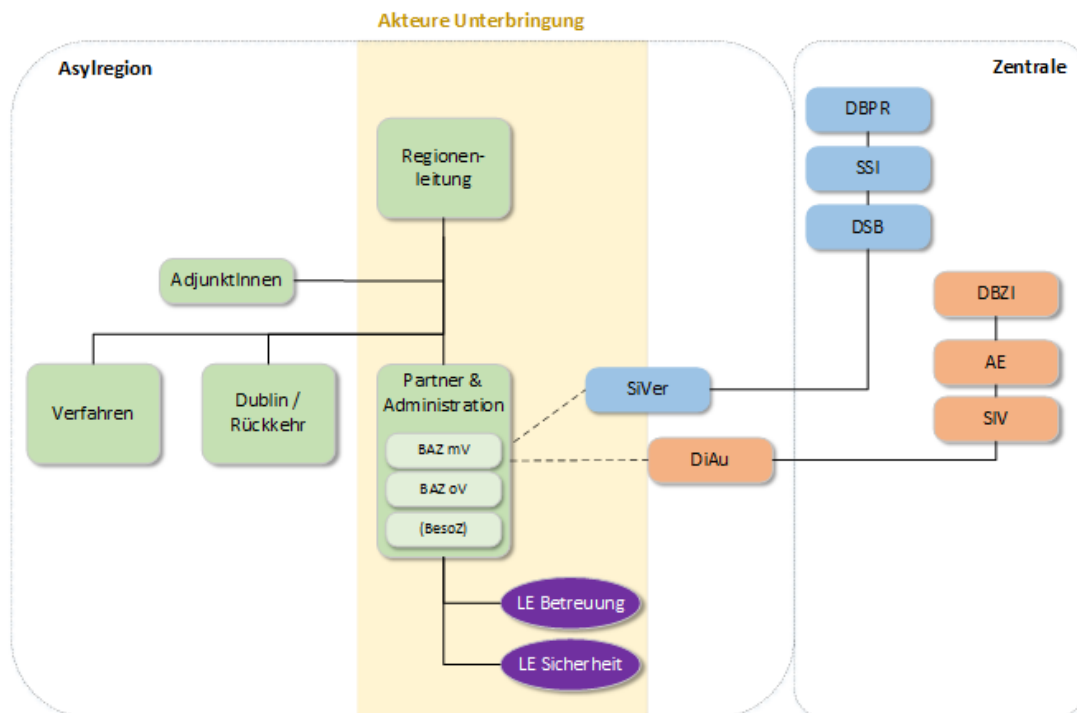
## 2 Responsabilità

La direzione di ogni CFA deve contraddistinguersi per un chiaro e fermo rifiuto di ogni forma di violenza, in particolare contro donne, bambini, persone anziane e LGBTIQ, e rapporti con i richiedenti l'asilo all'insegna della stima e del rispetto. Eventuali violazioni devono essere sanzionate. La direzione della rispettiva regione garantisce l'attuazione delle misure al fine di assicurare rapporti caratterizzati dal rispetto, dalla stima e dall'assenza di violenza.

La responsabilità globale per questa materia incombe alla direzione della regione, mentre quella operativa alla direzione P&A. Tutti i soggetti che operano in un CFA danno un importante contributo per la prevenzione della violenza ed affrontano l'argomento insieme.

---

<sup>1</sup> Formazione e perfezionamento in particolare per gli addetti alla sicurezza, gestione esterna dei reclami e maggiore coinvolgimento dei richiedenti l'asilo.



### 3 Definizione di violenza

Cos'è la violenza? Non è possibile dare una risposta esauriente, poiché non esiste una definizione generalmente valida; varie discipline (p. es. sociologia, diritto, storia, psicologia) utilizzano diverse definizioni di violenza, più o meno ampie.

Le interpretazioni ampie intendono la violenza come l'esercizio della coercizione e del potere al fine di ottenere qualcosa contro la volontà altrui. La violenza non si limita all'applicazione fisica diretta della forza, ma include anche le conseguenze di squilibri sociali, politici o economici (violenza strutturale). Essendo prescritti da leggi, ordinanze e direttive emanate dalle autorità federali, le procedure operative e il regolamento interno dei centri federali d'asilo sono democraticamente legittimati e, pertanto, sottoposti al controllo dello Stato di diritto. Di conseguenza in questo contesto non è applicata una definizione ampia di violenza.

Le definizioni di violenza più ristrette si concentrano sui danni fisici o psichici diretti a persone, minacciati o reali. Nel presente piano si utilizza la seguente definizione di violenza, ripresa da quella dell'OMS (2002):

*«L'uso intenzionale della forza fisica o del potere, minacciato o reale, contro se stessi, altre persone o contro un gruppo o una comunità, da cui conseguono, o da cui hanno una alta probabilità di conseguire lesioni, morte, danni psicologici o compromissioni nello sviluppo».*

Questa definizione include anche la violenza sessuale e le azioni rivolte verso se stessi (autolesionismo e comportamento suicidario), mentre esclude i comportamenti autodistruttivi quali l'abuso di sostanze (stupefacenti, farmaci).

La violenza verso altre persone può essere suddivisa in due categorie:

- 1) violenza in famiglia e tra partner (p. es. la violenza domestica)
- 2) violenza tra individui non imparentati, che possono conoscersi o meno.

Gli episodi di violenza all'interno di queste due categorie possono essere di varia natura: violenza a sfondo sessuale, abuso/maltrattamento di minori, violenza «in nome dell'onore», ecc.

Nonostante l'esistenza di una definizione, alla fine è la percezione soggettiva delle persone coinvolte che determina quando un atto di forza o di potere è considerato violenza. Un comportamento verbalmente aggressivo può essere considerato come una minaccia di violenza, come un comportamento improprio o anche come un comportamento normale, a seconda della percezione individuale. In base all'interpretazione, variano nelle persone coinvolte anche le reazioni emotive (che vanno dall'indifferenza alla rabbia, fino alla paura) e le corrispondenti propensioni comportamentali. L'idea di comportamento accettabile e inaccettabile e i confini di ciò che viene percepito come una minaccia sono soggetti a condizionamenti culturali e sono fluidi, poiché i valori e le norme sociali cambiano costantemente.

Non è solo il giudizio di ciò che rappresenta una violenza ad avere un carattere soggettivo, ma anche la legittimità dell'azione violenta. Autori della violenza, vittime, persone coinvolte e testimoni spesso percepiscono in modo diverso la legittimità di un atto di violenza. Nel presente contesto intendiamo contrastare la violenza *illegittima* nei CFA e quindi riconosciamo che esiste una violenza *legittima*, necessaria in determinate circostanze e pertanto inevitabile. La violenza legittima può consistere nelle misure adottate per legittima difesa e nei mezzi coercitivi applicati dalle forze dell'ordine (polizia). Nei CFA sono autorizzati a intervenire in questo senso anche gli addetti alla sicurezza privati, se un richiedente l'asilo adotta un comportamento che mette fortemente a rischio l'incolumità propria o di altre persone (p. es. immobilizzare una persona). Tuttavia il presente piano intende illustrare misure preventive volte a evitare a monte la violenza legittima da parte della polizia o del personale addetto alla sicurezza. Quando però un intervento è indispensabile, deve essere effettuato in maniera corretta e proporzionata.

Il presente piano di prevenzione della violenza intende evitare la violenza in qualsiasi dimensione:

- 1) violenza tra richiedenti l'asilo
- 2) violenza di richiedenti l'asilo verso collaboratori
- 3) violenza di collaboratori verso richiedenti l'asilo.

Questo piano non tratta la violenza tra i collaboratori delle organizzazioni operanti nei CFA: si dà per scontato che tali organizzazioni applichino processi e standard professionali volti a evitare e gestire la violenza tra il proprio personale. Infine non sono compresi nel presente piano nemmeno gli episodi di violenza perpetrati negli spazi pubblici esterni ai CFA.

## **4 Protezione delle persone vulnerabili**

Un particolare occhio di riguardo va dato alle persone vulnerabili. I richiedenti l'asilo vulnerabili comprendono in particolare le seguenti categorie: bambini, donne che viaggiano sole (con o senza bambini), RMNA, donne incinte, persone anziane o disabili, LGBTIQ, minoranze etniche o religiose.

Al fine di evitare per quanto possibile il verificarsi di atti violenti è necessario un approccio teorico alle cause della violenza che consente di individuare le misure più opportune. Nel seguente capitolo sono quindi illustrati i fattori di rischio che possono portare alla violenza nel contesto dei CFA.

## 5 Fattori di rischio per l'insorgere della violenza nel CFA

Il seguente modello riprende la struttura del modello dell'OMS sull'insorgere della violenza, adattato e sviluppato in base al contesto del CFA. Secondo questo modello, nell'insorgenza della violenza nei CFA entrano in gioco tre diverse sfere:

1. l'individuo
2. l'ambiente sociale nei CFA
3. le condizioni quadro fisiche e istituzionali dei CFA e delle organizzazioni ivi operanti.

All'interno di queste sfere si possono individuare diversi fattori di rischio che accrescono la probabilità che si verifichi un episodio di violenza. I fattori di rischio riguardano la possibilità che una persona diventi l'autore *oppure* la vittima di una violenza.

Nella maggior parte dei casi i modelli sono semplificazioni di una realtà più complessa. Nel nostro caso è difficile fare una chiara distinzione tra le sfere e assegnare in modo esatto a queste i fattori di rischio. Nella maggior parte dei casi per spiegare un atto di violenza o valutare la probabilità che si verifichi, all'interno di ogni sfera intervengono diversi fattori di rischio. Praticamente la violenza non ha mai una sola causa, ma va ricondotta a diversi fattori di rischio e diverse sfere. Nella maggior parte dei casi un episodio di violenza è il risultato di cause appartenenti a sfere diverse che si potenziano a vicenda.

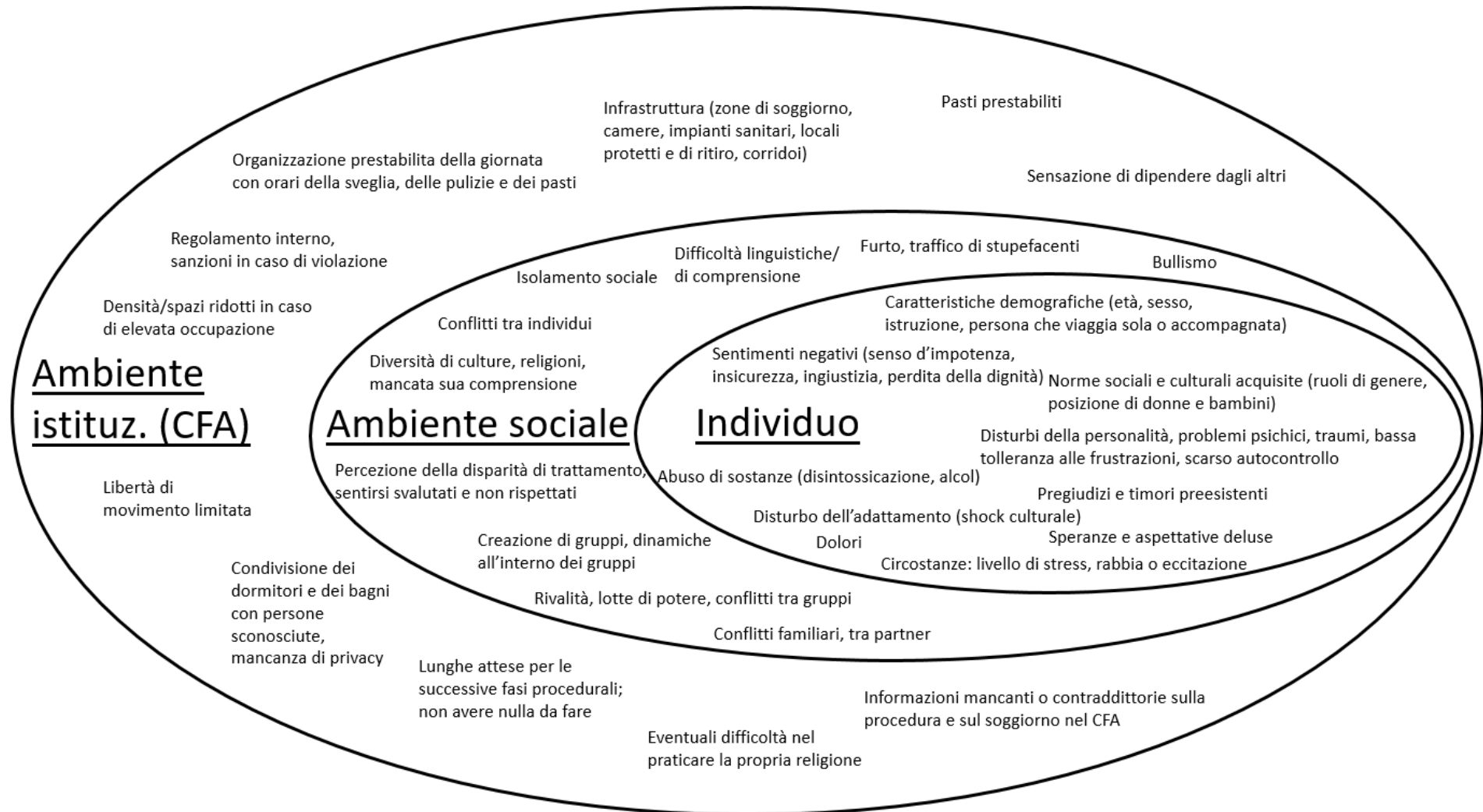
Per rendere più chiaro il modello e le sue costellazioni: esistono individui che, a causa di una storia individuale di violenza, dopo poco tempo nel CFA diventano violenti verso membri della propria famiglia o altre persone. Per esempio, se il marito alcolizzato picchiava regolarmente la moglie nel paese d'origine è probabile che continuerà a farlo anche nel CFA. Oppure un uomo che dalla strada ha imparato a usare l'intimidazione e le minacce per raggiungere più rapidamente il suo obiettivo, probabilmente cercherà di applicare questa strategia anche nel CFA. In questo caso, quindi, i fattori di rischio della sfera dell'individuo sono particolarmente decisivi. Ma possono esserci situazioni in cui una persona che non ha mai alzato le mani contro qualcuno lo fa per la prima volta nel CFA. Ciò è il risultato della condizione di profugo, dello shock culturale e dello stress causato dalle inusuali condizioni di vita nel CFA. In un simile caso sono coinvolte diverse sfere. Un esempio: un funzionario comunale, rispettato nella sua comunità e che quando ha lasciato il suo paese d'origine oltre ai suoi beni ha dovuto rinunciare anche al suo status, divide una stanza nel CFA con cinque persone che non conosce. Parla una lingua diversa e viene ampiamente ignorato dai suoi compagni di stanza, cosa a cui non è abituato considerata la sua precedente posizione sociale. Inoltre, si preoccupa della sua famiglia, che ha lasciato in un campo profughi. Dopo la terza notte in bianco, perde completamente il controllo quando crede che il suo vicino di letto abbia usato il suo bagnoschiuma.

I singoli casi che si sono verificati possono essere analizzati e compresi attraverso il modello; tuttavia, il suo scopo non è fare previsioni precise o calcoli probabilistici esatti sul comportamento futuro degli individui. Il modello è destinato principalmente a una migliore comprensione dell'insorgere della violenza nel CFA in generale e quindi all'individuazione di approcci concreti e possibili azioni di prevenzione.

Come già detto in precedenza bisogna evitare la violenza da chiunque provenga e pertanto sono state elaborate tre varianti del modello:

1. violenza tra richiedenti l'asilo
2. violenza di richiedenti l'asilo verso collaboratori
3. violenza di collaboratori verso richiedenti l'asilo

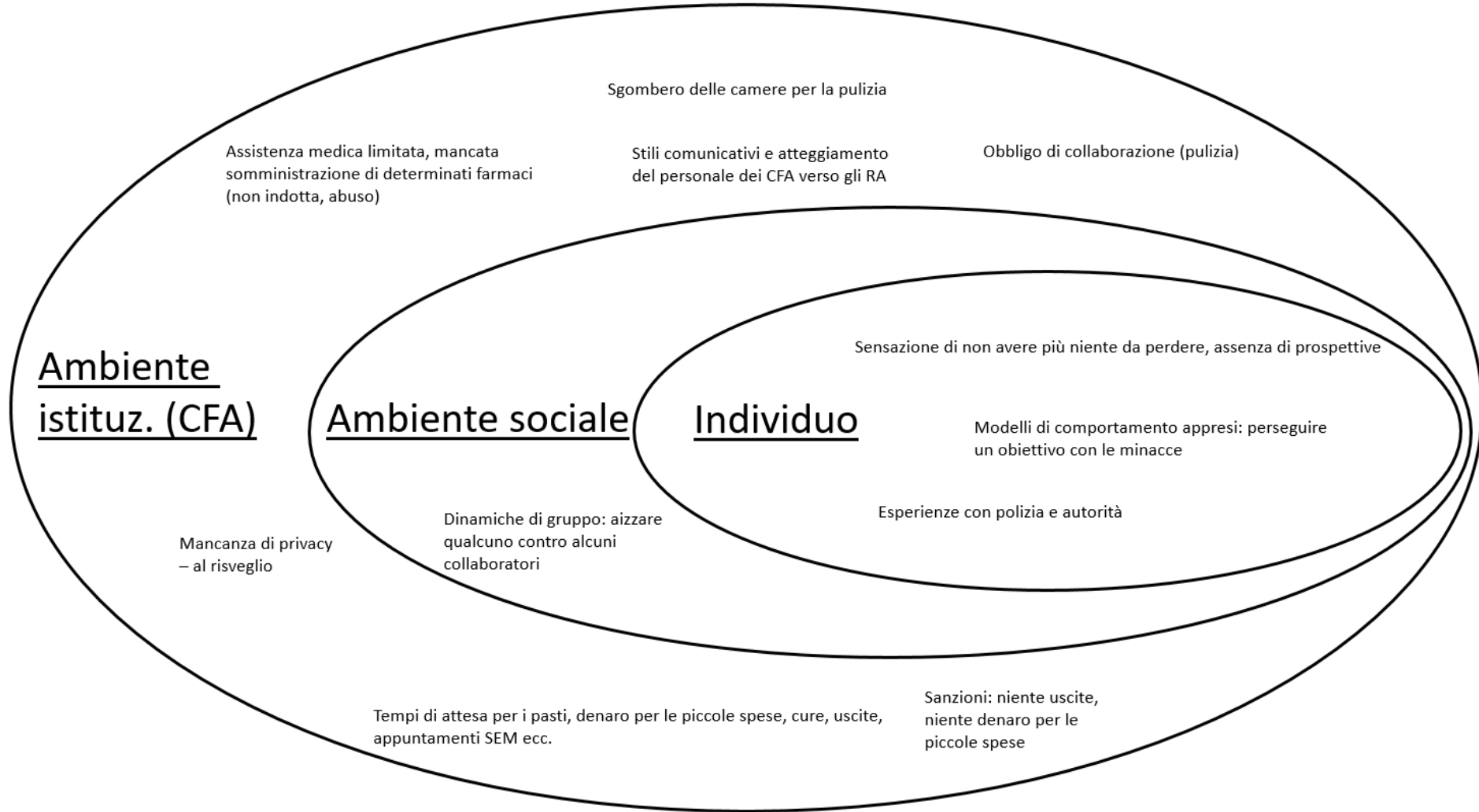
## 5.1 Violenza tra richiedenti l'asilo



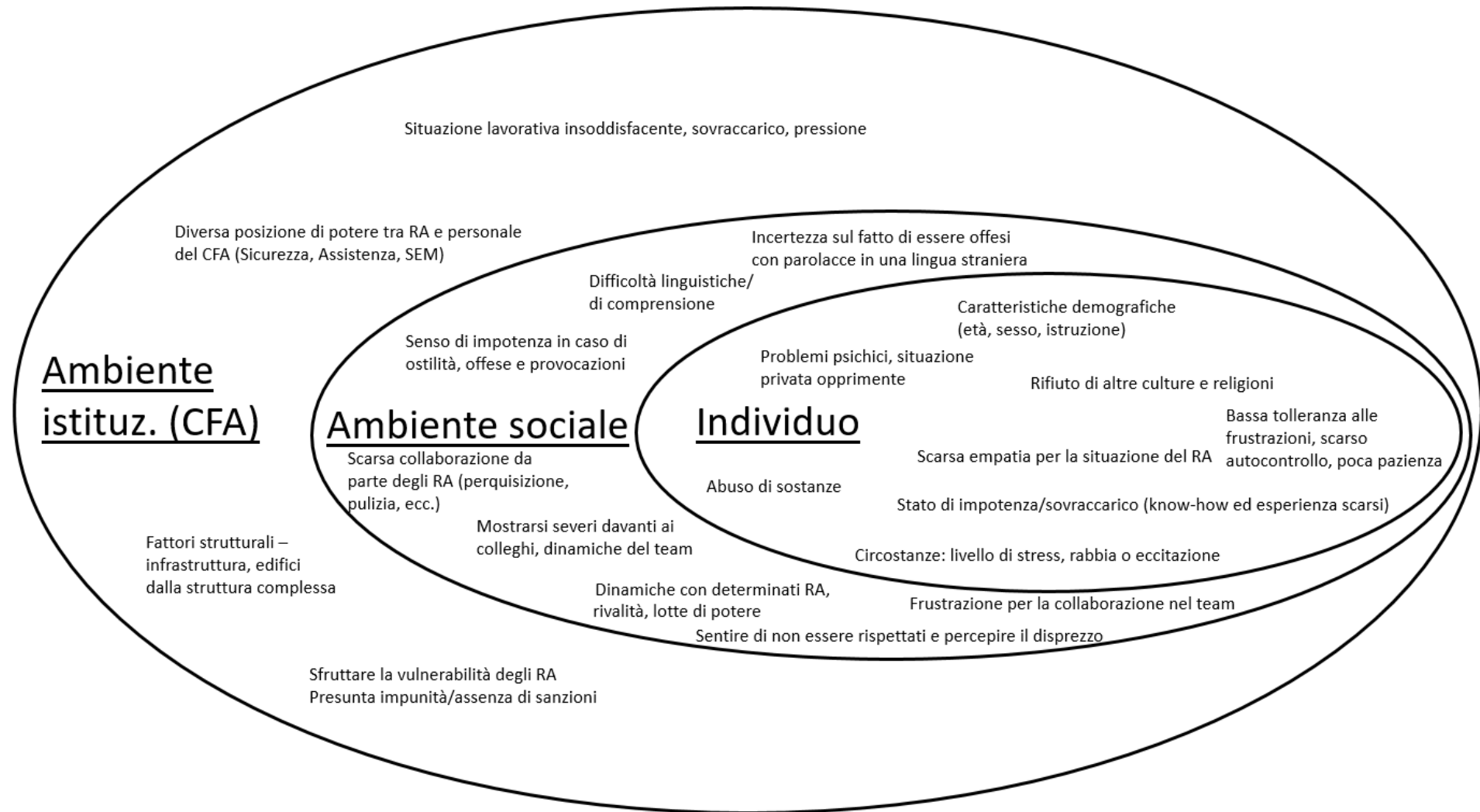
## **5.2 Violenza di richiedenti l'asilo verso collaboratori**

Tutti i fattori di rischio del precedente modello principalmente «violenza tra richiedenti l'asilo» si applicano anche a questo secondo modello.  
Nel grafico sottostante quindi sono riportati solamente i fattori supplementari.





### 5.3 Violenza di collaboratori verso richiedenti l'asilo



## 6 Misure di prevenzione della violenza

Per i fattori di rischio illustrati sono formulate misure e azioni attuabili nei CFA e ne viene valutato il possibile utilizzo. Molte di queste misure contribuiscono ad attenuare contemporaneamente diversi fattori di rischio: per ragioni di sinteticità quindi non vengono ripetute per ogni fattore di rischio rilevante. Di conseguenza il raggruppamento delle misure potrebbe anche risultare diverso.

Poiché la maggior parte dei fattori di rischio del modello 1 sono identici a quelli del modello 2, sono raffigurati insieme nella tabella.

### 6.1 Modello 1 e 2: violenza tra richiedenti l'asilo e verso collaboratori

#### 6.1.1 Fattori di rischio a livello individuale

Fattore di rischio	Misure di attenuazione del fattore di rischio	Valutazione per il CFA _____
Norme sociali e culturali acquisite (ruoli di genere, posizione di donne e bambini)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Spiegazione e sensibilizzazione concernenti valori, norme e leggi in Svizzera (evento informativo, volantino con le informazioni iniziali, ecc.)</li> <li>2. La mancanza di rispetto verso le donne non è tollerata dal personale che non rimane mai indifferente, ma la affronta direttamente</li> <li>3. Le offese a sfondo sessuale o le molestie sessuali verbali sono sanzionate</li> <li>4. Tra i collaboratori e le collaboratrici (di tutti i settori: Sicurezza, Assistenza, SEM, interpreti ecc.) la parità di trattamento è vissuta concretamente</li> <li>5. Empatia verso i richiedenti l'asilo e comprensione dei loro valori culturali</li> </ol>	
Caratteristiche demografiche (età, sesso, istruzione, persona che viaggia sola o accompagnata)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Camere da letto separate per i due sessi</li> <li>2. Nell'assegnazione delle stanze considerare l'età, la lingua, l'etnia e la religione</li> <li>3. Zone di soggiorno per donne, famiglie e RMNA separate da quelle per gli uomini che viaggiano soli</li> <li>4. Mettere a disposizione locali protetti e di ritiro destinati esclusivamente alle persone vulnerabili</li> </ol>	

	5. Gestione dell'occupazione: correzioni (trasferimenti) nel caso di un numero di uomini elevato rispetto al numero di donne, situazioni sfavorevoli per quanto riguarda i gruppi etnici	
Sentimenti negativi (senso d'impotenza, insicurezza, ingiustizia, perdita della dignità)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Colloqui di assistenza (p. es. anche sistema di persone di riferimento e presenza quotidiana per individuare tempestivamente i conflitti)</li> <li>2. Assistenza spirituale</li> <li>3. Fare rete con i volontari</li> <li>4. Fornire informazioni sulla procedura e sul soggiorno nei CFA (eventi informativi, ora delle domande SEM, schede SEM e OSAR)</li> <li>5. Colloqui di aiuto al ritorno</li> <li>6. Collegamento con i consulenti giuridici</li> </ol>	
Disturbi della personalità, problemi psichici, traumi, bassa tolleranza alle frustrazioni, scarso autocontrollo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Separazione spaziale da altri RA (p. es. camere separate)</li> <li>2. Trattamento da parte del personale medico nei CFA (p. es. tranquillanti o sonniferi, antidepressivi)</li> <li>3. Assistenza psichiatrica domiciliare (centro d'intervento in caso di crisi), psicoterapia</li> <li>4. Assistenza psichiatrica stazionaria (psichiatria), volontaria o con ricovero a scopo d'assistenza</li> <li>5. Nel colloquio settimanale con i partner discutere i casi di RA con questi problemi</li> <li>6. Coinvolgimento in attività pratiche (programma occupazionale di pubblica utilità POPU, animazione, lavori domestici).</li> <li>7. Misure disciplinari, p. es. esclusione temporanea dal centro</li> </ol>	
Abuso di sostanze (disintossicazione, alcol, stupefacenti)	<p>Vedi sopra; inoltre:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. terapia sostitutiva (p. es. metadone), somministrazione controllata di farmaci (p. es. Rivotril)</li> <li>2. modificare gli orari degli appuntamenti interni (dopo l'assunzione di metadone, meglio appuntamenti al mattino in caso di RA sobri)</li> </ol>	

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Lasciare che la persona sotto l'influsso di stupefacenti si calmi (non creare ulteriore pressione, non cercare il confronto)</li> <li>4. Tenere lontano dal CFA (concedere uscite straordinarie, in caso di persone che hanno commesso reati predisporre la detenzione con le autorità cantonali, esclusione temporanea come sanzione)</li> <li>5. In caso di evidente stato di ebrezza vietare l'accesso ai dormitori e alle zone di soggiorno, far dormire nell'area della portineria</li> <li>6. Attivare i centri per le dipendenze</li> <li>7. In caso di sospetto abuso di sostanze/traffico di droga chiamare la polizia e chiedere la perquisizione della camera</li> </ol>	
Disturbo dell'adattamento (shock culturale)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Attività di assistenza (incl. attività pratiche/POPU)</li> <li>2. Fare rete con i volontari</li> <li>3. Assistenza spirituale</li> <li>4. Interpreti/mediatori interculturali</li> <li>5. Relazioni con la diaspora</li> </ol>	
Pregiudizi e timori preesistenti	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contrastare pregiudizi e timori verso gli appartenenti ad altri gruppi etnici attraverso occasioni di incontro (p. es. attività comune nell'ambito del POPU)</li> <li>2. Affrontare con l'aiuto del personale i comportamenti razzisti tra gli RA, ev. applicare sanzioni</li> </ol>	
Speranze e aspettative deluse	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Attività di assistenza o assistenza spirituale</li> <li>2. Mostrare le prospettive di ritorno</li> </ol>	
Circostanze: livello di stress, rabbia o eccitazione	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sicurezza e Assistenza (adeguate formazioni per l'utilizzo di tecniche per frenare le escalation e di distensione)</li> </ol>	

Dolori	1. Garantire l'accesso all'assistenza medica, anche negli orari marginali, di notte e nei fine settimana	
--------	--	--

### 6.1.2 Rischi *supplementari*, solo per il modello 2: violenza verso i collaboratori

Esperienze negative con polizia e autorità	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Attraverso il comportamento corretto del personale mostrare un altro volto dell'autorità</li> <li>2. Immagine positiva e disponibilità della polizia in occasione di visite di prevenzione nei CFA (p. es. durante gli eventi informativi)</li> <li>3. Gli addetti alla sicurezza operano nei CFA in squadre di almeno due persone</li> </ol>	
Modelli di comportamento appresi: perseguire un obiettivo con le minacce	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Far passare il messaggio che con le minacce non si ottiene nulla, non cedere. Se necessario rivolgersi alla polizia o applicare successivamente delle sanzioni per evidenziare le conseguenze</li> <li>2. Mostrare in modo tangibile attraverso l'Assistenza come anche un comportamento positivo conduce al risultato</li> </ol>	
Sensazione di non avere più niente da perdere, assenza di prospettive	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Assistenza o assistenza spirituale</li> <li>2. Mostrare le prospettive di ritorno</li> </ol>	

### 6.1.3 Fattori di rischio a livello di ambiente sociale

Fattore di rischio	Misure di attenuazione del fattore di rischio	Valutazione per il CFA _____
Diversità di culture, religioni, mancata sua comprensione	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nell'occupazione delle camere considerare le diverse etnie, lingue e religioni</li> <li>2. Creare possibilità di contatto per abbattere i pregiudizi</li> </ol>	

Creazione di gruppi, dinamiche all'interno dei gruppi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Interrompere determinate dinamiche/sciogliere gruppi consolidati spostando alcuni RA in altri centri</li> <li>2. Assegnare attività concrete (POPU, lavori domestici, animazione) alle persone, suddivise in vari gruppi</li> </ol>	
Conflitti familiari, tra partner	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Spiegare che la violenza all'interno della famiglia e della coppia in Svizzera non è una questione privata, ma un reato perseguibile penalmente</li> <li>2. Rendere noti i meccanismi relativi al quadro giuridico e le modalità di segnalazione della violenza (p. es. collaboratori competenti dello stesso sesso, affissioni in diverse lingue)</li> </ol>	
Rivalità, lotte di potere, conflitti tra gruppi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Spostamento in altri centri</li> <li>2. Separazione spaziale nel centro: cambio di camera, assegnazione a diversi gruppi di attività</li> <li>3. Colloquio con Sicurezza, Assistenza o personale SEM</li> </ol>	
Percezione della disparità di trattamento, sentirsi svalutati e non rispettati	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Durante gli eventi informativi spiegare la procedura d'asilo e le differenze che ne derivano. Durante l'ora delle domande della SEM illustrare e spiegare i casi singoli</li> <li>2. Formare periodicamente il personale affinché tratti tutti gli RA allo stesso modo e correttamente</li> <li>3. Se un collaboratore parla la stessa lingua di un RA fare attenzione che quest'ultimo e anche gli altri RA non lo percepiscano come un trattamento di favore (chiacchierate lunghe e cordiali) Formazioni sull'assistenza professionale: vicinanza e distanza.</li> <li>4. Offrire la possibilità di dare dei feedback, per accogliere eventuali reclami</li> </ol>	
Conflitti tra individui	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mediazione attraverso Assistenza, Sicurezza o la SEM</li> </ol>	

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Se necessaria, mediazione da parte di una persona che funge da interprete</li> <li>3. Al momento del cambio turno informare i collaboratori che seguono circa eventuali conflitti (meglio se in un registro scritto)</li> <li>4. Separazione spaziale attraverso cambi di camera/piano o trasferimento in un altro centro</li> </ol>	
Isolamento sociale	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trasferimento in un centro dove alloggiano connazionali</li> <li>2. Assistenza e assistenza spirituale</li> </ol>	
Difficoltà linguistiche / di comprensione	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mediazione di una persona che funge da interprete</li> </ol>	
Furto, traffico di stupefacenti	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mettere a disposizione armadietti richiudibili a chiave per evitare furti. Consegnare i lucchetti</li> <li>2. Comunicare chiaramente e imporre il divieto di ingresso nelle altre camere e l'accesso ai relativi piani</li> <li>3. Stupefacenti: visite di prevenzione da parte della polizia, eventuale perquisizione delle camere</li> </ol>	
Bullismo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formazione del personale al riconoscimento del bullismo, adozione di misure (p. es. trasferimento delle vittime o degli aggressori)</li> </ol>	

#### **6.1.4 Rischi *supplementari*, solo per il modello 2: violenza verso i collaboratori**

Dopo un conflitto personale: aizzare altri RA contro alcuni collaboratori	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Chiarire eventuali malintesi</li> <li>2. Trasferimento</li> <li>3. Modificare di conseguenza i turni dei collaboratori</li> </ol>	
---	---	--



### 6.1.5 Fattori di rischio a livello di ambiente istituzionale (CFA)

Fattore di rischio	Misure di attenuazione del fattore di rischio	Valutazione per il CFA _____
Densità/spazi ridotti in caso di elevata occupazione	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sfruttare l'intera struttura</li> <li>2. Non riempire completamente il centro</li> <li>3. Adottare misure costruttive per migliorare possibili situazioni critiche</li> </ol>	
Infrastruttura (zone di soggiorno, camere, impianti sanitari, locali protetti e di ritiro, corridoi) e sistemi di sicurezza	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zona delle camere per famiglie, donne e RMNA separata da quella degli uomini. Gli RMNA verso i quali ci sono forti dubbi che non siano minorenni, non devono essere alloggiati insieme ad altri RMNA, ma separati</li> <li>2. Camere richiudibili dall'interno (in caso d'emergenza il personale può aprire con la chiave)</li> <li>3. Impianti sanitari chiaramente separati per donne/uomini</li> <li>4. Approntare locali protetti e di ritiro per donne e RMNA</li> <li>5. Locali a misura di bambino, con assistenza professionale</li> <li>6. Sufficiente illuminazione notturna (all'interno del CFA, ma anche nell'area di accesso)</li> <li>7. Nessun settore/corridoio isolato (personale, donne, bambini)</li> <li>8. Non lasciare incustoditi oggetti che potrebbero essere facilmente usati come armi (coltelli da cucina, bastoni, ecc.)</li> <li>9. Sistemi di comunicazione efficaci per tutto il personale (radio, cellulari) e sistemi di allarme SOS per il personale nelle aree di lavoro sensibili (p. es. personale infermieristico)</li> <li>10. Settori protetti per il personale (locali di ritiro, portineria)</li> </ol>	
Regolamento interno, sanzioni in caso di violazione	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Affissione del regolamento interno in diverse lingue scritto in un linguaggio semplice</li> <li>2. Regolamento interno illustrato con pittogrammi</li> <li>3. Durante il colloquio d'ingresso e agli eventi informativi illustrare il regolamento interno e le sanzioni in caso di violazione</li> </ol>	

	4. Subito dopo la violazione comunicare le sanzioni e il diritto di opporsi	
Organizzazione prestabilita della giornata con orari della sveglia, delle pulizie e dei pasti	1. Concedere maggiore flessibilità	
Pasti prestabiliti	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permettere di portare con sé determinati alimenti</li> <li>2. Preparazione dei pasti assistita</li> <li>3. Possibilità di influire sulla composizione del menu</li> <li>4. Soluzioni personalizzate per i bambini</li> </ol>	
Sensazione di dipendere dagli altri	1. Creare maggiore spazio per l'autodeterminazione	
Libertà di movimento limitata	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Considerare una modifica degli orari di uscita</li> <li>2. Concedere uscite straordinarie, se la situazione procedurale non richiede la presenza nel centro</li> <li>3. Creare possibilità di autodeterminazione nel CFA</li> <li>4. Maggiori concessioni di alloggio privato</li> </ol>	
Condivisione dei dormitori e dei bagni con persone sconosciute, mancanza di privacy	1. Scegliere le camere più piccole, utilizzare tutte le camere, anche con un'occupazione ridotta	
Eventuali difficoltà nel praticare la propria religione	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adattare il menu ai precetti religiosi</li> <li>2. Assistenza spirituale neutra dal punto di vista delle confessioni, a sostegno di tutti i gruppi religiosi</li> <li>3. Mettere a disposizione un apposito locale per la preghiera e la meditazione</li> <li>4. In caso di feste religiose adattare in modo proporzionato l'attività quotidiana</li> </ol>	

	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Concedere uscite straordinarie o tempi di uscita più lunghi in occasione di festività religiose, se la partecipazione è credibile</li> <li>6. Neutralità religiosa nel CFA (nessuna presa di posizione da parte del personale, nessun simbolo religioso nei locali del centro)</li> </ol>	
Informazioni mancanti o contraddittorie sulla procedura e sul soggiorno nel CFA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Strategia informativa SEM (distribuzione opuscoli, evento informativo, raggiungibilità durante l'ora delle domande della SEM, distribuzione schede informative OSAR)</li> </ol>	
Lunghe attese per le successive fasi procedurali	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Offrire possibili attività (animazione, servizio domestico, POPU)</li> <li>2. Fare rete con i volontari</li> </ol>	

#### 6.1.6 Rischi *supplementari*, solo per il modello 2: violenza verso i collaboratori

Fattore di rischio	Misure di attenuazione del fattore di rischio	Valutazione per il CFA _____
Assistenza medica limitata, mancata somministrazione di determinati farmaci (non indotta, abuso)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistema di allarme SOS per il personale infermieristico</li> <li>2. Stoccaggio e somministrazione di farmaci a rischio di abuso in un luogo adatto e sicuro</li> </ol>	
Tempi di attesa per i pasti, denaro per le piccole spese, cure, uscite, appuntamenti SEM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Migliore pianificazione dei processi di lavoro, convocare gli RA in orari diversi e non tutti alla stessa ora</li> <li>2. Informare le persone dei tempi di attesa previsti, ev. chiedere di avere pazienza</li> </ol>	
Obbligo di collaborazione (pulizia)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Illustrare diritti e doveri al momento dell'entrata</li> <li>2. Stabilire degli incentivi per i lavori domestici</li> </ol>	
Sgombero delle camere per la pulizia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Durante la pulizia delle camere si possono utilizzare le zone di soggiorno</li> </ol>	

Mancanza di privacy – al risveglio	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bussare alla porta, nelle camere per donne e famiglie entra solo il personale addetto all'assistenza o alla sicurezza di sesso femminile</li> </ol>	
Stili comunicativi e atteggiamento del personale dei CFA verso gli RA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Offrire ai RA la possibilità di dare dei feedback, per accogliere eventuali reclami</li> <li>2. Formazioni per il personale (gestione corretta, comunicazione adeguata al target, frenare le escalation)</li> <li>3. I meccanismi di segnalazione e gestione di eventuali comportamenti errati del personale sono definiti e applicati</li> </ol>	
Sanzioni: niente uscite, niente denaro per le piccole spese, divieto di accesso al centro	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Assistenza comunica tempestivamente la sanzione, le cause e la possibilità di presentare un reclamo</li> <li>2. La SEM informa gli RA interessati, se necessario di persona, circa le sanzioni, le relative cause e la possibilità di presentare un reclamo</li> </ol>	

## 6.2 Modello 3: violenza di collaboratori verso i richiedenti l'asilo

### 6.2.1 Fattori di rischio a livello individuale

Fattore di rischio	Misure di attenuazione del fattore di rischio	Valutazione per il CFA _____
Caratteristiche demografiche (età, sesso, istruzione)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Team di Assistenza e Sicurezza misti donne/uomini</li> <li>2. Alle camere occupate da donne e per quanto possibile anche da famiglie accede solo personale di sesso femminile</li> </ol>	
Rifiuto di altre culture e religioni	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reclutare/impiegare persone adeguate</li> <li>2. I team dovrebbero includere anche persone con esperienza di migrazione</li> <li>3. Formazioni</li> <li>4. Affrontare i comportamenti sbagliati, procedura di segnalazione in caso di violazioni gravi</li> </ol>	
Bassa tolleranza alle frustrazioni, scarso autocontrollo, poca pazienza		

Problemi psichici, situazione privata opprimente	1. Possibilità di discutere i problemi con i superiori e individuare misure adeguate (p. es. lavorare nei turni più tranquilli), senza ripercussioni negative sull'ulteriore collaborazione	
Abuso di sostanze	1. Segnalazione ai superiori in caso di sospetto consumo di sostanze	
Scarsa empatia per la situazione del RA	6. Formazione sulla situazione del RA nel paese d'origine ed esperienza di migrazione	
Stato di impotenza/sovraccarico (know-how ed esperienza scarsi)	1. Reclutare persone adeguate 2. Formazioni 3. Assistenza da parte di colleghi più esperti nel campo; per questo motivo i team dovrebbero sempre includere anche membri esperti.	
Circostanze: livello di stress, rabbia o eccitazione	1. Farsi da parte e affidare il lead della situazione di confronto a un collega	

### 6.2.2 Fattori di rischio a livello di ambiente sociale

Fattore di rischio	Misure di attenuazione del fattore di rischio	Valutazione per il CFA _____
Difficoltà linguistiche / di comprensione	1. Avere nel team collaboratori con conoscenze rilevanti delle lingue straniere 2. Sapere chi tra i collaboratori e gli RA è in grado di tradurre	
Senso di impotenza in caso di ostilità, offese e provocazioni		

Dinamiche con determinati RA	1. Elemento delle formazioni: come affrontare in modo professionale i RA «difficili» o le situazioni di tensione (diverse opzioni: frenare le escalation, intervento)	
Rivalità, lotte di potere		
Sentire di non essere rispettati e percepire il disprezzo		
Incertezza sul fatto di essere offesi con parolacce in una lingua straniera	1. Elemento delle formazioni: saper affrontare l'incertezza. Essere consapevoli del fatto che eventuali attacchi verbali sono rivolti alla funzione e non alla persona.	
Mostrarsi severi davanti ai colleghi, dinamiche del team	1. Il superiore deve comunicare chiaramente il comportamento auspicato e cosa non va bene 2. Includere membri esperti nei team che lavorano a turni	
Frustrazione per la collaborazione nel team	1. Misure dei superiori per migliorare la collaborazione nel team	
Scarsa collaborazione da parte degli RA (perquisizione, pulizia, ecc.)	1. Formazione: tecniche di comunicazione, calma 2. Coinvolgere persone che fungono da interpreti o mediatori	

### 6.2.3 Fattori di rischio a livello di ambiente istituzionale (CFA)

Fattore di rischio	Misure di attenuazione del fattore di rischio	Valutazione per il CFA _____
Insoddisfazione per la situazione lavorativa, sovraccarico di lavoro, pressione	1. Comunicare con i superiori competenti; le organizzazioni possono adottare misure adeguate 2. Ev. d'intesa con la SEM si possono adottare misure quali adeguamenti nella collaborazione con i partner o inasprire i dispositivi	
Diversa posizione di potere tra RA e personale del CFA (Sicurezza, Assistenza, SEM)	1. Offrire la possibilità agli RA di dare dei feedback, per accogliere eventuali reclami 2. Formazioni per il personale (gestione corretta, comunicazione adeguata al target, frenare le escalation) 3. I meccanismi di segnalazione e gestione di eventuali comportamenti errati del personale sono definiti e applicati	

Fattori strutturali: infrastruttura, edifici dalla struttura complessa	1. I servizi di pattugliamento sono sempre svolti in coppia, non solo per proteggere se stessi e ottimizzare le possibilità d'intervento, ma anche ai fini dell'autocontrollo	
Sfruttare la vulnerabilità dei RA Mancanza prevista di sanzioni	1. I comportamenti errati vengono sistematicamente segnalati, si adottano le opportune misure, comprese eventuali sanzioni disciplinari o misure penali	

## 7 Gestione degli episodi di violenza

Nonostante gli sforzi e l'impegno nella prevenzione si possono verificare episodi di violenza. In questo caso tutte le persone coinvolte devono sapere chiaramente come procedere e ciò presuppone che siano soddisfatte le seguenti condizioni:

le procedure da seguire dopo l'episodio di violenza sono definite e note a tutti i partner.

Il quadro giuridico è illustrato agli RA attraverso adeguato materiale informativo tradotto (divieto di violenza, conseguenze penali, cosa possono fare le vittime). Questo materiale è sempre a disposizione dei richiedenti l'asilo; nei casi concreti è distribuito dai competenti uffici (p. es. cure, pedagoghi sociali) e spiegato durante gli eventi informativi.

I partner definiscono interlocutori di entrambi i sessi con una formazione specifica, in grado di assistere le vittime di violenza e che possono avvalersi anche di interpreti. Vengono comunicate le modalità con cui le vittime di violenza possono contattare queste persone.

Gli interlocutori dispongono di un elenco dei contatti: servizi di consulenza specialistica, case delle donne, consulenza giuridica, polizia (procedura per sporgere denuncia).

Dopo l'episodio di violenza la procedura prevede le seguenti fasi:

- valutare la situazione di pericolo
- chiamare la Sicurezza (o la polizia)
- protezione immediata da un'ulteriore violenza e offerte di aiuto (Sicurezza, polizia)
- contattare persone che fungono da interpreti
- assistenza medica (richiedere un certificato medico che attesti le lesioni)
- rivolgersi all'interlocutore, consulenza sull'ulteriore procedura: possibilità di sporgere denuncia, separazione spaziale dell'autore della violenza
- redigere la segnalazione dell'episodio
- in caso di violenza verso minori segnalare il caso all'APMA

Gli episodi di violenza devono essere seguiti da una post-elaborazione, ossia i collaboratori coinvolti fanno un debriefing: cosa si può imparare dagli eventi, anche se non sono degenerati in un incidente grave? Assicurarsi che tutti i collaboratori interessati siano informati (trasferimento delle conoscenze). Inoltre, verificare se gli RA e i collaboratori presenti hanno bisogno di sostegno psicosociale o se l'incidente deve essere trattato sotto la supervisione di un'altra istanza.

La SEM discute periodicamente con i partner i rapporti sui casi di violenza per verificare se sono rispettati i processi previsti e trarre delle conclusioni ai fini della prevenzione, degli interventi e della post-elaborazione.

## 8 Gestione dei reclami

Ogni CFA dispone di una gestione dei reclami che serve, tra le altre cose, a segnalare episodi di violenza. I principi della gestione dei reclami della SEM sono riportati nel seguente documento:



Beschwerde- und  
Meldesystem\_V0\_2020



## **9 Introduzione e attuazione del piano di prevenzione della violenza**

Redigere un piano cartaceo non è sufficiente: per una prevenzione efficace della violenza e proteggere le potenziali vittime devono essere prese e attuate delle decisioni. Tutte le misure descritte nel presente piano devono essere decise dall'organizzazione gerarchica della SEM (segretario di Stato, vicedirettore, direzione della regione, direzione P&A). Ciò comporta inoltre che le misure necessarie di prevenzione della violenza e di protezione siano tassativamente ordinate con un approccio top-down.

Nel contempo, per un approccio bottom-up è necessario coinvolgere nella definizione delle misure i soggetti rilevanti sul posto. Al fine di attuare questo piano devono essere disposte in modo dettagliato l'elaborazione, la presentazione e l'attuazione, e il personale deve essere adeguatamente formato.

### **9.1 Formazioni**

Il personale della SEM (in particolare P&A) e dei fornitori di prestazioni deve essere formato in materia di prevenzione e gestione della violenza.

### **9.2 Creare e vivere in prima persona una cultura**

Per una prevenzione efficace della violenza sono fondamentali i fattori culturali, in particolare una cultura dell'errore affermata, la fiducia, tolleranza zero verso comportamenti violenti, un comportamento rispettoso verso tutti. Le segnalazioni e le percezioni devono sempre essere prese sul serio e perseguite. Se necessario, vengono adottate misure tempestive e stabilite lesson learned.

## **10 Monitoraggio, controlling e sviluppo**

Al fine di verificare l'efficacia del piano di prevenzione della violenza e delle misure adottate nonché garantire la possibilità di registrare i fenomeni sistematici, i casi di reclamo e di violenza sono documentati.

Partendo da questa base viene sviluppato il piano di prevenzione della violenza; l'attuazione delle misure è verificata e integrata. A tal fine ogni anno occorre effettuare una verifica e un eventuale aggiornamento.

## **11 Conclusione**

Dall'analisi sistematica delle potenziali cause, è emerso che la violenza nel contesto di un CFA è un fenomeno estremamente complesso, in cui si possono individuare diversi fattori di rischio; solitamente a determinare un episodio di violenza è una loro combinazione. Di conseguenza non esistono semplici misure di prevenzione, adatte in qualsiasi circostanza. A seconda del singolo caso e della circostanza, le principali misure da adottare possono variare. Diversi operatori nel CFA, ossia Assistenza (incl. il personale infermieristico), Sicurezza, assistenza spirituale e la SEM, svolgono un ruolo importante nella prevenzione della violenza, tuttavia il ruolo direttivo spetta alla SEM.

Il presente piano è da utilizzare come strumento di lavoro. Una sua regolare verifica, perlomeno annuale, serve a mantenere uno standard elevato e integrare eventuali miglioramenti. A tal fine vanno organizzati workshop periodici con i partner per verificare la situazione effettiva, introdurre nuove misure o adattare quelle esistenti.

## 12 Fonti

BFG (2016) Konzept zur Gewaltprävention und zum Gewaltschutz von besonders vulnerablen Gruppen in Unterkünften für Geflüchtete.

[https://www.giessen.de/media/custom/684\\_15202\\_1.PDF?1464686833](https://www.giessen.de/media/custom/684_15202_1.PDF?1464686833)

Diakonie (2016) Rahmenkonzept zum Gewaltschutz in Flüchtlingsunterkünften, insbesondere für geflüchtete Frauen, Kinder und andere besonders schutzbedürftige Personen. <https://www.diakonie-portal.de/system/files/gewaltschutzkonzept>

DRK (2015) Gewaltschutzkonzept in Gemeinschaftsunterkünften – Betriebskonzept

In Bremen zuhause (2016) Frauen, Kinder und Personen, die aufgrund ihrer sexuellen oder geschlechtlichen Identität von Übergriffen und Gewalt bedroht sind in Flüchtlingsunterkünften schützen. [www.frauen.bremen.de/sixcms/media.php/13/Gewaltschutzkonzept\\_Web.pdf](http://www.frauen.bremen.de/sixcms/media.php/13/Gewaltschutzkonzept_Web.pdf)

Liga der freien Wohlfahrtspflege in Baden-Württemberg (2017) Gewaltschutzkonzept in Flüchtlingsunterkünften.

[http://www.gewaltschutz-gu.de/e5119/e5312/2017-02-09\\_Gewaltschutzkonzept\\_gesamt\\_final.pdf](http://www.gewaltschutz-gu.de/e5119/e5312/2017-02-09_Gewaltschutzkonzept_gesamt_final.pdf)

UNICEF & Bundesfamilienministerium (2016) Mindeststandards zum Schutz von Kindern, Jugendlichen und Frauen in Flüchtlingsunterkünften.

<https://www.unicef.de/informieren/materialien/mindeststandards-schutz-fluechtlinge/133652>

WHO (2002) World report on violence and health.

[http://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/world\\_report/en/](http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/)

OMS (2002) Rapport mondial sur la violence et la santé.

[http://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/world\\_report/en/summary\\_fr.pdf](http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/summary_fr.pdf)