

# CHILD SAFEGUARDING POLICY

**“Traiettorie urbane” progetto selezionato da Con i Bambini nell’ambito del Fondo per il contrasto della povertà educativa minorile e cofinanziato da Fondazione EOS Edison Orizzonte Sociale.**

**Il progetto è stato ideato da CLAC ETS, Associazione Mare Memoria Viva e Fondazione EOS Edison Orizzonte Sociale. Realizzato in partnership con Centro Diaconale “La Noce” - Istituto Valdese, Cantieri Culturali alla Zisa ETS, Comunità di Danisinni ETS, Booq, SEND, Handala, U’Game, Edi Onlus, Cpia Palermo 1 - Nelson Mandela, IC Antonio Ugo, Maghweb e Ufficio del Garante dei Diritti dell’infanzia e dell’adolescenza del Comune di Palermo.**  
**[traiettorieurbane@gmail.com](mailto:traiettorieurbane@gmail.com)**

## INDICE

|  |    |
|--|----|
| INTRODUZIONE ALLA CHILD SAFEGUARDING POLICY                            | 2  |
| SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE DELLA POLICY                            | 2  |
| PRINCIPI CHIAVE  | 2  |
| DESTINATARI  | 3  |
| RUOLI E RESPONSABILITA'  | 3  |
| NORMATIVA DI RIFERIMENTO   | 4  |
| DI COSA SI OCCUPA LA POLICY  | 5  |
| MISURE E PRASSI PER LA TUTELA DEI RAGAZZI E DELLE RAGAZZE              | 8  |
| PREVENZIONE  | 8  |
| SELEZIONE ED ASSUNZIONE DI PERSONALE                                   | 8  |
| CODICE DI CONDOTTA   | 9  |
| VALUTAZIONE E MITIGAZIONE DEI RISCHI                                   | 9  |
| TECNOLOGIE DI COMUNICAZIONE DIGITALE                                   | 10 |
| PARTECIPAZIONE DEI/DELLE RAGAZZI/E ALLE MISURE ADOTTATE IN LORO TUTELA | 10 |
| RISPONDERE ALLE PREOCCUPAZIONI   | 10 |
| PRINCIPI CHIAVE  | 11 |
| RIFERIRE UNA PREOCCUPAZIONE, UN INCIDENTE O UNA CONDOTTA INAPPROPRIATA | 12 |
| GESTIONE DEI CASI  | 13 |
| REDIGERE IL REPORT   | 13 |
| RISPONDERE ALLA RICHIESTA DI AIUTO                                     | 14 |
| MONITORAGGIO   | 16 |
| ALLEGATI   | 16 |

## **INTRODUZIONE ALLA CHILD SAFEGUARDING POLICY**

Traiettorie urbane è un progetto integrato che mira alla promozione della crescita sociale e al benessere educativo di ragazzi e ragazze tra 11 e 17 anni coinvolgendo le comunità educanti di diversi quartieri disposti su due assi della città di Palermo. Il progetto propone un modello di offerta educativa, culturale e sportiva costruita con e da giovani per i/le giovani che ne fruiscono, principalmente in ambito extrascolastico, ma costruendo alleanze generative con scuole del territorio.

I Cantieri Culturali alla Zisa e l'Ecomuseo Urbano Mare Memoria Viva sono i due spazi che agiranno da propulsori di un centro aggregativo diffuso, che promuove capacitazione sociale attraverso la proposta di occasioni di crescita, autodeterminazione, partecipazione. Obiettivo è aumentare le possibilità di costruire una visione rispetto al proprio progetto di vita, e al contempo rafforzare le reti educative esistenti con le scuole e gli attori istituzionali.

Garantire un ambiente di lavoro con i e le minorenni sempre sano, sicuro e protetto da qualsiasi forma di violenza è un obiettivo primario per Traiettorie Urbane, in quanto rappresenta un prerequisito di base per poter sperimentare socializzazione, autodeterminazione, partecipazione e il pieno esercizio di tutti i diritti. Il rischio di abuso, maltrattamento e condotte inappropriate è presente in ogni contesto e ogni contesto che lavora a contatto con i e le minorenni ha il dovere di garantire la loro sicurezza e protezione. Ce lo ricorda in modo molto chiaro l'articolo 19 della CRC (Convenzione ONU sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza), che sancisce il diritto ad essere protetto/a da ogni forma di maltrattamento, abuso o sfruttamento da parte di chiunque.

La presente Child Safeguarding Policy, è stata elaborata attraverso un articolato percorso partecipativo che ha visto attivamente coinvolti i partner di progetto, insieme ad EOS Edison Orizzonte Sociale. Il percorso è stato guidato dalla cooperativa E.D.I. onlus in qualità di organizzazione esperta sulla tematica e aderente alla rete Keeping Children Safe.

## **SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE DELLA POLICY**

La policy ha come obiettivo primario quello di creare un ambiente sicuro e un clima organizzativo aperto e responsabile, che sia in grado di tutelare ragazzi e ragazze e al tempo stesso chiunque lavori con loro. Questo in quanto:

mette al primo posto sicurezza e benessere dei e delle minorenni (nessun ragazzo o ragazza deve correre rischi dall'azione che si decide di intraprendere);  
chiarisce ed esplicita le aspettative circa il comportamento da tenere in ogni circostanza;  
fornisce strumenti operativi per valutare e minimizzare i rischi di abuso e condotte inappropriate;  
fornisce indicazioni chiare da seguire in caso di preoccupazioni o sospetti, garantendo professionalità, confidenzialità e rispetto di tutte le parti coinvolte (sia di chi riporta la preoccupazione, sia della persona sospettata di condotte inappropriate).

## **PRINCIPI CHIAVE**

I principi fondamentali alla base della presente Child Safeguarding Policy sono i seguenti:

- ogni minorenne ha pari diritto alla protezione, alla promozione del benessere e alla partecipazione, indipendentemente dall'età, dal sesso, dall'orientamento sessuale, dalla provenienza geografica o

sociale e dal livello di abilità;

- tutte le azioni in ambito di tutela dei e delle minorenni devono essere intraprese nel loro superiore interesse;
- tutte le persone adulte hanno responsabilità nel proteggere i e le minorenni che possono anche svolgere un ruolo nel contribuire a proteggere se stessi/e e altri/e minorenni, anche se la responsabilità ultima per la tutela rimane alle persone adulte;
- le misure messe in atto per garantire la tutela dell'infanzia e dell'adolescenza dovrebbero essere inclusive e non discriminatorie, riconoscendo che alcuni/e minorenni possono essere maggiormente a rischio di abuso;
- un clima di trasparenza e di apertura è essenziale per garantire la tutela dei e delle minorenni. L'abuso e il maltrattamento possono più facilmente perpetuarsi quando il personale, i e le minorenni, le famiglie e le persone che fanno parte della comunità non si sentono in grado o non ritengono di poter sollevare le loro preoccupazioni;
- tutte le preoccupazioni relative alla sicurezza e alla protezione di un/a minorenne devono essere considerate con cura e attenzione;
- nessuna singola organizzazione può tutelare i/le minorenni lavorando da sola, quindi è necessario lavorare e collaborare con altre organizzazioni e agenzie locali preposte alla tutela dell'infanzia e dell'adolescenza;
- nel caso in cui una persona decida di effettuare una segnalazione per un presunto abuso o maltrattamento ai danni di un o una minorenne, devono essere garantite confidenzialità e riservatezza durante tutto il processo;
- tutte le azioni in ambito di tutela dei e delle minorenni devono essere attuate in accordo con quanto previsto dal contesto legislativo nazionale ed internazionale.

## **DESTINATARI**

I partner del Progetto Traiettorie Urbane: CLAC, Mare Memoria Viva, Centro Diaconale "La Noce" – Istituto Valdese, Comunità di Danisinni ETS, Booq, SEND, Handala, U'Game, Edi Onlus adottano e attuano tale Policy per tutte le attività e programmi realizzati per il progetto, al fine di essere organizzazioni sicure per i e le minorenni, ovvero organizzazioni che li/e rispettano, proteggono e valorizzano.

La Policy è vincolante per tutto il personale impiegato a qualsiasi titolo, dalle funzioni di responsabile al personale volontario e visitatori/trici di ogni organizzazione coinvolta nel progetto Traiettorie Urbane.

## **RUOLI E RESPONSABILITA'**

La tutela dei e delle minorenni è responsabilità di tutti e tutte.

Ogni persona che lavora per o per conto di TRAIETTORIE URBANE a qualsiasi livello e titolo, si riconosce nei principi della tutela dei e delle minorenni, promuove il loro benessere e adotta ogni misura per attuare la presente Policy.

### **Referente Policy dei singoli partner:**

È la figura di riferimento indicata da ogni Partner per consentire l'applicazione effettiva della Child Safeguarding Policy in tutte le sue declinazioni operative. Accoglie le segnalazioni provenienti dal proprio staff e/o beneficiari e ne coordina il processo di analisi e risposta supportato, ove necessario, dal o dalla

Focal Point di Progetto.

### **Coordinamento della singola attività progettuale:**

Chi coordina l'attività è il primo punto di contatto per lo staff in caso di preoccupazioni o sospetti abusi, maltrattamenti o condotte inappropriate, gestisce e riporta la segnalazione, come da procedura, alla persona Referente della Policy della propria organizzazione e la gestisce con il suo supporto.

### **Focal Point di Progetto:**

Ha un ruolo guida nella promozione della Policy, del Codice di Condotta e delle procedure di segnalazione di un sospetto abuso, maltrattamento o condotta inappropriata garantisce l'adozione di buone prassi da parte di tutti i partner di progetto e di tutte le persone che, a diverso titolo, sono coinvolte nel progetto al fine di favorire e promuovere la tutela dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza.

È la figura che accoglie centralmente le segnalazioni gravi o non risolte, prende parte al processo di analisi e risposta e supporta le persone responsabili della policy dei singoli partner nel loro ruolo decisionale e di responsabilità gestionale del singolo caso.

Personale (staff o volontario) e chiunque entri in contatto con i e le minorenni nelle attività gestite da Traiettorie Urbane, ognuno secondo le proprie funzioni operative:

1. ha la piena responsabilità di creare un ambiente di lavoro sicuro e tutelante nel luogo nel quale si svolge il suo progetto;
2. aderisce alla Policy e segnala ogni sospetto di maltrattamento e abuso verso i e le minorenni e ogni presunta violazione della Policy stessa;
3. è consapevole delle azioni che potranno essere intraprese nei confronti della persona segnalata come presunta abusante e che includono:
  - possibile rinvio della segnalazione alle autorità competenti per indagini giudiziarie ai sensi della legge del paese in cui avviene il fatto;
  - possibile attivazione interna all'ente di appartenenza (capofila o organizzazione partner) di procedure disciplinari, che possono comportare anche il licenziamento o la chiusura del rapporto di lavoro.

## **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

La presente Child Safeguarding Policy:

- si basa su principi e valori che sono alla base dei principali trattati Internazionali che riguardano i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, primo tra tutti la Convenzione ONU sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza (1989) e sulla normativa nazionale ed internazionale vigente in materia di maltrattamento e abuso all'infanzia e adolescenza.
- è in linea con gli standard proposti da *Keeping Children Safe*<sup>1</sup> e ne riprende indicazioni e contenuti

---

<sup>1</sup> *Keeping Children Safe* – [www.keepingchildrensafe.global](http://www.keepingchildrensafe.global)

specifici

- è correlata a documenti e linee guida adottate dagli enti partner di progetto, le carte dei servizi e codici etici degli enti, codici etici e deontologici delle diverse professioni delle persone impiegate.

## DI COSA SI OCCUPA LA POLICY

L'abuso ai danni dei e delle minorenni può essere un argomento emotivamente molto complesso. Per questo motivo è importante che il personale sia informato e sia mantenuto un confronto aperto e costante su questi temi.

L'Organizzazione Mondiale della Sanità definisce come abuso ai danni di un/a minorenne: *“qualunque atto, o il mancato compimento di un atto, che nuoccia fisicamente o psicologicamente un minore, che procuri direttamente o indirettamente un danno o precluda le prospettive di un salutare e sicuro sviluppo verso l'età adulta”*

Informazioni principali riguardo l'abuso contro i e le minorenni:

- l'abuso non si configura quasi mai come un episodio isolato che risponde ad un'unica categoria. Nella maggior parte dei casi, più problemi si sovrappongono e possono compromettere lo sviluppo armonico e il benessere di un o una minorenne;
- ogni forma di abuso prende origine da un'asimmetria di potere nella relazione e nell'esercizio scorretto e nocivo di questo potere da parte di chi abusa. L'abuso si configura generalmente perché una persona adulta sta deliberatamente scegliendo di usare la sua posizione fiduciaria contro un o una minorenne;
- l'abuso può essere la conseguenza di azioni o omissioni causate da una mancanza di consapevolezza e formazione ad esempio perché non si è posta sufficiente attenzione alle conseguenze delle proprie azioni e non si sono presi in considerazione potenziali rischi intrinseci al proprio operato o si permette che si creino delle situazioni che possono nuocere o creare danni (ad es. non monitorare adeguatamente un o una minorenne o non intervenire in caso di rischio);
- anche se l'abuso è tipicamente considerato come un comportamento lesivo che una persona adulta compie ai danni di un o una minorenne, anche i coetanei e le coetanee possono perpetrare abusi;
- i e le minorenni subiscono abusi generalmente da parte di persone a loro note, in un ambiente familiare o in un ambiente istituzionale o comunitario. Più raramente, possono essere abusati da sconosciuti (ad es. via internet).
- in termini di impatto, le conseguenze immediate e a lungo termine degli abusi possono minare l'istruzione, la salute e il benessere dei e delle minorenni e possono avere conseguenze devastanti sul loro sviluppo futuro.

L'OMS riconosce quattro categorie principali di abusi su minorenni: abuso fisico, abuso emotivo, abuso sessuale e incuria.

## **Abuso fisico**

L'abuso fisico è spesso la forma più facilmente riconoscibile. Esso comprende tutte quelle azioni quali: scuotere, bruciare, pizzicare, mordere, soffocare, stratonare, picchiare o altre azioni che causano lesioni fisiche, lasciano segni o provocano dolore.

## **Abuso sessuale**

Riguarda l'induzione o coercizione di minorenni in qualsiasi tipo di attività sessuale illecita, da parte di una persona adulta o di un altro o un'altra minorenne.

Può comportare contatto fisico, come ad esempio lo stupro, o atti non penetrativi come baciare e toccare parti intime dei o delle minorenni.

Rientrano nell'abuso sessuale anche azioni che non implicano il contatto fisico come: l'uso di allusioni sessuali, coinvolgere i o le minorenni nella produzione o visione di immagini sessuali, incoraggiarli/e a comportarsi in modi sessualmente inappropriati.

Traiettorie Urbane (o i partner capiamo la definizione) ritiene che qualsiasi coinvolgimento in attività sessuale di una persona adulta con un o una minorenne, indipendentemente dal suo presunto consenso, sia da considerarsi un abuso.

Esempi applicabili al nostro contesto:

- fare o richiedere foto a minorenni senza vestiti o con alcune parti del corpo intime completamente visibili;
- intraprendere una relazione sessuale con un o una minorenne;
- apostrofare un o una minorenne con frasi che possono alludere allo sviluppo dei loro caratteri fisici sessuali;
- richiedere un contatto fisico anomalo e inappropriato sostenendo che è per il benessere del o della minorenne.

## **Abusi emotivi, psicologici o verbali**

L'abuso emotivo si verifica quando una persona adulta, significativa nella vita di un o una minorenne, attiva un comportamento di critica, minaccia respingimento fino a quando la sua autostima e i suoi sentimenti vengono intaccati. Anche ironizzare e scherzare sempre ai danni di un o una minorenne può essere lesivo.

Ciò non significa che i e le minorenni non possono essere criticati/e o che le battute non dovrebbero essere fatte. La critica è importante, può essere occasione per imparare e migliorare. Allo stesso modo, scherzi e risate aiutano a formare legami tra le persone e possono creare un senso di spirito di squadra. Tuttavia, la differenza è che nell'abuso emotivo la critica smette di essere motivazionale e gli scherzi non sono divertenti. Rientra nell'abuso emotivo anche la "violenza assistita" ovvero il fare esperienza da parte del o della minorenne di qualsiasi forma di maltrattamento, compiuto attraverso atti di violenza fisica, verbale, psicologica, sessuale ed economica, su figure di riferimento o su altre figure affettivamente significative adulte e/o minorenni.

L'abuso emotivo può ferire e provocare danni, proprio come l'abuso fisico.

Esempi applicabili ai contesti educativi:

- deridere costantemente un o una minorenni, incoraggiando altre persone a fare lo stesso, se si mostra poco capace;
- mostrare favoritismi nel gruppo escludendo alcune persone.

## **Incuria**

L'incuria (o "*neglect*") si verifica quando una persona adulta non fornisce sufficiente sostegno emotivo o presta costantemente poca o nessuna attenzione a un o una minorenni. Il "*neglect*" si verifica anche quando ad un o una minorenni non vengono assicurati cibo, alloggio, vestiti, cure mediche o supervisione.

Esempi applicabili ai contesti educativi:

- non essere a conoscenza di dove si trovano i e le minorenni durante le attività, le gite in trasferta;
- non fornire acqua e cibo adeguati durante le residenzialità
- utilizzare un trasporto che non è sicuro e adatto alla strada

## **Bullismo**

Un'altra forma importante di violenza è quella esercitata da un pari o un gruppo di pari verso un o una /a minorenni sotto forma di bullismo.

Si tratta di una forma di violenza caratterizzata da sistematiche azioni di sopruso e prevaricazione che vengono messe in atto da un o una minorenni, che viene quindi definito/a bullo/a, nei confronti di un altro bambino, un'altra bambina o adolescente che viene considerato/a come debole; questo secondo soggetto è quindi la vittima del bullismo. Le azioni di bullismo possono essere messe in atto sia da un singolo soggetto sia da un gruppo.

È possibile distinguere il bullismo in due tipologie: bullismo diretto e bullismo indiretto.

Nel primo caso si fa riferimento ad azioni violente, che possono essere di tipo fisico o verbale, caratterizzate da un attacco esplicito nei confronti della vittima; nel secondo caso si fa riferimento ad azioni che mirano a danneggiare la vittima nelle sue relazioni con le altre persone; tipici esempi di bullismo indiretto sono la diffusione di calunnie o notizie false nei confronti di una persona, la sua esclusione da un gruppo, il suo sistematico isolamento, ecc.

Il cyberbullismo è una forma sempre più comune di bullismo che avviene tramite social network, attraverso *device* digitali. Può includere la pubblicazione e diffusione di messaggi, immagini o video imbarazzanti e offensivi.

Le persone adulte a volte ridimensionano la violenza tra pari, pensando che sia meno grave perché si verifica tra minorenni. Tuttavia è un comportamento che può causare conseguenze gravi. Per questo è importante che tutti sappiano che la violenza tra pari non può essere accettata e che bisogna riconoscerla e contrastarla tempestivamente

## **Indicatori e campanelli di allarme**

Un/a minorenni che subisce violenze ed abusi può mostrare alcuni comportamenti che potrebbero rappresentare degli "indicatori" importanti da saper riconoscere. Tuttavia è importante tenere a mente che si tratta di segni aspecifici, che non necessariamente hanno un valore rilevatore assoluto.

Di seguito alcuni esempi di comportamenti indicatori:



- preoccupazione e/o paura di stare in ambienti estranei o in compagnia di una persona adulta con cui il o la minorenne non vuole rimanere da solo/a;
- rabbia frequente, scoppi d'ira improvvisi, comportamenti auto-aggressivi (infliggersi dolore) o etero-aggressivi (distruttività, crudeltà, sfida);
- conoscenze o comportamenti sessuali inappropriati per la propria età (disinibizione, seduttività, rifiuto del contatto fisico);
- significativa assenza di socievolezza e tendenza ad isolarsi;
- lesioni fisiche inspiegabili, compresi lividi, ferite, ustioni, cicatrici da taglio, o dolore quando si cammina;
- malattie inspiegabili/costanti, ad es. disturbi allo stomaco, difficoltà di alimentazione;
- tentativi di suicidio;
- bassa autostima;
- inventare che altri amici o amiche, anche non reali, o compagni/e di squadra hanno subito abusi.

## **MISURE E PRASSI PER LA TUTELA DEI RAGAZZI E DELLE RAGAZZE**

### **PREVENZIONE**

Per garantire il diritto dei e delle minorenni alla protezione, è fondamentale prevedere misure di prevenzione efficaci per ridurre la probabilità e la gravità delle conseguenze di eventuali episodi di bullismo, pratiche inadeguate, abuso, maltrattamento o sfruttamento ai loro danni. Attraverso la sensibilizzazione, le buone pratiche e la formazione faremo quanto possibile affinché tutto il nostro personale riduca al minimo i rischi per i e le minorenni e garantisca un ambiente in cui siano rispettati/e sempre e pienamente tutelati/e.

### **SELEZIONE ED ASSUNZIONE DI PERSONALE**

L'assunzione e la selezione delle persone che collaborano a qualsiasi titolo per il progetto deve riflettere l'impegno di TRAIETTORIE URBANE per la tutela dell'infanzia e dell'adolescenza e prevede l'obbligo specifico di utilizzare tutti i mezzi possibili per contribuire a prevenire l'assunzione di chiunque possa essere causa di danno per preadolescenti e adolescenti partecipanti.

In particolare per le posizioni che prevedono contatto diretto con i/le minorenni Traiettorie Urbane include nelle proprie procedure di selezione del personale:

- attenta valutazione del cv professionale e delle ragioni che spingono il candidato o la candidata a fare domanda per la posizione;
- domande specifiche per verificare l'idoneità del candidato/a a lavorare a contatto con i/le minorenni;
- verifica delle referenze per le posizioni lavorative;
- richiesta certificato penale e dei carichi pendenti acquisibile presso il casellario giudiziale per chiunque sia chiamato a lavorare direttamente con i o le minorenni, ai sensi dell'art. 25 bis del DPR 313/2002;
- richiesta di sottoscrivere la presente policy e il relativo Codice di Condotta o l'inserimento, in tutte le ricerche di personale, di una specifica clausola di rimando alla presente policy di tutela;
- inserimento in tutti i contratti di lavoro di una disposizione riguardante l'adozione di eventuali azioni

disciplinari (inclusa la cessazione del contratto) in caso di violazione della presente policy e del Codice di Condotta;

- verifica delle referenze; almeno due nominativi richiesti per le posizioni lavorative che prevedono contatti stretti e regolari con i e le minorenni

I codici di condotta sono importanti misure di prevenzione perché definiscono in modo chiaro e condiviso i comportamenti adeguati da tenere, che contribuiscono a creare e a mantenere un ambiente sano, positivo e sicuro per i e le minorenni e quelli in nessun modo accettabili.

Il Codice di condotta (vedi allegato 1) va sottoscritto all'atto dell'assunzione o all'inizio del rapporto di volontariato, accettandolo in tutti i suoi articoli. Per tutte le situazioni potenzialmente inerenti la tutela dei e delle minorenni e non esplicitamente citate nel Codice di Condotta, TRAIETTORIE URBANE si attende che ogni persona agisca coerentemente e in linea con la presente Child Safeguarding Policy.

Chi firma risponderà di eventuali violazioni e, qualora accertate, sarà passibile di misure disciplinari specifiche. Tutte le violazioni del Codice di Condotta riceveranno una risposta tempestiva, confidenziale e in conformità con le linee guida della presente Policy.

## **SENSIBILIZZAZIONE E FORMAZIONE**

L'abuso a danno di minorenni può essere un argomento emotivamente molto complesso. Per questo motivo è importante che il personale sia informato e sia mantenuto un confronto aperto e costante su questi temi. Chiunque lavori per e per conto di Traiettorie Urbane a qualsiasi livello e con qualunque ruolo, deve essere sufficientemente consapevole del fenomeno dell'abuso, dei rischi connessi al proprio lavoro e delle modalità di risposta più adeguate ad un sospetto o ad una preoccupazione.

A tal proposito verranno curate delle sessioni di formazione volte a consentire:

- la comprensione della Policy di Child Safeguarding, compresi i codici di condotta e le linee guida per segnalare potenziali preoccupazioni;
- un'adeguata consapevolezza circa il fenomeno del maltrattamento e dell'abuso all'infanzia e all'adolescenza;
- la comprensione delle responsabilità dello staff e del personale volontario in merito alla tutela dei e delle minorenni

## **VALUTAZIONE E MITIGAZIONE DEI RISCHI**

La valutazione dei rischi è un elemento fondamentale di qualsiasi processo di Child Safeguarding. Costituisce, infatti, la base per un'azione preventiva, assicurando che le attività siano sicure e che gli eventuali rischi individuati siano minimizzati. Tutte le attività progettuali devono essere valutate anche dal punto di vista dei loro potenziali rischi (v. allegato 2).

## **TECNOLOGIE DI COMUNICAZIONE DIGITALE**

Tutte le attività che comportino contatti con minorenni attraverso l'uso delle tecnologie digitali, devono essere valutate per garantire che i rischi per la tutela dei e delle minorenni siano individuati, mitigati e siano eseguiti controlli adeguati.

Chiunque lavori a qualsiasi titolo per Traiettorie Urbane è tenuto a rispettare le linee guida (vedi allegato 3) sull'utilizzo delle tecnologie digitali in allegato.

## **PARTECIPAZIONE DEI/DELLE RAGAZZI/E ALLE MISURE ADOTTATE IN LORO TUTELA**

Se è fondamentale che chiunque operi con i/ e le minorenni sia consapevole del fenomeno dell'abuso, del comportamento che ci si attende e delle modalità per segnalare e gestire potenziali abusi o condotte inappropriate è, altresì importante, che anche i/le beneficiari/e diretti/e siano consapevoli dell'impegno da parte delle persone adulte su questo fronte:

- perché è un loro diritto essere informati/e su cosa aspettarsi dal personale impiegato nel progetto e su come eventualmente segnalare una condotta inappropriata;
- perché si sentano sempre al sicuro e protetti/e nei progetti che li/e coinvolgono e per comunicare l'impegno di tutto il personale nel garantire questo diritto;
- per metterli/e realmente in grado di segnalare ogni preoccupazione o disagio in un modo per loro idoneo e sostenibile. Per individuare con loro e dal loro punto di vista i fattori di rischio di progetti o servizi che li/e coinvolgono e le possibili modalità di gestione dei rischi.

I partner si impegnano a garantire la partecipazione attiva e consapevole dei ragazzi e delle ragazze alle misure che sono messe in atto per la loro tutela. Questo impegno include la condivisione e co-progettazione di "regole" chiare e comprensibili per lo svolgimento delle attività così come delle modalità di segnalazione di eventuali problematiche, difficoltà o violazioni dei principi contenuti nella policy.

Le modalità di comunicazione che verranno adottate dovranno essere caratterizzate da un linguaggio "*child-friendly*", rispettoso e culturalmente appropriato, che garantisca loro piena consapevolezza dei comportamenti a rischio e delle tipologie di abuso che li possono vedere protagonisti, sia come vittime che come responsabili.

## **RISPONDERE ALLE PREOCCUPAZIONI**

Per garantire il diritto di bambini, bambine e adolescenti alla protezione, è fondamentale prevedere una procedura semplice e trasparente per segnalare preoccupazioni o eventuali sospetti e fare in modo che vengano intraprese le azioni più adeguate per sostenere e proteggere i/le minorenni.

Preoccupazioni o sospetti circa azioni scorrette o potenziali abusi possono causare timori e stress, in particolare se si riferiscono a un o una collega o una persona conosciuta. Tuttavia, segnalare una preoccupazione è davvero importante per far sì che i rischi di abuso non vengano ignorati e inavvertitamente legittimati a continuare e per garantire che la questione sia trattata in modo adeguato ed efficace.

La figura del Child Safeguarding Focal Point di TRAIETTORIE URBANE ha il compito di dare indicazioni e pieno sostegno a chiunque tra il personale riveli possibili situazioni di rischio o motivi di preoccupazione per un o una minorenne anche se, in un secondo momento, la preoccupazione risultasse ingiustificata.

## PRINCIPI CHIAVE

Traiettorie Urbane si impegna ad assicurare, in ogni sua attività o programma, un intervento efficace in risposta ad ogni segnalazione di sospetto abuso o condotta inappropriata secondo i seguenti principi chiave:

*Sicurezza e benessere del/la minorenne:* la sicurezza ed il benessere del o della minorenne sono prioritari. Nessun/a minorenne deve correre rischi dall'azione che si decide di intraprendere. Il superiore interesse del/la minorenne sarà perseguito in modo coerente durante tutto il processo di segnalazione, di analisi e di gestione del caso.

*Professionalità e confidenzialità lungo tutto il processo:* tutte le segnalazioni sono trattate in modo professionale, confidenziale e veloce. Traiettorie Urbane si impegna a trattare con la massima serietà ogni preoccupazione e segnalazione (incluse quelle che dovessero pervenire in modo anonimo) e assicurerà a tutte le parti coinvolte un trattamento appropriato. I/le minorenni vittime di abusi, i/le testimoni e le persone contro cui sono mosse le accuse, hanno il diritto alla confidenzialità. Questo significa che le informazioni andranno condivise seguendo il principio del "deve sapere solo chi è strettamente utile alla gestione del caso". Confidenzialità e riservatezza andranno assicurate in ogni fase, dalla segnalazione, alla registrazione dei dati in modo sicuro, all'applicazione di eventuali misure disciplinari a carico del personale.

*Rispetto di tutte la parti coinvolte:* tutte le persone interessate, tra cui la persona sospettata del fatto, devono essere trattate per l'intera durata del processo con rispetto, dignità e sensibilità.

*Diffusione e messa a conoscenza delle procedure di segnalazione:* bambini, bambine e adolescenti, così come i loro genitori/ tutori o chi ne fa le veci, verranno informati/e, nelle modalità più appropriate, delle procedure per segnalare qualsiasi preoccupazione o sospetto di abuso e sfruttamento.

*Utilizzo delle buone prassi nella ricezione di una notizia di sospetto abuso e nella sua segnalazione:* ascoltare e raccogliere una testimonianza, in particolar modo da parte di un o una minorenne, è un processo delicato che richiede attenzione, rispetto di alcune regole fondamentali, professionalità e formazione specifica. Traiettorie Urbane garantisce allo staff un training di base e la possibilità di ricevere nell'immediatezza supporto specifico dalla figura del Focal Point di riferimento. Parte cruciale del processo di segnalazione è la registrazione e comunicazione del sospetto abuso su un o una minorenne: riportare le informazioni essenziali, in modo preciso e immediato, permette di attivare un'analisi efficace e rapida. Il Modulo di Segnalazione è progettato per guidare il processo di raccolta di informazioni e deve essere utilizzato internamente per registrare e riferire qualsiasi tipo di accusa, denuncia o dubbio circa possibili abusi su minorenni.

*Accesso alle Autorità Competenti:* in ogni caso in cui ci sia un sospetto di reato, il o la minorenne vittima ha diritto a veder realizzate indagini di polizia o azioni penali. Il coinvolgimento delle Autorità competenti va sempre considerato.

## **RIFERIRE UNA PREOCCUPAZIONE, UN INCIDENTE O UNA CONDOTTA INAPPROPRIATA**

### ***Cosa riferire***

Una preoccupazione, un sospetto o una certezza relativa a possibili situazioni di abuso o di rischio a carico di un o una minorenni messi in atto da chiunque, una violazione del Codice di Condotta da parte di un membro, uno o più episodi di pratiche inadeguate o di bullismo.

Di seguito alcune situazioni tipo che devono sicuramente essere segnalate (anche se questa lista non è esaustiva):

- un o una minorenni rivela un abuso o porta degli elementi che fanno sospettare che lui/lei o altri minorenni stia/stiano vivendo una situazione di abuso o sfruttamento;
- chiunque rappresenta o collabora con Traiettorie Urbane viene a conoscenza o sospetta che un o una minorenni abbia subito abuso o sfruttamento o sia a rischio di essere abusato/a o sfruttato/a;
- un membro della comunità riferisce che potrebbe essere fatto o è stato fatto del male a un/a minorenni o che ci sia il rischio che questo accada;
- il personale di Traiettorie Urbane abusa di un o una minorenni o non rispetta il Codice di Condotta o si rende protagonista di pratiche inadeguate;
- episodi di bullismo e/o di cyber-bullismo.

### ***Quando riferire***

Spesso si esita a riportare una preoccupazione, perché si ritiene di non avere sufficienti elementi oppure ci si preoccupa delle possibili conseguenze: *“Che cosa accade se mi sbaglio? Cosa potrebbe accadere, se invece avessi ragione?”*

Se si ha una preoccupazione circa il benessere di un o una minorenni è fondamentale agire con tempestività per garantirne la sicurezza e mettere fine alla violenza.

### ***A chi riferire***

Al proprio/a diretto/a responsabile o alla figura Referente per la policy della propria organizzazione. Si ricorda che, in caso di emergenza o laddove ci si trovi in presenza di un evento da lui/lei giudicato come un reato è prioritario contattare i servizi sanitari e/o le Autorità preposte, avvisando contestualmente, o comunque il primo possibile il/la proprio/a diretto/a responsabile.

### ***Come riferire***

Inizialmente la segnalazione potrà avvenire oralmente, ma dovrà essere riportata nel più breve tempo possibile nell'apposito modulo di segnalazione (vedi allegato 4).

### ***Cosa succede poi***

Il/la responsabile a cui perviene la segnalazione nell'immediatezza: analizza le informazioni pervenute, valuta la gravità dell'accaduto; coinvolge la persona Responsabile per la policy del proprio ente che si assicurerà che siano adottate le eventuali misure urgenti a protezione del o della minorenni così come che venga garantito immediato supporto medico, psicologico o sociale, sulla base di una mappatura locale dei servizi e stabilirà con il coordinatore/ice un piano su come procedere nel rispetto della presente Policy e della legislazione vigente, stabilendo il grado di urgenza e l'opportuna tempistica.

### ***Cosa fare durante tutto il processo di gestione del caso***

Mantenere assoluta riservatezza in merito alla segnalazione fatta secondo il principio del *“deve sapere solo chi è strettamente utile alla gestione del caso”*.

Supportare i propri colleghi e le proprie colleghe, secondo il proprio ruolo, nell'assicurare un'adeguata analisi della situazione, dietro le indicazioni del proprio o della propria responsabile/Focal Point.

## **GESTIONE DEI CASI**

In linea generale la persona Referente della policy di ogni partner a seconda della gravità del caso, avrà il compito di:

- stabilire un piano di azione, con tempistica, ruoli e responsabilità per la gestione del caso;
- decidere insieme alle figure competenti l'avvio di una eventuale misura disciplinare a carico della persona oggetto della segnalazione;
- valutare e stilare una segnalazione del caso alle Autorità Giudiziarie, di Pubblica Sicurezza e ai Servizi Sociali (in ordine alla protezione dei e delle minorenni coinvolti/e) in emergenza e di concerto con la figura del Focal Point di progetto;
- decidere di mitigare e placare le preoccupazioni, quando ad esempio ad un primo riscontro oggettivo non siano stati confermati dei dati sostanziali;
- conservare tutta la documentazione lungo il processo descritto, in luogo sicuro e condividerla in via confidenziale solo con le persone coinvolte in ruoli attivi;
- garantire adeguato feedback e supporto alle persone coinvolte sino a completa chiusura della gestione attiva del caso;
- agire sempre secondo i principi alla base della presente Policy e in accordo alla legislazione internazionale e locale vigente.

Il/la Referente per la policy informa sempre e tempestivamente il/la Focal Point di progetto nei casi in cui:

- non si ha la certezza, ma si sospetta una situazione di grave pregiudizio o di abuso ai danni di un o una minorenne beneficiario/a;
- ci sia flagranza di reato secondo la legislazione locale vigente che si realizza all'interno dell'attività o che coinvolge un o una minorenne beneficiario/a;
- ci sia da considerare necessità di segnalazione del caso alle Autorità competenti (Sociali, di Sicurezza o Giudiziarie);
- per misure e decisioni che possono avere un qualsiasi tipo di ripercussione sull'andamento del progetto, incluse le misure disciplinari;
- per gravi violazioni del Codice di Condotta da parte di qualsiasi operatore del programma.

## **REDIGERE IL REPORT**

Per riportare una preoccupazione o un presunto abuso si utilizza il modulo di riferimento incluso nell'allegato al presente documento. In particolare, ogni segnalazione dovrà essere compilata:

- in modo puntuale e leggibile;
- nell'interesse primario del o della minorenne;
- riportando le parole esatte del o della minorenne, ove possibile;
- indicando date, orari, luoghi e contesti in cui si è verificato lo svelamento o è avvenuto il presunto abuso o sono emersi elementi di preoccupazione, insieme a qualsiasi altra informazione pertinente;
- firmandola e datandola dalla persona che ha redatto il rapporto.
- Nel report si dovrebbe evitare:
- l'uso di un linguaggio giudicante;

- la propria opinione personale, a meno che non sia sostenuta da evidenze sostanziali.

## **RISPONDERE ALLA RICHIESTA DI AIUTO**

In generale ragazzi e ragazze sono più propensi/e a rivelare preoccupazioni sulla loro sicurezza ad una persona adulta di cui si fidano e su cui possono contare. I e le minorenni che subiscono un abuso hanno spesso solo bisogno di sentirsi ascoltati/e, per essere creduti/e e per far cessare gli abusi.

Ascoltare un ragazzo o una ragazza che esprime disagio o che racconta di una situazione di violenza che sta vivendo può essere molto impegnativo ed emotivamente complesso. Molteplici sono i fattori che possono ostacolare o rendere difficile chiedere supporto, anche in caso di violenza molto grave. Soprattutto quando l'abusante, come nella grande maggioranza dei casi è una persona a cui sono affezionati e di cui si fidano, possono nutrire sentimenti contrastanti nei confronti dell'abusante e dell'abuso stesso e possono essere riluttanti a far trapelare quello che sta accadendo. È inoltre possibile che l'abusante abbia intimato al ragazzo o alla ragazza di mantenere il segreto, minacciandolo/a in vari modi e/o colpevolizzandolo/a.

Per questa ragione è di grande importanza saper intercettare e accogliere eventuali segnali di disagio che provengono da un o una minorenne, al fine di poter rispondere con l'opportuna attenzione e tempestività. Altre volte la richiesta di aiuto può pervenire da altre persone adulte, che per vario motivo sono in contatto con il ragazzo o la ragazza, con la famiglia, oppure che fanno parte della famiglia stessa. Anche in questo caso è importante che la figura che ascolta sappia come accogliere il racconto nel modo più adeguato ed efficace.

### ***Quando un ragazzo o una ragazza racconta***

Diverse sono le emozioni e le sensazioni provate da chi raccoglie un racconto di un abuso o maltrattamento, poiché molti pensieri, anche negativi, possono attraversare la mente di chi ascolta. Si può provare:

- preoccupazione per il ragazzo o la ragazza e per sé stessi/e;
- insicurezza su come rispondere o su cosa dire;
- insicurezza rispetto ai commenti e alle informazioni fornite dal ragazzo o dalla ragazza;
- dubbio sulla veridicità dell'abuso;
- rabbia verso il presunto abusante.

### ***Come accogliere il racconto da parte di un ragazzo o una ragazza***

Se un ragazzo o una ragazza inizia a parlare di possibili abusi subiti, il primo obiettivo fondamentale è che possa sperimentare attenzione e fiducia. A questo proposito, è consigliabile:

- trovare un posto dove parlare in cui non ci siano barriere fisiche tra sé e il ragazzo o la ragazza;
- mettersi allo stesso livello degli occhi di chi racconta;
- essere gentile, scegliendo le proprie parole con attenzione, senza essere giudicante verso il ragazzo o la ragazza o la persona che si presume essere l'aggressore;
- ascoltare il ragazzo o la ragazza (non proiettare su di lui i propri pensieri e non ipotizzare nulla);
- lasciare che il ragazzo o la ragazza racconti la sua storia;
- non interrogare o intervistare il ragazzo o la ragazza e utilizzare eventualmente domande utili a chiarire, aperte e non specifiche, come «Puoi spiegarmi cosa intendi con questo? »;
- mantenere la calma (reazioni di paura, rabbia e disgusto, ecc. possono confondere o spaventare chi sta raccontando);
- valutare l'urgenza della situazione (il ragazzo o la ragazza sono in pericolo immediato?), in quanto le

- esigenze di sicurezza possono fare la differenza nella risposta);
- confermare i sentimenti del ragazzo o della ragazza, esplicitando che si può provare paura, confusione, tristezza ecc.;
- dire al ragazzo e alla ragazza che non è colpa sua (molti ragazzi e ragazze penseranno che l'abuso sia avvenuto a causa di qualcosa che hanno o che non hanno fatto);
- scoprire cosa si aspetta il ragazzo o la ragazza da noi (potrebbe chiedere di promettere di non dirlo a nessuno, ma potrebbe essere una promessa che non è possibile mantenere);
- informare in maniera onesta e chiara su ciò che si è in grado di fare per il ragazzo o la ragazza: non promettere di mantenere il segreto ma spiegare cosa si farà, ad esempio che ci si rivolgerà a una persona il cui compito è affrontare questo tipo di problemi e non se ne parlerà con chiunque. Va tenuto presente che il ragazzo o la ragazza potrebbe essere stato/a minacciato/a e può sentirsi vulnerabile in questa fase;
- rassicurare il o la minorenne che ha fatto la cosa giusta scegliendo di aprirsi, ringraziandolo per la fiducia e il coraggio dimostrati.

### ***Come accogliere il racconto da parte di una persona adulta***

Se invece è una persona adulta a raccontare di un abuso o di un maltrattamento, si consiglia di:

- reagire con calma e ascoltare attentamente ciò che viene detto, evitando di spaventarsi o mostrare qualsiasi tipo di reazione estrema (ad esempio, shock, avversione, incredulità) riguardo a ciò che si è ascoltato;
- rassicurare la persona preoccupata, dicendole che ha fatto bene a sollevare/dare attenzione alla questione, evitando di fare supposizioni o ipotesi;
- prendere sul serio ciò che è stato detto (anche ciò che è «inimmaginabile» è possibile);
- infondere fiducia nella persona che dà l'informazione;
- mantenere l'obiettività;
- raccogliere informazioni su tale preoccupazione o sull'episodio, evitando commenti negativi o affermazioni critiche nei confronti della persona accusata;
- fare solo le domande necessarie per capire chiaramente l'accaduto, così che si possa affrontare la situazione tramite le modalità di segnalazione appropriate (le domande più opportune in tal senso sono: «Cosa è successo?»; «Dove è successo?»; «Quando è successo?»; «Chi l'ha fatto era lì?»; «»

### ***Cosa non fare:***

non informare la persona indicata dal ragazzo o dalla ragazza come presunto/a autore/autrice del maltrattamento o abuso e non chiedere chiarimenti;

non indagare sulla veridicità dei fatti e non porre domande alla persona indicata dal o dalla minorenne né ad altri/e minorenni, su tali fatti (qualora si ravvisi l'ipotesi di un reato, infatti, soltanto la segretezza della notizia di reato potrà consentire alle autorità inquirenti la raccolta degli elementi di prova);

non informare direttamente la famiglia del o della minorenne qualora vi fossero gravi elementi di pregiudizio (segni fisici o rivelazioni di abuso e maltrattamento) che facciano sospettare un abuso intrafamiliare in quanto tempi e modi di informazione saranno definiti successivamente, tenendo conto delle indicazioni dell'autorità giudiziaria;

in caso di abuso perpetrato online, non eliminare eventuali immagini, materiale o messaggi riconducibili all'abuso in quanto potrebbero rappresentare delle prove, ma non devono essere inoltrati elettronicamente nell'ambito della segnalazione del caso, in quanto ciò potrebbe costituire reato.



## **MONITORAGGIO**

Il personale di Traiettorie Urbane si impegna a garantire la corretta applicazione della presente policy e delle procedure da essa istituite.

Ad ogni organizzazione partner del progetto spetta il compito di garantire l'implementazione della policy in tutte le attività che rientrano nelle rispettive competenze organizzative.

Nell'arco del progetto verranno effettuate periodicamente delle autovalutazioni per determinare l'efficacia dei principi e delle procedure stabiliti dalla presente policy e per individuare eventuali aree di miglioramento. Sulla base dei risultati ottenuti dall'autovalutazione verrà elaborato uno specifico piano di azione con l'obiettivo di superare le criticità evidenziate. Il processo di valutazione verrà realizzato in maniera partecipativa, coinvolgendo i principali partner di progetto, l'ente finanziatore e, ove possibile, i bambini e le loro famiglie.

## **ALLEGATI**

1. CODICE DI CONDOTTA
2. VALUTAZIONE DEI RISCHI
3. LINEE GUIDA PER L'UTILIZZO DELLE TECNOLOGIE DIGITALI
4. MODULO DI SEGNALAZIONE
5. MODULO DI PRESA VISIONE E ACCETTAZIONE POLICY