



# L'ACCOGLIENZA DELLE PERSONE IN MOVIMENTO, BUONE PRATICHE E SFIDE

Restituzione webinar del 27 Ottobre 2021

## 15 spunti di riflessione sulla prima accoglienza

Il 27 ottobre 2021, i membri di RAEMH hanno organizzato un webinar sulle buone pratiche e le sfide legate all'accoglienza delle persone in movimento.

Durante questo webinar, che ha riunito più di 60 professionisti sul campo in 12 paesi diversi<sup>1</sup>, i partecipanti<sup>2</sup> si sono scambiati le proprie esperienze di campo nel lavoro con le persone in movimento.

### | La prima accoglienza, una sfida per creare fiducia

L'accoglienza è uno step cruciale dell'accompagnamento, nel senso che è una prima porta che si apre, ma che deve dare al contempo una reale possibilità di trovare risposta ad alcune delle loro difficoltà. Costruire fiducia è un elemento chiave: senza fiducia, la parola perde il suo significato ed è più difficile capire i reali bisogni della persona.

Il primo incontro non avviene mai alle stesse condizioni, cambia a seconda del contesto e può diventare difficile a

seconda delle circostanze: per esempio quando l'afflusso è troppo consistente rispetto alle capacità d'accoglienza (con tempi d'attesa lunghi o la poca disponibilità degli intervistatori), quando lo spazio è ridotto (promiscuità e difficoltà ad avere degli spazi privati) o quando vi è una distanza fisica imposta, come sta avvenendo dall'inizio della pandemia per Covid-19. Inoltre, quando i bisogni primari non sono soddisfatti (stress, domanda di risposta immediata), la ricettività delle persone e la loro disponibilità a collaborare non è sempre quella ci si aspetta.

Lo spazio fisico dell'accoglienza può peggiorare anche quando la mobilità delle persone è ridotta a un certo territorio e quest'ultime non possono facilmente accedere alle strutture di assistenza (quando le persone devono vivere nascoste, o quando vivono in quartiere molto lontani rispetto ai punti di accoglienza). Dobbiamo quindi «andare verso» luoghi di vita o spazi dove queste persone possono cercare e trovare le risorse per soddisfare i propri bisogni, adattarsi ai loro orari di lavoro, al fine di

<sup>1</sup> Algeria, Burkina Faso, Costa d'Avorio, Spagna, Francia, Guinea, Italia, Mali, Marocco, Niger, Senegal, Svizzera.

<sup>2</sup> Professionisti e volontari di diverse organizzazioni di stampo cattolico (Caritas, Delegazioni Diocesane,

parrocchie), personale di altre organizzazioni presenti sul campo che lavorano con le persone in movimento: MAEJIT – Movimento Africano dei Bambini e dei Giovani Lavoratori; Sakia El Hamra (Marocco), Terre degli Uomini.

conoscere la loro realtà e stabilire questo primo legame di fiducia.

Però, qualsiasi sia la configurazione di questo primo contatto, alcune linee direttive possono essere comuni e ispirate ai nostri interventi.

### | Un invito a fare un passo indietro rispetto ai nostri modi d'intervento

Le discussioni che hanno avuto luogo in questo webinar sono state tratte dalle sfide riguardanti le diverse sfaccettature dell'accoglienza. Queste idee sono restituite in questo breve e sintetico documento, che invita il lettore a una riflessione sulle proprie pratiche e quelle della propria organizzazione e invita ad aprire la discussione sui possibili miglioramenti del nostro modo di accogliere le persone che vengono a chiedere informazioni o aiuto alle nostre organizzazioni.

Durante il webinar, gli scambi si sono focalizzati su 5 assi legati a un'unica domanda centrale: come fare a creare un rapporto di fiducia tra l'intervistatore e la persona accolta già durante il primo contatto? I 5 assi sono stati:

- Le aspettative riguardo a questo primo incontro;
- La postura dell'intervistatore all'accoglienza;
- La gestione delle tensioni e dei conflitti all'accoglienza;

→ La considerazione e il trattamento della confidenzialità;

→ La disposizione dello spazio fisico dell'accoglienza;



© S. Gutierrez Caritas Spagnola

Senza minimizzare le difficoltà intrinseche allo stadio della prima accoglienza, ecco alcuni spunti di riflessione per aprire la discussione e fare qualche passo indietro rispetto alle nostre pratiche: in quale misura integriamo, in quanto intervistatori e/o colleghi, questi approcci nel nostro lavoro quotidiano? Quanto ci impegniamo in una riflessione sui nostri modi di accogliere? Quali sono i margini di miglioramento?

Raccogliendo queste esperienze vissute in diversi paesi, in diversi contesti di vita e in diversi contesti organizzativi, i partecipanti hanno tuttavia trovato dei punti di convergenza. Le linee direttive sono state inserite in questo documento.

La **Rete Africa-Europa per la Mobilità Umana (RAEMH)** è un'iniziativa interregionale della Chiesa Cattolica che ha come vocazione quella di favorire la creazione di una rete di attori sul campo e la condivisione di informazioni sulle multiple sfaccettature delle migrazioni. Questa rete riunisce 11 membri provenienti dall'Africa Occidentale, dal Nord Africa e dall'Europa: CADEV-Caritas Niger, Caritas Algeria, Caritas Costa d'Avorio, Caritas Spagnola, Caritas Italia, Caritas Mali, Caritas Mauritania, Caritas Senegal, Delegazione Diocesana delle Migrazioni (Marocco), OCPH-Caritas Guinea, Soccorso Cattolico.

Per saperne di più: [WWW.RAEMH.ORG](http://WWW.RAEMH.ORG)

# Accogliere per la prima volta è...

...ascoltare

**1 | Dare a ognuno il tempo di trovare il proprio posto, i suoi punti di riferimento e lo spazio** sufficiente per che si instauri un rapporto di fiducia. Questo aspetto è particolarmente importante per le persone in situazione di shock o di stress.

*Dare la possibilità alle persone di partecipare ad attività collettive (discussioni conviviali per esempio), senza imporlo; creare uno spazio d'attesa aperto e flessibile, che permetta alla persona di venire quando desidera e di restare il tempo che necessita.*

**2 | Prestare un orecchio attento ed empatico** alla persona che condivide la sua storia.

*Essere effettivamente in ascolto, se necessario anche a lungo, dando uno sguardo, un sorriso, nonostante indossando la mascherina in questo periodo di crisi sanitaria. Si tratta anche di dare prova di pazienza, parlando con parole semplici, con benevolanza e compassione. E' importante chiedere alla persona il permesso di prendere degli appunti durante il colloquio.*



**3 | Proporre un minimo di privacy** cosicché che le persone possano esprimersi il più liberamente possibile.

*La disposizione dello spazio di accoglienza e, nello specifico, del luogo dove si svolgono i colloqui (possibilità di avere uno spazio chiuso) è ugualmente cruciale. Questa dimensione è fondamentale quando si presta un servizio di accoglienza.*

**4 | Posizionarsi in una relazione tra pari**, basata sull'orizzontalità tra i due interlocutori (la persona ricevuta e la persona che riceve).

...aprirsi a una  
relazione di  
amicizia

**5 | Offrire uno spazio conviviale**, che permette di creare un'atmosfera e dei legami calorosi, coi quali è possibile trovare un certo comfort materiale.

*Possibilità, per esempio, di offrire delle bevande calde o fredde e degli spazi di condivisione con gli altri (persone ricevute o intervistatori).*



...fornire  
soluzioni  
concrete



**6 | Mettere a disposizione informazioni pratiche**, che permettano alla persona di orientarsi e di avere una certa autonomia nelle risorse che può utilizzare.

**7 | Dare importanza al linguaggio della comunicazione e dell'informazione**, sia attraverso l'accoglienza fornita, per quanto possibile, in una lingua padroneggiata dalla persona accolta, sia mettendo a disposizione materiali in diverse lingue (opuscoli informativi, ma anche riviste, letture varie).

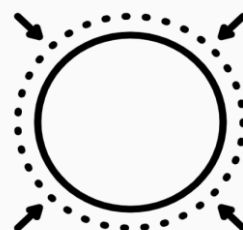
**8 | Avere un approccio individualizzato nelle risposte date**, tenendo conto delle particolarità delle informazioni che sono state date, della storia che è stata condivisa.

**9 | Comunicare con trasparenza e calma** ciò che la struttura può offrire e i tempi di attesa. Questo aiuta a prevenire possibili tensioni.

**10 | Comprendere i conflitti come un processo naturale**, poiché ci troviamo generalmente in un contesto di incontro tra diverse culture (tra persone ricevute o nell'interazione con il personale). Può anche succedere che il conflitto sia a livello della persona, con se stessa.

**Prepararsi alla possibile comparsa di tensioni o conflitti**, formando gli operatori e pensando a protocolli di reazione in caso di conflitto, che comprendono: l'isolamento della persona interessata (per evitare un aumento della tensione con le altre persone presenti all'accoglienza) e garantire la sua sicurezza e il suo benessere; una postura neutrale, ascoltando la persona (chiamando una terza parte se necessario); una comunicazione calma e, per quanto possibile, in una lingua che la persona al centro del conflitto possa capire.

...riconoscere  
i propri limiti



... rispettare  
la  
confidenzialità

**11 | Prepararsi:** assicurarsi che i team che conducono le interviste siano sufficientemente formati ed equipaggiati per raccogliere dati individuali.

*Assicurarsi a monte che ci siano protocolli sufficientemente chiari per il processo di raccolta dei dati che garantiscano la riservatezza.*

*Formazione all'ascolto; tecniche di intervista; protezione dei dati e riservatezza.*

*Procedure sufficienti per prevenire il furto, la perdita di dati, l'uso improprio o l'abuso (codifica delle registrazioni; sistema standardizzato di raccolta dei dati).*

*Piattaforma comune e sicura.*

**12 | Informare:** guadagnare la fiducia delle persone, informandole in maniera trasparente sul sistema di raccolta dei dati, sul rispetto della loro privacy e sul trattamento confidenziale delle informazioni condivise.

**13 | Fare un passo indietro rispetto alla raccolta delle informazioni:** pensare agli strumenti che usiamo per garantire che le informazioni che raccogliamo siano usate bene dalle nostre organizzazioni (nel rispetto delle persone che hanno condiviso le informazioni) e rimangano rilevanti.

*Quali tipi di dati vogliamo raccogliere? Per quali scopi? Come possiamo standardizzare la raccolta e la condivisione dei nostri dati nelle nostre organizzazioni?*



**14 | Adottare un approccio partecipativo nelle attività** realizzate all'accoglienza.

*Consultazioni e proposte per migliorare le condizioni di accoglienza; attività collettive...*

**15 | Creare dei legami con le comunità di origine e contare sul gruppo per facilitare la costruzione della fiducia e mediare in caso di conflitto,** per ridurre le tensioni e rilasciare la pressione.

*Gli intervistatori possono essere persone già sostenute per facilitare i collegamenti tra l'organizzazione e le persone intervistate.*

..coinvolgere





## Ringraziamenti

I membri di RAEMH desiderano ringraziare tutti i partecipanti al webinar, e specialmente le persone che sono venute a condividere le loro esperienze di lavoro in ogni gruppo tematico:

**Mahecor MBENGUE**, tecnico sociale della Caritas Mallorca in Spagna, presso il servizio di informazione, consulenza e sostegno per le persone extracomunitarie che praticano il commercio ambulante (SIPEVA).

**Loane Nicaise**, volontaria nel progetto "Ponts de l'Amitié", delegazione del Secours Catholique-Caritas France de l'Allié, Francia.

**Brigitte Perrin**, volontaria del progetto "Ponts de l'Amitié", delegazione del Secours Catholique-Caritas France de l'Allié, Francia.

**Eric Alain KAMDEM**, coordinatore della Maison du Migrant di Gao, in Mali.

**Ismaël Isaac PANGOUP**, responsabile amministrativo e finanziario, Maison du Migrant di Gao in Mali.

**Hady Barry**, collegamento comunitario poi assistente sociale per la Delegazione Diocesana per le Migrazioni (DDM) a Nador, in Marocco.

**Joël KANGA YANGA**, collegamento comunitario poi operatore psicosociale sul campo per la Delegazione Diocesana per le Migrazioni (DDM) a Nador, in Marocco.

**Clara Mozas**, assistente sociale volontaria presso la Delegazione Diocesana per le Migrazioni (DDM) a Nador, in Marocco.

**José Luis Vázquez Pérez**, gesuita, filologo e teologo, collaboratore della Delegazione Diocesana per le Migrazioni (DDM) a Nador, in Marocco.

Per maggiori informazioni, potete contattare  
Fanny CURET, coordinatrice di RAEMH : [coordination@raemh.org](mailto:coordination@raemh.org)