

# Bambini in cerca di protezione negli alloggi collettivi

Raccomandazioni  
per il settore dell'asilo



## Sul contenuto di questa pubblicazione

L'obiettivo della presente pubblicazione è migliorare la protezione, il sostegno e la partecipazione dei bambini negli alloggi collettivi. Si intende garantire l'accesso ai loro diritti e la priorità all'interesse superiore del bambino. A tal fine vengono formulate raccomandazioni e presentati strumenti di attuazione per concretizzare efficacemente la protezione dell'infanzia in un alloggio collettivo. Per protezione dell'infanzia si intende la creazione e la promozione di condizioni di sviluppo positive e le misure per evitare qualsiasi pericolo. Le raccomandazioni si rivolgono sia agli attori delle autorità competenti (Confederazione, Cantoni e Comuni) sia alle organizzazioni o unità amministrative incaricate dell'accoglienza e dell'assistenza, nonché alla direzione e al personale degli alloggi. Altrettanto vario è il campo di applicazione delle raccomandazioni, che possono essere utili per tutti gli attori nei rispettivi ambiti di competenza.

I diritti dell'infanzia hanno valore universale e sono indivisibili. Ciò significa che spettano a tutti i bambini senza eccezioni, indipendentemente da status di soggiorno, origine, religione o genere. Tutti i diritti dell'infanzia sono inoltre ugualmente validi e indissolubilmente collegati. Nessun diritto può prevalere su un altro, né essere trascurato o ignorato.

I diritti sanciti nella Convenzione dell'ONU sui diritti dell'infanzia (Convenzione sui diritti dell'infanzia, CDI) sono per la Svizzera vincolanti a norma del diritto internazionale e validi senza restrizioni anche per i bambini in cerca di protezione in Svizzera. Limitare i loro diritti a causa della sistemazione nel settore dell'asilo non è accettabile né compatibile con l'interesse superiore del bambino.

È proprio l'accoglienza in alloggi collettivi a evidenziare la tensione tra esigenza e realtà. Nell'ottica dei diritti dell'infanzia, gli alloggi collettivi sono molto problematici in quanto comportano numerosi rischi: per esempio la mancanza di privacy, una protezione insufficiente dalla violenza, accesso carente all'istruzione e al sostegno psicosociale. La Convenzione sui diritti dell'infanzia richiederebbe l'applicazione coerente di forme di alloggio alternative. Tuttavia, la realtà dimostra che nel prossimo futuro questa forma di alloggio non potrà essere completamente sostituita. La sfida sta quindi nella discrepanza tra l'esigenza di validità universale dei diritti dell'infanzia e la realtà politica e pratica. Pertanto, la presente pubblicazione mira a formulare raccomandazioni concrete, sostenendo così gli sforzi degli attori coinvolti per rendere le condizioni negli alloggi collettivi esistenti più a misura di bambino.

## Colophon

### Pubblicazione ad opera di:

UNICEF Svizzera e Liechtenstein  
Pfingstweidstrasse 10, 8005 Zurigo, [unicef.ch](https://www.unicef.ch)

Ufficio dell'UNHCR per la Svizzera e il Liechtenstein  
Weltpoststrasse 4, 3015 Berna, [unhcr.ch](https://www.unhcr.ch)

Organizzazione svizzera di aiuto ai rifugiati (OSAR),  
Weyermannsstrasse 10, 3008 Berna, [osar.ch](https://www.osar.ch)

Save the Children Svizzera  
Sihlquai 253, 8005 Zurigo, [savethechildren.ch](https://www.savethechildren.ch)

### Revisione specialistica a cura di:

Caritas Svizzera, Servizio sociale internationale – Svizzera  
(SSI Svizzera), Croce Rossa Svizzera (CRS)

**Progettazione e layout:** Büro Haeberli, Zurigo





**Illustrazioni:** Martine Mambourg, [illustriert.ch](https://www.illustriert.ch), Zurigo

**Traduzione** in francese e in italiano della versione originale in lingua tedesca: Translingua SA, Zurigo

**Lettorato:** Marianne Sievert (tedesco), Translingua SA, Zurigo  
(francese e italiano)

1ª edizione, 2025, © 2025 UNICEF Svizzera e Liechtenstein /  
UNHCR / Organizzazione svizzera di aiuto ai rifugiati /  
Save the Children Svizzera

# Indice

<b>Prefazione</b>	<b>4</b>
<b>Introduzione</b>	<b>5</b>
<b>Concetti fondamentali</b>	<b>7</b>
<b>1. Livello strutturale</b>	<b>9</b>
	
1.1 Responsabilità e competenze	9
1.2 Criteri di qualità	9
1.2.1 Politica istituzionale sulla protezione dell'infanzia	9
1.2.2 Monitoraggio e valutazione	10
1.3 Cooperazione esterna	10
<b>2. Alloggio</b>	<b>13</b>
	
2.1 Tipo di alloggio	13
2.2 Elaborare una politica istituzionale sulla protezione dell'infanzia	13
2.3 Accertamento e documentazione dell'interesse superiore del bambino	16
2.4 Prevenzione e gestione della violenza	16
2.4.1 Prevenzione	17
2.4.2 Gestione degli episodi di violenza	18
2.5 Configurazione di spazi, attività e istruzione	19
<b>3. Personale</b>	<b>23</b>
	
3.1 Gestione del personale	23
3.2 Atteggiamento verso il bambino	23
3.3 Rafforzamento delle competenze nella protezione dell'infanzia	24
3.4 Organizzazione del personale e rapporto numerico di assistenza	25
3.5 Scambio interdisciplinare	26
3.6 Benessere del personale	26
<b>4. Bambino</b>	<b>29</b>
	
4.1 Partecipazione	29
4.2 Meccanismo interno di feedback	30
4.3 Rafforzamento della resilienza di famiglie e bambini	31
<b>Allegati</b>	
Allegato I: Fattori che determinano l'interesse superiore del bambino	33
Allegato II: Identificazione di possibili fattori di rischio e di protezione	34
<b>Note finali</b>	<b>36</b>
<b>Bibliografia</b>	<b>40</b>

# Prefazione



**R**ecentemente sono tornata a trovare Nusret, oggi quattordicenne. Nel 2019 aveva fatto domanda di asilo insieme alla madre; da allora, ha vissuto in nove alloggi collettivi e cambiato scuola quattro volte. Ricorda bene l'opprimente sensazione nell'oscurità di un rifugio di protezione civile, conosce i vantaggi di un alloggio vicino alla

città, ma sa anche cosa significa vivere in un ex albergo di campagna, da cui l'autobus per il supermercato più vicino impiega 30 minuti. Ha dovuto ricominciare daccapo più volte, ogni volta in un «campo» temporaneo diverso.

Nusret non è un caso isolato. In Svizzera, molti bambini – non se ne conosce il numero esatto – sono diventati involontariamente esperti di una situazione di vita che possono influenzare ben poco. Alcuni di loro sono nati qui e conoscono solo l'alloggio collettivo. Anche loro affermano di condurre un'esistenza che «non è normale» e sperano che i continui trasferimenti e nuovi inizi forzati abbiano fine, per poter finalmente iniziare a vivere «nella Svizzera là fuori».

Nella mia ricerca sulla vita (e il vissuto) dei bambini negli alloggi collettivi<sup>1</sup> ho imparato molte cose sulla loro vita quotidiana e sul loro benessere: i bambini hanno riferito di sentirsi insicuri e a disagio, esprimendo sensazioni di oppressione e disgusto. Hanno parlato della loro paura degli altri adulti, di liti e violenze tra i bambini. Spesso sentivano che i loro desideri e bisogni non venivano considerati. Molti dovevano cavarsela da soli, alcuni avevano la responsabilità dei genitori o dei fratelli più giovani. Nei confronti del personale degli alloggi, che i bambini chiamavano «capi», la sensazione prevalente era di sfiducia: troppo grande era l'incertezza su chi alla fine avrebbe deciso sulla procedura d'asilo. I genitori esortavano espressamente i loro figli a mostrarsi educati e grati nei confronti dei «capi» e a non parlare con loro più dello stretto necessario.

Lo stato attuale della ricerca è chiaro: gli alloggi collettivi non sono ambienti idonei alla crescita dei bambini.<sup>2</sup> I loro bisogni fondamentali – sicurezza, orientamento, relazioni stabili e un futuro affidabile<sup>3</sup> – non possono essere garantiti e sono in parte resi impossibili dalla struttura di questi contesti. Nella sua configurazione oggi predominante, l'alloggio collettivo deve essere pertanto solo una soluzione transitoria, di durata limitata. Servono un accesso rapido alla scuola regolare, il supporto per tutti i membri della famiglia nell'inserimento, l'accesso ad abitazioni che consentano spazio personale e privacy e opportunità di interazione con il vicinato e i coetanei.

Nel corso della mia ricerca, nel settore dell'asilo ho incontrato personale impegnato che, nonostante le scarse risorse, si sforza di creare le migliori condizioni possibili per la vita delle persone ospiti e per i loro colleghi e colleghe. Queste persone chiedono condizioni quadro e risorse definite che consentano loro di attuare coerentemente i diritti dei bambini. La presente guida può pertanto contribuire all'autoregolamentazione di Confederazione, Cantoni, Comuni e operatori, nonché del personale nel settore dell'asilo e della migrazione, i quali vogliono e devono creare una base pratica affinché i bambini negli alloggi collettivi possano beneficiare della protezione e del sostegno necessari al loro sviluppo personale. In questo processo, uno dei maggiori ostacoli da superare sarà quello di ridurre la sfiducia dei bambini e delle loro famiglie nei confronti del personale.

Le raccomandazioni dell'UNICEF Svizzera e Liechtenstein, dell'Agenzia delle Nazioni Unite per i Rifugiati (UNHCR), dell'Organizzazione svizzera di aiuto ai rifugiati (OSAR) e di Save the Children non solo creano una base importante, ma forniscono anche un impulso urgentemente necessario per un cambiamento nella protezione dei bambini particolarmente vulnerabili. Sarà fondamentale controllare in modo indipendente e migliorare continuamente l'attuazione di tali raccomandazioni – anche coinvolgendo i bambini.

**Prof. Dr. Clara Bombach**

Docente della Scuola universitaria professionale di Berna, Dipartimento Lavoro Sociale

# Introduzione

Un numero crescente di persone, in cerca di protezione internazionale da conflitti armati e violenza, è costretto ad abbandonare la propria terra. Negli ultimi anni, ciò ha causato in tutto il mondo un forte aumento del numero di persone rifugiate. Circa la metà di loro sono bambini.<sup>4</sup> La maggior parte viaggia insieme ai familiari, ma alcuni sono soli. Molti hanno vissuto esperienze traumatiche nel loro Paese di origine, durante e/o dopo la fuga. Nei Paesi d'accoglienza hanno diritto ad accedere a centri di accoglienza che offrano loro protezione e supporto.

Una volta giunte in Svizzera, molte persone in cerca di protezione vivono inizialmente in alloggi collettivi e talvolta vi restano per parecchio tempo. Nei Centri federali d'asilo (CFA) dovrebbero rimanere non più di 140 giorni, prima di essere assegnati a un Cantone, in base allo stato della procedura. Anche nei Cantoni e nei Comuni le persone in cerca di protezione trascorrono spesso il primo periodo in alloggi collettivi. In alcuni Cantoni, vi rimangono per diversi anni. Se le loro domande di asilo vengono respinte, in molti Cantoni le famiglie sono nuovamente sistemate in alloggi collettivi.

## Persone e bambini in cerca di protezione

Nella presente pubblicazione si parla sempre di persone e bambini in cerca di protezione. Questo concetto include tutte le persone rifugiate in Svizzera che chiedono protezione qui, indipendentemente dall'effettiva concessione e dal tipo di protezione (persone con procedura in corso, persone con statuto di protezione S, persone ammesse provvisoriamente, persone rifugiate riconosciute).

Molti attori si impegnano per garantire uno standard adeguato in questi alloggi. In particolare, la mancanza di risorse, le differenze a livello regionale e cantonale,<sup>5</sup> il tipo di alloggio e la composizione delle persone ospitate possono generare sfide. Le raccomandazioni tengono conto di queste sfide e mirano a migliorare l'applicazione dei diritti dei bambini, nonostante il contesto difficile.

In generale, sistemare i bambini in alloggi collettivi è contro il loro interesse, poiché mette in pericolo la salute, la crescita e il benessere di questi bambini.<sup>6</sup> Le dinamiche e le regole della convivenza in un alloggio collettivo, il continuo cambio delle persone occupate, i trasferimenti tra centri e l'incertezza del proprio status possono generare un senso di impotenza, causare (nuovi) traumi e impedire continuità e stabilità. Inoltre, è difficile creare relazioni sociali in un

ambiente caratterizzato da insicurezza. Sperimentare conflitti, espulsioni forzate o addirittura suicidi ha un effetto destabilizzante. Tutti questi fattori sono cruciali per la crescita dei bambini, il cui diritto alla protezione, al sostegno e alla partecipazione è sancito dalla Convenzione dell'ONU sui diritti dell'infanzia (Convenzione sui diritti dell'infanzia, CDI).<sup>7</sup> Inoltre, le loro persone di riferimento primarie stanno affrontando a loro volta le conseguenze della fuga e le condizioni psicologicamente stressanti in un alloggio collettivo, motivo per cui non sono probabilmente in grado di offrire al bambino un ambiente sicuro e solidale. Standard abitativi inadeguati sono particolarmente dannosi per i bambini. Al bisogno di protezione dovuto all'età e a possibili esperienze traumatiche vissute prima e durante la fuga si aggiungono le restrizioni e i problemi associati agli alloggi collettivi, che possono influire negativamente sulla crescita, sulla salute e sul benessere di questi bambini. Pertanto, date le limitazioni che comporta, bisognerebbe evitare questo tipo di alloggio o cercare una sistemazione alternativa il più rapidamente possibile.

Nonostante ciò, in Svizzera l'accoglienza in alloggi collettivi per i bambini nelle varie fasi della procedura di asilo è una pratica comune a livello nazionale, cantonale e comunale. Nell'interesse del bambino, le relative limitazioni devono essere ridotte al minimo: ciò si ottiene tenendo conto in via prioritaria dell'interesse del bambino nella progettazione dell'alloggio e dell'assistenza. Una buona dotazione, una chiara cultura di protezione e assistenza e reti solide possono contribuire a ciò in modo significativo.

La Svizzera può offrire ai bambini in cerca di protezione, dopo un lungo periodo di incertezza, l'opportunità di sentirsi in un ambiente sicuro dove poter crescere in modo adeguato all'età e in salute. Inoltre, la Svizzera adempie al suo impegno a tutelare i diritti dei bambini.

Attraverso la ratifica della Convenzione sui diritti dell'infanzia, la Svizzera si è impegnata a proteggere tutti i bambini nel Paese senza discriminazioni, a sostenerli e a promuoverne la partecipazione. Le presenti raccomandazioni possono aiutare la Svizzera ad applicare questo impegno giuridico. Gli alloggi collettivi a misura di bambino portano vantaggi non solo ai bambini stessi, ma anche alle altre persone ospitate e al personale. Tutta la società trae profitto dalla crescita sana dei bambini. Un buon inserimento facilita l'integrazione.<sup>8</sup> L'attuazione delle raccomandazioni segue perciò un approccio globale, che include sia i bambini sia il loro ambiente, costituito dalle persone di riferimento primarie, dalla comunità e dalla società.

Le raccomandazioni di attuazione sono state formulate così da poter essere integrate nei miglioramenti generali degli standard di alloggio per tutte le persone ospitate. Tuttavia,

se si vogliono applicare le raccomandazioni in modo completo e responsabile, non c'è altra via che dare la priorità alla protezione dell'infanzia e stanziare risorse in tal senso. Per risparmiare risorse, si può prendere in considerazione, ad esempio, l'assegnazione di determinati ruoli al personale esistente, a condizione che sia garantita una formazione adeguata.

Le norme pertinenti in materia di diritti umani, in particolare la Convenzione sui diritti dell'infanzia, forniscono il quadro giuridico delle raccomandazioni. Queste sono completate da normative e raccomandazioni nazionali<sup>9</sup> ed europee.<sup>10</sup> Il presente documento si riferisce principalmente agli alloggi collettivi che ospitano i bambini in cerca di protezione, indipendentemente dal fatto che i centri siano gestiti dalla Confederazione, dai Cantoni, dai Comuni o da un ente terzo incaricato. Raccomandazioni di questo tipo, dalla prospettiva dei diritti dell'infanzia, non esistevano finora per la Svizzera e mirano a garantire un'efficace protezione dell'in-

fanzia negli alloggi collettivi. Le raccomandazioni elaborate sono generalmente applicabili a tutte le strutture di alloggio collettivo, inclusi gli alloggi di emergenza e i centri di partenza. Riguardo a questi ultimi, però, va tenuto conto di ulteriori aspetti, anche per ragioni strutturali.<sup>11</sup> Si è inoltre evitato di trattare specificamente la situazione dei minori non accompagnati (MNA).<sup>12</sup> Nondimeno, le raccomandazioni qui formulate contribuiscono comunque alla protezione dei minori non accompagnati, che necessitano però di ulteriori misure di protezione, specifiche per la loro particolare situazione di vita.<sup>13</sup>

### Sulla struttura della pubblicazione

#### 1. Livello strutturale



#### 2. Alloggio



#### 3. Personale



#### 4. Bambino



Per migliorare la protezione, il sostegno e la partecipazione dei bambini in alloggi collettivi nel settore dell'asilo, è necessario coinvolgere diversi livelli e attori. Per questo, la pubblicazione è suddivisa in quattro livelli: «livello strutturale», «alloggio», «personale» e «bambino». I concetti fondamentali della pubblicazione sono «l'interesse superiore del bambino» e la «partecipazione» – due principi fondamentali della Convenzione sui diritti dell'infanzia – e «l'approccio a misura di bambino» come aspetto centrale. Tali concetti definiscono il quadro generale e sono rilevanti in quanto temi trasversali per tutti e quattro i livelli menzionati. Ogni capitolo si conclude con un riquadro che contiene le raccomandazioni più importanti.



# Concetti fondamentali

## L'interesse superiore del bambino

Nell'articolo 3 capoverso 1 della Convenzione sui diritti dell'infanzia (CDI), gli Stati contraenti si sono impegnati a **«dare sempre la priorità all'interesse del bambino in tutte le decisioni riguardanti i minori, indipendentemente dal fatto che siano di competenza delle istituzioni pubbliche o private di assistenza sociale, dei tribunali, delle autorità amministrative o degli organi legislativi»**. Questo impegno è la chiave per realizzare tutti i diritti garantiti nella Convenzione.



**Strumento di attuazione nell'Allegato I:** fattori che determinano l'interesse superiore del bambino (→ vedi pag. 33)

## Partecipazione

Un altro dei quattro principi fondamentali<sup>14</sup> della Convenzione sui diritti dell'infanzia è il diritto alla partecipazione, che include anche il diritto all'ascolto. È strettamente connesso al principio dell'interesse superiore del bambino e richiede il coinvolgimento effettivo del bambino quale attore autonomo, capace di contribuire attivamente alla propria protezione e al proprio benessere. Solo attraverso il dialogo con il bambino è possibile determinare adeguatamente il suo interesse. Inoltre, l'art. 12 CDI stabilisce che un bambino capace di formarsi una propria opinione ha il diritto di esprimerla liberamente in tutti gli argomenti che lo riguardano. Pertanto, l'interesse superiore del bambino deve essere sempre accertato tenendo conto dell'opinione del bambino.

Nella configurazione di spazi vitali a misura di bambino, ciò significa pianificare e attuare progetti e programmi dando la priorità all'interesse superiore del bambino e considerare il suo sviluppo come l'elemento centrale di ogni considerazione. Integrare il punto di vista del bambino nelle procedure e nei processi – per esempio quando si progetta un alloggio<sup>15</sup> – significa concretizzare questo presupposto nel contesto degli alloggi collettivi.

## Approccio a misura di bambino

Il concetto di approccio a misura di bambino definisce una condizione o un obiettivo in cui i diritti di ogni bambino sono riconosciuti e garantiti senza limitazioni. I diritti dell'infanzia sono integrati sistematicamente in tutte le decisioni e le misure che riguardano il bambino. È a misura di bambino ciò che è particolarmente favorevole per il benessere e lo sviluppo del bambino stesso. L'età e il livello di sviluppo del bambino sono fondamentali per identificarne le esigenze: solo soddisfacendo i bisogni specifici dell'età si possono percepire ed esercitare altri diritti fondamentali. È importante contrastare con misure compensative le condizioni che ostacolano lo sviluppo. Negli spazi vitali a misura di bambino, quest'ultimo è al centro di tutte le considerazioni e pianificazioni come attore autonomo e competente.<sup>16</sup>

Come già accennato nell'introduzione, gli alloggi collettivi non sono un ambiente abitativo completamente a misura di bambino. L'obiettivo deve quindi essere quello di utilizzare questo tipo di sistemazione solo come soluzione transitoria, riducendo al minimo le restrizioni per i bambini e facendo in modo che l'alloggio collettivo sia il più possibile vicino all'ideale di uno spazio vitale a misura di bambino. Ciò presuppone che, per i tutti i fattori che influenzano lo spazio di vita e apprendimento del bambino (ad esempio la gestione del personale, la configurazione degli spazi o il piano di sicurezza dell'alloggio), siano tenuti in debita considerazione i bisogni, i diritti e le opinioni del bambino. Questo non vuol dire che le decisioni si basano esclusivamente sulla volontà del bambino. Il bambino, infatti, ha particolari esigenze di protezione; generalmente, la sua vita quotidiana nell'alloggio collettivo è strutturata e stabilita da persone adulte. Per queste ragioni, gli adulti devono sempre considerare una situazione di vita anche concretamente, dalla prospettiva dei diritti dell'infanzia.







# 1. Livello strutturale

**A livello strutturale, si affrontano le diverse responsabilità e competenze, ci si sofferma sui criteri di qualità (per esempio la politica di protezione dell'infanzia e un monitoraggio periodico) e si ribadisce l'importanza delle collaborazioni esterne. Oltre alle raccomandazioni agli attori operativi, in questo capitolo sono formulate raccomandazioni rivolte esplicitamente alle autorità.**

## 1.1 Responsabilità e competenze

L'accoglienza di persone in cerca di protezione è regolamentata in modo diverso a livello federale, cantonale e comunale e coinvolge innumerevoli attori. Nonostante la diversa regolamentazione di responsabilità e competenze, ogni ente coinvolto ha però il dovere di tutelare nei suoi interventi l'interesse superiore del bambino e di garantire il rispetto dei diritti dell'infanzia. Mentre la Segreteria di Stato della migrazione (SEM) detiene la responsabilità statale a livello federale e delega a terzi i mandati di prestazione per la gestione e la sicurezza dei centri federali di asilo, le autorità cantonali sono competenti a livello cantonale. A seconda del Cantone, le competenze sono ulteriormente delegate ai Comuni o a enti terzi tramite mandati di prestazione per l'intera accoglienza e assistenza o per ambiti parziali. La molteplicità dei sistemi e degli enti coinvolti ostacola la definizione e l'attuazione di standard unificati e vincolanti che tengano conto dell'interesse superiore del bambino. Nondimeno, a lungo termine sarebbe importante che esistessero, a livello cantonale e comunale, standard di questo tipo, soggetti a verifiche e aggiornamenti periodici. È inoltre fondamentale che tutti gli attori adottino un approccio globale e incentrato sul bambino e perseguano una soluzione duratura basata su tre pilastri: protezione, integrazione e prospettive future.<sup>17</sup>

## 1.2 Criteri di qualità

Per tenere in debita considerazione l'interesse superiore del bambino nella gestione degli alloggi collettivi, sono indispensabili risorse finanziarie, personali e specialistiche. Perché le persone addette alla gestione possano svolgere questo compito a livello operativo, servono mezzi finanziari adeguati per i mandati in materia di alloggio. Nelle procedure di appalto vanno richieste e finanziate informazioni sui criteri di qualità necessari, per esempio una politica di protezione dell'infanzia e disposizioni relative al rapporto numerico di assistenza e alla qualificazione del personale (cfr. capitolo 3.4). Nei bandi, le specifiche e la loro ponderazione nella procedura di appalto vanno presentate in modo trasparente e definite nelle rispettive schede informative o nei mansionari; le autorità responsabili, o un organismo di vigilanza esterno, devono verificare periodicamente che vengano rispettate.

Regolari controlli o valutazioni dell'accoglienza e dell'assistenza ai bambini negli alloggi collettivi, condotti da istanze indipendenti, favoriscono la garanzia della qualità e aiutano a identificare eventuali lacune nell'attuazione delle misure di protezione necessarie negli alloggi stessi.

### 1.2.1. Politica istituzionale sulla protezione dell'infanzia

Una politica istituzionale di protezione fornisce a un'istituzione operativa o che gestisce alloggi il quadro necessario per garantire che i bambini siano protetti da violenza, abuso, negligenza e discriminazione e che i loro diritti e l'interesse superiore del bambino siano posti al centro. Ciò riguarda la prevenzione, l'intervento e la garanzia della qualità. La politica istituzionale sulla protezione permette di introdurre cambiamenti strutturali e stabilire accordi e intese, rispecchiando l'atteggiamento e la cultura dell'alloggio. In questo modo si crea un ambiente protetto e favorevole ai bambini e si pro-

## 1. Livello strutturale

muove una convivenza positiva tra tutti i presenti. Una politica istituzionale sulla protezione include i seguenti elementi:

- Una **linea guida** che definisca i valori e l'atteggiamento riguardo alla protezione e ai diritti dell'infanzia (→ vedi capitolo 2.2).
- Una **analisi dei rischi partecipativa** che valuti i rischi e le lacune nella protezione, garantisca le strutture e le procedure istituzionali e includa la prospettiva dei bambini e delle famiglie (→ vedi capitolo 2.2, punto 2).
- Un **codice di condotta** che stabilisca regole concrete e vincolanti su come trattare i bambini in cerca di protezione e si applichi a tutto il personale, anche quello a titolo volontario, e a persone esterne (→ vedi capitolo 3.2).
- Un **sistema di gestione dei reclami interno ed esterno** che consenta opportunità accessibili e adeguate all'età di esprimersi e affrontare gli ostacoli (→ vedi capitolo 4.2).
- Un **piano di intervento** che definisca passi concreti e responsabilità in casi sospetti nonché la gestione degli episodi di violenza, garantendo la connessione con enti esterni e la protezione dei bambini colpiti e degli specialisti coinvolti (→ vedi capitolo 2.2).
- L'impegno volontario a svolgere con regolarità **formazione e sensibilizzazione** di tutto il personale in materia di protezione dell'infanzia, diritti dell'infanzia, violenza sessuale, ecc.; inoltre, l'obbligo di introdurre il nuovo personale alla politica istituzionale sulla protezione (→ vedi capitolo 3.2).
- Una **integrazione nella struttura organizzativa** che identifichi chiaramente le persone di riferimento e i ruoli, i responsabili della politica di protezione o il personale di coordinamento della protezione dell'infanzia (→ vedi capitolo 2.2, punto 4).
- Una **valutazione e un ulteriore sviluppo** per la verifica periodica della politica di protezione, la documentazione e l'adeguamento in caso di cambiamenti strutturali o di personale (→ vedi capitolo 2.2).

La politica istituzionale sulla protezione è parte integrante della garanzia della qualità riguardo all'alloggio e all'assistenza delle persone in cerca di protezione. In caso di attribuzione di mandati a terzi, le autorità nazionali, cantonali e comunali competenti sono responsabili dell'esistenza di un'adeguata politica istituzionale sulla protezione. I singoli elementi della politica istituzionale sulla protezione sono trattati in diverse sezioni di questa pubblicazione.

### 1.2.2 Monitoraggio e valutazione

Per garantire la tutela dei diritti dell'infanzia, nonostante il mutare delle circostanze (per esempio, l'avvicinamento del personale e delle persone ospitate), è importante prevedere periodicamente un monitoraggio interno standardizzato, seguito da una valutazione condotta da un'organizzazione specializzata indipendente.<sup>18</sup> La Confederazione e i Cantoni potrebbero prendere in considerazione anche valutazioni intercantionali o a livello federale, al fine di rilevare e valutare l'efficacia delle misure adottate. Poiché la composizione delle persone ospiti cambia in continuazione, muta anche la situazione dei bambini negli alloggi collettivi.

Un monitoraggio esterno e una valutazione permettono di verificare con successo gli standard di qualità, rendendoli più sostenibili. L'obiettivo dovrebbe essere quello di creare per tutti gli alloggi una base di conoscenze utilizzabile come fondamento per lo sviluppo continuo degli standard di qualità e tale da contribuire al raggiungimento di standard equivalenti in tutti gli alloggi. Le risorse impiegate per il monitoraggio e la valutazione possono variare in base alle condizioni dei singoli alloggi. Inoltre, in considerazione della protezione dell'infanzia, il monitoraggio può essere inserito nel contesto di un monitoraggio più generale dell'alloggio. Nelle strutture di dimensioni ridotte o negli alloggi con capacità limitate, si potrebbe anche optare per valutazioni sovraregionali, al fine di ammortizzare i relativi costi. In particolare, nella definizione di strumenti vincolanti per il monitoraggio va tenuto conto delle differenti condizioni negli alloggi e dei vari tipi di alloggio. Se dalla valutazione emerge che negli alloggi le misure di protezione sono attuate in modo insufficiente, i committenti, insieme al gruppo di lavoro interno, devono avviare le misure opportune di intervento e di supporto, temporalmente definite e dotate delle risorse necessarie.

## 1.3 Cooperazione esterna

Se per l'accoglienza di famiglie e bambini in cerca di protezione sono previsti alloggi collettivi, va dedicata particolare attenzione alla partecipazione sociale. Gli alloggi collettivi non devono portare all'isolamento del bambino richiedente protezione; nella procedura di appalto va tenuto conto di questo aspetto. Cooperazioni esterne (per esempio con strutture scolastiche e centri sanitari, associazioni sportive o anche nell'ambito del vicinato, con gruppi di volontari o comunità religiose/chiese) possono contribuire alla protezione del bambino. Ciò permette, ad esempio, di raggiungere figure esperte e di mobilitare ulteriori risorse. Attraverso opportunità di scambio con la popolazione locale si possono ridurre i timori legati al contatto e l'insicurezza nei rapporti con le persone in cerca di protezione, evitando tensioni.<sup>19</sup> Gli incontri tra le persone ospitate e la popolazione locale dovrebbero avvenire in modo rispettoso e da pari a pari. È importante dare alle persone ospitate la possibilità di scegliere se partecipare o no a un incontro.

Se vengono impiegate persone volontarie, è fondamentale garantire che rafforzino la protezione dell'infanzia, evitando di creare rischi involontari. In questo contesto, si consiglia di esigere che le strutture, le descrizioni dei ruoli e le responsabilità siano chiare e che vi sia un controllo vincolante dei precedenti (ad es. un estratto specifico per privati).

Si può, ad esempio, creare una cooperazione con uno studio medico di famiglia nelle vicinanze, perché sia preparato a eventuali pazienti e alle esigenze pediatriche dell'alloggio. Poiché le famiglie interessate spesso non conoscono il sistema svizzero degli esami preventivi, è fondamentale

assisterle attivamente (prima informazione medica, informazioni successive, vicinanza sufficiente al servizio e interpreti interculturali).<sup>20</sup> Si raccomanda inoltre di rafforzare la collaborazione tra gli enti responsabili dell'alloggio e dell'assistenza nel settore dell'asilo e gli attori attivi nella protezione dell'infanzia e della gioventù. Se la cooperazione e la comunicazione tra gli enti sono adeguate e funzionano, ciò garantisce il flusso delle informazioni rilevanti. Inoltre, una buona rete di contatti assicura transizioni affidabili in caso di cambi di responsabilità dovuti a trasferimenti o a modifiche dello status di soggiorno.

## Raccomandazioni: livello strutturale

### Per le autorità

- Fornire le risorse finanziarie e le competenze tecniche necessarie per elaborare e attuare una politica istituzionale sulla protezione dell'infanzia.
- Stabilire i criteri di qualità, come una politica istituzionale sulla protezione dell'infanzia, il rapporto numerico di assistenza e la qualificazione del personale nella procedura di appalto, attribuendo loro un'adeguata importanza nell'assegnazione dei mandati.
- Effettuare verifiche interne periodiche sul rispetto dei criteri di qualità da parte delle autorità competenti per l'alloggio e l'assistenza o di organismi di vigilanza designati.
- Effettuare una valutazione esterna supplementare sull'accoglienza e l'assistenza dei bambini negli alloggi collettivi, condotta da organismi indipendenti.

### Per gli attori operativi

- Stabilire e mantenere collaborazioni, incentrate sul benessere dei bambini, con servizi esterni di supporto e organizzazione di attività correlate all'alloggio, nonché con la società civile.<sup>21</sup>
- Intensificare la collaborazione tra gli enti responsabili dell'accoglienza e dell'assistenza nel settore dell'asilo e dei rifugiati, oltre che con gli enti preposti alla protezione dell'infanzia e della gioventù.





## 2. Alloggio

**Il capitolo seguente è dedicato ai diversi tipi di alloggi collettivi; descrive i passaggi specifici per creare una politica istituzionale sulla protezione dell'infanzia e per accertare l'interesse superiore del bambino. Il capitolo esamina anche la prevenzione e la gestione degli episodi di violenza negli alloggi collettivi. Inoltre, si approfondiscono gli aspetti riguardanti gli spazi e le attività a misura di bambino e l'istruzione, fornendo raccomandazioni in merito.**

### 2.1 Tipo di alloggio

Le tipologie e le configurazioni degli alloggi collettivi in Svizzera sono estremamente eterogenee. A livello federale, si utilizzano solitamente complessi immobiliari con almeno 350 posti; se le esigenze di spazio sono maggiori, spesso si usano anche caserme e altri impianti, alcuni dei quali di tipo militare. A livello cantonale e comunale, si utilizzano spesso ex ospizi, alberghi o scuole, costruzioni a container e modulari, nonché intere abitazioni; se le esigenze di spazio sono maggiori, talvolta si utilizzano sale (polivalenti), rifugi della protezione civile o spazi commerciali riconvertiti.

Per facilitare un'accoglienza a misura di bambino, l'ideale sarebbe utilizzare alloggi con unità abitative più piccole. Sia i rifugi della protezione civile, sia le palestre, le sale commerciali o polivalenti non sono adatti a famiglie e bambini. In queste strutture non è possibile sistemare separatamente i bambini e le loro famiglie; ciò non garantisce il diritto alla privacy e la protezione della vita familiare e disturba sensibilmente il sonno dei bambini interessati, compromettendone lo sviluppo, la salute e benessere. Nei rifugi della protezione civile, a questo si aggiungono la mancanza di luce diurna e di aria fresca, ulteriori fattori che pregiudicano il benessere del bambino.

### 2.2 Elaborare una politica istituzionale sulla protezione dell'infanzia

La direzione dell'alloggio in loco ha il compito di stabilire e documentare per il proprio alloggio il modo in cui sono garantite la protezione e la promozione dei diritti dell'infanzia. Ciò include la creazione della politica istituzionale di protezione, con tutti gli elementi definiti all'inizio, lo sviluppo e l'implementazione di processi e standard, la formazione e la specializzazione del personale nonché il monitoraggio e la valutazione delle strutture e la garanzia di controllo periodico e di sviluppo dei processi e degli standard definiti.<sup>22</sup>

È importante elaborare una politica istituzionale di protezione per prevenire rischi come violenza, sfruttamento, discriminazione e negligenza, intervenire adeguatamente, se necessario, e apportare continui miglioramenti attraverso il monitoraggio e la valutazione. L'attenzione si concentra sulle persone particolarmente vulnerabili in un alloggio collettivo, in particolare i bambini in cerca di protezione, sui quali ci si concentra qui di seguito. La politica istituzionale di protezione, focalizzata sui bambini in cerca di protezione, consente di analizzare sistematicamente l'alloggio dal punto di vista della protezione e dei diritti dell'infanzia, garantendo il pieno rispetto dei diritti dei bambini nella vita quotidiana dell'alloggio.

Il processo di elaborazione di una politica istituzionale di protezione deve essere collaborativo e coinvolgere sia il personale di diverse sfere di attività (sicurezza, accompagnamento, assistenza medica, ecc.) sia le persone ospitate (→ vedi capitolo 4.1). I bambini di diverse età e i loro tutori devono poter partecipare, grazie a strumenti adeguati: ciò garantisce che la politica di protezione integri meglio le esigenze e gli interessi dei bambini.



## 2. Alloggio

### Punto 1: definizione delle responsabilità

Un gruppo di lavoro composto da personale qualificato di uno o più alloggi può essere incaricato del processo di elaborazione e, se necessario, coinvolgere anche figure esperte esterne. Ciò richiede conoscenze pregresse o una formazione incentrata sulla protezione dell'infanzia. La direzione dell'alloggio è responsabile dell'esistenza di una politica e del rispetto dei processi. È inoltre importante che l'autorità committente supporti attivamente il processo e lo definisca nell'incarico a terzi, come descritto nel capitolo (→ vedi capitolo 1.2).

### Punto 2: analisi dei rischi partecipativa

Il secondo punto consiste nell'identificare le aree che influenzano sul bambino e l'ambiente in cui si muove. Per mezzo di un'analisi dei rischi e della protezione, si esaminano i vari rischi ai quali è esposto il bambino nell'alloggio e si individuano le possibilità di affrontarli con misure di protezione. Un fattore di rischio possono essere, ad esempio, condizioni di spazio angusto; questo problema si può contrastare attraverso spazi protetti concepiti appositamente per il bambino.

L'analisi dei rischi e della protezione deve essere esaustiva e includere tutti i fattori che possono influire, in modo sia positivo che negativo, sulla situazione del bambino nell'alloggio: per esempio la salute mentale del bambino, il rapporto genitore-bambino o la disponibilità di servizi nelle vicinanze dell'alloggio. Una buona conoscenza della vita quotidiana del bambino presuppone il suo coinvolgimento. Ciò può riuscire tramite sopralluoghi, sondaggi, box delle idee o colloqui, supportati da metodi come la fotografia o il disegno.<sup>23</sup> Queste analisi devono coinvolgere anche i genitori.

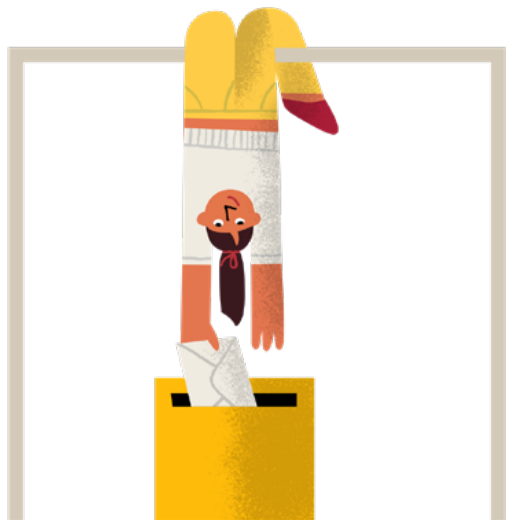
**I fattori di rischio** sono tutte le circostanze che accrescono la probabilità di un impatto negativo sulla salute fisica o psicologica e sullo sviluppo di un bambino.

**I fattori di protezione** sono tutte le circostanze che riducono i fattori di rischio o che esercitano, indipendentemente, un'influenza positiva sullo sviluppo e sul benessere del bambino.

I fattori di rischio e di protezione identificati nell'analisi possono essere associati a diversi ambiti. I diversi livelli che possono influenzare il bambino possono essere classificati, ad esempio, utilizzando il cosiddetto «modello socioeconomico». Il modello prevede cinque ambiti: bambino, famiglia, comunità, società e norme socioculturali. Nell'ambito del bambino, si devono considerare i fattori di rischio e di protezione inerenti al bambino stesso.<sup>24</sup> Un fattore di rischio può essere in tale ambito un trauma esistente; un fattore di protezione, un grado elevato di resilienza.

Per l'analisi dei rischi di un alloggio collettivo, i livelli di influenza del modello socioeconomico devono essere concretizzati attraverso le aree dell'alloggio rilevanti per il bambino e messi a confronto con i fattori di protezione. Si considerano tra l'altro i servizi di istruzione e di sostegno, il personale dell'alloggio, le altre persone ospitate (adulte e coetanee), la società civile e lo spazio circostante. Questa concretizzazione fornisce una struttura alla ricerca dei fattori di rischio e di protezione.

L'identificazione dei fattori concreti di rischio e di protezione deve essere ben documentata, per garantire che il successivo processo di elaborazione della politica istituzionale di protezione sia comprensibile. Ciò permette, inoltre, di verificare costantemente la politica e di adattarla al mutare delle condizioni.



**Strumento di attuazione nell'Allegato II:**  
Identificazione di possibili fattori di rischio e di protezione (→ vedi pag. 34)



### Punto 3: elaborazione dei singoli elementi della politica di protezione

Sulla base dell'analisi dei rischi e della protezione si elaborano i singoli elementi della politica istituzionale di protezione e si ricavano le misure da adottare. La scelta degli elementi da elaborare dipende dall'alloggio e dagli ambiti in cui si identificano fattori di rischio e protezione specifici per l'alloggio. Le differenze possono derivare da molti fattori: si potrebbe pensare, ad esempio, alla composizione delle persone ospitate (ad es. solo MNA), all'ubicazione dell'alloggio (ad es. una ex colonia estiva isolata o una sede centrale e urbana), al tipo di alloggio (piccole unità abitative autonome o dormitori più grandi), alla durata del soggiorno, alla configurazione dell'assistenza sociale (nel settore dell'asilo) e a molti altri aspetti (tragitto alloggio-scuola, parchi giochi, ecc.). È inoltre importante definire una linea guida, un codice di condotta, un sistema di gestione dei reclami e un piano di intervento per eventuali violazioni del codice di condotta.

### Punto 4: integrazione nella struttura organizzativa

È importante stabilire le responsabilità per implementare la politica istituzionale di protezione e integrarla così nella struttura organizzativa. La direzione dell'alloggio è la principale responsabile; essa garantisce che tutto il personale sia informato e riceva una formazione e che la linea guida e il codice di condotta siano rispettati quotidianamente.

Vanno nominate una o più persone perché svolgano il ruolo di interlocutrici fisse per la politica istituzionale di protezione e per le questioni relative alla protezione dell'infanzia: per esempio figure esperte, servizi specializzati interni o esterni. Per affrontare anche ostacoli strutturali, va inoltre presa in considerazione la nomina di servizi specializzati esterni. Quest'ultimi devono essere a disposizione delle persone ospitate e del personale per domande e aiutare la direzione dell'alloggio a sviluppare, attuare, monitorare e valutare la politica di protezione dell'infanzia. Nell'ambito delle loro competenze, possono segnalare possibili ostacoli o potenziale di miglioramento nel settore della protezione dell'infanzia.

Un gruppo di lavoro interdisciplinare – composto da personale con diverse mansioni (compresa la persona o le persone che fungono da interlocutrici fisse) ed eventualmente persone volontarie che operano all'interno dell'alloggio o nel suo ambiente circostante – può far sì che la politica di protezione sia applicata a tutti i livelli dell'alloggio e integrata nella vita quotidiana. Questo gruppo offre possibilità di discussione su ciò che si è osservato in merito all'attuazione della politica di protezione dell'infanzia. Si suggerisce di ricorrere allo stesso gruppo di lavoro che ha elaborato la politica. L'importante è che il gruppo di lavoro sia composto da membri coinvolti nella quotidianità dell'alloggio collettivo; ciò implica modifiche continue della composizione del gruppo. È necessario valutare e sviluppare continuamente l'attuazione e l'efficacia della politica di protezione coinvolgendo in modo attivo e regolare le persone ospitate, bambini compresi. La garanzia della qualità richiede strumenti adeguati, per esempio processi interni di monitoraggio o esterni di valutazione.

Le persone ospitate nell'alloggio, compresi i bambini e i loro genitori, al momento dell'arrivo devono essere informate, in modo adatto ai bambini e al gruppo interessato, sui contenuti rilevanti della politica di protezione dell'infanzia e devono essere in grado di comprenderli. Vanno inoltre incoraggiate a contribuire all'attuazione di tale politica, nei limiti delle loro possibilità. Un contributo delle persone ospitate può ad esempio essere quello di segnalare, tramite un meccanismo di feedback, osservazioni rilevanti per la protezione dell'infanzia.

### 2.3 Accertamento e documentazione dell'interesse superiore del bambino

All'arrivo di un bambino nell'alloggio collettivo è consigliabile effettuare un accertamento dell'interesse superiore del bambino. Accertando l'interesse superiore del bambino al suo arrivo si possono identificare circostanze che potrebbero comportare rischi durante la sua permanenza nell'alloggio: per esempio, un contesto familiare difficile, esigenze mediche, stress psicologico e forme di sindromi post-traumatiche. È indispensabile che questa valutazione sia eseguita da personale qualificato nella protezione dell'infanzia: i requisiti minimi sono una laurea in pedagogia sociale, una formazione o specializzazione nella protezione dell'infanzia e competenze transculturali. Queste ultime devono essere incentrate su approcci sensibili alla diversità e alla discriminazione, per prevenire stereotipi inconsci. Una valutazione di questo tipo è utile per tutti i bambini, accompagnati e non. Oltre al bambino, vanno sempre ascoltati e coinvolti nelle riflessioni anche i genitori (ed eventualmente altri membri della famiglia). Un approccio orientato alle risorse è fondamentale a tal fine. Si deve inoltre tener conto delle documentazioni già esistenti, per esempio quelle provenienti da alloggi precedenti.

L'accertamento dell'interesse superiore del bambino va documentato rispettando le normative sulla protezione dei dati. A questo scopo è indicato l'uso di un modulo per assicurare che vengano presi in considerazione e documentati tutti gli aspetti rilevanti.<sup>25</sup> Il risultato dell'accertamento va aggiunto al dossier del bambino.

Se vengono identificati fattori di rischio, per ciascun fattore si devono analizzare le misure adottabili per eliminarlo o almeno per minimizzarlo, nonché le misure da adottare se il rischio si concretizza. Se l'analisi rileva un rischio di emergenza medica o psicologica, tutto il personale e le persone nell'ambiente del minore possono essere già informati sulla procedura da seguire in caso di emergenza. Se la situazione è grave, ed esiste una collaborazione con un'istituzione medica vicina all'alloggio (→ vedi capitolo 1.3), si può informare preventivamente anche quest'ultima per permettere di agire rapidamente in caso di necessità.

L'analisi dell'interesse superiore del bambino può essere consultata nuovamente in un secondo momento, per esempio in situazioni di crisi, quando è necessario prendere il più rapidamente possibile una decisione che tuteli tale interesse. Tali decisioni vanno prese o consultate da figure esperte qualificate nella protezione dell'infanzia. I genitori vanno sempre coinvolti in questi processi. È opportuno che esista una documentazione scritta costantemente aggiornata: va annotata ogni modifica che riguarda l'ambiente del bambino o il bambino stesso.

Altrettanto fondamentale è preparare e accompagnare in modo adatto al bambino i processi di transizione (in partico-

lare i cambiamenti della situazione abitativa), poiché possono comportare una rottura con l'ambiente attuale. La rottura dei legami e la perdita dell'ambiente familiare comportano per i bambini un livello elevato di stress. È quindi importante annunciare per tempo questi processi di transizione e assistere il bambino, per permettergli di accomiarsi in modo adeguato. Il bambino stesso e i suoi genitori vanno coinvolti adeguatamente e in anticipo nel processo, in modo che sia rispettato l'interesse superiore del bambino (→ vedi capitolo 4.1).

### 2.4 Prevenzione e gestione della violenza

Perché un bambino cresca in un ambiente privo di violenza, è importante:

- evitare situazioni di pericolo per il bambino stesso attraverso misure preventive;
- intervenire tempestivamente in caso di violenza;
- impedire che i bambini assistano alla violenza.<sup>26</sup>

È inoltre cruciale evitare l'inversione dei ruoli di aggressore e vittima: non è responsabilità dei bambini impedire la violenza contro di loro, ma è un diritto dell'infanzia e compito degli adulti garantire che i bambini possano crescere liberi dalla violenza.<sup>27</sup> La violazione di questo principio può portare i minori a sviluppare strategie negative per gestire le esperienze di violenza, per esempio pensieri di autodisprezzo o l'isolamento emotivo. Ciò va evitato. Nell'attuare le proposte qui descritte, si deve prestare particolare attenzione a tale aspetto.

La violenza può essere di natura strutturale o essere esercitata direttamente da singole persone. La violenza strutturale deriva da squilibri sociali, politici o economici, come la distribuzione iniqua di risorse e opportunità educative.<sup>28</sup> In gran parte, le misure contro questa forma di violenza non rientrano nella gestione di un alloggio collettivo. Pertanto, le presenti raccomandazioni sono incentrate sulla gestione delle forme dirette di violenza. Si distinguono negligenza, violenza fisica, violenza psicologica, conflitti tra adulti nell'ambiente del bambino e violenza sessuale.<sup>29</sup>

Inoltre, gli interventi della polizia negli alloggi collettivi possono costituire esperienze molto stressanti e creare una situazione critica che mette in pericolo il bene del minore. È quindi importante prestare grande attenzione a questo aspetto, anche nella pianificazione di tali interventi.<sup>30</sup>

Per attuare le raccomandazioni formulate in questo capitolo si dovrebbero consultare figure esperte in protezione dalla violenza e/o in protezione dell'infanzia (ad esempio, incaricati cantonali per la protezione dell'infanzia, figure esperte di assistenza all'infanzia e alla gioventù), nonché collaborare con istituzioni specializzate e fornitori di servizi, o consultarne le pubblicazioni. In particolare, ciò permette di

individuare le cause della violenza e il modo di gestirla. Le misure elaborate possono costituire una parte della politica di protezione dell'infanzia (→ vedi capitolo 2.2).

### Gestione dei casi sospetti

Ogni qualvolta si sospetti che un bambino si trovi in una situazione di pericolo, la cosa va presa sul serio e accertata. Questo permette di prevenire efficacemente un pericolo, se necessario, o di indirizzare il bambino e/o l'eventuale persona autrice del reato ad appropriati servizi di supporto specializzati. A tal fine occorre sviluppare sistemi di segnalazione specifici per l'alloggio e definire le responsabilità. Le procedure devono essere documentate per iscritto in forma semplice e comprensibile. In particolare, il personale di sorveglianza presente di notte e nei fine settimana, che per lo più non dispone di una formazione in pedagogia sociale, va sensibilizzato e messo in grado di valutare correttamente tali situazioni e agire di conseguenza: ciò garantisce che tutti i soggetti coinvolti sappiano come comportarsi. Tutto il personale deve essere informato sulla procedura da seguire nei casi sospetti. Si raccomanda di nominare persone di contatto nell'alloggio che abbiano conoscenze in materia di protezione dell'infanzia e che, in situazioni di crisi, conoscano e possano coinvolgere anche servizi di supporto esterni.

### 2.4.1 Prevenzione

Per prevenire gli episodi di violenza nel contesto degli alloggi collettivi, bisogna cominciare tenendo conto dei diversi gruppi di persone (per esempio il personale, le persone ospitate, soprattutto se viaggiano da sole, i genitori, le famiglie e i bambini stessi); vanno inoltre affrontate le varie cause di violenza (che possono essere comportamenti sociali, dipen-

denze, spazi ristretti, mancanza di prospettive o sovraccarico del sistema familiare). La prevenzione può avere due componenti: la prevenzione rispetto a rischi generalizzabili che riguardano tutti i bambini (ad esempio attraverso offerte ricreative ed educative regolari che contribuiscono alla resilienza dei bambini) e la prevenzione relativa a situazioni di pericolo individuali per il singolo bambino (ad esempio sostegno individuale e psicoterapia quando vi sono segni di traumi). Per quanto riguarda la prima componente, le basi (per esempio le procedure standard) possono essere previste dalla politica istituzionale di protezione dell'infanzia; il secondo aspetto è particolarmente rilevante nel lavoro sul singolo caso.

### Identificare e affrontare le cause della violenza<sup>31</sup>

Nel contesto della prevenzione della violenza, le cause possono essere identificate e affrontate su tre livelli. A livello primario, si tratta di riconoscere e contrastare le tendenze o i modelli di rischio tra le persone ospitate in un alloggio collettivo. Condizioni strutturali come il tipo di alloggio, lo spazio limitato, la mancanza di personale pedagogico specializzato e una possibile tendenza a metodi repressivi racchiudono un potenziale di violenza che va affrontato. A livello secondario e terziario, l'obiettivo è rispettivamente identificare e ridurre i rischi per le singole persone.

La prevenzione può riuscire soltanto se esistono strutture di sostegno adeguate. In situazioni di crisi psico-emotive<sup>32</sup> infantili è importante garantire l'accesso a servizi esterni. Per i bambini con indicazioni psicologiche e psichiatriche è assolutamente indispensabile favorire l'accesso regolare a misure terapeutiche psicosociali e psichiatriche orientate alle loro necessità (→ vedi capitolo 2.3).



## 2. Alloggio



### Prevenzione in relazione a determinati gruppi di persone

Attraverso informazioni e offerte di sostegno a specifici gruppi di persone nell'alloggio collettivo, è possibile migliorare sia la loro capacità di prevenire episodi di violenza, sia la loro resilienza:

- **Personale:** competenze nella risoluzione pacifica dei conflitti e nella comunicazione della tolleranza zero contro la violenza; strategie di allentamento delle tensioni; formazione per reagire in modo appropriato e a misura di bambino ai comportamenti di minori che inducono a conflitti. Utilizzo di strumenti professionali di formazione, specializzazione e supervisione.
- **Persone ospitate:** messa a disposizione di servizi di supporto psicosociale e di strutture diurne per contrastare stress, mancanza di prospettive e traumi subiti; misure che promuovono la convivenza e le esperienze nella comunità.
- **Genitori e famiglie:** in questo contesto (caratterizzato da fuga, asilo, alloggio collettivo), la genitorialità e la gestione della vita familiare sono situazioni molto difficili. I genitori possono ricevere sostegno nel loro ruolo grazie a offerte che rafforzano le loro competenze e la loro capacità di azione e li assistono in questioni relative all'educazione e alla gestione della vita familiare, dello stress e delle difficoltà.<sup>33</sup> L'assistenza alle famiglie può offrire un valido aiuto e rafforzare i genitori.
- **Bambini:** informare i bambini sui loro diritti e ascoltarli tramite persone di riferimento li aiuta a difendersi dalla violenza. I bambini sperimentano così la loro capacità di azione, cioè la fiducia in se stessi e nelle proprie abilità.
- Un bambino deve ricevere **in via prioritaria e immediatamente la protezione e l'aiuto** di cui ha bisogno. Ciò include l'assistenza sanitaria, la stabilizzazione psicosociale e la protezione e tutela dei suoi diritti. A tal fine, potrebbe essere necessaria la separazione fisica della persona presunta autrice del reato. Un modo per farlo è trasferire questa persona in un'altra parte dell'alloggio collettivo, senza accesso al bambino coinvolto. Se il personale non riesce ad attuare questa separazione fisica, bisogna chiamare la polizia, che è responsabile per questa misura immediata di protezione. L'episodio va comunque segnalato tempestivamente alla polizia. Se la violenza si svolge all'interno della famiglia e le misure di protezione non sono adottate consensualmente, può essere necessario un intervento dell'Autorità di protezione dei minori e degli adulti (APMA). Se l'autore del reato è un membro del personale, va avviato un procedimento disciplinare.
- Vanno garantiti un'assistenza ininterrotta e un supporto terapeutico successivo per il bambino e la sua famiglia. I bambini che hanno subito violenze o vi hanno assistito, oltre a ricevere supporto successivo da parte del personale, devono anche avere accesso all'assistenza psicologica e psichiatrica professionale. Le vittime di violenza e i loro familiari possono avere diritto a sostegno in base alla Legge federale concernente l'aiuto alle vittime di reati. Anche chi assiste alla violenza può rivolgersi ai centri di aiuto alle vittime di reati e ricevere consulenza, se tale reato ha compromesso la sua salute psichica.<sup>35</sup>
- In caso di episodi di violenza contro il bambino o nel suo ambiente circostante va effettuata **una valutazione approfondita dell'interesse superiore del bambino** da parte di figure esperte qualificate nella protezione dell'infanzia, preferibilmente da un servizio esterno specializzato. Come per tutte le misure che lo riguardano, anche in questo caso il bambino deve essere ascoltato dalla figura esperta. Per evitare il ripetersi di simili eventi, è indispensabile trovare soluzioni in accordo con tutte le persone coinvolte (anche i familiari e i fratelli) e creare o ripristinare un ambiente sicuro.
- È necessario fornire a tutte le persone coinvolte **informazioni** sui centri di consulenza e i servizi di riabilitazione adeguati.
- Gli eventi e le misure adottate vengono documentati per iscritto. Il personale che lavora regolarmente con i bambini – a meno che non sia soggetto al segreto professionale secondo il codice penale – ha l'obbligo di segnalare all'APMA se ci sono indizi concreti di un pericolo per l'integrità fisica, psicologica o sessuale di un bambino e se non può rimediare a tale pericolo nell'ambito della sua attività. In conformità all'art. 314d CC, l'obbligo di segnalazione è soddisfatto anche quando la segnalazione viene fatta alla persona che ricopre un ruolo superiore.<sup>36</sup>

### 2.4.2 Gestione degli episodi di violenza<sup>34</sup>

Un **piano di procedura o di emergenza** specifico per l'alloggio garantisce una reazione rapida agli episodi di violenza. Tale piano prevede procedure specifiche e misure per le diverse forme di violenza. Tutto il personale e i fornitori di servizi esterni ne sono a conoscenza. Tra le altre cose, il piano di procedura deve garantire che gli enti interni ed esterni responsabili della sicurezza (come il personale di sicurezza interno o la polizia) siano raggiungibili in modo rapido e vincolante qualora serva un intervento in caso di crisi. È inoltre importante organizzare una rete di aiuti che sia rapidamente disponibile (consulenza pedagogica e psicosociale in caso di crisi, assistenza medica e psichiatrica a bambini e adolescenti, ecc.). L'esatta procedura in caso di episodi di violenza va adattata alle rispettive condizioni dell'alloggio collettivo. Ciò presuppone i seguenti principi fondamentali:



## 2.5 Configurazione di spazi, attività e istruzione

La configurazione dell'alloggio collettivo orientata all'interesse superiore del bambino permette al bambino di incontrare le varie persone che vivono e lavorano nell'alloggio in modo tale da ridurre i pericoli e influenzare positivamente il suo benessere. Una tale configurazione non riguarda solo gli aspetti fisici dell'alloggio, come le misure costruttive di protezione e l'organizzazione degli spazi, ma anche l'offerta di attività e l'istruzione. In linea di massima, i bambini vanno rapidamente inseriti in scuole esterne all'alloggio collettivo e devono poter partecipare ad attività ricreative esterne.<sup>37</sup>

L'obiettivo delle **misure costruttive di protezione** è evitare i pericoli per i bambini ospitati. Le misure riguardano sia gli spazi dell'alloggio sia l'ambiente circostante, compresi i parchi giochi nelle vicinanze o i tragitti per raggiungere la scuola. Tra le misure consigliate figurano le seguenti:

- un'illuminazione adeguata ma che non disturbi il riposo notturno del bambino e delle altre persone ospitate;
- un sistema di allarme per le emergenze;
- finestre, balconi e strutture simili protetti contro le cadute;
- servizi igienici separati per genere, chiudibili a chiave, ben illuminati e facilmente accessibili; se possibile, un'area specifica per i bambini e le famiglie;<sup>38</sup>
- percorsi e segnaletica comprensibili per un bambino;
- in generale, assenza di barriere nell'intero alloggio, in modo da permettere una vita autonoma anche a un bambino con disabilità.

### Spazi a misura di bambino

Sono spazi a misura di bambino quelli che offrono a bambini e adolescenti un rifugio protetto,<sup>39</sup> dove possono apprendere, giocare e rafforzare il proprio benessere psicosociale. A questo scopo gli ambienti interni ed esterni devono essere progettati in modo da consentire al bambino di lasciare tracce (per esempio con dei disegni), muoversi e interagire con altri bambini. Altri importanti principi di configurazione sono l'assenza di barriere e la sensibilità culturale e di genere.<sup>40,41</sup>

Di seguito sono elencati alcuni principi per creare spazi interni ed esterni a misura di bambino.

- L'alloggio deve offrire al bambino e alla sua famiglia un livello sufficiente di **privacy e possibilità di ritirarsi** per garantire la loro sicurezza e dignità.<sup>42</sup> Le condizioni di spazio limitato possono influire in modo negativo sulla salute mentale e favorire i conflitti. Al di fuori del nucleo familiare vanno garantite camere da letto separate per genere. Si raccomanda inoltre di allestire spazi protetti per i bambini, per esempio gli spazi di apprendimento. Questi spazi sono particolarmente importanti quando i dormitori sono sovraffollati.<sup>43</sup> Creando aree separate per le famiglie si può affrontare il problema dello stress segnalato dai genitori, che si verifica quando i loro figli sono costantemente a contatto con altri adulti. Gli spazi sicuri possono contribuire a contrastare lo «stato di allerta» e la paura di abusi sessuali.
- L'alloggio deve disporre di **spazi d'uso comune** sia per i bambini che per gli adulti, per lo scambio, i giochi, il riposo e l'istruzione. Nella progettazione degli spazi, si raccomanda di assicurarsi che siano adatti a bambini di tutte le fasce di età.<sup>44</sup> Si consiglia anche un uso variabile degli spazi, attraverso diversi orari di utilizzo e attrezzature modulari.<sup>45</sup>
- L'accesso autonomo alle opportunità e agli impianti da gioco deve essere possibile in qualsiasi momento.
- L'accesso agli spazi a misura di bambino non può essere negato come misura disciplinare o dipendere dalla presenza di persone adulte.
- Il coinvolgimento partecipativo di bambini e famiglie nella pianificazione e configurazione dello spazio è un passo importante per garantire che le esigenze del bambino e del suo ambiente siano rispettate in modo diretto. Bisogna quindi scoprire dove il bambino desidera stare e in quali luoghi si sente sicuro o insicuro: per esempio, incaricandolo di indicare su una mappa dell'alloggio collettivo dove gli piace e dove no, dove si sente al sicuro e a suo agio e dove no. Questa opzione a bassa soglia permette di capire come un bambino percepisce la vita nell'alloggio collettivo.
- Anche gli interventi strutturali che facilitano l'accesso al personale contribuiscono a una configurazione dell'alloggio collettivo il più possibile a misura di bambino: per esempio, se il luogo in cui lavora il personale di assistenza si trova in un'area dell'alloggio ben visibile e facilmente accessibile per il bambino e la porta degli uffici del personale di assistenza è generalmente aperta. Nell'alloggio collettivo, il personale deve essere visibile e disponibile per il dialogo anche al di fuori degli uffici e trovare il tempo per coltivare i rapporti. A seconda del suo comportamento, il personale presente addetto alla sicurezza può rassicurare o, al contrario, risultare inquietante o persino minaccioso, soprattutto se in uniforme o armato.
- Si consiglia inoltre di preparare e rendere disponibili informazioni per i bambini in una forma facilmente comprensibile. Per esempio, grandi cartelli con foto del personale sono un mezzo semplice per mostrare quali assistenti sono presenti e quando, o i tipi di attività svolte.

## 2. Alloggio

La frequenza scolastica regolare è fondamentale per i bambini, per offrire loro una vita quotidiana strutturata, incontri con coetanei al di fuori dell'alloggio collettivo e un po' di normalità. L'insegnamento previsto deve essere adeguato all'età, essere organizzato in base alle conoscenze di cui ciascun bambino è già in possesso<sup>46</sup> e tener conto delle difficoltà particolari che i bambini possono avere a causa della lingua o di traumi. Inizialmente l'insegnamento può svolgersi nell'ambito di classi di integrazione o accoglienza nelle scuole pubbliche; l'ideale, però, sarebbe che si svolgesse il prima possibile nell'ambito di una scolarizzazione inclusiva in classi regolari, per promuovere il contatto con la popolazione locale.

Spesso i bambini frequentano la scuola solo fino all'età di 16 anni; per i giovani tra i 16 e i 18 anni mancano quindi alternative adeguate all'età, specie durante la loro permanenza nei centri federali di asilo. Se l'accesso alla scuola regolare non è garantito, per questo gruppo target c'è bisogno di offerte alternative sufficienti e appropriate, come corsi intensivi di lingua e anni di preparazione professionale orientati all'integrazione, per garantire la promozione individuale, l'integrazione e la parità di opportunità. Servizi accessibili di formazione, educazione e accoglienza della prima infanzia (FEAPI) permettono una promozione adeguata all'età e a misura di bambino anche prima dell'inizio della scuola regolare. Anche l'accesso agli asili nido è centrale per la parità di opportunità: i bambini ricevono sostegno alla prima infanzia e stabiliscono contatti sociali. Gli alloggi collettivi possono offrire alle famiglie un sostegno attivo per l'accesso agli asili nido.

Se invece il personale docente insegna all'interno degli alloggi collettivi, si raccomanda una stretta collaborazione con le scuole pubbliche vicine. Orientando l'estensione, la qualità e i contenuti dell'insegnamento alla scuola regolare, si preparano i bambini fin dall'inizio all'integrazione nel sistema scolastico svizzero. Risorse umane e materiali sufficienti sono indispensabili per raggiungere gli obiettivi formativi fondamentali, nonostante l'eterogeneità linguistica e culturale dei bambini.

### Offerte e attività a misura di bambino

Sono offerte e attività a misura di bambino quelle che mirano a promuovere lo sviluppo di bambini e adolescenti negli alloggi, sostenendo la loro autonomia e aiutandoli ad affrontare le sfide della fuga e della vita quotidiana in un alloggio collettivo. È importante che vengano concepite considerando l'età, la maturità e il livello di sviluppo del bambino; ma può risultare utile anche mescolare le fasce di età.

I servizi a misura di bambino devono svolgersi con regolarità e in modo affidabile, sotto la guida di specialisti qualificati in pedagogia sociale e con competenze nella protezione dell'infanzia e negli aspetti fisici e psicologici dello sviluppo infantile.

Generalmente, le prestazioni dell'assistenza sociale sono scarse o insufficienti per coprire appieno la partecipazione sociale e le esigenze specifiche dei bambini.<sup>47</sup> La situazione è ancora più difficile per i bambini e le famiglie che beneficiano dell'aiuto sociale per le persone richiedenti asilo o degli aiuti di emergenza, per i quali gli importi sono significativamente inferiori a quelli dell'assistenza sociale regolare.<sup>48</sup> Sono importanti soprattutto le attività esterne all'alloggio collettivo, poiché interrompono l'isolamento sociale e garantiscono il diritto al tempo libero e al riposo. Queste attività possono contribuire a contrastare l'isolamento del bambino nell'alloggio collettivo e a favorirne la partecipazione sociale, in quanto permettono che abbia contatti con persone esterne all'alloggio.<sup>49</sup> Ne sono un esempio le associazioni sportive o la partecipazione a eventi pubblici del Comune. In particolare, negli alloggi con possibilità di spazio limitate dovute a limitazioni strutturali o di altra natura, è consigliabile incoraggiare (e, se necessario, accompagnare) bambini e genitori a usufruire di servizi esterni (come parchi giochi, opportunità mobili di gioco e apprendimento, attività all'aperto, campi estivi, centri giovanili), poiché i contatti esterni sono fondamentali per lo sviluppo del bambino. Ciò presuppone informazioni adeguate e facilmente accessibili (che riguardano le offerte esistenti, dove si trovano e come raggiungerle) e sostegno finanziario per eventuali ingressi, altri contributi o biglietti per i trasporti pubblici.

Le attività a misura di bambino devono essere integrate da offerte per i genitori, i familiari e altre persone di riferimento.<sup>50</sup> Coinvolgendo i genitori nelle attività per il bambino, si può rafforzare il legame tra genitori e figli e consolidare il ruolo genitoriale. Servizi come l'assistenza qualificata all'infanzia in un asilo nido interno all'alloggio possono sostenere i genitori e offrire loro un sollievo. Gruppi e incontri per genitori possono inoltre favorire la sensibilizzazione e lo scambio di informazioni. Tali incontri vanno anche utilizzati per informare i genitori sui loro diritti e su quelli del bambino, presentare le offerte interne ed esterne, illustrare prestazioni, regole e strutture e fornire informazioni su uffici e autorità importanti, nonché su istituzioni e organizzazioni di sostegno. La collaborazione con i genitori deve contribuire a rafforzare e sostenere la loro autonomia e il loro ruolo genitoriale. Entrambi gli aspetti possono influenzare positivamente il loro rapporto con il bambino. Le offerte devono essere concepite in modo da interessare sia il padre sia la madre o altri tutori. Si possono, ad esempio, organizzare caffè per genitori, durante i quali si parla di argomenti che li riguardano, come le questioni educative.<sup>51</sup>

# Raccomandazioni: livello alloggio

- Ogni alloggio collettivo dispone di una politica istituzionale di protezione dell'infanzia che comprende elementi di prevenzione degli episodi di violenza e di risposta agli stessi. Per i casi sospetti sono previste procedure e flussi di informazioni standardizzati. Periodicamente si effettuano verifiche e, se necessario, adattamenti.
- Quando il bambino arriva nell'alloggio, si effettua una valutazione dell'interesse superiore del bambino ad opera di personale specializzato e qualificato, eventualmente esterno, coinvolgendo i genitori del bambino; la valutazione viene aggiunta al dossier. La protezione dei dati deve essere garantita in ogni momento.
- Gli spazi dell'alloggio collettivo sono progettati tenendo conto dell'interesse superiore del bambino, se opportuno, si realizzano misure strutturali per proteggere il bambino. I bambini e le loro famiglie sono coinvolti attivamente e con regolarità nella progettazione degli spazi e delle attività; le loro opinioni vengono ascoltate.
- Ai bambini è consentita, se possibile, la partecipazione a una scuola pubblica. La scolarizzazione all'interno dell'alloggio collettivo dovrebbe essere un'eccezione. Ai bambini tra i 16 e i 18 anni, se l'accesso alla scuola regolare non è possibile, si offrono alternative. Se l'insegnamento si svolge nell'alloggio collettivo, deve essere possibile uno scambio con la scuola locale. La qualità dell'insegnamento deve orientarsi a quella della scuola pubblica.
- Ogni alloggio collettivo mette a disposizione attività e spazi di apprendimento e gioco per i bambini e le loro famiglie e fa in modo che questi siano possibili anche al di fuori dell'alloggio collettivo.





## 3. Personale

**Il livello «personale» è incentrato sulle possibilità di rafforzare comportamenti, conoscenze e competenze nell’ambito della protezione dell’infanzia; inoltre, approfondisce il tema della gestione del personale e del rapporto numerico di assistenza, specificando come dovrebbe essere strutturata l’organizzazione del personale.**

### 3.1 Gestione del personale

Per creare negli alloggi collettivi un ambiente protetto e favorevole per i bambini, bisogna considerare la protezione dell’infanzia anche nella gestione del personale. Durante l’assunzione va tenuto conto di determinati punti della politica istituzionale di protezione dell’infanzia (per esempio l’acquisizione di un estratto del casellario giudiziale e la sottoscrizione del codice di condotta). Il personale deve inoltre disporre delle conoscenze, competenze e risorse necessarie per rispettare nel miglior modo possibile, in base alle proprie mansioni, i diritti e i bisogni dei bambini. A tale scopo deve ricevere sostegno collegiale e supervisione e deve avere opportunità regolari di apprendimento e specializzazione professionale. Ciò vale per la direzione, il personale con una formazione in pedagogia sociale e il personale di sorveglianza senza una formazione specifica.

### 3.2 Atteggiamento verso il bambino

Tutto il personale è chiamato a trattare i bambini con rispetto, dignità e benevolenza. Un approccio calmo e amichevole, tempo per le spiegazioni e pazienza aiutano a instaurare una comunicazione efficace con i bambini e a guadagnarne la fiducia. L’empatia, la sensibilità, l’ascolto attivo, la padronanza di tecniche di dialogo efficaci e le competenze transculturali sono particolarmente importanti per rapportarsi con i bambini. È vantaggioso prestare attenzione a tali abilità e conoscenze già in fase di assunzione.





#### Un atteggiamento a misura di bambino si basa su presupposti di base, tra cui i seguenti:<sup>52</sup>

Un bambino è un attore autonomo, in grado di contribuire alla propria protezione e al proprio benessere.

I bambini sono individui resilienti.

I bambini hanno diritto alla protezione, al sostegno e alla partecipazione.

L'interesse superiore del bambino guida ogni azione.

I bambini hanno bisogno di accesso a prospettive a lungo termine che rispecchino i loro interessi e a misure di protezione adeguate.

I bambini hanno diritto che si tenga conto dell'interesse superiore del bambino in tutte le misure prese.

I bambini hanno diritto ad assistenza, amore e sostegno.

I bambini hanno diritto a essere ascoltati e coinvolti nei processi decisionali.

I bambini hanno diritto a vivere una vita libera dalla violenza.

I bambini hanno diritto a ricevere informazioni in una forma comprensibile.

I bambini dicono la verità sui pericoli che hanno corso o che corrono.

I bambini non hanno colpa se sono esposti a pericoli.

I bambini riescono a riprendersi e a superare le esperienze pericolose che hanno vissuto.

I bambini non devono mai essere stigmatizzati, umiliati o ridicolizzati per aver subito abusi, sfruttamento o negligenza.

Gli adulti, incluso il personale dell'alloggio collettivo, hanno la responsabilità di proteggere i bambini e di aiutarli a esercitare i loro diritti: devono credere a ciò che dicono, non incolparli e aiutarli ad accedere alle misure di protezione e sostegno disponibili.

L'atteggiamento di fondo richiesto (atteggiamento a misura di bambino) può essere stabilito in un codice di condotta o in un impegno volontario; tale documento deve essere parte integrante dei contratti di lavoro di tutto il personale e di chi lavora su base volontaria. Il codice di condotta può inoltre specificare le procedure da adottare in caso di mancato rispetto o violazione.

Messaggi a misura di bambino, come il sostegno da parte del personale di assistenza, possono essere esposti in modo visibile, per esempio appendendo disegni alle pareti dell'alloggio collettivo. Ciò li rende presenti e comunica chiaramente ai bambini che si trovano in un luogo dove i loro diritti sono rispettati.

### 3.3 Rafforzamento delle competenze nella protezione dell'infanzia

Per il **personale che lavora a contatto con i bambini** è necessario prevedere corsi di specializzazione obbligatori nell'ambito della protezione dell'infanzia negli alloggi collettivi. Può trattarsi di specializzazioni interne all'alloggio o esterne. Si possono ad esempio organizzare corsi di sostegno alla famiglia o alla salute mentale dei bambini. Vari fornitori mettono inoltre a disposizione materiale formativo gratuito.<sup>53</sup>

Oltre a ciò, è importante sviluppare conoscenze e competenze riguardanti l'assistenza e la promozione dei bambini che siano sensibili alla diversità e ai traumi nonché critiche rispetto alle discriminazioni e ai razzismi. Il personale che collabora con i bambini deve essere particolarmente consapevole di come il background personale e le norme culturali influenzino assunzioni e punti di vista sull'infanzia, il genere, l'identità di genere, l'orientamento sessuale e le disabilità. Deve anche essere consapevole dell'influenza che questi fattori hanno sulla percezione dei ruoli genitoriali e sul comportamento che ci si aspetta dal bambino. Il personale deve riconoscere che i pregiudizi inconsci influenzano il loro modo di vedere e valutare i bisogni, nonché la risposta a questi. Tali assunzioni e percezioni, unitamente alla comprensione della protezione dell'infanzia, sono decisive per capire se il loro modo di rapportarsi è a misura di bambino. Può essere utile identificare aree tematiche tipicamente influenzate da assunzioni e punti di vista inconsci. Il personale deve ricevere una formazione su questi aspetti che gli permetta di riflettere sul peso degli atteggiamenti inconsci nel lavoro quotidiano e nelle decisioni.

È consigliabile che **tutto il personale** riceva una formazione di base sulla protezione dell'infanzia. Questa formazione include conoscenze sui diritti dell'infanzia e sugli obblighi di protezione statali, informazioni sui fattori di protezione e di rischio per il bambino, sui tipi di rischi e abusi a cui un bambino è esposto e sulle conseguenze a lungo ter-

mine, nonché sul lavoro con i bambini di abilità varie e di età, genere e contesti diversi. Tutto il personale deve essere sensibilizzato, formato e aggiornato negli ambiti descritti. A tal fine, si possono organizzare corsi di formazione esterni in collaborazione con centri di consulenza specializzata e altre istituzioni professionalmente coinvolte (organizzazioni non governative, autorità, associazioni). Il personale deve partecipare alla scelta dei temi specifici dei corsi di formazione, per garantire che le esigenze formative siano soddisfatte. Le specializzazioni devono essere adeguate ai diversi livelli di responsabilità e svolgersi regolarmente.

È inoltre fondamentale che le questioni relative alla protezione dell'infanzia siano saldamente ancorate nel lavoro quotidiano di assistenza: per esempio, facendo in modo che la protezione dell'infanzia sia un punto all'ordine del giorno nelle riunioni di team. In questo modo, l'argomento rimane presente nella consapevolezza di tutto il personale, promuovendo la sensibilizzazione, un confronto costante con le sfide attuali e l'identificazione tempestiva dei pericoli possibili.



### 3.4 Organizzazione del personale e rapporto numerico di assistenza

Per consentire al personale specializzato nella protezione dell'infanzia di impiegare le proprie competenze nel modo più specifico possibile, negli alloggi più grandi che dispongono di personale a sufficienza si raccomanda di assegnare i bambini in base al loro livello di sviluppo: ciò permette al personale di assistenza di occuparsi di bambini della stessa fascia di età e con esigenze simili.

#### Buone pratiche per la gestione della carenza di personale (capacità di gestire le fluttuazioni)

- La capacità del personale di assistenza di gestire le fluttuazioni può essere garantita impiegando il personale, all'interno dell'organizzazione di un'autorità o del fornitore di servizi, anche in altri settori.
- Nella prassi, per interessare gli studenti a questo settore si sono dimostrate efficaci collaborazioni con scuole universitarie professionali, ad esempio consentendo loro di frequentare seminari sull'argomento.
- Inoltre, si può suddividere il personale in team addetti tra l'altro alle attività, agli aspetti organizzativi o medici. Ciò semplifica lo svolgimento di compiti importanti, consentendo a determinate persone di curare le reti rispondenti al proprio ambito di attività.

È anche fondamentale che nell'alloggio collettivo operi personale specializzato che abbia conseguito una formazione o un perfezionamento in pedagogia sociale e disponga di competenze transculturali.<sup>54</sup> Il piano d'esercizio Alloggio (PE) stabilisce che nei centri federali di asilo per i minori non accompagnati debba essere presente una figura esperta ogni quindici bambini.<sup>55</sup> Tale rapporto numerico di assistenza è inferiore agli standard previsti per il settore dell'assistenza all'infanzia e alla gioventù. Si dovrebbe valutare un adeguamento a lungo termine dei rapporti di assistenza. Un rapporto adeguato di assistenza da parte di personale specializzato è fondamentale anche per i bambini accompagnati. Un numero eccessivo di persone assistite può portare a un sovraccarico del personale; le segnalazioni di pericoli non possono più essere notate o gestite in tempo.

## 3.5 Scambio interdisciplinare

Il rispetto dei bisogni particolari del bambino e il coinvolgimento dei genitori è un compito che riguarda diversi ambiti di lavoro e tutte le persone che operano nell'alloggio collettivo – e non solo il personale addetto alla protezione dell'infanzia. Garantire la protezione del bambino in tutti gli ambiti presuppone uno scambio regolare, strutturato e interdisciplinare tra membri del personale di diverse aree di competenza: in questo scambio, competenze specialistiche in materia di protezione dell'infanzia confluiscono con quelle relative ad altri settori come la sicurezza, l'istruzione o la salute. Ciò garantisce che i problemi vengano affrontati in modo esaustivo, per evitare zone d'ombra in relazione ai pericoli e alle opportunità per la protezione dell'infanzia. Un esempio di applicazione di uno scambio interdisciplinare a un livello astratto è la collaborazione nell'ambito della politica di protezione dell'infanzia (→ vedi il capitolo 2.2). Esistono anche altre possibilità di scambio interdisciplinare, eventualmente a bassa soglia, in relazione a situazioni più concrete: per esempio nel corso di riunioni con personale di diversi settori, per trattare la situazione di determinati bambini, o nell'elaborazione di attività (→ vedi capitolo 2.5).

## 3.6 Benessere del personale

Non si possono trascurare gli effetti positivi di un buon ambiente di lavoro del personale addetto alla protezione dell'infanzia: per esempio, il fatto che sia senza discriminazioni e inclusivo. Si raccomanda anche di contrastare in maniera proattiva un eventuale sovraccarico o il rischio di esaurimento del personale. Bisogna inoltre aver cura, per esempio tramite la supervisione, che la testimonianza diretta di violenza o situazioni (potenzialmente) pericolose e l'ascolto di resoconti di violenza delle persone colpite non provochino disturbi psichici.

### Proposte d'intervento

- **Nell'elaborazione di una politica di protezione dell'infanzia** (→ vedi capitolo 2.2), tutte le aree dell'alloggio vengono considerate dal punto di vista della protezione dell'infanzia. Ciò consente a tutto il personale, quindi anche a quello la cui mansione principale non è la protezione dell'infanzia, di stabilire in che misura il suo lavoro può influire sul benessere del bambino.
- **Riunioni periodiche** con professionisti di diversi settori garantiscono lo scambio di domande e osservazioni in merito alla protezione dell'infanzia. Durante queste riunioni si può discutere riguardo a osservazioni di carattere generale o a casi specifici.
- Nella revisione o creazione del dossier e nel relativo **screening di potenziali fattori di rischio** (→ vedi Allegato II) si può coinvolgere anche personale di altri settori, per esempio della salute o dell'istruzione, perché anche questi siano adeguatamente informati e preparati in anticipo.



## Raccomandazioni: livello personale

- In ogni alloggio collettivo in cui è ospitato un bambino deve essere presente personale specializzato in protezione dell'infanzia: i requisiti minimi sono qualifiche in pedagogia sociale, una formazione o specializzazione nella protezione dell'infanzia e competenze transculturali.
- Tutto il personale di un alloggio collettivo deve possedere conoscenze di base in protezione dell'infanzia, sapere cosa sia un approccio a misura di bambino e agire di conseguenza. Deve inoltre avere l'opportunità di ampliare le proprie conoscenze e competenze sulla protezione dell'infanzia; possono servire a questo scopo corsi di formazione e materiale didattico da fonti esterne.
- L'obbligo a un approccio a misura di bambino può essere stabilito in un codice di condotta che specifichi anche le procedure in caso di violazioni.
- L'ambiente di lavoro del personale è privo di discriminazioni e inclusivo. Un rapporto numerico di assistenza adeguato garantisce un accompagnamento appropriato e incentrato.









## 4. Bambino

**Al livello «bambino» si riprende e si approfondisce il tema della partecipazione, si spiega l'importanza e la configurazione di un meccanismo interno di feedback e si illustra il rafforzamento della resilienza del bambino e della famiglia. Anche questo capitolo è seguito da raccomandazioni su come rendere gli alloggi collettivi più adatti ai bambini.**

### 4.1 Partecipazione

Un bambino è un attore autonomo, in grado di contribuire alla propria protezione e al proprio benessere; ma ciò è possibile solo se gli viene data la possibilità e lo spazio per dare il suo contributo e se può partecipare. Il termine partecipazione significa «condivisione», «coinvolgimento». La partecipazione è un principio fondante della Convenzione sui diritti dell'infanzia e quindi un presupposto per l'attuazione dell'intera Convenzione (→ vedi capitolo «Concetti fondamentali»).<sup>56</sup> A questo principio fondante fanno riferimento diversi diritti dell'infanzia. I diritti alla partecipazione sono sanciti principalmente nell'articolo 12 (diritto alla libera opinione e all'informazione), nell'articolo 14 (diritto alla libertà di pensiero e di religione) e nell'articolo 15 (diritto alla libertà di associazione) della Convenzione sui diritti dell'infanzia; ma sono espressi anche in numerosi altri articoli. Il diritto alla partecipazione include anche il diritto del bambino a essere ascoltato nelle questioni legali e di conseguenza anche nella procedura d'asilo.<sup>57</sup>

La partecipazione, come viene presentata qui, può manifestarsi in due modi differenti: in primo luogo, come possibilità del bambino di contribuire alla progettazione dell'alloggio collettivo (per esempio, nell'elaborare una politica di protezione dell'infanzia o nelle questioni riguardanti la progettazione di spazi a misura di bambino); in secondo luogo, come necessità di esprimere i propri bisogni e punti di vista su questioni individuali (per esempio nell'ambito della valutazione dell'interesse superiore del bambino).

Per garantire che sia efficace,<sup>58</sup> secondo il Comitato dell'ONU sui diritti dell'infanzia la partecipazione del bambino deve soddisfare nove presupposti fondamentali, qui di seguito illustrati:<sup>59</sup>

- **Trasparente e informativa:** i bambini devono essere informati sul loro diritto alla partecipazione – in modo completo, accessibile, inclusivo e adatto all'età. Inoltre, bisogna comunicare ai bambini come si svolge la loro partecipazione e quali risultati produce.

- **Volontaria:** la partecipazione del bambino deve essere volontaria; il bambino deve essere informato al riguardo. La partecipazione è un diritto, non un dovere.
- **Rispettosa:** bisogna trattare con rispetto il bambino e i suoi contributi. Ciò significa che i suoi contributi vanno presi sul serio, evitando reazioni denigratorie. Inoltre, il personale deve trovare il tempo per ascoltare pazientemente i bambini. Altrettanto importante per il bambino è avere opportunità a bassa soglia per rapportarsi con il personale, perché ciò lo incoraggia a esprimere le proprie idee ed esigenze.
- **Rilevante:** gli argomenti a cui un bambino partecipa devono essere rilevanti e affrontare temi che lo toccano nella vita quotidiana.
- **A misura di bambino:** un ambiente a misura di bambino è fondamentale per la partecipazione efficace del bambino. Le risorse di tempo e l'organizzazione del progetto devono essere adattati alle capacità del bambino; gli adulti hanno il compito di aiutarlo a partecipare con sicurezza. «A misura di bambino» significa anche che si tiene conto delle differenze di età e grado di sviluppo.
- **Inclusiva:** le opportunità di partecipazione devono essere organizzate in modo inclusivo, coinvolgendo tutti i bambini. A questo scopo, può essere necessario eliminare le barriere esistenti per alcuni bambini, come quelle derivanti da disabilità o da una distribuzione diseguale di generi e fasce di età.
- **Sostenuta dalla formazione:** sia gli adulti che rendono possibile la partecipazione del bambino, sia il bambino stesso hanno bisogno di sostegno. Gli adulti hanno bisogno di preparazione e di conoscenze. Un bambino deve conoscere il suo diritto alla partecipazione e avere la possibilità di allenare le competenze necessarie.
- **Sicura e consapevole dei rischi:** gli adulti hanno la responsabilità nei confronti del bambino con il quale lavorano e il dovere di garantire che non gli succeda niente.
- **Responsabile:** la partecipazione è un processo continuo; dopo la conclusione di un processo di consultazione si raccomanda quindi di informare il bambino sull'impatto che ha avuto la sua partecipazione. Gli si deve anche offrire l'opportunità di fornire riscontri sul processo di partecipazione.

## 4. Bambino

La partecipazione del bambino negli alloggi collettivi può essere attuata in diversi modi, per esempio sotto forma di colloqui formali tra il personale e il bambino o con incontri periodici in cui il bambino ha la possibilità di esprimere le proprie richieste. Oltre a queste, esistono anche possibilità a bassa soglia, come il coinvolgimento del bambino nelle decisioni su questioni minori relative alla configurazione dell'alloggio collettivo.

La partecipazione assume un ruolo significativo nel processo di valutazione dell'interesse superiore del bambino (→ vedi capitolo «Concetti fondamentali»): il bambino può esprimere le proprie esigenze e opinioni, in modo che se ne tenga conto nell'analisi. Durante l'audizione del minore in questo contesto è importante considerare altri punti, tra cui i seguenti:<sup>60</sup>

- Nell'informare il bambino, è fondamentale esplorare con lui le diverse decisioni possibili e il loro impatto. Qualora non sia possibile soddisfare desideri particolari del bambino o mantenere promesse, è necessario spiegarne i motivi.
- Il bambino deve avere il tempo necessario per acquistare fiducia nei confronti della persona che conduce il colloquio e formulare le proprie risposte.
- Durante il colloquio, la comunicazione può essere facilitata da supporti come disegni o rappresentazioni.
- Le decisioni vanno comunicate e spiegate con la maggior empatia possibile: già prima bisogna chiedersi quale potrebbe essere l'impatto della decisione sul bambino, se per esempio è possibile che generi sensi di colpa o incertezze.

### 4.2 Meccanismo interno di feedback

Un meccanismo interno di feedback a bassa soglia e a misura di bambino, che gli permetta di comunicare opinioni e necessità al personale o alla direzione dell'alloggio, consente di comprendere in tempo reale eventuali rischi a cui i bambini sono esposti. Oltre a ciò, può garantire un uso mirato delle risorse, evitando che vengano adottate misure inefficaci dovute a una valutazione errata delle esigenze delle persone ospitate. Queste ultime, il personale e anche terze parti<sup>61</sup> devono avere la possibilità di inviare feedback. Tali informazioni possono completare quelle ricevute dal bambino stesso.<sup>62</sup>

#### Cassetta per i feedback

Il PE per i CFA stabilisce che in ogni CFA venga messa a disposizione una cassetta per i feedback dove depositare all'attenzione della SEM richieste, riscontri o reclami che riguardano l'alloggio, cfr. SEM – Segreteria di Stato della migrazione, piano d'esercizio Alloggio (PE), pagina 67. Si segnala inoltre l'introduzione di uno sportello di segnalazione esterno, un progetto pilota iniziato il 1° novembre 2022 e terminato il 31 ottobre 2024. Lo sportello di segnalazione si occupa di episodi di violenza e, in generale, dell'ottimizzazione dell'ambiente nel CFA per quanto riguarda l'assistenza, la sicurezza, l'alloggio e la fiducia delle persone richiedenti asilo.<sup>63</sup>

I meccanismi di feedback devono essere sviluppati con l'assistenza di persone esperte in protezione dell'infanzia, in collaborazione con il bambino, la sua famiglia e le persone ospitate nell'alloggio collettivo,<sup>64</sup> ponendo l'accento sui pareri e le opinioni dei bambini. Sono essenziali responsabilità e procedure chiare su come gestire segnalazioni, modifiche successive o comunicazioni di pericoli. È inoltre necessario monitorare l'efficacia dei meccanismi.

Una comunicazione a misura di bambino riguardo al meccanismo di feedback aiuta il bambino a comprendere in quali situazioni può presentare la sua segnalazione e come questa viene gestita. È per esempio importante che il bambino capisca che, se fa una segnalazione, non mette a rischio la sicurezza propria o quella della sua famiglia. Per garantire al bambino un accesso il più possibile a bassa soglia, vanno offerti metodi diversi di comunicazione, a seconda dell'età, del genere e dello stato di salute del bambino. In tal senso può essere d'aiuto lo strumento sviluppato dall'UNHCR per valutare le esigenze di comunicazione.<sup>65</sup> È inoltre necessario decidere quali possibilità di contatto offrire (ad es. dove si può fornire feedback nell'alloggio o su quali argomenti il bambino va incoraggiato a esprimere la sua opinione).

### 4.3 Rafforzamento della resilienza di famiglie e bambini

Un alloggio a misura di bambino presuppone, ad esempio, corsi a bassa soglia e servizi di consulenza che possano contribuire alla resilienza del bambino e della sua famiglia. Per proteggere e promuovere il benessere del bambino, è fondamentale un lavoro interculturale e transculturale rivolto ai genitori e che coinvolga mediatori e mediatrici. Coinvolgere i genitori in modo rispettoso nei processi e nelle decisioni che riguardano il bambino rafforza il loro ruolo e li aiuta ad adempiere alle loro responsabilità educative. Attraverso una comunicazione trasparente e rispettosa della cultura, specialisti e personale professionale possono rafforzare la fiducia verso i genitori: la famiglia e il bambino ricevono così un sostegno e un'assistenza migliori.

- Servizi di consulenza per i genitori e le famiglie: offerte interne o esterne informano i membri della famiglia e i bambini sui loro diritti e risorse, promuovono l'integrazione, l'inclusione, la tolleranza e il rispetto e contribuiscono alla protezione dalla violenza, al rafforzamento della resilienza e a una convivenza pacifica nell'alloggio.
- Servizi di sostegno e di educazione nell'ambito della prima infanzia e per la gioventù dopo l'età scolare obbligatoria.<sup>66</sup> Grazie a un servizio di assistenza all'infanzia, i genitori possono partecipare nonostante l'obbligo di sorvegliare i figli.
- Informazioni sui servizi di emergenza (polizia, ambulanza)
- Informazioni su servizi di consulenza esterni per bambini e adolescenti (per esempio [147.ch/it/](https://www.147.ch/it/))<sup>67</sup>
- Servizi di informazione e consulenza per i bambini vittime di violenza

## Raccomandazioni: livello bambino

- In ogni alloggio collettivo sono previste opportunità per attuare la partecipazione del bambino, sia in relazione all'alloggio in generale, sia nei processi che riguardano ciascun bambino. Nella pianificazione delle opportunità di partecipazione e dei meccanismi di feedback è possibile rilevare in anticipo, per mezzo di colloqui con il bambino, le sue esigenze e opinioni, in particolare per quanto riguarda la forma di comunicazione. Lo stesso vale per la pianificazione di servizi di sostegno alla famiglia e per i colloqui con i genitori.
- Per rafforzare la resilienza del bambino e delle famiglie, sono disponibili corsi e servizi di consulenza interni o esterni a bassa soglia.
- Ogni alloggio collettivo prevede un meccanismo interno di feedback a bassa soglia.





# Fattori che determinano l'interesse superiore del bambino

Tutti i fattori riportati di seguito sono importanti per determinare l'interesse superiore del bambino. È inevitabile che l'importanza di ciascun fattore vari in base alla situazione individuale del bambino.

**La continuità** è fondamentale per il senso di sicurezza del bambino. L'identificazione con figure di riferimento (genitoriali) è essenziale per il processo di socializzazione, nel corso del quale il bambino apprende valori e norme sociali e sviluppa competenze empatiche. La continuità del contatto del bambino con il suo ambiente esterno, comprese le persone e i luoghi, esercita un impatto psicologico significativo sullo sviluppo e il mantenimento del suo benessere sociale ed emotivo.

## Opinioni del bambino

Richieste, punti di vista e sentimenti del bambino, e se sono stati raccolti direttamente. Il peso che viene loro attribuito si determina tenendo conto dell'età e della maturità del bambino, ovvero della capacità di comprendere e soppesare le conseguenze delle varie opzioni.

## Ambiente sicuro

È importante considerare:

- La sicurezza nell'ubicazione geografica / nella situazione abitativa
- La disponibilità di cure mediche salvavita
- Eventuali precedenti violazioni dell'integrità fisica o psicologica (frequenza, modelli, tendenze)
- Possibilità di monitoraggio
- Se persistono le cause delle violazioni precedenti

## Famiglia e relazioni strette

Fattori generali

- Qualità e durata della relazione e grado del legame del bambino con: i fratelli, altri membri della famiglia, altri adulti, i bambini nella comunità
- Possibili effetti sul bambino dell'avvenuta separazione dalla famiglia o di un cambiamento delle figure di riferimento o dei tutori
- Capacità delle figure di riferimento o dei tutori attuali e futuri di prendersi cura del bambino
- Opinioni delle persone vicine al bambino

## Fattori rilevanti in particolare per gli accordi di assistenza temporanea

- Mantenimento delle relazioni con la famiglia e i fratelli
- Prospettive di assistenza in un ambiente familiare
- Prospettive di beneficiare di supporti della società civile (se sicuri ed efficaci)
- Per quanto possibile, il mantenimento di una continuità nella struttura di assistenza al bambino

## Esigenze per lo sviluppo e l'identità

- La rete culturale e comunitaria del bambino
- La continuità del background religioso, culturale e linguistico del bambino
- Considerazioni specifiche basate su età, genere, capacità e altre caratteristiche del bambino
- Esigenze fisiche o emotive particolari
- Considerazioni sulla salute fisica e psicologica
- Esigenze educative
- Prospettive di una buona transizione verso l'età adulta (occupazione, famiglia e amici propri, ambiente sociale)



# Identificazione di possibili fattori di rischio e di protezione

Ambito	– Esempi di fattori di rischio	+ Esempi di fattori di protezione
<b>Bambino</b> È importante notare che i fattori da localizzare in questo ambito dipendono fortemente dall'età del bambino. In età più giovane, il bambino dipende maggiormente dalle figure di riferimento primarie per quanto riguarda i suoi bisogni fondamentali.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenza di disabilità</li> <li>• Traumi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autostima</li> <li>• Capacità di affrontare le situazioni di stress</li> </ul>
<b>Famiglia</b> In linea di massima, la famiglia costituisce l'ambiente protettivo più prossimo al bambino e influisce notevolmente sul suo benessere. Una famiglia forte può offrire supporto al bambino. Le situazioni di stress possono però avere un impatto negativo sul benessere del bambino.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Isolamento sociale della famiglia</li> <li>• Insicurezze derivanti da discontinuità (cambiamento della composizione, trasferimento in un altro alloggio)</li> <li>• Incapacità dei membri della famiglia di sostenere il bambino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costruire legami sicuri</li> <li>• Creare un ambiente sicuro e di supporto</li> <li>• Forza e resilienza dei membri della famiglia</li> <li>• Competenze solide dei genitori</li> <li>• Sorveglianza del bambino</li> </ul>
<b>Altre persone ospitate</b> Le altre persone ospitate costituiscono gran parte dell'ambiente in cui si muove il bambino. Attraverso gli incontri quotidiani, possono rafforzare il bambino e compensare i rischi in altri ambiti, per esempio in quello familiare. D'altro canto, le tensioni impediscono al bambino di crescere in un ambiente sicuro e favorevole al suo sviluppo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esperienze di violenza (diretta e indiretta)</li> <li>• Discontinuità nella composizione</li> <li>• Stigmatizzazione e discriminazione</li> <li>• Ideologie e convinzioni dannose per il bambino, per esempio riguardo all'educazione o al sostegno della salute mentale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costruire reti sociali</li> <li>• Legame con il Paese d'origine, soprattutto lingua e cultura</li> <li>• Creare fiducia</li> <li>• Persone di riferimento/di fiducia</li> <li>• Spazi separati</li> </ul>
<b>Personale dell'alloggio</b> Il personale dell'alloggio rappresenta per il bambino un'autorità nella vita quotidiana dell'alloggio. Il suo comportamento nei confronti del bambino può quindi influire in modo significativo sul benessere di quest'ultimo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esperienze negative dovute a comportamenti non a misura di bambino da parte delle figure di autorità</li> <li>• Forte senso di costrizione dall'esterno e di impotenza</li> <li>• Cambiamenti frequenti</li> <li>• Indisponibilità o carenza del personale nei momenti che comportano un potenziale di rischio (orari marginali, orari notturni, ecc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instaurare un rapporto di fiducia con le figure di autorità</li> <li>• Sperimentare l'autorità in modo positivo nel rapporto con persone al di fuori dell'ambito familiare</li> </ul>

Ambito	- Esempi di fattori di rischio	+ Esempi di fattori di protezione
<p><b>Ambiente circostante</b></p> <p>Perché un bambino possa svilupparsi, è essenziale che sperimenti l'autonomia e formi la propria identità. Entrambe le cose sono possibili in spazi che permettano ai bambini di vivere e muoversi, spazi da gestire e di cui potersi appropriare. Gli spazi aperti, dei quali ci si può appropriare in modo individuale e autonomo, che promuovono l'interazione sociale e il contatto con la natura e nascono con il coinvolgimento di bambini e adolescenti, sono fondamentali per lo sviluppo dei bambini. Scoprire cose e agire in prima persona sperimentando l'autoefficacia è ciò che plasma e rafforza i nostri bambini.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stanze per le famiglie assenti o molto anguste</li> <li>• Servizi igienici non chiudibili a chiave</li> <li>• Posizione periferica</li> <li>• Assenza di spazi interni ed esterni dove giocare</li> <li>• Locali e angoli bui</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stanze per le famiglie chiudibili a chiave</li> <li>• Servizi igienici separati e adatti ai bambini</li> <li>• Illuminazione</li> </ul>
<p><b>Scuola / istruzione</b></p> <p>L'istruzione è un pilastro importante, poiché contribuisce allo sviluppo sano del bambino, oltre a promuovere l'integrazione e la parità di opportunità.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mancanza di accesso a opportunità di istruzione inclusiva</li> <li>• Assenza di legame o senso di appartenenza alla scuola, per esempio a causa di bullismo, discriminazione o stigmatizzazione nell'ambiente scolastico</li> <li>• Capacità insufficienti degli insegnanti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diploma scolastico conseguito</li> <li>• Sostegno da parte degli insegnanti</li> <li>• Assistenza «peer to peer»/ coesione sociale</li> <li>• Servizi di assistenza alla prima infanzia, istruzione ed educazione</li> </ul>
<p><b>Sistemi sanitari</b></p> <p>La disponibilità di sistemi sanitari e l'accesso agli stessi sono fondamentali per garantire la salute e il benessere del bambino.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mancanza di accesso</li> <li>• Tempi di attesa lunghi</li> <li>• Mancanza di servizi preventivi, per esempio in caso di stress psicologico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilità di diagnosi precoce</li> <li>• Collaborazione con studi medici di famiglia</li> <li>• Sufficiente disponibilità di personale medico</li> <li>• Servizi a bassa soglia, ad es. consulenza ai genitori durante la prima infanzia</li> </ul>
<p><b>Società civile</b></p> <p>I bambini in cerca di protezione negli alloggi collettivi possono trarre beneficio dalle offerte della società civile. La possibilità di partecipazione e lo scambio possono favorire uno sviluppo sano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mancanza di accesso alle offerte della società civile</li> <li>• Senso di isolamento dovuto alle possibilità limitate di scambio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrazione nelle offerte della società civile e nei relativi luoghi di incontro</li> <li>• Scambi regolari, contatti e relazioni con persone al di fuori dell'alloggio</li> <li>• Assistenza «peer to peer»</li> </ul>
<p><b>Sistemi di protezione</b></p> <p>Le condizioni e i processi validi in un alloggio possono contribuire sensibilmente a un ambiente sicuro e a misura di bambino.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assenza di (conoscenze sui) processi nell'alloggio</li> <li>• Responsabilità non definite</li> <li>• Mancanza di risorse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quadro normativo (per esempio linee guida, contesto giuridico)</li> <li>• Documentazione scritta dei processi interni</li> <li>• Collaborazione con le autorità esterne</li> </ul>

# Note finali

- <sup>1</sup> Bombach, *Warten auf Transfer – Kinder(er)leben im Nicht-Ort Camp*.
- <sup>2</sup> Wihstutz, *Zwischen Sandkasten und Abschiebung: Zum Alltag junger Kinder in Unterkünften für Geflüchtete*; World Vision Deutschland e Hoffnungsträger Stiftung, *Angekommen in Deutschland. Wenn geflüchtete Kinder erzählen*.
- <sup>3</sup> Brazelton e Greenspan, *Die sieben Grundbedürfnisse von Kindern. Was jedes Kind braucht, um gesund aufzuwachsen, gut zu lernen und glücklich zu sein*.
- <sup>4</sup> Nella presente pubblicazione, il concetto di «bambino», in conformità all'art. 1 della Convenzione dell'ONU sui diritti dell'infanzia, si riferisce a tutte le persone di età inferiore ai 18 anni. Tuttavia, per distinguere le diverse fasce di età, si ricorre talvolta all'espressione «bambini e adolescenti». Cfr. Convenzione dell'ONU sui diritti dell'infanzia.
- <sup>5</sup> Comitato sui diritti dell'infanzia, *Osservazioni conclusive sul quinto e sesto rapporto periodico combinato della Svizzera, CRC/C/CHE/CO/5-6*. Ginevra, 2021, cpv. 42c
- <sup>6</sup> Cfr. Cesla Amarelle e Nesa Zimmermann, *Das Nothilferegime und die Rechte des Kindes. Rechtsgutachten und Studie zur Vereinbarkeit mit der schweizerischen Bundesverfassung und der Kinderrechtskonvention* (Berna 2024), <https://www.news.admin.ch/news/message/attachments/89808.pdf>, pag. 16 segg.
- <sup>7</sup> Convenzione dell'ONU sui diritti dell'infanzia, entrata in vigore per la Svizzera il 26 marzo 1997, United Nations, Treaty Series, vol. 1577, pag. 3, 20 novembre 1989, <https://www.refworld.org/legal/agreements/unga/1989/en/18815>.
- <sup>8</sup> Cfr. Hainmueller et al., *When lives are put on hold: Lengthy asylum processes decrease employment among refugees*; Marbach et al., *The long-term impact of employment bans on the economic integration of refugees*.
- <sup>9</sup> Costituzione federale della Confederazione svizzera, AS 1999 2556 (2000). <https://www.fedlex.admin.ch/eli/oc/1999/404/it>, articoli 11 e 19. Il sistema monistico svizzero prevede che le norme di diritto internazionale accettate dalla Svizzera siano parte dell'ordinamento giuridico nazionale. Cfr.: Dipartimento federale degli affari esteri (DFAE). *Relazioni tra diritto internazionale e diritto nazionale*.
- <sup>10</sup> Le raccomandazioni si orientano tra l'altro a: Sphere Association, *Le manuel Sphère, La Charte humanitaire et les standards minimum de l'intervention humanitaire*, 2ª edizione 2018, (Bonn, 2019), <https://handbook.hspstandards.org/de/sphere/#ch001>; UNHCR, Policy on Child Protection, 2024; European Asylum Support Office (EASO), editore, *EASO Guida pratica sull'interesse superiore del minore nelle procedure di asilo* (2019), [https://euaa.europa.eu/sites/default/files/Practical\\_Guide\\_on\\_the\\_Best\\_Interests\\_of\\_the\\_Child\\_it.pdf](https://euaa.europa.eu/sites/default/files/Practical_Guide_on_the_Best_Interests_of_the_Child_it.pdf); European Union Agency for Asylum, *Practical Guides and Tools* (Publications Office of the European Union, 2024), <https://euaa.europa.eu/publications/practical-guides-and-tools-catalogue>; The Alliance for Child Protection in Humanitarian Action, *Minimum Standards for Child Protection in Humanitarian Action*, Edition 2019 (2019), [https://alliancecpha.org/sites/default/files/technical/attachments/cpms\\_2019\\_final\\_en.pdf](https://alliancecpha.org/sites/default/files/technical/attachments/cpms_2019_final_en.pdf).
- <sup>11</sup> La situazione dei bambini nell'ambito degli aiuti di emergenza è stata esaminata da uno studio commissionato dalla CFM, cfr. Lannen et al., *Kinder in der Nothilfe im Asylbereich. Systematische Untersuchung der Situation in der Schweiz*. Un parere giuridico concomitante ha rilevato l'incompatibilità della situazione con diversi requisiti legali, in particolare con gli impegni previsti dalla CDI, cfr. Amarelle e Zimmermann, *Das Nothilferegime und die Rechte des Kindes. Rechtsgutachten und Studie zur Vereinbarkeit mit der schweizerischen Bundesverfassung und der Kinderrechtskonvention*, pag. 25.
- <sup>12</sup> Si definiscono minori non accompagnati (MNA) i bambini e gli adolescenti nel settore dell'asilo che non hanno ancora compiuto 18 anni, sono separati dai genitori e non sono sostenuti da una persona adulta alla quale siano stati trasferiti gli obblighi genitoriali per legge o per diritto consuetudinario. L'UNHCR usa il termine «minori non accompagnati» per evidenziare il loro bisogno di protezione e la loro condizione di minori. Si definiscono inoltre minori non accompagnati anche coloro che sono stati separati non solo dai genitori, ma anche da altri parenti, e che non sono assistiti da una persona adulta responsabile per loro per legge o consuetudine. Cfr. UNHCR, *2021 UNHCR Best Interests Procedure Guidelines* (2021), pag. 12, <https://www.refworld.org/policy/opguidance/unhcr/2021/en/122648>.
- <sup>13</sup> Conferenza svizzera delle direttrici e dei direttori cantonali delle opere sociali (CDOS), editrice. *Empfehlungen der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren (SODK) zu unbegleiteten minderjährigen Kindern und Jugendlichen aus dem Asylbereich*; Conferenza delle direttrici e dei direttori cantonali delle opere sociali (CDOS), editrice. *Empfehlungen der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren (SODK) zu unbegleiteten minderjährigen Kindern und Jugendlichen aus dem Asylbereich: Ergänzung und Praxishilfen*.
- <sup>14</sup> I quattro principi fondamentali della Convenzione sui diritti dell'infanzia sono: il diritto alla non discriminazione, l'interesse superiore del bambino, il diritto alla vita e al miglior sviluppo possibile e il diritto alla partecipazione.
- <sup>15</sup> Save the Children collabora con gli alloggi per rendere tali processi partecipativi e a misura di bambino: ciò include, ad esempio, la modalità di raccolta e attuazione di richieste ed esigenze relative agli spazi, alla vita quotidiana

- nell'alloggio o all'assistenza a bambini, adolescenti e genitori, cfr. Save the Children, *Geflüchtete Kinder, Jugendliche und Familien in der Schweiz*. Per maggiori informazioni sugli spazi a misura di bambino cfr. Bernet et al., *Pianificare e progettare spazi abitativi a misura di bambino*, pag. 20–26.
- <sup>16</sup> United Nations, Global Compact on Refugees (New York, 2018), cpv. 76, [https://www.refworld.org/legal/agreements/unga/2018/en/124198?prevDestination=search&prevPath=search?keywords=Global+Compact&items\\_per\\_page=10&sort=score&order=desc&result=124198-en](https://www.refworld.org/legal/agreements/unga/2018/en/124198?prevDestination=search&prevPath=search?keywords=Global+Compact&items_per_page=10&sort=score&order=desc&result=124198-en); Bernet et al., *Pianificare e progettare spazi abitativi a misura di bambino*, pag. 21.
- <sup>17</sup> Service social international Suisse, *Manuel de prise en charge des mineur-e-s non accompagné-e-s en Suisse*, 2ª edizione (2017), 24, [https://www.ssi-suisse.org/sites/default/files/2017-07/MANUEL\\_FR\\_WEB.pdf](https://www.ssi-suisse.org/sites/default/files/2017-07/MANUEL_FR_WEB.pdf); UNHCR e UNICEF, *Safe & Sound: What States Can Do to Ensure Respect for the Best Interests of Unaccompanied and Separated Children in Europe* (2014); Vereinte Nationen, *Bericht des Hohen Flüchtlingskommissars der Vereinten Nationen. Teil II: Globaler Pakt für Flüchtlinge* (2018), S. 22, <https://www.unhcr.org/ch/media/gcr-final-ger-pdf>; Carmine Conte, *Promuovere un'efficace integrazione dei rifugiati*, edito da UNCHR-Europabüro e Migration Policy Group, 2023, <https://www.unhcr.org/sites/default/files/2023-10/municipal-integration-handbook-german.pdf>; Executive Committee of the High Commissioner's Programme, *Conclusion No. 104 (LVI): Local Integration* (2005), <https://www.refworld.org/policy/exconc/excom/2005/en/114429>.
- <sup>18</sup> A livello federale, vanno menzionati gli sforzi della SEM per garantire la qualità generale nel settore dell'alloggio. Nel 2021, la SEM ha elaborato un piano specifico che tiene conto degli alloggi nei CFA. Il piano è volto ad accrescere il rispetto degli standard in generale, con un'attenzione particolare ai bambini. Ciò si applica soprattutto alle disposizioni formulate nel manuale di assistenza MNA. Per la verifica sono previsti audit interni almeno ogni anno. Inoltre, le direzioni delle singole regioni di asilo possono effettuare ispezioni periodiche, anche senza preavviso Cfr. Santos de Brito et al., *Piano Gestione della qualità alloggio (GQA)*.
- <sup>19</sup> UNHCR, *Raccomandazioni riguardo all'alloggio delle persone richiedenti l'asilo nei Centri federali d'asilo* (2017), pag. 23, 29.
- <sup>20</sup> Lannen et al., *Kinder in der Nothilfe im Asylbereich. Systematische Untersuchung der Situation in der Schweiz*, pag. 62.
- <sup>21</sup> Riguardo alla collaborazione con la società civile, si vedano ad esempio gli standard e le schede informative di benevol Svizzera: benevol, *Standard/schede informative*. Per gli standard internazionali e specifici sulla protezione dell'infanzia, consultare ad esempio: The Alliance for Child Protection in Humanitarian Action, *Community Child Protection Volunteer Toolkit and Training Manual*
- <sup>22</sup> Cfr. Leuhold et al., *Transdisziplinäre Qualitätsstandards für den Kinderschutz*, pag. 5.
- <sup>23</sup> Cfr. UNICEF Svizzera e Liechtenstein, *Partecipazione dei bambini e degli adolescenti in teoria e nella pratica*, pag. 20 segg.
- <sup>24</sup> Cfr. Hauri e Zingaro, *Riconoscere le minacce per il bene del minore e agire in modo appropriato. Guida per gli specialisti del settore sociale*.
- <sup>25</sup> Cfr. Hauri e Zingaro, *Riconoscere le minacce per il bene del minore e agire in modo appropriato. Guida per gli specialisti del settore sociale*; Conferenza per la protezione dei minori e degli adulti, *Melderechte und Meldepflichten an die KESB nach Art. 314c, 314d, 443 sowie 453 ZGB, 3.2.2*.
- <sup>26</sup> Per la definizione di violenza nel contesto degli alloggi di asilo e per i fattori di rischio che causano la violenza, cfr. Segreteria di Stato della migrazione (SEM), *Piano di prevenzione della violenza nei centri federali d'asilo*, pag. 4 segg.
- <sup>27</sup> Cfr. Convenzione dell'ONU sui diritti dell'infanzia, art. 19
- <sup>28</sup> Segreteria di Stato della migrazione (SEM) *Piano di prevenzione della violenza nei centri federali d'asilo*, pag. 4
- <sup>29</sup> Cfr. Hauri und Zingaro, *Riconoscere le minacce per il bene del minore e agire in modo appropriato. Guida per gli specialisti del settore sociale*, pag. 12 segg.
- <sup>30</sup> Cfr. Lannen et al., *Kinder in der Nothilfe im Asylbereich. Systematische Untersuchung der Situation in der Schweiz*, pag. 46.
- <sup>31</sup> Questa distinzione si basa sulla definizione dei livelli per la prevenzione della violenza nei confronti dei bambini nei Minimum Standards for Child Protection in Humanitarian Action (CPMS), cfr. The Alliance for Child Protection in Humanitarian Action, *Minimum Standards for Child Protection in Humanitarian Action*, pag. 311. Informazioni più dettagliate ed esempi si trovano inoltre in: The Alliance for Child Protection in Humanitarian Action, *Primary Prevention Framework for Child Protection in Humanitarian Action*, pag. 5 segg.
- <sup>32</sup> La condizione psicoemotiva è una forma particolare di condizione psichica caratterizzata da una reazione prevalentemente emotiva (reazione per esempio a una situazione o all'azione di una persona).
- <sup>33</sup> Una raccolta di materiali in diverse lingue è disponibile, ad esempio, sul sito Internet di Save the Children: Save the Children, *Information and Support for Parents*. In particolare, suggerimenti, rappresentazioni figurate ed eser-

- cizi per la gestione dello stress destinati ai genitori e ai loro bambini: Save the Children, *Tips for combatting stress, for parents and children*. Inoltre: Dyregrov e Raundalen, *Guide for Refugee Parents*.
- <sup>34</sup> A tale proposito, vedere anche le raccomandazioni pratiche della Segreteria di Stato della migrazione (SEM), *Piano di prevenzione della violenza nei centri federali d'asilo*, pag. 24.
- <sup>35</sup> Conferenza delle direttrici e dei direttori cantonali delle opere sociali (CDOS), *Empfehlungen der Schweizerischen Opferhilfegesetz (SVK-OHG) zur Anwendung des Bundesgesetzes über die Hilfe an Opfer von Straftaten (OHG)*.
- <sup>36</sup> Conferenza per la protezione dei minori e degli adulti, *Melderechte und Meldepflichten an die KESB nach Art. 314c, 314d, 443 sowie 453 ZGB*.
- <sup>37</sup> Per le diverse misure di prevenzione, cfr. SEM – Segreteria di Stato della migrazione, *Piano di prevenzione della violenza nei centri federali d'asilo*, pag. 11ff. In questo contesto va considerata anche la presa di posizione dell'Organizzazione svizzera di aiuto ai rifugiati, *Kinder gehören nicht in unterirdische Zivilschutzanlagen*.
- <sup>38</sup> Negli alloggi collettivi, i servizi igienici non separati per genere e non chiudibili a chiave o situati in luoghi non protetti rappresentano un rischio significativo per la sicurezza, cfr. Amarelle e Zimmermann, *Das Nothilferegime und die Rechte des Kindes. Rechtsgutachten und Studie zur Vereinbarkeit mit der schweizerischen Bundesverfassung und der Kinderrechtskonvention*, pag. 60; Bombach, «Come to my house!»: Homing practices of children in Swiss asylum camps.
- <sup>39</sup> Cfr. UNICEF Svizzera e Liechtenstein, Policy Brief: *La protezione dei minori nella procedura d'asilo*, pag. 2.
- <sup>40</sup> Cfr. Rete svizzera diritti del bambino, *Vierter NGO-Bericht an den UN-Ausschuss für die Rechte des Kindes*, pag. 75; Bernet et al., *Pianificare e progettare spazi abitativi a misura di bambino*.
- <sup>41</sup> Cfr. Save the Children aiuta gli alloggi ad allestire uno o più ambienti protetti a misura di bambino e fornisce raccomandazioni concrete sulla configurazione degli ambienti, su materiali e acquisti, cfr. Save the Children, *Geflüchtete Kinder, Jugendliche und Familien in der Schweiz*.
- <sup>42</sup> Cfr. in merito anche diverse misure preventive in: SEM – Segreteria di Stato della migrazione, *Piano di prevenzione della violenza nei centri federali*, pag. 11 segg.
- <sup>43</sup> Cfr. Convenzione dell'ONU sui diritti dell'infanzia, art. 16; UNHCR, *Raccomandazioni dell'UNHCR riguardo all'alloggio delle persone richiedenti l'asilo nei Centri federali d'asilo (2017)*, pag. 5 e 7.
- <sup>44</sup> Cfr. Commissione federale della migrazione (CFM), *Neustrukturierung des Asylbereichs: Empfehlungen*, pag. 6.
- <sup>45</sup> La Scuola universitaria di Lucerna, con il progetto «Motirō», ha realizzato per i bambini rifugiati mondi modulari di apprendimento e gioco di uso versatile, cfr. HUB Architektur, *Motirō – Wenn nicht jetzt, wann dann?!*
- <sup>46</sup> Cfr. Amarelle e Zimmermann, *Das Nothilferegime und die Rechte des Kindes. Rechtsgutachten und Studie zur Vereinbarkeit mit der schweizerischen Bundesverfassung und der Kinderrechtskonvention*.
- <sup>47</sup> Cfr. in merito lo studio commissionato dalla Carta Aiuto Sociale Svizzera: Büro Bass, *Die materielle Situation von Kindern und Jugendlichen in der Sozialhilfe – Schlussbericht*.
- <sup>48</sup> In Svizzera, circa 35 000 bambini sono sostenuti dall'aiuto sociale per i richiedenti asilo. Gli importi per una famiglia di quattro persone sono inferiori, a seconda del luogo di residenza, dal 14 al 52 per cento rispetto agli importi raccomandati dalla Conferenza svizzera delle istituzioni dell'azione sociale (COSAS) per garantire il livello di sussistenza sociale, cfr. Büro Bass, *Die materielle Situation von Kindern und Jugendlichen in der Sozialhilfe – Schlussbericht*, pag. 59 segg. Per ulteriori informazioni sugli aiuti d'emergenza, cfr. Amarelle e Zimmermann, *Das Nothilferegime und die Rechte des Kindes. Rechtsgutachten und Studie zur Vereinbarkeit mit der schweizerischen Bundesverfassung und der Kinderrechtskonvention*, pag. 19 segg.
- <sup>49</sup> Le famiglie isolate devono sopportare oneri notevoli, il che influisce in modo significativo sullo sviluppo di bambini e adolescenti, cfr. Lannen et al., *Kinder in der Nothilfe im Asylbereich. Systematische Untersuchung der Situation in der Schweiz*, pag. 60.
- <sup>50</sup> Save the Children organizza corsi per il personale su come sostenere i genitori nella gestione dello stress e dei disturbi psichici. Si organizzano inoltre workshop dedicati direttamente ai genitori e su vari argomenti: Save the Children, *Geflüchtete Kinder, Jugendliche und Familien in der Schweiz*.
- <sup>51</sup> Un progetto di questo tipo esiste, ad esempio, a San Gallo nel «Zentrum Linth». Maggiori informazioni: Ufficio della migrazione del Cantone di San Gallo, Progetto «Elterncafé».
- <sup>52</sup> UNHCR, *Technical Guidance: Child-Friendly Procedures*, pag. 12 segg.
- <sup>53</sup> Cfr. Save the Children Deutschland e.V., *Begleitheft zum Toolkit: Kinderrechte & Beteiligung im Unterbringungskontext*; The Alliance for Child Protection in Humanitarian Action, *Trainings & E-Learnings*; kidlex, *kidlex*. O più moduli specializzati nella protezione dell'infanzia: European Union Agency for Asylum (EUAA), *Training Catalogue*.



- <sup>54</sup> In questo contesto va tenuto conto della capacità di gestire le fluttuazioni. Negli ultimi anni, a causa dei rapidi cambiamenti del numero di bambini nel sistema di asilo svizzero, si sono avuti rapporti di assistenza che oscillavano tra 1 a 70 durante i picchi e uno a cinque in caso di numeri inferiori. Il primo dei due rapporti è decisamente troppo elevato e insufficiente per i bambini accompagnati e non. Cfr. Commissione nazionale per la prevenzione della tortura (CNPT), Rapporto della Commissione nazionale per la prevenzione della tortura relativo alla verifica dei centri federali d'asilo per il periodo 2021 – 2022, destinato alla Segreteria di Stato della migrazione.
- <sup>55</sup> Segreteria di Stato della migrazione (SEM), *piano d'esercizio Alloggio* (PE).
- <sup>56</sup> Comitato sui diritti dell'infanzia, Commento generale n.12: *The right of the child to be heard*.
- <sup>57</sup> Marie Meierhofer Institut für das Kind (MMI) e UNICEF Svizzera e Liechtenstein, *L'audizione del bambino nel diritto civile – Guida per gli specialisti*; Marie Meierhofer Institut für das Kind (MMI) e UNICEF Svizzera e Liechtenstein, *La tua opinione conta: tutto ciò che riguarda l'audizione del bambino nel diritto civile*.
- <sup>58</sup> Con ciò si intende che i bambini possono effettivamente influenzare le decisioni rilevanti.
- <sup>59</sup> Fonte, adattata al contesto: UNICEF Svizzera e Liechtenstein, *Partecipazione a scuola: come promuovere e realizzare il coinvolgimento dei bambini*, pag. 10/11, sulla base del Comitato sui diritti dell'infanzia, *Commento generale n. 12: The right of the child to be heard*.» Cfr. anche: Save the Children, *The Nine Basic Requirements for Meaningful and Ethical Children's Participation*.
- <sup>60</sup> Cfr. UNHCR, *2021 UNHCR Best Interests Procedure Guidelines*, pag. 49 segg.; UNICEF Svizzera e Liechtenstein e Marie Meierhofer Institut für das Kind (MMI), *Partecipazione e audizione dei bambini nella procedura di asilo*.
- <sup>61</sup> Sostenitrici e sostenitori, reti di volontariato, società civile o terze parti coinvolte.
- <sup>62</sup> Prestel et al., *Abschlussbericht: Evaluation des Pilotprojekts «Externe Meldestelle»*. Inoltre: UNHCR, *Raccomandazioni riguardo all'alloggio delle persone richiedenti l'asilo nei Centri federali d'asilo* (2017), pag. 33; Organizzazione svizzera di aiuto ai rifugiati, *Mindeststandards für die Unterbringung von Asylsuchenden – Positionspapier SFH*, pag. 13; Rete svizzera diritti del bambino, *Vierter NGO-Bericht an den UN-Ausschuss für die Rechte des Kindes*, pag. 75.
- <sup>63</sup> Per informazioni generali sull'istituzione di possibilità di ricorso, cfr. UNHCR, *Raccomandazioni riguardo all'alloggio delle persone richiedenti l'asilo nei Centri federali d'asilo* (2023), pag. 31 segg.
- <sup>64</sup> Le comunità possono essere composte da vari gruppi, ad esempio tutte le persone ospitate in un alloggio, tutte le persone con la stessa origine, tutte le persone della stessa fascia d'età, ecc. È importante accertare con precisione in quali comunità si muove il bambino, poiché queste possono esercitare un impatto (di vario tipo) su di lui.
- <sup>65</sup> UNHCR, *AAP Tool CT Communications Needs Assessment Checklist*.
- <sup>66</sup> Cfr. UNHCR, *Raccomandazioni riguardo all'alloggio delle persone richiedenti l'asilo nei Centri federali d'asilo* (2023), pag. 31 segg.
- <sup>67</sup> Per esempio, il sito per genitori di Save the Children offre informazioni e video in più di 20 lingue sulla gestione dello stress nella vita familiare: Save the Children, *Information and Support for Parents*. La Croce Rossa Svizzera elabora informazioni sanitarie e servizi di consulenza adeguati al gruppo target in 50 lingue: Croce Rossa Svizzera, *Informazioni plurilingue sulla salute e la vita in Svizzera*.
- <sup>68</sup> Cfr. UNHCR, *Checklist: Factors that Determine a Child's Best Interests*.

# Bibliografia

- Amarelle, Cesla e Zimmermann, Nesa. Das Nothilferegime und die Rechte des Kindes. Rechtsgutachten und Studie zur Vereinbarkeit mit der schweizerischen Bundesverfassung und der Kinderrechtskonvention. Berna, 2024. <https://www.news.admin.ch/news/message/attachments/89808.pdf>.
- benevol. Standard/schede informative. Accesso 19 settembre 2025. <https://benevol.ch/it/benevol-schweiz/organizzazioneombrello>.
- Bernet, Anja, Nicole Hinder, e Silvie Theus. Pianificare e progettare spazi abitativi a misura di bambino. Edito da UNICEF Svizzera e Liechtenstein e Fondazione Paul Schiller. Zurigo, 2020.
- Bombach, Clara. *Come to my house!*: Homing practices of children in Swiss asylum camps. In Migration and Social Work, di José Góñez-Ciriano, Elena Cabiati, e Sofia Dedotsi, edito da Policy Press. Research in Social Work. Bristol University Press, Policy Press, 2023.
- Bombach, Clara. Warten auf Transfer – Kinder(er)leben im Nicht-Ort Camp. Università di Zurigo, Facoltà di filosofia, 2023. <https://www.wartenauftransfer.ch/work>.
- Brazelton, Thomas Berry, e Stanley I. Greenspan. Die sieben Grundbedürfnisse von Kindern. Was jedes Kind braucht, um gesund aufzuwachsen, gut zu lernen und glücklich zu sein. Beltz Juventa, 2002.
- Büro Bass. Die materielle Situation von Kindern und Jugendlichen in der Sozialhilfe – Schlussbericht. Berna, 2024. [https://charta-sozialhilfe.ch/fileadmin/user\\_upload/charta-sozialhilfe/Publikationen\\_Studien\\_Vernehmlassungen/Schlussbericht\\_zur\\_Studie\\_des\\_Buero\\_BASS.pdf](https://charta-sozialhilfe.ch/fileadmin/user_upload/charta-sozialhilfe/Publikationen_Studien_Vernehmlassungen/Schlussbericht_zur_Studie_des_Buero_BASS.pdf).
- Caroni, Martina. Die vorrangige Berücksichtigung des übergeordneten Kindesinteresses im Migrationsrecht – Menschenrechtliche Praxis. In Jahrbuch für Migrationsrecht (annuario di diritto di migrazione) 2022/2023, edito da Alberto Achermann, Cesla Amarelle, Véronique Boillet, Martina Caroni, Astrid Epiney e Peter Uebersax. Stämpfli Verlag, 2023.
- Comitato sui diritti dell'infanzia. Commento generale n.12: The right of the child to be heard. CRC/C/GC/12. Ginevra, 2009. [https://tbinternet.ohchr.org/\\_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=CRC%2F%2F-GC%2F12&Lang=en](https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=CRC%2F%2F-GC%2F12&Lang=en).
- Comitato sui diritti dell'infanzia. Osservazioni conclusive sul quinto e sesto rapporto periodico combinato della Svizzera. CRC/C/CHE/CO/5-6. Ginevra, 2021.
- Commissione federale della migrazione (CFM). Neustrukturierung des Asylbereichs: Empfehlungen. 2017. <https://backend.ekm.admin.ch/fileservice/sdweb-docs-prod-ekmch-files/files/2024/12/31/ec6ca868-cd16-4b03-b89f-e-c4ea17dec8e.pdf>.
- Commissione nazionale per la prevenzione della tortura (CNPT). Riassunto del rapporto della Commissione nazionale per la prevenzione della tortura relativo alla verifica dei centri federali d'asilo per il periodo 2021 – 2022, destinato alla Segreteria di Stato della migrazione. Berna, 2022. <https://www.news.admin.ch/news/message/attachments/89220.pdf>.
- Conferenza delle direttrici e dei direttori cantonali delle opere sociali (CDPE), editrice. Empfehlungen der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren (SODK) zu unbegleiteten minderjährigen Kindern und Jugendlichen aus dem Asylbereich. 2016. [https://ch-sodk.s3.amazonaws.com/media/files/972847df/5e3a/4ba8/943b/b7ca9d89dc21/2016.05.20\\_MNA-Empfehlungen\\_farbig\\_d.pdf](https://ch-sodk.s3.amazonaws.com/media/files/972847df/5e3a/4ba8/943b/b7ca9d89dc21/2016.05.20_MNA-Empfehlungen_farbig_d.pdf).
- Conferenza delle direttrici e dei direttori cantonali delle opere sociali (CDOS), editrice. Empfehlungen der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren (SODK) zu unbegleiteten minderjährigen Kindern und Jugendlichen aus dem Asylbereich: Ergänzung und Praxishilfen. 2024. [https://ch-sodk.s3.amazonaws.com/media/files/7afcf774/3568/443b/bb92/8e541c054ba3/2025.03.12\\_D\\_MNA\\_Praxishilfen\\_Ergaenzung-Empfehlungen.pdf](https://ch-sodk.s3.amazonaws.com/media/files/7afcf774/3568/443b/bb92/8e541c054ba3/2025.03.12_D_MNA_Praxishilfen_Ergaenzung-Empfehlungen.pdf).
- Conferenza delle direttrici e dei direttori cantonali delle opere sociali (CDOS), editrice. Empfehlungen der Schweizerischen Verbindungsstellen – Konferenz Opferhilfegesetz (SVK-OHG) zur Anwendung des Bundesgesetzes über die Hilfe an Opfer von Straftaten (OHG). 2010. [https://ch-sodk.s3.amazonaws.com/media/files/SODK\\_Empf\\_Opferhilfe\\_d\\_Web\\_sw\\_def.pdf](https://ch-sodk.s3.amazonaws.com/media/files/SODK_Empf_Opferhilfe_d_Web_sw_def.pdf).
- Conferenza per la protezione dei minori e degli adulti. Melderechte und Meldepflichten an die KESB nach Art. 314c, 314d, 443 sowie 453 ZGB. 2019. [https://www.kokes.ch/application/files/7815/4843/1295/Merkblatt\\_Melde-rechte-Meldepflichten\\_definitiv\\_Version\\_25.1.2019.pdf](https://www.kokes.ch/application/files/7815/4843/1295/Merkblatt_Melde-rechte-Meldepflichten_definitiv_Version_25.1.2019.pdf).
- Conte, Carmine. Promuovere un'efficace integrazione dei rifugiati. Approcci partecipativi per operatori impegnati a livello locale. Edito da UNHCR Europe e Migration Policy Group. 2023. <https://www.unhcr.org/sites/default/files/legacy-pdf/62b320d74.pdf>.
- Convenzione dell'ONU sui diritti dell'infanzia (1989), entrata in vigore per la Svizzera il 26 marzo 1997, United Nations, Treaty Series, vol. 1577, pag. 3, 20 novembre 1989, <https://www.refworld.org/legal/agreements/unga/1989/en/18815>.
- Costituzione federale della Confederazione svizzera, AS 1999 2556 (2000). <https://www.fedlex.admin.ch/eli/oc/1999/404/it>.
- Croce Rossa Svizzera. Informazioni plurilingue sulla salute e la vita in Svizzera. Accesso 11 agosto 2025. <https://www.migesplus.ch/it>.
- Dyregrov, Atle, e Magne Raundalen. Guide for Refugee Parents. Edito da Red Cross Denmark. 2022. Accesso 19 settembre 2025. <https://www.migesplus.ch/en/publications/guide-for-refugee-parents>.
- Dipartimento federale degli affari esteri (DFAE). Relazioni tra diritto internazionale e diritto nazionale. 2023. Accesso 19 settembre 2025. [https://www.eda.admin.ch/content/dam/eda/it/documents/publications/Voelkerrecht/Verhaeltnis-von-Voelkerrecht-und-Landesrecht\\_it.pdf](https://www.eda.admin.ch/content/dam/eda/it/documents/publications/Voelkerrecht/Verhaeltnis-von-Voelkerrecht-und-Landesrecht_it.pdf).
- European Asylum Support Office (EASO), editore. EASO Guida pratica sull'interesse superiore del minore nelle procedure di asilo. 2019. [https://euaa.europa.eu/sites/default/files/Practical\\_Guide\\_on\\_the\\_Best\\_Interests\\_of\\_the\\_Child\\_it.pdf](https://euaa.europa.eu/sites/default/files/Practical_Guide_on_the_Best_Interests_of_the_Child_it.pdf).
- European Union Agency for Asylum (EUAA). Practical Guides and Tools. Publications Office of the European Union, 2024. Accesso 19 settembre 2025. <https://euaa.europa.eu/publications/practical-guides-and-tools-catalogue>.
- European Union Agency for Asylum (EUAA). Training Cata-

- logue. European Union Agency for Asylum (EUAA). Accesso 31 luglio 2025. <https://euaa.europa.eu/training-catalogue/introduction-european-asylum-curriculum>.
- Executive Committee of the High Commissioner's Programme.** Conclusion No. 104 (LVI): Local Integration. 2005. <https://www.refworld.org/policy/exconc/excom/2005/en/114429>.
- Hainmueller, Jens, Dominik Hangartner, e Duncan Lawrence.** When lives are put on hold: Lengthy asylum processes decrease employment among refugees. *Science Advances* 2, Nr. 8 (2016). <https://doi.org/10.1126/sciadv.1600432>.
- Hauri, Andrea, e Marco Zingaro.** Riconoscere le minacce per il bene del minore e agire in modo appropriato. Guida per gli specialisti del settore sociale. 2ª edizione aggiornata. Editore da Protezione dell'infanzia Svizzera Berna, 2020. [https://www.kinderschutz.ch/media/avsdqimq/kss\\_leitfaden\\_3\\_it\\_bf\\_web.pdf](https://www.kinderschutz.ch/media/avsdqimq/kss_leitfaden_3_it_bf_web.pdf).
- HUB Architektur.** Motirō – Wenn nicht jetzt, wann dann?! Scuola superiore di Lucerna. Accesso 31 luglio 2025. <https://sites.hslu.ch/architektur/motiro-wenn-nicht-jetzt-wann-dann/>.
- kidlex.** Accesso 19 settembre 2025. <https://www.kidlex.ch/it>.
- Lannen, Patricia, Raquel Paz Castro, Vera Sieber, e Marie Meierhofer Institut für das Kind (MMI).** Kinder in der Nothilfe im Asylbereich. Systematische Untersuchung der Situation in der Schweiz. Editore dalla Commissione federale della migrazione (CFM). Berna, 2024. <https://res.cloudinary.com/adminch/image/private/s--ShZwv54t--/v1727673016/Bundespublikationen/862721216.pdf>.
- Leuhold, Ursula, Tanja Mitrovic, Paula Krüger, e Gaëlle Droz-Sauthier.** Transdisziplinäre Qualitätsstandards für den Kinderschutz. Herausgegeben von Interessengemeinschaft für Qualität im Kinderschutz, Kinderschutz Schweiz, UNICEF Schweiz und Liechtenstein, und YOUVITA. 2023.
- Marbach, Moritz, Jens Hainmueller, e Dominik Hangartner.** The longterm impact of employment bans on the economic integration of refugees. *Science Advances* 4, n. 9 (2018). <https://doi.org/10.1126/sciadv.aap9519>.
- Marie Meierhofer Institut für das Kind (MMI), e UNICEF Svizzera e Liechtenstein, editori.** La tua opinione conta: tutto ciò che riguarda l'audizione del bambino nel diritto civile. Zurigo, 2023. <https://www.unicef.ch/it/media/5798/download>.
- Marie Meierhofer Institut für das Kind (MMI) e UNICEF Svizzera e Liechtenstein, editori.** L'audizione del bambino nel diritto civile – Guida per gli specialisti. Zurigo, 2023. <https://www.unicef.ch/it/media/4452/download>.
- Organizzazione delle Nazioni Unite.** Rapporto dell'Alto Commissario delle Nazioni Unite per i Rifugiati. Parte II: Patto Globale sui rifugiati. 2018. <https://www.unhcr.org/ch/media/gcr-final-ger-pdf>.
- Organizzazione svizzera di aiuto ai rifugiati.** Kinder gehören nicht in unterirdische Zivilschutzanlagen. Schweizerische Flüchtlingshilfe, 2023. Accesso 19 settembre 2025. <https://www.fluechtlingshilfe.ch/publikationen/news-und-stories/kinder-gehoren-nicht-in-unterirdische-zivilschutzanlagen>.
- Organizzazione svizzera di aiuto ai rifugiati.** Mindeststan-
- dards für die Unterbringung von Asylsuchenden – Positionspapier SFH. Berna, 2021.
- Prestel, Victor, Blaise Bonvin e Emilienne Kobelt.** Abschlussbericht: Evaluation des Pilotprojekts «Externe Meldestelle». 2024. <https://www.sem.admin.ch/dam/sem/de/data/asyl/verfahren/ber-pilotprojekt-externe-meldestelle-d.pdf>. [download.pdf/ber-pilotprojekt-externe-meldestelle-d.pdf](https://www.sem.admin.ch/dam/sem/de/data/asyl/verfahren/ber-pilotprojekt-externe-meldestelle-d.pdf).
- Rete svizzera diritti del bambino.** Vierter NGO-Bericht an den UN-Ausschuss für die Rechte des Kindes. 2021. [https://www.netzwerk-kinderrechte.ch/resources/NKS\\_2021\\_NGO-Bericht3.pdf](https://www.netzwerk-kinderrechte.ch/resources/NKS_2021_NGO-Bericht3.pdf).
- Santos de Brito, Nadine, Patricia Tanner, e Stéphane Berger.** Piano Gestione della qualità alloggio (GQA) Editore da SEM – Segreteria di Stato della migrazione. 2021. <https://www.sem.admin.ch/dam/sem/it/data/asyl/verfahren/weiteres/beko-unterbringung.pdf>. [download.pdf/beko-unterbringung-i.pdf](https://www.sem.admin.ch/dam/sem/it/data/asyl/verfahren/weiteres/beko-unterbringung.pdf).
- Save the Children.** Geflüchtete Kinder, Jugendliche und Familien in der Schweiz. Save the Children. Zugriffen Accesso 10 settembre 2025. <https://savethechildren.ch/de/schweiz/gefluechtete-kinder/>.
- Save the Children.** Information and Support for Parents. Save the Children. Accesso 31 luglio 2025. <https://savethechildren.ch/de/schweiz/gefluechtete-kinder/informationen-fuer-eltern/>.
- Save the Children,** editore. The Nine Basic Requirements for Meaningful and Ethical Children's Participation. 2021. [https://resourcecentre.savethechildren.net/pdf/basic\\_requirements-english-final.pdf](https://resourcecentre.savethechildren.net/pdf/basic_requirements-english-final.pdf).
- Save the Children.** Tips for combatting stress, for parents and children. Editore da ALMHAR, ICRC – International Committee of the Red Cross, e Save the Children Switzerland. 2022. <https://resourcecentre.savethechildren.net/pdf/Handout-Tips-for-combatting-stress-child-wellbeing-2022.pdf>.
- Save the Children Deutschland e.V. Begleitheft zum Toolkit: Kinderrechte & Beteiligung im Unterbringungskontext.** 2023.
- SEM – Segreteria di Stato della migrazione.** Piano d'esercizio alloggio (PE). 2025. <https://www.sem.admin.ch/dam/sem/it/data/asyl/verfahren/weiteres/beko-unterbringung.pdf>. [download.pdf/beko-unterbringung-i.pdf](https://www.sem.admin.ch/dam/sem/it/data/asyl/verfahren/weiteres/beko-unterbringung.pdf).
- SEM – Segreteria di Stato della migrazione.** Piano di prevenzione della violenza nei centri federali d'asilo. 2021. <https://www.sem.admin.ch/dam/sem/it/data/asyl/verfahren/konzept-gewaltpraevention-baz.pdf>. [download.pdf/konzept-gewaltpraevention-baz-i.pdf](https://www.sem.admin.ch/dam/sem/it/data/asyl/verfahren/konzept-gewaltpraevention-baz.pdf).
- Service social international – Suisse.** Manuel de prise en charge des mineur-e-s non accompa-gné-e-s en Suisse. 2ª edizione. 2017. [https://www.ssi-suisse.org/sites/default/files/2017-07/MANUEL\\_FR\\_WEB.pdf](https://www.ssi-suisse.org/sites/default/files/2017-07/MANUEL_FR_WEB.pdf).
- Sphere Association.** The Sphere Handbook: Humanitarian Charter and Minimum Standards in Humanitarian Response. 2ª edizione 2018. Bonn, 2019. <https://handbook.hspstandards.org/de/sphere/#ch001>.
- The Alliance for Child Protection in Humanitarian Action.** Community Child Protection Volunteer Toolkit and Training Manual. 2022. Accesso 19 settembre 2025. [https://alliancecpha.org/en/community\\_volunteers](https://alliancecpha.org/en/community_volunteers).

- The Alliance for Child Protection in Humanitarian Action.** Minimum Standards for Child Protection in Humanitarian Action. Edition 2019. 2019. [https://alliancecpha.org/sites/default/files/technical/attachments/cpms\\_2019\\_final\\_en.pdf](https://alliancecpha.org/sites/default/files/technical/attachments/cpms_2019_final_en.pdf).
- The Alliance for Child Protection in Humanitarian Action.** Primary Prevention Framework for Child Protection in Humanitarian Action. 2021. [https://alliancecpha.org/sites/default/files/technical/attachments/primary\\_prevention\\_framework\\_for\\_child\\_protection\\_in\\_humanitarian\\_action\\_English.pdf](https://alliancecpha.org/sites/default/files/technical/attachments/primary_prevention_framework_for_child_protection_in_humanitarian_action_English.pdf).
- The Alliance for Child Protection in Humanitarian Action.** Trainings & E-Learnings. The Alliance for Child Protection in Humanitarian Action. Accesso 31 luglio 2025. <https://alliancecpha.org/en/learning>.
- UNHCR.** 2021 UNHCR Best Interests Procedure Guidelines. 2021. <https://www.refworld.org/policy/opguidance/unhcr/2021/en/122648>.
- UNHCR.** AAP Tool CT Communications Needs Assessment Checklist. o. J. Accesso 19 settembre 2025. <https://www.unhcr.org/media/unhcr-aap-tool-ct-communications-needs-assessment-checklist>.
- UNHCR.** Checklist: Factors that Determine a Child's Best Interests. 2023. Accesso 19 settembre 2025. <https://www.unhcr.org/media/checklist-factors-determine-child-best-interest-english-0>.
- UNHCR.** Policy on Child Protection. 2024. <https://www.refworld.org/policy/strategy/unhcr/2024/en/147495>.
- UNHCR.** Technical Guidance: Child-Friendly Procedures. 2021. <https://www.refworld.org/policy/opguidance/unhcr/2021/en/124121>.
- Ufficio UNHCR per la Svizzera e il Liechtenstein.** Raccomandazioni dell'UNHCR riguardo all'alloggio delle persone richiedenti l'asilo nei Centri federali d'asilo (CFA). 2017. <https://www.unhcr.org/wp-content/uploads/sites/27/2024/02/20231218-Raccomandazioni-dellUNHCR-alloggio-CFA.pdf>.
- Ufficio UNHCR per la Svizzera e il Liechtenstein.** Raccomandazioni dell'UNHCR riguardo all'alloggio delle persone richiedenti l'asilo nei Centri federali d'asilo (CFA). Berna, 2023. <https://www.unhcr.org/wp-content/uploads/sites/27/2024/02/20231218-Raccomandazioni-dellUNHCR-alloggio-CFA.pdf>.
- Ufficio della migrazione del Cantone di San Gallo. Progetto «Elterncafé».** 2024. <https://savethechildren.ch/wp-content/uploads/2024/06/Elterncafe-Zentrum.pdf>.
- UNHCR e UNICEF.** Safe & Sound: What States Can Do to Ensure Respect for the Best Interests of Unaccompanied and Separated Children in Europe. 2014.
- UNICEF Svizzera e Liechtenstein, editore.** Partecipazione a scuola: come promuovere e realizzare il coinvolgimento dei bambini. Zurigo, 2025. <https://www.unicef.ch/it/media/6019/download>.
- UNICEF Svizzera e Liechtenstein.** Partecipazione dei bambini e degli adolescenti in teoria e nella pratica. Zurigo, 2022.
- UNICEF Svizzera e Liechtenstein.** Policy Brief: la protezione dei minori nella procedura d'asilo. 2022. <https://www.unicef.ch/it/media/3373/download?attachment>.
- UNICEF Svizzera e Liechtenstein e Marie Meierhofer Institut für das Kind (MMI), editori.** Partecipazione e audizione dei bambini nella procedura di asilo. Zurigo, 2023. <https://www.unicef.ch/it/media/5840/download>.
- United Nations.** Global Compact on Refugees. New York, 2018. [https://www.refworld.org/legal/agreements/unga/2018/en/124198?prevDestination=search&prevPath=/search?keywords=Global+Compact&items\\_per\\_page=10&sort=score&order=desc&result=result-124198-en](https://www.refworld.org/legal/agreements/unga/2018/en/124198?prevDestination=search&prevPath=/search?keywords=Global+Compact&items_per_page=10&sort=score&order=desc&result=result-124198-en).
- Wihstutz, Anne,** editrice. Zwischen Sandkasten und Abschiebung: Zum Alltag junger Kinder in Unterkünften für Geflüchtete. Barbara Budrich, 2019. <https://doi.org/10.2307/j.ctvkjb244>.
- World Vision Deutschland e Hoffnungsträger Stiftung,** editori. Angekommen in Deutschland. Wenn geflüchtete Kinder erzählen. Friedrichsdorf, 2016. <https://www.world-vision.de/sites/worldvision.de/files/pdf/World-Vision-Studie-2016-Angekommen-in-Deutschland.pdf>.





**UNICEF Svizzera e Liechtenstein**  
Pfingstweidstrasse 10 | 8005 Zurigo

**Ufficio dell'UNHCR per la Svizzera e il Liechtenstein**  
Weltpoststrasse 4 | 3015 Berna

**Organizzazione svizzera di aiuto ai rifugiati (OSAR)**  
Weyermannsstrasse 10 | 3008 Berna

**Save the Children Svizzera**  
Sihlquai 253 | 8005 Zurigo

