

NOTA TECNICA: HELPLINE PER MINORI E PROTEZIONE DEI MINORI DURANTE LA PANDEMIA¹ DI COVID-19

INTRODUZIONE

I fattori di stress dovuti alla pandemia di COVID-19 su minori e famiglie, aggravati da fattori di sicurezza, salute ed economici, hanno incrementato quelli che sono i rischi di violenza domestica e violenza contro i minori². Le misure di contenimento possono, poi, aggravare ulteriormente le situazioni di quei minori che sono già esposti ai rischi di abuso, abbandono e/o sono in assenza di sostegno. Al di fuori del nucleo familiare, le risorse di assistenza per i minori (servizi di protezione minorile, la scuola, etc...) è probabile che siano momentaneamente fuori dalla portata di alcuni, se non di tutti. Il lockdown, infatti, ha costretto molti minori a rimanere in casa e, allo stesso tempo, ha causato la chiusura dei servizi di protezione minorile. Tutto questo ha compromesso quindi l'accesso alle prestazioni sociali, educative e sanitarie. Altri minori, come i bambini di strada³ o senz'atetto, potrebbero essere maggiormente privati e isolati dall'accedere ai servizi di assistenza, così come quei bambini che vivono in comunità di accoglienza per minori o istituti penitenziari.

In risposta all'emergenza COVID-19, le realtà di protezione minorile e i gestori dei servizi – tra cui i dipartimenti governativi, le organizzazioni non governative (ONG) nazionali ed internazionali, e le agenzie delle Nazioni Unite (ONU) – stanno studiando nuovi modi per continuare a supportare a distanza minori, famiglie e comunità specie attraverso la tecnologia. Ciò include le linee di ascolto e supporto chiamate **“helpline per minori”** che, soprattutto nell'ultimo decennio, hanno assunto un ruolo sempre più rilevante nella risposta ai bisogni esternati da bambini e giovani in merito a questioni che riguardano la loro vita.

È importante effettuare una distinzione tra una **“hotline”**, servizio messo a punto principalmente per fini di *comunicazione e segnalazione* (per quanto a volte forniscano anche consigli e informazioni di carattere generale), e una **“helpline per minori”** che fornisce generalmente un supporto più attivo e che comprende servizi di *ascolto/consulenza* e di *collegamento* tra l'assistito e le realtà competenti nella gestione di servizi per problematiche auto-risportate dai minori stessi e/o da adulti, come i casi di violenza, abuso e abbandono.

¹ Sebbene la presente guida sia stata scritta in riferimento alla pandemia di COVID-19, le informazioni in essa contenute potranno tornare utili in altre situazioni, incluse altre pandemie, in cui è richiesta la modalità di lavoro a distanza.

² Per ulteriori informazioni sull'impatto di COVID-19 sui minori, consultare [COVID-19: Protezione dei Minori contro Violenza, Abuso e Abbandono in Casa, Versione 1](#) a cura di Alleanza per la Protezione dei Minori nell'Azione Umanitaria, Fine delle Violenze Contro i Bambini, UNICEF, WHO (maggio 2020).

³ Per ulteriori informazioni circa le situazioni dei minori di strada, vedere il [Commento Generale N. 21 relativo alle Situazioni dei Bambini di Strada](#) a cura del Comitato delle Nazioni Unite sui Diritti del Bambino (2017).

La presente nota è stata elaborata con due obiettivi principali:

1. Fornire una consulenza pratica alle realtà di protezione minorile e ai gestori dei servizi – dipartimenti governativi, (ONG) nazionali ed internazionali, organizzazioni della società civile (CSO), organizzazioni comunitarie (CBO), agenzie delle Nazioni Unite (ONU) e gruppi di coordinamento per la protezione minorile – su come supportare i minori e le loro famiglie attraverso un servizio di helpline per minori, includendo e considerando anche la collaborazione con quelle helplines per minori che sono già esistenti sul territorio nazionale.
2. Esplorare come le helplines⁴ per minori già esistenti possano contribuire e partecipare negli interventi di sostegno ai minori e alle loro famiglie, durante la pandemia di COVID-19, attraverso meccanismi e sistemi di protezione minorile. Questo include anche l'ampliamento e il potenziamento dei loro servizi⁵.

Per entrambi gli obiettivi, lo scopo è quello di massimizzare le risorse. Si vuole evitare la duplicazione degli intenti e si guarda ai gestori di helpline per minori già esistenti anche ai fini di una maggiore cooperazione con le altre realtà.

Il presente documento si compone di due sezioni:

1. **Considerazioni Organizzative e di Coordinamento** rivolte alle agenzie che collaborano e adattano i servizi di helpline per minori già esistenti, e per coloro che istituiscono nuovi servizi di helpline per minori e buone pratiche per entrambi.
2. **Guida Operativa** rivolta a coloro che di fatto lavorano già nel servizio organizzativo di helpline per minori ed anche per coloro che attivamente forniscono supporto telefonico alle famiglie che già ricevono assistenza.

Specifichiamo che nella presente nota, la voce *“helpline per minori”* si riferisce principalmente al servizio telefonico, anche se altre forme di comunicazione come messaggistica, chat on-line ed e-mail potrebbero altresì rientrare nella definizione di *“helpline per minori”*. Si è scelto di dare priorità al supporto telefonico in quanto è l'assistenza più immediata e, spesso, più impegnativa da fornire.

Al fine di elaborare una nota tecnica più breve possibile, è stata omessa tutta la descrizione generica su cosa siano e come operino le helpline, in modo da focalizzarsi specificatamente su *ciò che deve essere fatto di diverso in una pandemia* rispetto alla norma. I riferimenti alle fonti sono riportati nelle note a piè di pagina.

La presente nota tecnica è quindi una guida indicativa, dato che descrive cosa fare durante la pandemia di Covid-19. Per supporto tecnico e specifico su pratiche e risorse, si può sempre contattare Child Helpline International (info@childhelplineinternational.org) o visitare il sito <https://www.childhelplineinternational.org/>.

⁴ Per una panoramica dei servizi nazionali di helpline per minori già esistenti, consultate [il Network di Helpline per Minori](#).

⁵ Child Helpline International (CHI) è un network di helpline con 173 membri di 142 paesi. Oltre a fornire advocacy, ricerca e sostegno allo sviluppo del servizio di helpline per minori, il CHI stabilisce altresì standard di qualità.



SEZIONE 1: CONSIDERAZIONI DI ORGANIZZAZIONE E COORDINAMENTO

Il principio fondamentale del fornire una helpline per minori è di far sì che il servizio sia accessibile! Non ha senso offrire un servizio di helpline per minori -ad esempio - se minori e/o famiglie non possono chiamare e ricevere assistenza quando più ne necessitano. Occorre, quindi, prendere decisioni realistiche su ciò che è fattibile. Un servizio che può essere raggiunto in modo affidabile per una parte della giornata è preferibile a un servizio che sostiene di operare per 24 ore, ma che è spesso irraggiungibile. Il riconoscimento dell'accessibilità come principio chiave nell'offrire servizi di helpline per minori dovrebbe sostenere e guidare tutte le decisioni prese.

Un servizio di helpline deve chiarire ciò che può realisticamente garantire per proteggere un minore. Molti contatti saranno anonimi e molti minori saranno riluttanti a interagire con altre agenzie. Quando si tratta di collaborare con altre agenzie per chiedere supporto o assistenza, è importante che i criteri di intervento tengano conto della riservatezza e confidenzialità. Promettere qualcosa che non è possibile dare può avere delle gravi conseguenze prima di tutto sulla fiducia che il bambino ripone sulla capacità degli adulti nel proteggerlo.

1. Per adattare i servizi di helpline per minori già esistenti, considerare che:

Le helpline per minori già esistenti hanno un vantaggio evidente: sono già istituite e hanno strutture e processi in atto con cui già supportano a distanza i minori e le loro famiglie. La sfida, che queste helpline per minori si trovano ora ad affrontare, consiste in adattare, potenziare e coordinare il loro modo di lavorare al fine di soddisfare le richieste ricevute in un contesto di pandemia e, eventualmente, contando sulla collaborazione di una più ampia gamma di attori e realtà operative rispetto a prima. Le helpline per minori già esistenti devono considerare:

- 1. Che tipo di sostegno e orientamento è necessario per assicurarsi che la helpline per minori possa continuare a operare in modo sicuro?** Se possibile, la helpline per minori dovrebbe istituire un'equipe di risposta al COVID-19 che comprenda al suo interno direttori, responsabili e membri importanti della squadra di lavoro al fine di fornire una leadership chiara e un'orientamento deciso. Il Gruppo dovrebbe:
 - Individuare e ridurre al minimo i rischi da COVID-19 per il personale dedito all'assistenza dei minori, considerando anche le linee guida nazionali emesse dagli enti competenti. Ciò include fornire informazioni accurate e aggiornate al personale e ai volontari della helpline per minori.

- Agevolare i cambiamenti apportati sul posto di lavoro in modo che siano attuate tutte le misure sanitarie, comprese quelle del distanziamento sociale.
- Formare il personale affinché sia a conoscenza dell’impatto di COVID-19 su minori e famiglie.
- Seguire le linee guida come indicato di seguito nella sezione [3. Buone Pratiche per Adattare i Servizi di Helpline per minori già esistenti e Istituire nuove Helpline.](#)

2. In che modo devono essere adattate e potenziate le modalità di erogazione del servizio? Dal momento che alcune helpline per minori utilizzano modalità alternative rispetto al solo servizio telefonico, compresa l’interazione faccia a faccia, sarà importante stabilire se, e come, le modalità di erogazione dell’assistenza debbano essere adattate e/o modificate. Alcuni servizi -magari - potrebbero continuare come di consueto specie se gli spostamenti sono consentiti (andranno certo considera alcune modifiche alle pratiche di lavoro solite come il distanziamento sociale), ma per altri servizi ciò potrebbe non essere più possibile. Anche se gli spostamenti sono consentiti, è comunque prudente pianificare il lockdown in modo che le modalità di prestazione dei servizi di assistenza possano essere adattate, in caso di necessità, a misure più restrittive. Le azioni da considerare includono:

- Coordinarsi a livello nazionale ed internazionale con le realtà attive sulla protezione minorile e sulla risposta a casi di violenza di genere e/o sessuale (S/GBV), tra cui i gruppi di coordinamento internazionale della protezione minorile (Child Protection Area of Responsibility - CP AoR) e sulla risposta alla violenza di genere (Gender-Based Violence Area of Responsibility- AoR) specie in contesti umanitari. Il coordinamento con altri partner è fondamentale sia per individuare strategie comuni nell’adattamento dei servizi delle helpline per minori considerando le misure di contenimento esistenti e sia per aumentare le capacità dello staff al fine di fornire servizi appropriati.
- *Dove possibile e se possibile, Bisogna considerare/optare per lo “smart working” (lavoro da remoto/a distanza) per lo staff⁶ delle helpline per minori. Ciò include la revisione e l’adeguamento delle politiche e dei regolamenti sul posto di lavoro al fine di includere lo “smart-working”.*
- Fornire, dove necessario, linee guida e opportunità di formazione allo staff al fine di aiutare i collaboratori ad adattarsi ai nuovi servizi del lavoro in remoto, ad usare nuovi programmi e tecnologie e, se lo smart-working non è possibile, a comprendere le misure in atto per la riduzione dei rischi (come dispositivi di protezione individuale DPI o strutture igieniche) effettuando il lavoro in presenza. Questo – ovviamente- nel caso in cui sia ancora consentito spostarsi.

3. Come possono essere sviluppate le capacità dello staff delle helpline per minori?

- Effettuare una analisi rapida coinvolgendo staff, volontari e partner sui principali bisogni e capacità. Ciò potrebbe includere il contattare i partner esistenti, come governi locali, ONG e CBO, per scoprire quali sono state le loro sfide e soluzioni positive che hanno poi elaborato nella risposta al COVID-19.
- Esaminare i dati esistenti e, in collaborazione con i partner, valutare le criticità (e le emozioni annesse) che i minori potrebbero stare affrontando durante questo periodo. In analisi andrebbero considerati anche rischi e vulnerabilità dei sistemi di protezione minorile nella zona/nel paese (ad esempio, minori senza assistenza familiare, minori rifugiati, sfollati interni, migranti o apolidi, bambini di strada, minori con disabilità e/o con problematiche di salute mentale, madri minorenni, sopravvissuti minorenni alle

⁶ Consultare la [Nota Tecnica: Assistenza e Protezione della Forza Lavoro del Servizio Sociale durante la Risposta al COVID-19](#) a cura di UNICEF e Alleanza Globale della Forza Lavoro del Servizio Sociale (2020).

violenze, ecc.). Ciò include ancora collaborazioni con gruppi di coordinamento nella risposta alla violenza di genere e sessuale (SGBV) e protezione dei minori in contesti umanitari (Child Protection sub-cluster) e le esistenti helpline⁷ che già si focalizzano al contrasto della violenza di genere e sessuale.

- Formare lo staff delle helpline per minori affinché possano adattarsi al lavoro a distanza, ad usare la nuova tecnologia e a comprendere come minimizzare i rischi in caso di prestazioni di servizi che continuano in presenza.
- Valutare la necessità e la possibilità di assumere ulteriore staff con competenze specifiche (salute mentale, violenza di genere (GBV), supporto alla genitorialità, ecc.) o con esperienza in contesti umanitari.

2. Per istituire un nuovo servizio di helpline per minori, considerare che:

1. È necessario istituire un nuovo servizio di assistenza telefonica per minori?

Una domanda ovvia, ma importante. Si è sicuri che non ci sia un servizio già attivo di helpline per minori o un servizio di helpline per risposta alla violenza di genere (GBV) con i quali si possa cooperare e, grazie magari ad un migliore coordinamento e supporto, si possa ampliare il servizio offerto al fine di includere anche quei casi che hanno bisogno di nuovi tipi di sostegno rispetto a quelli già offerti prima del Covid-19? Si è poi sicuri che non ci siano altre realtà che stiano valutando di istituire un servizio di helpline per minori con i quali si possa condividere l'intento e cooperare per massimizzare l'uso delle risorse? La tecnologia, inclusa la copertura della rete telefonica, è disponibile e accessibile? In caso di poca copertura, all'utilizzo di telefoni cellulari si può preferire un servizio di ascolto e supporto alternativo, utilizzando la radio, le lettere scritte e la posta, oppure (se gli spostamenti sono consentiti) si può optare per dei servizi di helpline per minori su ruote/itineranti per garantire il raggiungimento dei servizi di protezione minorile e la sensibilizzazione⁸ della comunità attraverso dialogatori faccia a faccia.

Durante una pandemia, o per lo meno sotto lockdown o con forti restrizioni agli spostamenti, non è quasi certamente il momento di istituire una nuova helpline per minori che pretenda di operare a pieno regime. Ciò richiede mesi di lavoro, una pianificazione e un approfondimento di molte questioni, tra cui gestione di domanda e accesso ai servizi, tecnologie e sistemi appropriati, mappatura dei criteri e modalità di segnalazioni ai servizi competenti, riservatezza, archiviazione e conservazione dei dati raccolti, reclutamento e formazione dello staff, smuovere le risorse necessarie, monitoraggio e valutazione dei processi. Queste considerazioni si aggiungono poi al necessario coordinamento con governi e i gestori delle reti(ICT). Dati i vincoli, quindi, il focus dovrebbe essere più su come un servizio esistente possa continuare a fornire o ampliare l'assistenza telefonica e/o on-line per soddisfare le i bisogni attuali causati dalla pandemia. Questo focus, in effetti, ci porterebbe a mettere in atto disposizioni "ad interim" che, all'allentamento delle misure restrittive, potrebbero diventare la base per lo sviluppo di un servizio di helpline per minori permanente. Va sempre considerato però che questa sia la modalità migliore per raggiungere i minori e che non ci sia già un altro servizio nazionale di helpline per minori.

⁷ Vedere le raccomandazioni specifiche [Nota Informativa ad Interim riguardante la Salute Mentale e gli Aspetti Psicosociali dell'Epidemia di COVID-19](#) a cura del Gruppo di Riferimento del Comitato Permanente Intra-agenzie su Salute Mentale e Supporto Psicosociale (2020).

⁸ Per ulteriori idee e informazioni su meccanismi di reporting rispettosi delle esigenze dei minori, vedere [Speak Out - Be Protected! Creare meccanismi di reporting adatti ai minori di presunti casi di violenza contro minori](#) di Sekulovic, R. and Delaney, S. (2016); Plan International.

In assenza di altre realtà e in presenza di una necessità di servizio, una helpline per minori potrebbe sicuramente essere considerata come il punto di accesso all'assistenza per i minori e le loro famiglie. Se, però, l'idea è quella di fornire un supporto che si affianchi a quelli che sono i servizi già conosciuti, come nel caso dei servizi sociali, la facilitazione di un collegamento diretto con gli assistenti sociali, fornendo contatti e numeri telefonici potrebbe essere una modalità più appropriata ed effettiva di offrire assistenza⁹.

2. Di quali competenze e capacità tecniche è fornito lo staff e/o potrebbe facilmente svilupparle?

La questione di che tipo di personale sarà necessario si definisce solo in base allo scopo preciso della helpline per minori e si rifletterà, ovviamente, su *come* il servizio di helpline per minori verrà effettuato. È improbabile, infatti, che si disponga di molto tempo per preparare e sviluppare le capacità dello staff di una nuova helpline durante un lockdown. Potrebbe essere difficile già il solo assumere e intraprendere un'ampia attività di formazione, di consulenza e di assistenza telefonica al team in carico. Per questo motivo (a meno che non vi sia una helpline per minori consolidata che possa fornire assistenza o altro personale qualificato e competente da poter assumere prontamente), il personale del servizio di helpline per minori richiederà probabilmente l'utilizzo di quelle risorse umane già esistenti. Se l'obiettivo del servizio di helpline per minori non è quello di fornire un sostegno ampio e consistente (ovvero si vuole fornire solo informazioni e segnalare casi ad altri servizi come una hotline di base), allora, potrebbe essere possibile ricorrere all'uso di personale amministrativo o di altro tipo; qualora, però, si preveda di fornire un sostegno di livello avanzato, come l'ascolto o la consulenza, allora, del personale più esperto e qualificato, come (para)assistenti sociali, operatori sociali o personale esperto in temi di salute mentale e supporto psicosociale (MHPSS), dovrà essere quello incaricato di rispondere alle chiamate. Trasferimento e/o riassegnazione del personale esistente dovrebbero costituire solo una soluzione temporanea per colmare la lacuna esistente in termini di disponibilità di personale qualificato ed esperto da impiegare in helpline per minori, non una prassi.

Ciò richiederà un'attenta analisi e pianificazione in termini di disponibilità del personale già esistente da impiegare nel nuovo servizio di helpline per minori, bilanciando al contempo tutti quegli altri compiti che potrebbero ancora essere tenuti a svolgere. Per un supporto ulteriore si dovrebbe mirare al raggiungimento di un equilibrio di genere tra i dipendenti della helpline e all'aumentare dell'accessibilità con un'offerta anche in lingue locali.

Per tutto il personale, persino per quello con esperienza, è essenziale svolgere un corso di orientamento (a distanza od on-line, se necessario), per guidarli nelle procedure per il funzionamento del servizio di helpline per minori e approfondire le indicazioni sui metodi di lavoro in una helpline per minori, compresi i tempi e le modalità per effettuare una segnalazione ai servizi competenti (vedere Sezione 2). Tale orientamento dovrebbe includere la consapevolezza di potenziali rischi che l'uso della tecnologia comporta sui minori, **come l'abuso e lo sfruttamento¹⁰ sessuale minorile on-line.**

3. Come funziona la helpline per minori?

⁹ Per ulteriori informazioni, consultare [Le Linee Guida di Gestione del Caso di Protezione dei Minori durante il COVID-19](#) a cura di Alleanza per la Protezione dei Minori nel Contesti Umanitari (di prossima uscita).

¹⁰ Per accedere a una risorsa online riguardo la Protezione Online dei Minori, vedere [Strumenti di Helpline per Minori](#) di Child Helpline International.

Ognuna delle realtà dovrà decidere come operare nel suo dato contesto. Sarà altresì necessario esaminare con i gestori delle telecomunicazioni (ICT/telecom) le capacità della rete, dei dispositivi, della connettività, e la possibilità di fornire un numero verde, ecc. Tali negoziazioni e scelte sui modi in cui la helpline per minori andrà ad operare richiedono tempo e un'attenta riflessione. Ragion per cui, in genere non si raccomanda di cercare di provare a stabilire una nuova helpline per minori pienamente funzionante durante un'emergenza, ma piuttosto di pensare a un accordo provvisorio che soddisfi i bisogni più immediati e che possa eventualmente essere sviluppata ulteriormente in futuro¹¹.

Decisioni circa l'immediata operatività di un servizio di helpline per minori durante un'emergenza dovrebbero tener conto delle seguenti considerazioni chiave:

- Da dove lavorerà il personale? È possibile per il personale recarsi al luogo di lavoro e di lavorare in un ambiente in cui sono messe in atto tutte le misure di sicurezza? In caso contrario, sarà in grado di lavorare alla linea di assistenza in remoto/ smart working?
- Se il personale dovrà lavorare a distanza, potranno trovare un posto di lavoro in cui viene garantita la sicurezza e la riservatezza necessarie nei colloqui con gli utenti?
- Che tipo di apparecchiature gli saranno necessarie? Per esempio, apparecchiatura telefonica, software di raccolta dati, funzionalità SMS, etc. Quale numero sarà utilizzato? Basterà il numero fornito dall'organizzazione o bisognerà attivare nuovi numeri?
- Come saranno gestite le chiamate in modo che possano essere condivise/o inoltrate ad altri membri del personale? Sarà previsto che il personale "sia sempre reperibile"? Ciò, ad esempio, potrebbe essere possibile attraverso funzionalità come l'inoltro della chiamata/la deviazione delle chiamate verso altri numeri telefonici designati.
- Cosa succede se minori e famiglie chiamano quando le linee sono momentaneamente occupate? È possibile assicurarsi che un messaggio registrato venga riprodotto, magari chiedendo di richiamare di nuovo o contattando in un altro modo? È possibile chiedere a chi chiama di lasciare un messaggio così che l'operatore possa richiamarlo in un momento più opportuno?
- A seconda della richiesta, i consulenti della helpline per minori potrebbero sentirsi sotto pressione; Bisogna allora considerare come poter dare una pausa all'operatore pur continuando a fornire assistenza. Se il team è grande abbastanza, o se svolge anche altre mansioni, si può pensare di creare piccoli gruppi a rotazione, in modo che il servizio resti sempre garantito, ma che non sia richiesta la presenza di tutto il personale contemporaneamente. Si dovrebbe poi considerare un onere aggiuntivo per evitare la condivisione delle apparecchiature, ma nel caso di condivisione dei telefoni, bisognerà anche mettere in atto tutti gli standard di pulizia e trasporto delle apparecchiature.
- Idealmente dovrebbe essere sempre garantita l'operabilità di **almeno** due operatori sul servizio di helpline per minori, anche se il lavoro venisse svolto a distanza. Ciò significa che nel caso in cui uno degli operatori sia impegnato in una chiamata lunga e complessa, l'altro possa continuare a rispondere alle chiamate e assistere se necessario. È importante che il servizio di helpline per minori abbia sempre più di una linea, in modo che si possano gestire più chiamate contemporaneamente.
- Se possibile, disporre di un numero separato (o numeri) per i servizi di helpline per minori in modo che il numero dell'ufficio o di altri numeri cellulari possano essere tenuti liberi per attività di regolare

¹¹ Per ulteriori informazioni, visitare il sito [Child Helpline International](https://www.childhelplineinternational.org/).

coordinamento e segnalazioni ai diversi servizi competenti. Se il tempo per impostare nuove linee fisse non è sufficiente, ricorrere ai cellulari come una più rapida soluzione alternativa.

- Garantire sempre la disponibilità di un supervisore per lo staff “di turno”, che abbia esperienza nella gestione dei casi di protezione minorile. Il suo ruolo è fondamentale per garantire una risposta di qualità ai minori e sostenere gli operatori della helpline¹² per minori.
- Se possibile, il supervisore dovrebbe mettersi in contatto con gli operatori prima dell’inizio del turno, e per un resoconto di fine turno. Nei casi in cui si preveda la reperibilità del personale per periodi prolungati, il supervisore dovrà mettersi in contatto con gli operatori regolarmente (idealmente almeno una volta al giorno). La durata dei turni dovrà rispecchiare le richieste e le altre attività che lo staff di helpline per minori è impegnato a svolgere.
- Dovranno essere elaborate e fornite semplici linee guida/procedure operative standard (SOP) al personale impiegato nel servizio di assistenza telefonica per minori. Queste devono essere di riferimento durante le chiamate e dovrebbero includere:
 - Procedure standard da seguire, quando/come lavorare con lo staff di un’altra helpline per minori (specialmente il supervisore), orari del servizio, tenuta di registri, ecc.
 - Guida per l’utilizzo della strumentazione, ad esempio, per l’inoltro delle chiamate o il recupero dei messaggi.
 - Messaggi correnti e indicazioni sul COVID-19 emessi dal governo responsabile e altre agenzie.
 - Elenco di altri gestori di servizi/eventuale disponibilità di supporto e assistenza, comprese altre helpline specifiche (che mettano in condizione sia gli utenti stessi di contattarle autonomamente sia la helpline per conto del minore stesso al fine di segnalare il caso).
 - Elenco dei servizi competenti e Orientamento sul cosa fare qualora gli utenti DIANO consenso ad essere segnalati e riferiti ad altre realtà , in qualsiasi situazione e procedura in cui gli utenti NON DIANO consenso alla segnalazione ma si tratti comunque di una situazione di pericolo di vita (ad esempio, tentato suicidio, casi di abuso di minori o attività criminale) e rompere la confidenzialità potrebbe essere necessario.
 - Informazioni chiare sulle procedure per le segnalazioni ad altri servizi competenti – statutarie o non – delineando i servizi che queste agenzie si impegnano a fornire. Procedure per le chiamate di follow-up nel caso di utenti che ne possano aver bisogno.
 - Procedure sulla confidenzialità, sulla riservatezza e sulla protezione dei dati personali.
 - Suggerimenti e tecniche per fornire servizi di ascolto e consulenza on-line e per la gestione delle chiamate di prova (vedere Sezione 2).
 - Come gestire le segnalazioni di sicurezza, come avvisi di pericoli imminenti (come pacchi bomba). Le helpline sono spesso usate come canali per riferire minacce alla sicurezza pubblica. Tutte le minacce devono essere prese seriamente in considerazione, anche se sembrano poco credibili. Le procedure tipiche per la gestione di questi avvisi includono registrazione, riscrittura di parola per

¹² Consultare la [Nota Tecnica: Assistenza e Protezione della Forza Lavoro del Servizio Sociale durante la risposta al COVID-19](#) a cura di UNICEF e Alleanza Globale della Forza Lavoro del Servizio Sociale (2020).

parola, tutte le informazioni sulla minaccia (data, ora, luogo, ecc.), informare il supervisore che la minaccia è stata ricevuta, e trasmettere le informazioni all'agenzia di sicurezza competente.

- A seconda della competenza e dell'esperienza dello staff, è necessario ricordare allo staff i possibili impatti della pandemia sulle vite di minori e famiglie, come la salute mentale, il benessere psicosociale dei minori e i diversi modi in cui i minori rispondono allo stress.

4. Quali sono i requisiti per la registrazione e il monitoraggio del servizio di helpline per minori?

I normali processi di registrazione (come il database CPIMS+) potrebbero essere difficili da utilizzare specialmente se lo staff lavora a distanza. Anche quando lo staff non lavora a distanza, potrebbe essere comunque opportuno introdurre processi di registrazione semplificati che raccolgano le informazioni di base (ad esempio, orario, età, problema), in modo confidenziale, ma che non raccolgano dati personali sensibili che potrebbero far individuare l'interlocutore, in particolare, nelle chiamate pervenute come casi isolati di richiesta di informazioni o consigli generali.

3. Le Buone Pratiche per adeguare i servizi ¹³ di helpline per minori già esistenti e istituire nuove helpline comprendono:

Promuovere la collaborazione e il coordinamento tra agenzie

- Prendere parte a team/task force ufficiali di risposta al COVID-19 nel Paese e a gruppi di coordinamento per la protezione dei minori come il CP AoR (se presenti), oppure, chiedere che vengano costituiti simili meccanismi di coordinamento.
- Ove presente e possibile, partecipare o assicurarsi che ci siano legami con altre realtà di coordinamento associate, come gruppi e strutture di Salute Mentale e Supporto Psicosociale (MHPSS) e Violenza di Genere e/o Sessuale (S/GBV), servizi sociali e/o network di servizi base essenziali.
- Condurre insieme valutazioni sull'impatto delle misure di contenimento, sull'erogazione di servizi di protezione minorile, e per rivedere/adattare sistemi di segnalazioni ad altre realtà che offrono progetti multi-servizi, riferimenti ai servizi competenti, protocolli e approcci comuni, se necessario. Ciò include il monitoraggio congiunto delle direttive nazionali e delle risposte alla pandemia e il loro impatto sui minori per garantire che gli andamenti registrati dalle helpline per minori, e i servizi forniti dalle helpline per i minori, possano contribuire alla creazione/miglioramento di servizi di protezione minorile, inclusi piani di risposta umanitaria (HRP) e analisi dei bisogni.
- Assicurarsi che le strategie elaborate per rispondere alle problematiche relative alla protezione minorile includano risposte pratiche per far fronte a danni effettivi o imminenti, strategie di "coping negativo" (ad esempio, abuso di sostanze, matrimoni forzati e precoci), salute mentale e altre esigenze individuate attraverso le valutazioni condotte con altri fornitori di servizi. La strategia dovrebbe altresì partire da

¹³ In aggiunta, promuovere con il governo la designazione di helpline come servizi essenziali e la fornitura di finanziamenti, risorse umane, tecnologia, dispositivi di protezione personale (PPE) e formazione. Per ulteriori informazioni, consultare i [Messaggi di Advocacy per gli Attori di Protezione dei Minori: Dare Priorità alla Protezione dei Minori nei Piani di Risposta al COVID-19](#) a cura di Alleanza per la Protezione dei Minori nell'Azione Umanitaria (2020).

iniziative positive di protezione a livello comunitario, strategie di “coping positivo” e promuovere una stretta collaborazione con i servizi sociali, sanitari e d’istruzione.

- Sviluppare e adattare Memorandum di Intesa (MoU) o Procedure Operative Standard (SOP), già esistenti, tra gli attori della Protezione Minorile e il governo del luogo nel contesto di risposta al COVID-19. Ciò dovrebbe includere buone pratiche e modalità di lavoro, inoltre, ove possibile, condividere risorse e identificare le carenze che altre organizzazioni potrebbero colmare nel caso in cui uno dei partner non sia in grado di intervenire.
- Assicurarci che tutte le modifiche ai servizi, comprese le restrizioni imposte a seguito del contenimento e le ore operative riviste, siano condivise con i partner in modo tempestivo ed incluse nella mappatura dei servizi umanitari.
- Assicurarci che le helpline per minori forniscano informazioni accurate e aggiornate agli utenti.
- Coordinare la diffusione delle informazioni sui servizi di protezione minorile disponibili e sui meccanismi di segnalazione nell’ambito sociale, educativo, sanitario, nell’applicazione delle leggi, e in altri settori rilevanti dei contesti umanitari (ad esempio, sicurezza alimentare, servizi WASH, ecc.).
- Coordinarsi con i ministeri di riferimento e gli attori di protezione minorile per individuare i bisogni formativi e finanziare azioni mirate a colmarli. Questi coordinamenti devono diventare procedure operative effettive, dato che i bisogni formativi, le strategie di mitigazione della COVID-19 e i bisogni di famiglie e minori cambiano continuamente nel corso del tempo.

Potenziare e mantenere i percorsi di orientamento ai servizi e la gestione dei casi

- In collaborazione con il governo, i partner nella risposta alla COVID-19 e i gruppi di coordinamento per la protezione minorile, rivedere protocolli e meccanismi di segnalazione, riferimenti ai servizi competenti e gestione dei casi già presenti. Aggiornare, ove richiesto, e mantenere sotto controllo. Se necessario, stabilire o migliorare i percorsi di orientamento ai servizi di emergenza per garantire a minori e famiglie con problemi connessi alla COVID-19 l’accesso tempestivo ai servizi necessari.
- Contribuire a partecipare alle operazioni di mappatura dei partner di protezione minorile sulla disponibilità dei servizi per i riferimenti ai servizi competenti nel contesto della COVID-19. Coordinarsi con i partner di violenza di genere (GBV) e salute mentale e supporto psicosociale (MHPSS) per garantire segnalazioni incrociate, ove fattibile. Ciò include mappare anche eventuali piani elaborati in precedenza per modifiche previste, come possono essere le revocche di lockdown.
- Mettersi in contatto con altre helpline su questioni specifiche, ad esempio, canali di supporto genitoriale, violenza di genere e/o sessuale (S/GBV), salute mentale e supporto psicosociale (MHPSS), responsabilità/trasparenza verso popolazioni colpite (AAP)/protezione da sfruttamento sessuale e abuso (PSEA) per una consistente campagna mediatica e per rinforzarne sia i messaggi che le modalità di segnalazione reciproca tra le differenti helpline.
- Coordinarsi con operatori mobili e altre imprese del settore informatico per potenziare le capacità di erogazione di servizi di assistenza telefonica per minori durante il COVID-19 (ad esempio, garantendo la continuità del servizio o la maggiore copertura dei servizi o gli adattamenti necessari per facilitare il lavoro a distanza).

Sostenere il personale dell'assistenza telefonica

- Promuovere l'igiene sul luogo di lavoro, fornire i dispositivi di protezione individuale (DPI) e applicare i principi di distanziamento sociale/fisico sul lavoro.
- Facilitare l'accesso alla formazione per potenziare le risorse umane, tra cui formazione digitale e webinar.
- Sostenere lo staff per integrare la formazione nella pratica quotidiana.
- Rivedere o elaborare un piano di emergenza che sia coerente con le linee guida proposte dalle autorità per migliorare la resilienza organizzativa e sostenere i dipendenti e le loro famiglie. Verificare e rivedere il piano almeno una volta a settimana.
- Garantire che ci sia un sistema di consulenza per il personale colpito dalla COVID-19 (in particolare per coloro che si trovano in isolamento o quarantena) e per i loro familiari.
- Promuovere una più alta frequenza di sessioni di supporto e supervisione per il personale addetto all'assistenza telefonica.

Accrescere la conoscenza sui servizi di helpline per minori, tra minori e famiglie, e promuoverne l'accesso

Minori e famiglie dovranno essere a conoscenza dello scopo delle helpline per i minori, dei numeri da chiamare, del sostegno disponibile e degli orari di operatività. Ogni intento per accrescerne la conoscenza avrà un impatto sulla mole di chiamate e contatti ricevuti. È fondamentale che le helpline per minori siano in grado di far fronte a un potenziale picco di chiamate *prima* di promuovere il servizio.

Modi per accrescere la conoscenza e promuovere l'accesso

- Supportare e incrementare la conoscenza di assistenti sociali, operatori sociali e altro personale impegnato di garantire che le informazioni in merito all'assistenza telefonica per minori vengano trasmesse durante i colloqui con minori e famiglie.
- Coordinarsi con le autorità di governo e i partner per promuovere il servizio di helpline per minori con messaggi trasmessi dai mezzi di diffusione pubblica esistenti, e apporre le informazioni negli spazi pubblici (farmacie, centri sanitari, stazioni di polizia, mercati, stazioni di bus e treni), e in tutti quei servizi specifici rivolti a minori e famiglie, come le piattaforme di apprendimento (se le scuole utilizzano la modalità di apprendimento online) con l'uso di un linguaggio (che sia sempre comprensibile per i minori) inserito in altri servizi (ad esempio, numeri di assistenza telefonica per minori che hanno bisogno di informazioni sull'assistenza sociale o nei programmi televisivi per minori con fini educativi).
- Dove sicuro e possibile, consultare minori e famiglie in merito a modalità e servizi con cui possano accedere alle informazioni e comunicare con gli altri, anche on-line. Analizzare le informazioni per identificare coloro che non hanno accesso all'assistenza telefonica per minori. Usare le informazioni, condurre un processo di sensibilizzazione a distanza, attento e appropriato ad età, capacità e sesso del minore, che avvenga attraverso una messaggistica mirata.
- Valutare la possibilità di lanciare un appello alle fondazioni, enti e donatori per ottenere ulteriori finanziamenti a sostegno di un ampliamento dei servizi di assistenza telefonica per minori.

- Includere gli operatori mobili, le piattaforme informatiche e i social media con l'intento di promuovere la conoscenza del servizio di assistenza telefonica per minori e incrementare l'accessibilità al servizio. Ciò potrebbe prevedere il supporto degli operatori mobili alla promozione di tali servizi e a mantenere l'accessibilità gratuita ai servizi di helpline per minori; bisogna assicurarsi, infatti, di riuscire a fornire un sostegno ai minori che vivono in contesti più svantaggiati, per riportare episodi di abuso e abbandono, facendo in modo che questi possano cercare assistenza in maniera del tutto gratuita.

AZIONI PER L'ADVOCACY PER PRINCIPALI PARTNER

I governi dovrebbero:

- Sostenere e definire gli operatori del servizio sociale e di protezione minorile come operatori essenziali e necessari, nonché disporre di finanziamenti adeguati per salari, tecnologia di supporto, dispositivi di protezione personale e formazione.
- Potenziare e assicurare il continuo funzionamento del servizio di helpline per minori, e altri meccanismi di segnalazione adatti ai minori, per consentire risposte adeguate alle esigenze dei minori, tra cui risposte ai minori e segnalazioni ai servizi competenti.
- Dare la priorità ai servizi di protezione minorile, inclusi i servizi di salute mentale e supporto psicosociale (MHPSS), gestione dei casi identificati e assistenza telefonica per minori, in quanto servizi essenziali, affinché sia garantita la loro operabilità.
- Controllare, aggiornare e rendere operative le Procedure Operative Standard (SOP) per la gestione dei casi identificati e i percorsi di orientamento ai servizi competenti, tenendo sempre conto del contesto di COVID-19.
- Aumentare il sostegno finanziario e le risorse per le helpline per minori della rete nazionale per accrescere la loro capacità di risposta all'emergenza COVID-19 e garantire la continuità del loro servizio.
- Accrescere la conoscenza della popolazione sui servizi di assistenza telefonica per minori nell'assistenza e nell'informazione sulla COVID-19.
- Includere le linee di assistenza già operative nei gruppi di coordinamento COVID-19 e di protezione minorile (cluster di protezione in contesti umanitari).
- Garantire la condivisione regolare di informazioni con i servizi di helpline per minori sulle relative risposte e direttive nazionali alla COVID-19 in merito alla protezione minorile, e all'impatto sui minori e le loro famiglie.
- Sostenere operatori mobili e altre aziende del settore informatico per potenziare le capacità delle helpline per minori nel fornire servizi durante la COVID-19.

Operatori mobili, aziende informatiche e piattaforme di social media dovrebbero:

- Provvedere e mantenere il supporto ai servizi di helpline per minori al fine di garantire la continuità dei servizi, assicurando l'accesso gratuito ai servizi di assistenza telefonica per minori da parte di tutti gli operatori.
- Collaborare con helpline per minori per stabilire le condizioni di lavoro a distanza per lo staff in assistenza.

- Sostenere i minori nei contesti più svantaggiati per riportare episodi di abuso e cercare aiuto, attraverso codici brevi o chiamate gratuite, rinunciando alle tariffe e promuovendo tali risorse ai minori.
- Potenziare le linee di assistenza per minori sulla rete nazionale per ricevere segnalazioni e fornire servizi ai minori in difficoltà, sostenendo l'uso della tecnologia (come le soluzioni cloud) per consentire la continuità operativa delle helpline per minori da località remote.



SEZIONE 2: SOSTEGNO OPERATIVO – FORNIRE SUPPORTO TRAMITE LA HELPLINE¹⁴ (PER MINORI)

Questa sezione della guida raccoglie **consigli pratici e tecniche** in merito a come operare in modo sicuro e appropriato con minori e famiglie, o qualsiasi altra persona della comunità che potrebbe chiamare per loro conto, durante la pandemia. Questa sezione potrebbe essere utile anche per coloro che si trovano a fornire supporto a distanza a minori e famiglie che avevano già incominciato ad assistere prima della pandemica, ma con i quali, ora, non possono più incontrarsi di persona.

Fornire supporto telefonico

Prima di prendere o effettuare una chiamata:

- Se si lavora a distanza, e non presso ufficio o call center di assistenza per minori, assicurarsi di trovarsi in un luogo tranquillo in cui non si venga disturbati, in modo da potersi concentrare sulla chiamata e mantenere la massima riservatezza e privacy della conversazione.
- Assicurarsi di avere una connessione telefonica o alla rete internet potente e stabile in modo da garantire un flusso costante della chiamata. (Se il segnale è debole o variabile, sarà bene farlo presente prima, nel caso cadesse la linea).
- Assicurarsi di avere un facile accesso a numeri di contatto e informazioni di altri servizi di orientamento e aggiornarsi sulle informazioni di risposta alla COVID-19, sulle linee guida delle agenzie pertinenti circa le misure di distanziamento sociale, orari di rientro, ecc.
- Ricontrollare di sapere come e quando contattare il proprio supervisore o altri colleghi (come da accordi) per supporto e assistenza, ove necessario.

¹⁴ Per ulteriori indicazioni, consultare la [Guida Pratica di Counselling](#) Internazionale per le Helpline per Minori.

- Assicurarsi di essere a conoscenza di tutte le procedure standard, tra cui come affrontare segnalazioni di sicurezza (come avvisi di pericoli imminenti), la gestione dei casi, fare segnalazioni ai servizi competenti, e se/quando rompere la riservatezza e confidenzialità.
- Se si lavora a distanza, assicurare la massima sicurezza e privacy dei dati di cui si entra in possesso.

Quando si prende una chiamata:

Fornire supporto telefonico è molto diverso dal parlare di persona. Sebbene non si possa ricorrere ai normali segnali che intervengono nella comunicazione, come il linguaggio del corpo, in un certo senso una telefonata può anche sembrare più intensa e intima, dal momento che spesso la persona che chiama sta vivendo un momento di difficoltà – nell'immediato e senza avere il tempo di prepararsi. Coloro che chiamano possono anche arrivare ad essere molto "schietti e aperti" con le proprie emozioni.

All'inizio della chiamata:

- Quando si risponde alla chiamata, chiarire il proprio ruolo in modo che l'altra persona si senta sicuro di avere composto il numero giusto, poi invitarlo a parlare. Potreste dire *"Ciao, sono X da Y. Come posso aiutarti?"*
- Alcuni dei chiamanti hanno molto da dire, perché si sono preparati a fare la chiamata. Lasciarli parlare e cercare di non interrompere con troppe domande. È sempre possibile ricollegarsi a certi disco più tardi, chiarire dei punti, o sondare ulteriormente. Altre persone, invece, possono trovare qualche difficoltà nel parlare per telefono e potrebbero aver bisogno di incoraggiamento –ad esempio, *'Sono contento che tu sia riuscito a chiamare. Vorrei poterti aiutare.'*
- Controllare subito che l'interlocutore si senta al sicuro a parlare con voi. Si potrebbe dire *'Per te è sicuro chiamare ora?'* oppure *'Sei in un posto in cui puoi parlare in privato?'*
- Oltre alle chiamate da parte di minori e famiglie, è possibile riceverne da altre persone che stanno chiamando per conto dei minori, oppure perché sono preoccupate per la situazione del minore. Se la chiamata non riguarda il minore/la famiglia, allora cercare di fornire informazioni o segnalarla a una organizzazione più competente.
- Si vorrà stabilire un rapporto con l'interlocutore; perciò, mantenendo la riservatezza e la necessità di ottenere informazioni, non rivolgere direttamente domande su permessi di segnalazioni della situazione ad altri servizi competenti, né esigere il consenso per parlare con altri della situazione esposta dal minore, o cominciare a sondare il terreno per ottenere informazioni, come la data di nascita, l'indirizzo, ecc. Questi dettagli possono essere richiesti e controllati in seguito, una volta che si avrà stabilito un rapporto con l'interlocutore. Chiedere tutto subito potrebbe far spaventare e riagganciare l'interlocutore!

Gestire le "chiamate di prova"

Gli operatori che lavorano sulle linee di assistenza per minori già esistenti avranno familiarità con le "chiamate di prova", vale a dire, con quelle situazioni in cui un minore o adulto contatta un operatore in

assistenza per qualcosa di apparentemente semplice, o persino banale. Questo capita spesso per provare il servizio, quindi, sarà importante rispondere in modo appropriato e non implicare che il tempo dedicato a queste chiamate sia sprecato oppure che la chiamata non sarebbe dovuta esser fatta.

I bambini potrebbero anche fare scherzi, soprattutto se sono annoiati, non possono uscire e socializzare con gli altri. Gli scherzi telefonici dovrebbero essere visti come una prova per il servizio, perciò sarà importante rispondere con rispetto. Tornare a focalizzare l'attenzione sul bambino chiedendo 'Come ti senti al riguardo?' o 'Come pensi io ti possa aiutare?', spesso queste chiamate terminano subito. Gli scherzi telefonici possono anche essere utilizzati come un modo per accrescere la consapevolezza, per esempio, chiedendo 'Sai perché abbiamo creato la linea telefonica di aiuto?', e poi fornendo informazioni accurate.

Sfortunatamente, anche gli adulti potrebbero fare scherzi telefonici, a volte, per noia o problemi di salute mentale, e possono essere aggressivi o persino sessualmente offensivi in natura. È inutile arrabbiarsi o impegnarsi a rispondere a tali interlocutori. Consumano solo tempo ed energia emotiva, quindi, è una buona idea chiudere la conversazione appena possibile, dicendo 'Questa è una linea di assistenza telefonica per minori e famiglie che hanno problemi. Termino la chiamata ora in modo che la linea sia libera per qualcuno che ha bisogno di parlare con un operatore.' Quindi, terminare la chiamata.

Durante la chiamata:

- Usare tutte le proprie capacità di ascolto attivo, e non avere timore dei silenzi, dal momento che l'interlocutore potrebbe avere bisogno di tempo per rispondere alle domande o elaborare i propri pensieri. Ricordarsi che l'interlocutore non può vedere l'operatore (a meno che non si opti per la videochiamata), perciò dire *"Sono ancora qui quando ti senti di parlare"* o *"Mi siedo in silenzio mentre pensi alla risposta da dare"*, può aiutare a mantenere la connessione e incoraggiare così l'interlocutore a continuare a parlare.
- Spesso gli interlocutori potrebbero volere e chiedere informazioni specifiche (ad esempio, come accedere a un servizio). Anche se questo possa sembrare tutto ciò che vogliono sapere, è sempre bene chiedere conferma, e ricordare che possono chiamare di nuovo in un altro momento. Non è raro per gli interlocutori "testare" un servizio o voler discutere di altro piuttosto che del problema reale. Si potrebbe dire *'È tutto ciò di cui hai bisogno ora? Ricordati che puoi sempre chiamare di nuovo se vuoi parlare di altro...'*
- Tenere presente che non tutti i minori (o adulti!) riescono a dare un nome alle loro emozioni. Le persone possono anche provare sentimenti contraddittori, e ciò può portare a sentimenti di confusione, tristezza e rabbia. L'ascolto empatico senza giudizi, senza saltare alle conclusioni o fare supposizioni, può aiutare gli interlocutori a elaborare sentimenti e strutturare pensieri propri.
- Assicurarsi che in ogni chiamata l'interlocutore si trovi in una condizione sicura – dove si trova ora, che cosa succede mentre sta chiamando? C'è qualcuno intorno che possa avere un'influenza protettiva?

Alla fine della chiamata:

- Prima di terminare la chiamata, soprattutto se la sicurezza è un problema, sarà necessario arrivare a un accordo per fare una segnalazione ai servizi competenti (con il consenso/permesso dell'interlocutore) e/o elaborare un piano di sicurezza e/o confermare/organizzare un follow-up. Potrebbe trattarsi di un accordo specifico, o, se non si tratta di un caso grave, semplicemente rassicurare l'interlocutore di contattare quando necessario.

- Se si tratta di una situazione in cui una persona si trova in pericolo di vita – ad esempio, un caso di abuso o tentato suicidio – si dovrà discutere, con il proprio supervisore, la necessità di fare una segnalazione ai servizi competenti pur senza aver ottenuto il consenso/permesso dell'interessato, secondo quanto specificato nel protocollo dell'agenzia.
- Una volta terminata la chiamata, assicurarsi di completare la documentazione (come richiesto dall'agenzia) e fare eventuali chiamate per segnalazioni/riferimenti/follow-up.
- In caso ci si senta in difficoltà o sotto pressione per la chiamata, cercare supporto dal proprio supervisore e/o colleghi (secondo le procedure dell'agenzia), prima di effettuare un'ulteriore chiamata di consulenza.

Per saperne di più

Questa nota tecnica è da considerarsi un allegato della “[Nota Tecnica: la protezione dei bambini durante la pandemia di CoronaVirus](https://alliancecpha.org/en/series-of-child-protection-materials/protection-children-during-covid-19-pandemic)”. Per tutti gli allegati, puoi visitare l'indirizzo <https://alliancecpha.org/en/series-of-child-protection-materials/protection-children-during-covid-19-pandemic>