



## **Prevenzione delle violenze e delle violazioni dei limiti**

Entrata in vigore: 30.05.2023

Attualizzato: 30.05.2023

Approvazione dal Comitato dell'Associazione Fattoria Gerbione, 30.05.2023

<b>Introduzione</b> .....	3
<b>1) Violenza e violazioni dei limiti nel contesto istituzionale</b> .....	3
<b>1.1) Spiegazione dei termini</b> .....	3
<b>1.1.1) Violazioni dei limiti</b> .....	4
<b>1.1.2) Violenza</b> .....	4
<b>1.2) Forme di violenza e delle violazioni dei limiti</b> .....	5
<b>1.3) Livelli delle violenze e delle violazioni dei limiti</b> .....	5
<b>2) Prevenzione – Responsabilità e compiti</b> .....	6
<b>2.1) Responsabilità e compiti del Comitato</b> .....	6
<b>2.2) Responsabilità e compiti della Direzione</b> .....	6
<b>2.2.1) Realizzazione dei principi vincolanti</b> .....	6
<b>2.2.2) Scelta del personale e introduzione dei nuovi collaboratori</b> .....	7
<b>2.2.3) Misure di sostegno e messa a disposizione delle risorse</b> .....	7
<b>2.2.4) Promozione di una cultura dell’istituzione per una comunicazione sulle violazioni dei limiti</b> .....	7
<b>2.2.5) Comunicazione in caso di crisi</b> .....	8
<b>2.3) Responsabilità e compiti dei membri del personale</b> .....	8
<b>2.3.1) Adesione alla base</b> .....	8
<b>2.3.2) Rafforzamento e responsabilizzazione dei giovani nel quotidiano</b> .....	8
<b>2.3.3) Percepire e comunicare i propri limiti</b> .....	8
<b>2.4) Responsabilità e compiti dello sportello prevenzione</b> .....	9
<b>2.4.1) Sensibilizzazione, competenze e trasmissione delle conoscenze</b> .....	9
<b>2.4.2) Elaborazione delle segnalazioni</b> .....	9
<b>3) Affrontare le escalation</b> .....	9
<b>4) post cura</b> .....	10
<b>5) Dovere e modalità di segnalazione</b> .....	11
<b>5.1) Cosa e come viene segnalato</b> .....	11
<b>5.2) Classificazione delle violazioni a seconda dell’intensità</b> .....	14
<b>5.3) Cosa fare se esiste già una misura nel senso della legge sulle misure restrittive della libertà dei minorenni nei cem</b> .....	14
<b>5.4) Cosa fare se le violazioni continuano ad accadere</b> .....	14
<b>6) Intervento</b> .....	15
<b>7) Comunicazione in caso di violenze e violazioni</b> .....	15
<b>7.1) Comunicazione interna</b> .....	15
<b>7.2) Comunicazioni ai parenti, ai rappresentanti legali, alle autorità</b> .....	16
<b>8) Contatti in caso di violenze e violazioni dei limiti</b> .....	16

## **Introduzione**

Ovunque le persone vivano a stretto contatto, si possono verificare violazioni dei limiti. I CEM sono luoghi di questo genere, dove una varietà di persone si incontra e vive assieme.

Tutte queste persone hanno una propria individualità e sono caratterizzate da comportamenti specifici. Alcuni di questi comportamenti possono essere, per altri, al limite della violazione.

Gerbione è un luogo dove l'individualità e la tolleranza possono esistere e vengono anche incoraggiate. Allo stesso tempo Gerbione prende sul serio le situazioni che violano i limiti e vuole offrire supporto alle persone coinvolte, ai giovani come al personale. Questo poiché le violazioni, se non vengono prese sul serio, possono generare frustrazione e violenza.

La violenza e le violazioni nei cem possono essere esercitate sia dai giovani - su altri giovani, sul personale, su terzi o su sé stessi - sia dal personale sui giovani o su altri membri del personale.

Soprattutto per i giovani, la violenza e il bisogno di protezione e di sicurezza giocano un ruolo particolarmente importante, poiché sono spesso dipendenti dal personale che li accompagna e sono quindi particolarmente vulnerabili.

Le violazioni dei limiti e la violenza devono sempre essere gestite con attenzione e professionalità. I giovani, il personale e i terzi interessati hanno il diritto di essere sostenuti nell'affrontare le violazioni e la violenza, poiché la violenza scatena emozioni e lascia tracce che devono essere prese sul serio. Per prevenire traumi e burnout, i giovani e il personale in situazioni limiti non devono essere lasciate sole. Questo concetto stabilisce il quadro per un approccio consapevole e professionale della gestione delle violazioni dei limiti e della violenza nel Gerbione in collaborazione con l'ambiente circostante.

La violenza sessuale, come forma specifica di violenza, richiede un'attenzione particolare e misure specifiche di prevenzione e di intervento.

Per questo motivo, la gestione della violenza sessuale al Gerbione è regolata in un concetto separato (2 in elaborazione).

## **1) Violenza e violazioni dei limiti nel contesto istituzionale**

### **1.1) Spiegazione dei termini**

Ci sono varie definizioni dei termini "violenza" e "violazione dei limiti". Il presente concetto utilizza, per ciascuna, una definizione partendo da esempi (vedi 1.1.1 e 1.1.2). È da tenere presente che queste definizioni non comprendono pienamente tutte le sfumature della violenza e delle violazioni dei limiti, ma servono come approccio a tali fenomeni.

### **1.1.1) Violazioni dei limiti**

Le violazioni dei limiti sono tutte quelle forme di comportamento che oltrepassano i limiti personali di una persona e che violano i confini tra le generazioni, i generi o le relazioni professionali (Enders/Kossatz/Kelkel/Eberhardt (2010). Zur Differenzierung zwischen Grenzverletzungen, Übergriffen und strafrechtlich relevanten Formen der Gewalt im pädagogischen Alltag)

Quando le persone vivono assieme, le violazioni dei limiti avvengono spesso involontariamente: nell'interazione quotidiana ci possono essere parole o azioni non intenzionali che sono vissute dall'altra persona come violazioni dei limiti. Se un comportamento è vissuto come una violazione dei limiti non dipende solo dall'atto effettivo, ma anche dal vissuto soggettivo della persona interessata.

I giovani, a volte, mostrano un comportamento che viola i limiti degli altri, ma che per loro hanno un significato (come strategia disponibile per affrontare in quel momento una situazione stressante o frustrante). Ne sono un esempio, le provocazioni adolescenziali, le grida forti, la musica alta, un linguaggio volgare, comportamenti autolesionisti, ecc.

Tali violazioni dei limiti sono di solito da intendere come espressione dell'esperienza individuale del mondo e delle relazioni e non come un danno intenzionale verso l'altra persona.

Anche i membri del personale possono commettere violazioni dei limiti in modo involontario. Per esempio a causa di una mancanza di competenza, esperienza o per disattenzione o negligenza. Tali violazioni di limiti possono essere corrette: la persona che ha commesso la violazione dei limiti riflette sulle proprie azioni, prende sul serio il vissuto soggettivo della persona che ha subito la violazione, la tratta con rispetto e si scusa.

Tenendo conto dell'individualità di ogni persona, il Gerbione riconosce che le violazioni dei limiti possono verificarsi al suo interno. Allo stesso tempo, il Gerbione considera seriamente le situazioni che violano i limiti e si impegna a trattare professionalmente la situazione, fornendo sostegno alle persone coinvolte. Questo perché, se le violazioni dei limiti non sono prese sul serio, possono generare a loro volta violenza.

### **1.1.2) Violenza**

"La violenza è un'azione che, con mezzi fisici o psicologici, sottomette un'altra persona alla propria volontà. Le differenze di potere giocano un ruolo decisivo nell'uso della violenza. Per coloro che ne sono colpiti, di solito ha un effetto dannoso a livello materiale, fisico, mentale o spirituale." (4 4 Vgl. INSOS (2011).

Gewalt in Institutionen – Leitfaden zur Prävention und zum professionellen Umgang mit Gewalt in Institutionen für Menschen mit Behinderung. S. 4&7).

La violenza è caratterizzata soprattutto dal fatto che un'altra persona è danneggiata o sottomessa alla propria volontà. Si tratta di una grave violazione dei limiti, che in certe circostanze può avere conseguenze anche sotto il profilo penale. Una menzione speciale va fatta per la violenza strutturale nelle istituzioni. Se le violazioni dei limiti non vengono prese sul serio e non vengono affrontate, c'è il rischio che diventino la norma e la cultura dell'istituzione. La determinazione

imposta dall'esterno, la restrizione dei diritti, concetti inadeguati o poco chiari, personale professionalmente inadeguato o insufficiente e strutture che ostacolano lo sviluppo sono altri esempi di violenza strutturale.

### **1.2) Forme di violenza e delle violazioni dei limiti**

La violenza e le violazioni dei limiti assumono diverse forme. Al Gerbione si distinguono le seguenti forme di violenza:

- Violenza fisica
- Violenza verbale
- Violenza psicologica
- Violenza sessuale
- Comportamento autolesionista
- Violenza strutturale
- Danni materiali

Nell'allegato 1, per una migliore comprensione, sono elencati degli esempi di queste forme di violenza. Questi esempi non sono né esaustivi, né sono chiaramente assegnati a una categoria. La lista non tiene conto del contesto. Serve quindi come guida generale per il personale al fine di capire quali azioni appartengono a quale forma di violenza.

### **1.3) Livelli delle violenze e delle violazioni dei limiti**

La violenza e le violazioni dei limiti possono provenire sia dal personale sia dai giovani e può avvenire a diversi livelli. Al Gerbione si distinguono i seguenti livelli:

- Giovani verso sé stessi (autolesionismo) (GI)
- Giovani verso Giovani (GI-GI)
- Giovani verso membro del personale (GI-PE)
- Membro del personale verso Giovani (PE - GI)
- Membro del personale verso Membro del personale (PE – PE) (Anche i superiori sono considerati membri del personale)
- Parenti verso Giovani

altro: per esempio giovane verso persona nello spazio pubblico

In linea di principio, si può affermare che le violazioni dei limiti esercitate dai giovani hanno una ragione e una funzione specifica (spesso inconscia). Un comportamento aggressivo e/o autolesionista deve essere visto come espressione di un conflitto, di una modalità relazionale o di uno stress irrisolto. (vedi anche 1.1.1)

I collaboratori del Gerbione indagano le ragioni e le funzioni di questi comportamenti con l'aiuto delle loro competenze professionali. Creano un quadro e specifiche misure di sostegno per il giovane per affrontare le situazioni di stress. Si danno un feedback l'un l'altro e ricevono ulteriore sostegno attraverso una formazione e una consulenza specialistica, dallo sportello prevenzione e dalla Direzione.

Naturalmente, le violazioni dei limiti da parte del personale possono anche essere l'espressione di stress e di richieste eccessive. Per questo motivo, il personale del Gerbione riceve sostegno nel suo lavoro attraverso formazione, consulenza e

consigli specialistici per affrontare le violazioni dei limiti. Ciononostante, hanno una responsabilità: come dipendenti del Gerbione sono sempre responsabili per il rispetto professionale dei limiti - anche quando i giovani agiscono in un modo che viola i limiti.

Come istituzione sociale, il Gerbione è una zona ad alto rischio di violenza. Le violazioni dei limiti, specialmente nella sfera sessuale, potrebbero essere effettuate dai membri del personale con piena intenzione. Al fine di poter riconoscere potenziali autori e porre fine alle loro azioni, il personale è obbligato a segnalare qualsiasi violazione dei limiti. La violenza avviene nel cosiddetto triangolo di autore, vittima e istituzione. In un'istituzione che guarda e reagisce alle violazioni dei limiti, gli autori sono indeboliti e le vittime sono rafforzate.

## **2) Prevenzione – Responsabilità e compiti**

A Gerbione la prevenzione della violenza e delle violazioni dei limiti avviene a diversi livelli di responsabilità, che sono descritti qui di seguito.

### **2.1) Responsabilità e compiti del Comitato**

Il Comitato ha la responsabilità strategica di garantire che l'attività di prevenzione venga svolta a Gerbione. Include la prevenzione come argomento rilevante nel suo sistema di gestione del rischio e valuta i rischi corrispondenti in modo strategicamente appropriato.

Il Comitato approva l'attuale concetto di prevenzione e lo rivede regolarmente; segnala eventuali criticità allo sportello e alla Direzione.

Il Comitato approva i membri dello Sportello prevenzione, ne regola i compiti, le responsabilità, tenendo conto delle disposizioni legislative.

Il Comitato viene informato, almeno una volta all'anno sul lavoro svolto dallo Sportello e puntualmente in caso di avvenimenti o segnalazioni straordinarie.

Il Comitato fa parte del gruppo d'intervento (vedi capitolo 6) e valuta, assieme alla Direzione e con il supporto dello Sportello, quali ulteriori passi sono da intraprendere.

Il Comitato è responsabile di gestire la comunicazione verso l'esterno e verso i media in caso di crisi (vedi capitolo 7.2)

### **2.2) Responsabilità e compiti della Direzione**

La prevenzione è un tema che riguarda la Direzione. Le seguenti responsabilità e compiti di prevenzione sono di competenza della Direzione.

#### **2.2.1) Realizzazione dei principi vincolanti**

Il Comitato dell'Associazione e la Direzione del Gerbione sono responsabili dell'attuazione dei regolamenti cantonali, dei "Principi per la prevenzione della violenza dell'Associazione svizzera per l'educazione curativa antroposofica e Terapia sociale ([www.uria-vahs.ch/uria-home.html](http://www.uria-vahs.ch/uria-home.html))

### **2.2.2) Scelta del personale e introduzione dei nuovi collaboratori**

La prevenzione della violenza e delle violazioni dei limiti è di grande importanza nell'assunzione e nell'introduzione del nuovo personale.

La Direzione assicura quindi i seguenti aspetti preventivi per le nuove assunzioni:

- La gestione professionale della vicinanza e della distanza è richiesta come competenza di base nell'annuncio di lavoro.
- L'atteggiamento dei candidati verso la vicinanza e la distanza, la violenza e le violazioni dei limiti, così come l'atteggiamento del Gerbione a questo proposito, vengono affrontati attivamente durante i colloqui di assunzione.
- Il modo in cui i candidati affrontano la vicinanza e la distanza, la violenza e le violazioni dei limiti è attivamente discussa quando si ottengono le referenze.
- I candidati presentano l'estratto del loro casellario giudiziale e l'estratto specifico per privati.
- I candidati si impegnano a rispettare la "Carta per la prevenzione dello sfruttamento sessuale, abuso e altre violazioni dei confini" ([www.charta-praevention.ch](http://www.charta-praevention.ch)) così come il presente concetto come parte integrante del loro contratto di lavoro.
- I nuovi membri del personale vengono introdotti sulla prevenzione della violenza e delle violazioni dallo sportello prevenzione.

### **2.2.3) Misure di sostegno e messa a disposizione delle risorse**

In caso di situazioni di richieste eccessive o di sovraccarico, così come nei casi di violenza e di violazione dei limiti, i membri del personale lo riferiscono alla Direzione e/o allo sportello prevenzione. La Direzione assieme all'equipe avvia delle misure di sostegno per i dipendenti e per i giovani:

- Formazione continua interna ed esterna
- Consultazioni specialistiche
- Supervisione
- Personale aggiuntivo
- Aggiustamenti strutturali
- Post-cura professionale (per esempio, consulenza psicologica)

### **2.2.4) Promozione di una cultura dell'istituzione per una comunicazione sulle violazioni dei limiti**

La Direzione, il Comitato dell'Associazione Fattoria Gerbione e i membri dell'equipe promuovono una cultura istituzionale che permette uno scambio aperto e trasparente sulle violazioni dei limiti. Trasmettono un atteggiamento che indica che le violazioni dei limiti possono essere discusse. Essi sostengono i membri del personale nel

- affrontare e riflettere su situazioni difficili;
- segnalare le violazioni dei limiti e nel non considerarle come una "denuncia";
- comunicare i propri limiti di stress in una fase iniziale;
- avviare ulteriori possibilità di sostegno.

Lo sportello prevenzione sostiene la promozione di questa cultura offrendo regolarmente, tra le altre cose, uno scambio, sulle esperienze vissute e su come affrontare la violenza e le violazioni dei limiti.

### **2.2.5) Comunicazione in caso di crisi**

Nel caso di episodi rilevanti per il diritto penale o quelli che potrebbero essere di pubblico interesse, la Direzione e il Comitato, con il supporto consultativo dello sportello prevenzione, si occupa della coordinazione della crisi. In caso di un reato ufficiale la Direzione avvia una denuncia. La Direzione inoltre informa:

- il comitato dell'Associazione Fattoria Gerbione, che si occupa della comunicazione verso terzi (media, ecc),
- l'Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani del Canton Ticino, e il Dipartimento dell'Educazione del Cantone Ticino.

## **2.3) Responsabilità e compiti dei membri del personale**

### **2.3.1) Adesione alla base**

I membri del personale del Gerbione:

- si impegnano a rispettare il presente concetto e la "Carta per la prevenzione della violenza sessuale e dello sfruttamento sessuale, dell'abuso e delle violazioni di limiti ([www.charta-praevention.ch](http://www.charta-praevention.ch)).
- Si astengono da qualsiasi uso della violenza per imporre obiettivi educativi o pedagogici. Fanno eccezione le limitazioni della libertà (articoli 383-385 del Codice civile svizzero) e le misure mediche (articoli 377-381 CC). Per la limitazione della libertà fa stato il regolamento delle misure restrittive.
- esercitano il loro obbligo di segnalare e denunciare gli episodi di violenza e di violazioni dei limiti.

### **2.3.2) Rafforzamento e responsabilizzazione dei giovani nel quotidiano**

La prevenzione della violenza e delle violazioni dei limiti inizia con il mandato di sostegno pedagogico sociale e curativo con cui si vuole rafforzare e responsabilizzare i giovani. Le persone sicure di sé, capaci di comunicare e sensibilizzate sono meno a rischio di diventare vittime di abusi di potere. Per questo motivo, i membri del personale implementano i seguenti aspetti della prevenzione:

- lavorano per assicurare che i giovani abbiano sufficienti opportunità nella vita quotidiana per condurre una vita autodeterminata, per la co-determinazione nel gruppo e per partecipare alla vita interna e pubblica del Gerbione.
- Si impegnano a garantire che ogni giovane abbia la possibilità di esprimersi adeguatamente.
- Secondo il concetto sessuale, sostengono il sano e autodeterminato sviluppo sessuale dei giovani.
- Rendono i giovani consapevoli dei loro diritti e promuovono la loro applicazione nella vita quotidiana.

### **2.3.3) Percepire e comunicare i propri limiti**

I membri del personale hanno il diritto di essere sostenuti nell'affrontare la violenza e le violazioni dei limiti. Loro stessi si battono per questo diritto:

- segnalando i propri limiti di stress in situazioni di sovraccarico o di sovraccarico alla Direzione e/o allo sportello.



- rispettando i limiti degli altri membri del personale e incoraggiando gli altri membri a farlo, cercando supporto dalla Direzione e dallo sportello prevenzione;
- prendendo il tempo necessario come équipe per discutere e riflettere sulle situazioni difficili;
- incoraggiandosi e sostenendosi a vicenda per segnalare la violenza e le violazioni dei limiti.

## **2.4) Responsabilità e compiti dello sportello prevenzione**

### **2.4.1) Sensibilizzazione, competenze e trasmissione delle conoscenze**

Lo sportello prevenzione comunica alla Direzione informazioni, requisiti e suggerimenti per il lavoro di prevenzione necessario per affrontare la violenza e le violazioni. Mantiene la consapevolezza e la professionalità a tutti i livelli gerarchici. Lo sportello prevenzione organizza una formazione interna per i membri del personale su temi legati alla prevenzione della violenza e delle violazioni. Questi momenti formativi non solo assicurano una conoscenza, ma sono anche luogo di riflessione e di scambio tra il personale su come affrontare le violazioni dei limiti e la violenza.

Lo sportello prevenzione organizza anche momenti educativi per i giovani su temi legati alla prevenzione della violenza e delle violazioni dei limiti.

Lo sportello prevenzione è a disposizione dei membri del personale e dei giovani per una consulenza. Inoltre, può essere utilizzato dall'équipe per le discussioni sui casi di violenza e le violazioni dei limiti.

### **2.4.2) Elaborazione delle segnalazioni**

Lo sportello prevenzione riceve le segnalazioni di violenza e di violazione dei limiti e assicura che l'episodio venga trattato in modo professionale. Accompagna i membri del personale e i giovani, emana raccomandazioni sulle misure di sostegno necessarie e organizza la post cura per le persone interessate.

Lo sportello prevenzione accompagna la Direzione e il Comitato in qualità di consulente in caso di episodi rilevanti per il diritto penale.

## **3) Affrontare le escalation**

Un'escalation di solito non avviene dal nulla, ma si sviluppa. Al fine di evitare l'escalation, il personale del Gerbione riconosce le situazioni e le circostanze che scatenano individualmente lo stress per i giovani e cercano di evitarle, adattarle o superarle con l'aiuto delle risorse del giovane. Notano i primi segnali di avvertimento individuali, come la respirazione cambiata o accelerata, l'aumento del tono del corpo o della voce, un comportamento agitato. Cercano di risolvere la situazione stabilendo il contatto, rassicurando o riconoscendo l'emozione, portando sollievo con interventi educativi o pedagogici.

Tuttavia, se la situazione degenera e nessuna de-escalation pedagogica ha effetto e la persona in questione reagisce con comportamenti violenti, autolesionistici o danni materiali, si applicano le seguenti istruzioni per membri del personale:

- Mantieni la distanza, stai calmo, fai un respiro profondo.

- Se possibile, ottieni supporto dai membri dell'equipe;
- allontana le persone non coinvolte dalla situazione;
- se necessario usa misure coercitive (limitazione del movimento o misure mediche);

Le misure coercitive sono l'ultima risorsa e sono ammissibili solo se rispettano il concetto di libertà, se sono conformi al concetto di misure che limitano la libertà e il movimento (concetto di intervento – \\SERVER\Betrieb\BewohnerInnen\Modelli per elaborazione avvenimenti\Misure restrittive\ 2021 - Linee guida misure restrittive CEM)

Al Gerbione si applica la seguente scala di protezione:

1. autoprotezione
2. protezione delle persone presenti
3. protezione dell'interessato da sé stesso
4. protezione del materiale

Ci sono situazioni in cui la protezione delle persone presenti è più importante dell'autoprotezione (per esempio, se una persona attacca un'altra persona in uno spazio pubblico). Tali situazioni vengono in seguito riesaminate dall'equipe da un punto di vista dell'autoprotezione. Se qualcosa non è chiaro, vengono sempre consultati lo sportello prevenzione e la Direzione.

#### **4) Post cura**

Le violazioni dei limiti scatenano sentimenti diversi nelle persone coinvolte e lasciano tracce. È importante prendere sul serio queste tracce e trattarle durante la post cura. La post cura è prevenzione! Sostenendo le persone direttamente e indirettamente colpite dalla violenza, si riduce il rischio di stress, burnout e trauma secondario (trauma secondario: anche solo assistere a episodi di violenza o leggere di violenze possono provocare un trauma).

Il principio della post cura iniziale dopo un episodio di violenza o di violazione dei limiti è:

1. calmarsi e ridurre lo stress: offrire una pausa, un bicchiere d'acqua, prendere fiato, aria fresca, ecc.
2. offrire una conversazione: essere presente, ascoltare, prendere sul serio, offrire sostegno.
3. affrontare e normalizzare/rilasciare le reazioni di stress acuto e le emozioni: è normale reagire a un evento anormale con reazioni di stress
4. attivare l'ambiente sociale: assicurare il contatto, incoraggiare a cercare sostegno nell'ambiente sociale, incoraggiare le persone a contattare lo sportello prevenzione, se necessario, cercare il supporto dell'equipe o della Direzione.

Lo sportello del Gerbione fornisce questo tipo di assistenza dopo ogni episodio di violenza e di violazioni dei limiti. Fanno una post cura iniziale con:

- la persona che ha subito la violenza o la violazione dei limiti.

Motivo: Ogni violazione dei limiti produce ormoni dello stress e può traumatizzare o, a lungo termine, portare a un burnout.

- le persone indirettamente colpite bisognose di sostegno e membri del personale

Motivo: Guardare o assistere alla violenza può portare alla cosiddetta traumatizzazione secondaria.

- La persona che ha commesso la violenza o la violazione dei limiti, se appartiene al gruppo dei giovani e dei membri del personale

Motivo: L'escalation è seguita da una fase di "depressione " (In Anlehnung an das 5-Phasen-Modell nach G. Breakwell (1998, „Aggression bewältigen“, S. 55-60) in cui la persona è esausta e può provare senso di colpa, vergogna e/o rimorso. L'assistenza non deve essere equiparata a rimprovero, riparazione o sanzione. Quello che si intende è presenza empatica e di sostegno quando la persona si sente in colpa o si vergogna a causa delle sue azioni. Si tratta di ripristinare la stabilità emotiva.

L'équipe e la Direzione organizzano, con il supporto dello sportello prevenzione, ulteriori post cure per le persone colpite o interessate. A seconda della situazione e/o dei fatti del caso, lo sportello funge da servizio di consulenza e di post cura che può essere utilizzato internamente dai giovani e dal personale. Inoltre, lo sportello prevenzione raccomanda alla Direzione un'eventuale necessità di post cura professionale (supervisione, consulenza psicologica, ecc.).

## **5) Doveri e modalità di segnalazione**

Tutti i dipendenti del Gerbione si impegnano attraverso il loro contratto di lavoro a segnalare episodi di violenza e violazioni dei limiti. In questo capitolo viene spiegato il cosiddetto dovere di segnalazione.

### **5.1) Cosa e come viene segnalato**

I membri del personale segnalano episodi di violenza o violazioni che essi stessi hanno commesso, vissuto, osservato o sospettato.

Se diversi membri del personale sono coinvolti in un episodio, essi si consultano tra loro, e decidono chi farà la segnalazione. Se i membri del personale non sono sicuri di dover fare una segnalazione, la inoltrano in ogni caso. Vale il principio: "Nel dubbio, segnala sempre". In caso di dubbio, può anche essere consultato in primo luogo lo sportello prevenzione.

Le segnalazioni avvengono tramite il "Formulario di segnalazione" che si trova in: <\\SERVER\Incoming\Prevenzione\blanco-segnalazione> ".

È obbligatorio che la persona segnalante inserisca il proprio nome.

Le segnalazioni tramite il formulario in forma cartacea (da richiedere allo sportello) e riempiti a mano sono consentite solo:

- per i giovani;
- per il personale senza accesso al server di Gerbione;
- nei casi di violenza o violazione tra il personale (senza il coinvolgimento di giovani);
- in situazioni delicate che richiedono la massima discrezione possibile;
- in caso di incertezza sul fatto se la segnalazione debba essere fatta tramite il formulario sul server;

Per la questione se la segnalazione debba essere fatta per la persona che ha commesso la violenza o la violazione dei limiti o per quella che l'ha subita, si applicano le seguenti linee guida:

#### GI

la segnalazione viene registrata nella cartella del giovane che ha commesso la violazione verso se stesso e lo sportello la conserva anche nella propria cartella sul server. Questo vale anche per il formulario cartaceo. Nella casella "Questa segnalazione riguarda la persona" viene inserito il nome della persona che ha commesso la violazione.

La segnalazione può anche essere fatta da un membro del PE che ha assistito o è venuto a conoscenza all'episodio. In questo caso lo sportello comunicherà al giovane che è stata fatta una segnalazione.

#### GI-GI

la segnalazione viene registrata nella cartella del giovane che ha commesso la violazione e lo sportello la conserva anche nella propria cartella sul server. Questo vale anche per il formulario cartaceo. Nella casella "Questa segnalazione riguarda la persona" viene inserito il nome della persona che ha commesso la violazione.

La segnalazione può anche essere fatta da un membro del PE che ha assistito all'episodio, nel caso in cui la persona che ha commesso o che ha subito un violazione non voglia farla. In questo caso lo sportello comunicherà ai giovani coinvolti che è stata fatta una segnalazione.

Nel caso in cui un giovane, che ha subito una violazione da parte di un altro giovane, faccia la segnalazione ma non vuole che il giovane che l'ha commessa lo sappia, lo sportello conserverà una copia della segnalazione unicamente nella cartella dello sportello (server Gerbione).

#### PE-GI

Se la violazione è commessa da un membro del PE, nella casella "Questa segnalazione riguarda la persona" viene inserito il nome del giovane che ha subito la violazione. La segnalazione viene registrata nella cartella del giovane sul server e nel suo classatore. Lo sportello conserverà una copia della segnalazione sul server.

#### GI-PE

Se la violazione è commessa da un giovane verso uno o più membri del personale, nella casella "Questa segnalazione riguarda la persona" viene inserito il nome della persona che ha commesso la violazione. La segnalazione viene registrata nella cartella del giovane sul server e nel suo classatore e una copia viene conservata nella cartella sportello sul server.

Se la violazione è commessa da più giovani verso uno o più membri del personale, nella casella "Questa segnalazione riguarda la persona" vengono inseriti i nomi dei giovani che hanno commesso la violazione. La segnalazione viene registrata nella cartella dei giovani sul server e nei loro classatori e lo sportello conserverà una copia della segnalazione sul server.

#### PE-PE

Se la violazione è commessa da uno o più membri del personale verso un altro o più membri del personale, nella casella "Questa segnalazione riguarda la persona" viene inserito il nome della persona che ha commesso la violazione;

Se non è chiaro chi ha commesso la violazione nella casella "Questa segnalazione riguarda la persona" vengono inseriti i nomi delle persone coinvolte. La segnalazione viene salvata nella cartella Sportello sul server e una copia viene messa nella cartella personale del dipendente che ha commesso la violazione. L'accaduto viene trattato con la Direzione e/o il Comitato, con il supporto consultativo dello sportello.

Per ragioni di protezione dei dati, nella descrizione della situazione, le persone coinvolte sono indicate con le loro iniziali.

La segnalazione viene fatta in generale entro 24 ore in modo da attivare il sostegno il più rapidamente possibile.

**In caso di violenza sessuale o di un sospetto di violenza sessuale, viene fatta immediatamente una segnalazione verbale o telefonica alla Direzione e/o allo sportello prevenzione.**

Anche situazioni delicate possono essere segnalate verbalmente alla Direzione e/o allo sportello.

Le segnalazioni anonime non sono ammesse.

Lo sportello conserverà le segnalazioni sul server nella cartella sportello. Le segnalazioni cartacee sono conservate dallo sportello nell'apposita cassaforte.

Affinché lo sportello e la Direzione possano attivarsi e prendere provvedimenti, si metteranno in contatto con la persona che ha effettuato la segnalazione.

La segnalazione sarà trattata con cura e discrezione.

## 5.2) Classificazione delle violazioni a seconda dell'intensità

La persona che effettua la segnalazione classifica l'episodio in uno dei seguenti quattro livelli:

1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
Violazioni leggere	Violazioni leggere-medie	Violazioni gravi	Violazioni massicce

La descrizione di questi livelli, le modalità di segnalazione corrispondenti e le misure interne ed esterne sono documentate nell'allegato 2. L'allegato 2 serve come guida generale per la classificazione in uno di questi di questi quattro livelli. Tuttavia, nel valutare una violazione del limite gioca un ruolo anche la percezione soggettiva delle persone interessate.

Non c'è quindi un giusto o sbagliato! Se la Direzione o lo sportello valutano diversamente l'intensità della violazione, ne discuteranno con la persona segnalante.

## 5.3) Cosa fare se esiste già una misura nel senso della legge sulle misure restrittive della libertà dei minorenni nei cem

Nel caso di un comportamento di un giovane che viola il limite, al quale si risponde con una misura restrittiva o di sicurezza, non è necessario fare una segnalazione. L'applicazione della rispettiva misura è documentata nei verbali degli avvenimenti straordinari. La Direzione informa e condivide il registro con lo sportello e, in seno alla vigilanza, con l'Ufag. Il Comitato viene informato in occasione delle sue sedute, oppure via mail.

L'équipe usa questi verbali, condivisi generalmente durante le riunioni di équipe e durante le supervisioni sui casi, per la riflessione. Riflettono sui comportamenti che violano i limiti e sulle misure restrittive tenendo conto dei seguenti aspetti:

- Frequenza
- Cambiamenti nel tempo
- Possibili fattori scatenanti e di stress nell'ambiente
- Possibili azioni che potrebbero sostituire le misure restrittive
- Benessere di tutte le persone coinvolte
- Bisogno di sostegno

Il registro permette allo sportello e alla Direzione di avere un quadro delle violazioni dei limiti e di intervenire quando è necessario.

Poiché l'uso di misure restrittive può essere stressante per tutte le persone coinvolte, tutti i dipendenti sono liberi di fare in qualsiasi momento un'ulteriore segnalazione e comunicare il bisogno di supporto necessario.

## 5.4) Cosa fare se le violazioni continuano ad accadere

Alcuni giovani commettono violazioni dei limiti più volte al giorno o più volte alla settimana. Ad esempio, provocando, urlando, insultando o avendo comportamenti

autolesionistici. Secondo l'allegato 2, questi comportamenti rientrano nel livello 2 e sono quindi segnalabili. Anche queste violazioni ricorrenti dei limiti devono essere prese sul serio. Tuttavia, non deve essere fatta una segnalazione per ogni singolo episodio! In accordo con la Direzione e dopo averne discusso in équipe viene deciso per ogni singolo giovane quando non è più necessario fare segnalazioni. I singoli episodi vengono descritti sul registro BEOBLATT.

L'équipe rifletterà su questi episodi e comportamenti durante le riunioni di équipe e di supervisione dei casi tenendo conto dei seguenti aspetti:

- Frequenza
- Cambiamenti nel tempo
- Possibili fattori scatenanti e di stress nell'ambiente
- Possibili azioni che potrebbero sostituire le misure restrittive
- Benessere di tutte le persone coinvolte
- Bisogno di sostegno

Gli episodi ricorrenti possono naturalmente anche essere segnalati in qualsiasi momento allo sportello.

## **6) Intervento**

Ogni segnalazione viene presa sul serio e trattata con la necessaria attenzione e discrezione. Lo sportello è responsabile per la ricezione della segnalazione e il feed back alla persona segnalante.

La Direzione prende nota della segnalazione. Se necessario, lo sportello sostiene la Direzione nell'organizzare la post cura, se non è già stata fatta. A dipendenza della situazione lo sportello suggerisce dei colloqui individuali, delle riflessioni in équipe, o delle supervisioni di casi.

In caso di episodi ricorrenti di violazioni dei limiti di livello 2, lo sportello, la Direzione e l'équipe definiscono ulteriori misure di sostegno.

Per episodi di livello 3 e 4 la Direzione e il Comitato, con il supporto consultativo dello sportello, definiscono l'intervento necessario e gli ulteriori passi da intraprendere.

## **7) Comunicazione in caso di violenze e violazioni**

Sebbene a Gerbione si voglia vivere una cultura di trasparenza e di discussione sulle violenze e le violazioni dei limiti, è necessario che in alcuni casi si proceda con cautela nella comunicazione interna e esterna. A Gerbione valgono le seguenti linee guida:

### **7.1) Comunicazione interna**

Se la violazione dei limiti è commessa da un giovane, e a dipendenza della gravità dell'accaduto, questo sarà informato che è stata fatta una segnalazione, in un'ottica di trasparenza. L'équipe sarà informata tramite lo sportello.

In caso di violazioni di grado 3 o 4 sarà informato anche il Comitato.

Se la violazione dei limiti è commessa da un membro del personale, i membri dell'equipe coinvolti la/lo invitano a fare una segnalazione lei/lui stessa. Se i membri del personale coinvolti fanno una segnalazione di propria iniziativa, informano - se possibile e se ragionevole - nell'interesse della trasparenza e della riflessione, l'altra persona. **Eccezione: nel caso di episodi o sospetti di episodi di violenza sessuale, vige l'assoluta segretezza nei confronti della persona sospettata.**

L'equipe viene informata solo se l'episodio è rilevante per il lavoro pedagogico ed educativo di tutti i membri dell'equipe o per la vita di gruppo dei giovani. Il Comitato viene informato solo se l'episodio ha delle conseguenze a livello strategico-istituzionale del Gerbione. La valutazione è fatta dalla Direzione, se necessario con il supporto consultativo dello sportello. **Eccezione: nel caso di episodi o sospetti di episodi di violenza sessuale commessi da un membro del personale vige l'assoluta segretezza nei confronti dell'equipe. In questi casi vengono informati unicamente lo sportello e la Direzione.**

## **7.2) Comunicazioni ai parenti, ai rappresentanti legali, alle autorità**

La questione di quando e quali violenze o violazioni dei limiti devono essere comunicate ai parenti, ai rappresentanti legali o alle autorità deve essere chiarita per ogni singolo caso. I membri dell'equipe, la Direzione, il Comitato e lo sportello riflettono caso per caso se ha senso ed è legittimo fornire informazioni.

## **8) Contatti in caso di violenze e violazioni dei limiti**

Sportello Prevenzione Gerbione  
sportello@gerbione.ch

Silvana Bremen: [sb@gerbione.ch](mailto:sb@gerbione.ch), tel: 076 217 87 74  
Barbara Romano: [br@gerbione.ch](mailto:br@gerbione.ch), tel: 076 232 78 53

Direzione Gerbione  
Simon Maurer: [sm@gerbione.ch](mailto:sm@gerbione.ch), tel: 077 454 86 27  
Birgit Maurer: [bm@gerbione.ch](mailto:bm@gerbione.ch), tel: 076 243 77 19

Numero di telefono in caso di segnalazioni urgenti:  
076 217 87 74 oppure 076 232 78 53

### **Contatti esterni**

Servizio per l'aiuto alle vittime di reati - Servizio LAV  
0800 866 866 (orari di ufficio)

Polizia: 117

UFAG Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani  
091 814 71 51