

**POLICY SULLA RESPONSABILITÀ**

**VERSO LE PERSONE COLPITE**

**DA UNA CRISI UMANITARIA**

Data ultimo aggiornamento: gennaio 2025

## CHI È Ai.Bi.

Ai.Bi. Amici dei Bambini ETS è una realtà, costituita nel 1986 da un movimento di famiglie adottive, che si batte ogni giorno per far fronte all'emergenza abbandono. La nostra Fondazione ha una Sede Nazionale e 14 uffici regionali e punti informativi in Italia, nel mondo ha sedi nell'Europa dell'Est, America, Africa e Asia.

Le nostre principali attività sono: **Adozione Internazionale, Cooperazione Internazionale, Progetti di Sostegno a Distanza, Sostegno alla genitorialità, Case Famiglia e Affidamento temporaneo, Promozione del diritto dei bambini alla famiglia, Promozione culturale sull'emergenza abbandono.**

## LA MISSION

La nostra missione è garantire ad ogni bambino il suo diritto di essere figlio.

Gli obiettivi del nostro impegno sono:

### PREVENIRE L'ABBANDONO

I bambini che vivono in famiglie svantaggiate e in difficoltà sono spesso ad alto rischio abbandono. Per difendere il loro diritto fondamentale ad avere un'infanzia serena, Ai.Bi. sostiene le famiglie di origine con progetti di cooperazione internazionale.

### SOSPENDERE L'ABBANDONO

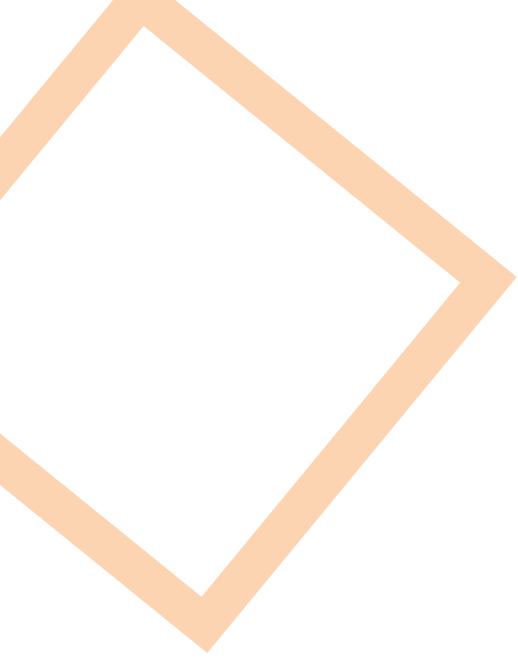
Quando si verifica l'abbandono, al minore deve essere garantito il mantenimento di un rapporto familiare grazie all'affido familiare e al rafforzamento delle competenze genitoriali.

### SUPERARE L'ABBANDONO

L'accoglienza definitiva in famiglia deve essere la soluzione per ogni bambino abbandonato. In alcuni casi è possibile, attraverso progetti di cooperazione internazionale, reintegrare i bambini nella famiglia di origine. Ma dove questa non c'è o il reinserimento non è fattibile, il minore deve essere accompagnato in una nuova famiglia attraverso l'adozione nazionale o internazionale.

### ACCOMPAGNARE L'ABBANDONO

Sono tanti gli adolescenti che, pur abbandonati da bambini, non sono mai stati accolti da una famiglia. Ai.Bi. attraverso progetti di cooperazione internazionale ne segue l'integrazione nella società.



## 1. AMBITO DELLA POLICY

L'espressione "responsabilità verso le persone colpite" (AAP) è ampiamente utilizzata nella comunità umanitaria per riferirsi agli impegni e ai meccanismi che le agenzie umanitarie hanno messo in atto per garantire che le comunità siano coinvolte in modo significativo e continuo nelle decisioni che incidono direttamente sulle loro vite.

La responsabilità si riferisce all'uso responsabile del potere (risorse, processo decisionale) da parte degli attori umanitari, combinato con una programmazione efficace e di qualità che riconosca la dignità, la capacità e la abilità di essere indipendenti di una comunità interessata. In quanto organizzazione umanitaria internazionale con una funzione di protezione al centro del suo operato, Ai.Bi. si impegna a "mettere le persone al primo posto" e ad attingere alla ricca gamma di esperienze, capacità e aspirazioni di donne, uomini, ragazze e ragazzi rifugiati, sfollati, apolidi e vulnerabili. Inoltre, si impegna a rendere conto alle persone che serve ascoltando e rispondendo ai loro bisogni, prospettive e priorità. La seguente policy si basa sul Manuale di emergenza dell'UNHCR.

## 2. PRINCIPI GUIDA IASC

La presente policy è informata e basata sui 4 impegni sulla responsabilità nei confronti delle persone colpite concordati dal Comitato permanente inter-agenzia (IASC) nel 2011 e poi rivisti nel 2017. Lo IASC è un forum inter-agenzia per il coordinamento, lo sviluppo delle policy e il decision-making che coinvolge i principali partner umanitari dell'ONU e non dell'ONU.

### Leadership

Dimostrare il proprio impegno nei confronti di AAP (Accountability to Affected People) e PSEA (Preventing Sexual Exploitation and Abuse):

- mettendo in pratica, istituzionalizzando e integrando gli approcci AAP nel ciclo di programma umanitario e i processi di pianificazione strategica a livello Paese
- stabilendo sistemi gestionali appropriati per sollecitare, ascoltare e agire di conseguenza a quelle che sono le richieste e i bisogni delle persone colpite in modo coordinato, incluso in relazione a lamentele e istanze di SEA, prima, durante e dopo l'emergenza.

### Partecipazione e partnership

Adottare e sostenere meccanismi che:

- aiutino a promuovere e supportare approcci collettivi, coordinati e che mettono le persone al centro per mettere bambine, bambini, donne e uomini (incluse le persone più ai margini e a rischio all'interno delle comunità colpite) nelle condizioni di partecipare e svolgere un ruolo attivo nelle decisioni che impatteranno sulle loro vite, il loro benessere, la loro dignità e protezione
- supportino partnership eque con attori locali per costruire sulla base delle loro relazioni di lungo periodo e della fiducia che le comunità locali ripongono in questi.

### Informazioni, feedback e azione

- Adottare meccanismi che aiutano e supportano approcci partecipativi e collettivi che informano e ascoltano le comunità, rispondono ai feedback e apportano misure correttive
- stabilire e supportare l'implementazione di meccanismi appropriati per riportare e gestire lamentele e accuse di SEA
- pianificare, progettare e gestire programmi di protezione e assistenza in risposta alla diversità e i punti di vista esposti dalle comunità colpite.

### Risultati

Misurare i risultati relativi a AAP e PSEA a livello di Fondazione e collettivo, incluso tramite standard come il Core Humanitarian Standard, il Minimum Operating Standards on PSEA e la guida sulle best practices per la creazione di meccanismi di reclamo inter-agenzie a livello di comunità (CBCM) e le relative procedure operative standard.

## 2.1 LEADERSHIP

Ai.Bi. ha lavorato per integrare l'approccio AAP in ogni azione e ogni passo compiuto dall'organizzazione. Partendo dal Consiglio Direttivo e dal suo Presidente, che ne hanno la responsabilità ultima, e arrivando agli operatori sul campo, che sono quelli più vicini alla popolazione colpita, Ai.Bi. si impegna affinché AAP diventi parte della propria cultura, il che implica che:

- i dirigenti di Ai.Bi. considerano i principi AAP come essenziali e li comunicano al personale
- il personale di Ai.Bi. ha una buona conoscenza di questo argomento e sa come applicarne i principi nel proprio lavoro
- tutte le fasi della gestione del progetto (pianificazione, attuazione e monitoraggio) tengono conto delle considerazioni sull'AAP.

## 2.2 PARTECIPAZIONE E INCLUSIONE

Fin dall'inizio della sua attività, Ai.Bi. ha adottato un approccio partecipativo dal basso, valorizzando il contributo che i beneficiari, gli attori locali e i partner possono dare al proprio lavoro, dalla fase programmatica a quella attuativa. Donne, uomini, ragazzi e ragazze di diversa estrazione sociale sono in grado di impegnarsi in modo significativo e sono incoraggiati a partecipare e a far sentire la propria voce su rischi, bisogni, vincoli e soluzioni attraverso riunioni, focus group, interviste e qualsiasi altro modo efficace e inclusivo di coinvolgimento. La consultazione è progettata e organizzata in modo da consentire il coinvolgimento di tutti i gruppi di una comunità (in particolare, i gruppi potenzialmente emarginati, come le minoranze, le persone con disabilità e le persone con diversi orientamenti sessuali e identità di genere). L'approccio inclusivo e partecipativo di Ai.Bi. garantisce che tutte le richieste e le prospettive siano ascoltate e che tutte le persone interessate godano di un accesso equo e non discriminatorio a protezione, assistenza e soluzioni. Il risultato di consentire una partecipazione inclusiva è che Ai.Bi.:

- progetta programmi e progetti efficaci e accessibili, che sono ben accolti e accettati dalla popolazione locale
- impara e si adatta sulla base delle prove sul campo.

Il mantenimento della vicinanza fisica alle persone colpite consente ad Ai.Bi. di sviluppare rapporti di fiducia con le comunità e rispondere tempestivamente ai bisogni in evoluzione.

## 2.3 COMUNICAZIONE E TRASPARENZA

Donne, uomini, ragazzi e ragazze di diversa estrazione in tutte le operazioni hanno accesso a informazioni tempestive, accurate e pertinenti sui loro diritti, e i programmi di Ai.Bi. e i suoi partner.

È importante che il personale spieghi regolarmente il mandato e l'approccio di Ai.Bi. agli stakeholder chiave e agli attori locali e gestisca le aspettative delle persone.

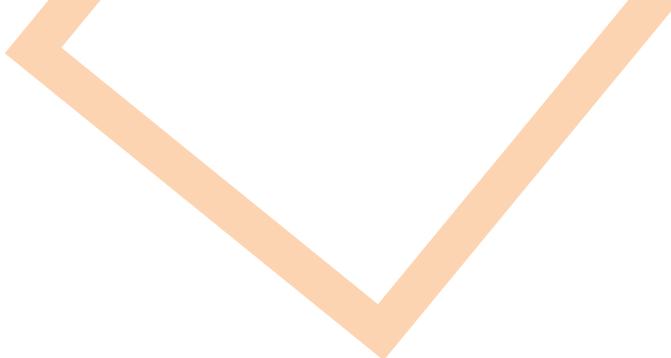
Caratteristiche chiave di una comunicazione efficace:

- chiara, di facile comprensione e frequente durante tutto il ciclo di gestione dell'operazione
- in lingue, formati e media che sono culturalmente appropriati e accessibili a tutti i gruppi di una comunità
- comunicazione bidirezionale: Ai.Bi. valorizza e facilita i feedback delle comunità, fornendo canali formali e informali per consentire alle persone di contattare l'organizzazione. Il personale di Ai.Bi. è incaricato di rispondere sempre e di rispondere correttamente ai feedback delle persone, siano essi positivi o negativi.

La combinazione di diversi canali di comunicazione è fondamentale per garantire una comunicazione efficace, poiché ogni canale ha punti di forza e di debolezza.

Questi sono alcuni dei canali formali e informali che Ai.Bi. utilizza:

- incontri con i membri della comunità, i partner locali e le autorità: parlare in pubblico può raggiungere un grande gruppo di persone ma può non essere ideale per alcune persone
- visite a domicilio: garantiscono fiducia e accesso diretto alle persone ma la scelta della persona giusta da visitare è fondamentale
- i materiali stampati (volantini, brochure, banner) possono essere facilmente accessibili e comprensibili e facilmente condivisibili ma si tratta di comunicazione a senso unico e non eco-compatibile
- disponibilità di opzioni rapide e convenienti per persone con una limitata capacità di lettura ma costose
- social media e messaggistica: rapido, può raggiungere molte persone, consente di raggiungere i giovani ma può diffondere disinformazione in modo rapido ed è fruibile esclusivamente da chi ha uno smartphone.



## 2.4 FEEDBACK E RISPOSTE

Ai.Bi. considera della massima importanza che i feedback e i reclami delle persone interessate siano ascoltati, raccolti, analizzati e affrontati. Per stabilire il sistema di feedback giusto e più efficace per una comunità specifica, è essenziale creare fiducia e familiarizzare con le persone interessate.

Non esiste una soluzione unica, invece è importante:

- formare il personale per creare senso di appartenenza
- informare e consultare la popolazione interessata per assicurarsi che il sistema sia compreso
- utilizzare una varietà di canali di comunicazione accessibili a tutte le persone interessate e appropriati per feedback sia sensibili che non sensibili
- allocare risorse umane e finanziarie per garantire che il feedback delle persone interessate sia sistematicamente raccolto, riconosciuto, valutato, indirizzato e ricevuto in modo tempestivo, confidenziale ed efficace
- collaborare con i partner per stabilire un sistema di segnalazione e risposta ben funzionante.

Una volta che Ai.Bi. ha stabilito un meccanismo di feedback in uno specifico territorio di operatività, il personale di Ai.Bi. deve seguire le fasi di seguito elencate:

- conservare registrazioni scritte dei feedback e dei reclami ricevuti
- decidere quali casi possono essere trattati immediatamente dal personale di Ai.Bi. e quali devono essere riferiti a servizi specifici (SEA, frode, corruzione, ecc.)
- analizzare i dati ed evidenziare le tendenze per identificare le problematiche principali e più ricorrenti
- sulla base delle tendenze e delle problematiche individuate, progettare gli interventi per affrontarle.

Poiché Ai.Bi. prende molto sul serio la protezione dei dati (in particolare i dati sui minori), la raccolta, l'analisi e la diffusione delle informazioni personali è condotta garantendo la sicurezza e la privacy di ogni persona che fornisce feedback.

## 2.5 APPRENDIMENTO E ADATTAMENTO ORGANIZZATIVO

I punti di vista delle persone interessate devono influenzare e informare le decisioni e le azioni relative a interventi futuri, pianificazione, definizione delle priorità, aggiustamenti di rotta e valutazioni.

Ai.Bi. ritiene che l'apprendimento dalle esperienze passate sia l'unico modo per migliorare la propria efficacia. Pertanto raccogliere quante più informazioni e dati possibili e renderli accessibili al personale è il primo passo verso l'adattamento e il miglioramento. La conservazione di registri e archivi di tutti i dati e le informazioni raccolte in passato garantisce continuità al lavoro dell'organizzazione e consente al nuovo personale di essere aggiornato sugli interventi passati.

Il monitoraggio del corso di progetti e programmi e la raccolta di dati qualitativi e quantitativi è un altro strumento chiave per rendere conto ai beneficiari e alle parti interessate locali, nonché per apprendere preziose lezioni per gli interventi presenti e futuri.

Ai.Bi. ha un approccio flessibile in termini di attuazione e adattamento dei progetti: la vicinanza con le persone colpite, la comunicazione e il monitoraggio efficaci consentono all'organizzazione di riprogettare tempestivamente qualsiasi progetto in risposta alle mutevoli esigenze, ai feedback e/o ai reclami delle comunità target.

## 3. BUONE PRATICHE NELLA COMUNICAZIONE CON LE COMUNITÀ

La comunicazione con le comunità è parte fondamentale di una risposta umanitaria, per Ai.Bi. e i suoi partner, ed è fondamentale garantire che l'organizzazione resti responsabile nei confronti delle persone interessate. Di conseguenza, il coinvolgimento delle comunità attraverso una comunicazione efficace, inclusiva e coerente è la chiave dell'approccio AAP. È importante che il personale sul campo comprenda le esigenze di informazione, i canali preferiti e le fonti ritenute attendibili dai diversi gruppi e individui. È altrettanto importante garantire che le voci delle comunità informino il processo decisionale sulla pianificazione e l'attuazione degli interventi.

Di seguito alcune buone pratiche derivanti dall'esperienza di Ai.Bi. nei progetti di aiuto umanitario

**1** Rendere le informazioni facili da leggere:

- usare parole che le comunità usano sempre
- usare verbi attivi, frasi brevi e punti
- cercare di non usare altri segni di punteggiatura
- utilizzare i punti elenco per esempi e istruzioni
- spesso aiuta le persone avere una casella in cui scrivere piuttosto che righe su cui scrivere
- le parole in bianco su uno sfondo colorato possono essere più difficili da leggere
- usare il grassetto per evidenziare le parole importanti.

**2** Prima di scegliere una particolare forma di comunicazione, concentrarsi sullo scopo della comunicazione, sulla popolazione target e sui contenuti. Comprendere il contesto eseguendo una valutazione delle esigenze di informazione e comunicazione. Gli operatori umanitari dovrebbero consultare le comunità per determinare quali canali di comunicazione utilizzano attualmente, di quali fonti si fidano e come vorrebbero parlare con le organizzazioni umanitarie. Le valutazioni dovrebbero descrivere il panorama dei media e della comunicazione locale; come la comunità condivide le informazioni; la struttura della leadership; i livelli di alfabetizzazione; quali lingue si parlano; il profilo di età, genere e diversità (AGD) della comunità; altre pratiche culturali rilevanti. Le abitudini informative del pubblico target e il livello di accesso dei diversi gruppi AGD sono fattori chiave nel determinare quali canali adottare e come condividere le informazioni.

**3** Assicurarsi di fornire informazioni concrete, obiettive e attuabili che consentano alle persone di prendere decisioni informate. Collaborare con i membri del team e i partner di tutti i settori per definire quali informazioni devono essere condivise e, idealmente, quali risposte/informazioni ci si aspetta in cambio.

**4** Assicurarsi di colmare le lacune informative evidenziate dalla valutazione dei bisogni di informazione e comunicazione.



**5** Adottare una varietà di canali di comunicazione per promuovere l'inclusività e l'accessibilità. Più canali si stabiliscono, meno è probabile non raggiungere una comunità perché un canale ha fallito. Bisogna essere flessibili e pronti ad adottare nuove opportunità di comunicazione se la situazione evolve; i canali esistenti possono essere interrotti; le esigenze di informazione cambieranno nel tempo; i diversi gruppi possono essere influenzati in vari modi da lacune informative.

**6** Considerare come le diverse tecnologie influiscono sugli ecosistemi dell'informazione e come gli strumenti hi-tech si integrano con gli strumenti più tradizionali. Ad esempio, le informazioni da Facebook possono essere trasferite tramite passaparola. Gli attori non tradizionali, come i media e le agenzie di sviluppo dei media, le organizzazioni di telecomunicazioni e gli sviluppatori di software, possono fornire esperienza e supporto su tali questioni.

**7** Non dare per scontato che la comunicazione sia "unidirezionale". Le comunità vogliono l'opportunità di fare domande e rispondere alle informazioni che ricevono. Ad esempio, un errore comune è trasmettere SMS "in blocco" senza pianificare la ricezione di messaggi dalla comunità in cambio; di conseguenza, un gran numero di richieste e potenziali problemi di protezione possono rimanere senza risposta. È importante creare un forum o una piattaforma di discussione per generare nuove idee e consentire alle persone di mettere in discussione e contestualizzare le informazioni condivise. Questi possono essere high-tech, low-tech o no-tech. Gli esempi includono i gruppi Facebook guidati dai rifugiati, i programmi radiofonici di chiamata o le riunioni del "municipio".

**8** Gestire le aspettative, contrastare la disinformazione e gestire le dicerie. In tutte le comunità, le aspettative e le dicerie sono normali, tuttavia non possono essere ignorate. Le dicerie hanno valore solo quando sono l'unica fonte di informazioni. I soccorritori possono aiutare a svalutarle ascoltando le preoccupazioni di una comunità, monitorando la "disinformazione" e fornendo in modo proattivo informazioni fattuali e verificabili attraverso canali affidabili.

**9** Non duplicare gli sforzi. Per rendere sostenibili le iniziative di comunicazione, sfruttare le capacità del personale e lavorare con servizi già attivi. Scoprire quali attività sono già in corso e costruire su queste.

**10** Identificare con quali membri della comunità, partner e personale si può lavorare. Ad esempio, se le persone frequentano regolarmente scuole, centri medici o punti di distribuzione, si possono integrare le attività di comunicazione in questi servizi, lavorando con insegnanti, genitori, personale medico, volontari di distribuzione, ecc.

**11** Considerare la sostenibilità delle attività e trovare strategie di risposta efficaci. Ad esempio, se vengono introdotte caselle di feedback, assicurarsi che siano accessibili (posizione, lingua, accesso ai materiali di scrittura) e che suggerimenti e reclami siano regolarmente esaminati e seguiti.

### 3.1 COMUNICARE CON I BAMBINI

La missione di Ai.Bi. è aiutare i bambini di tutto il mondo, in particolare quelli al di fuori della loro famiglia. La comunicazione con i bambini richiede cure e considerazioni aggiuntive.

#### **In particolare, quando ci si approccia a un bambino:**

- 1 Iniziare connettendoti con ciò che stanno facendo
- 2 Dire loro il tuo nome e chi sei
- 3 Creare un ambiente che non distragga
- 4 Chiedere loro nome/i e età
- 5 Guardare, aspettare e ascoltare
- 6 Giocare per creare fiducia: divertirsi
- 7 La riservatezza è importante
- 8 Evitare il gergo
- 9 Mantenere sempre un atteggiamento non giudicante

## **4. APPROVAZIONE, ATTUAZIONE E REVISIONE DELLE POLICY**

La presente policy è approvata dal Consiglio di Amministrazione e dal suo Presidente e resta in vigore fino ad eventuali modifiche o sostituzioni approvate dal CdA. Il CdA è in ultima analisi responsabile dell'attuazione delle policy e garantisce che queste siano adeguatamente conosciute e comprese dal personale coinvolto.

Il personale coinvolto nel coordinamento e nella realizzazione dei progetti, in Italia e all'estero, è adeguatamente informato e formato sui principi, le linee guida e le procedure descritte nel presente documento.

Inoltre, questo documento, come tutte le altre policy e procedure di Ai.Bi., è accessibile on cloud e online a dipendenti, collaboratori, fornitori e donatori.



**Ai.Bi. Amici dei Bambini ETS**

Via Marignano 18 20098 Mezzano di San Giuliano Milanese (MI)  
Tel. 02 988221 - Fax 02 98822381 - C.F. 92504680155 - P. IVA 05600730963

**[www.aibi.it](http://www.aibi.it) - [aibi@aibi.it](mailto:aibi@aibi.it)**