

POLICY SULLA RESPONSABILITÀ

VERSO LE PERSONE COLPITE

DA UNA CRISI UMANITARIA

Data ultimo aggiornamento: 17/04/2024

CHI È Ai.Bi.

Ai.Bi. Associazione 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 Associazione 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 ASSOCIATIVA

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 Associazione 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 Direttivo e dal suo Presidente e resta in vigore fino ad eventuali modifiche o sostituzioni approvate dal CD. Il CD 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. Associazione 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 - aibi@aibi.it