



**Task Force incaricata nella Gestione dei Casi di Protezione dei Minori in Libano**  
**Linee guida per la Gestione dei Casi di Protezione dei Minori per il Follow-up<sup>1</sup> telefonico nel contesto di Covid-19**  
**Marzo 2020**

DropBox sulla Protezione dei Minori dal contagio da COVID -19 [LINK](#)

A seguito della pandemia di COVID-19, i controlli di follow-up in loco potrebbero non sempre essere possibili per tutti gli Operatori dei servizi di Protezione dei Minori che gestiscono i casi con i bambini e le loro famiglie.

La presente nota orientativa fornisce le linee guida che si propongono quale strumento per supportare il lavoro di assistenza al minore nel quadro di una gestione del caso condotta a distanza, che tenga conto dei principi<sup>2</sup> fondamentali di protezione dei minori: sopravvivenza e sviluppo, non-discriminazione e inclusione, partecipazione dei minori, interessi prioritari del bambino. Il documento è incentrato su:

- Modo con cui gli operatori della gestione del caso dovrebbero **fornire supporto a distanza ai bambini, assicurando continuità alla presa in carico di quei bambini che risultano essere esposti a medio rischio o alto rischio di contagio;**
- **Quali specifiche considerazioni devono fare gli operatori della gestione dei casi quando effettuano colloqui/valutazioni di nuovi casi ricevuti, oppure riferiti, che necessitano un ricorso alla** gestione del caso a distanza, principalmente tramite il telefono.

Il presente documento fornisce le linee guida che si propongono quale strumento per supportare gli operatori nei processi di gestione dei casi di Protezione dei Minori durante l'emergenza epidemiologica di COVID-19 in Libano. La gestione dei casi di Protezione dei Minori solitamente è un processo a lungo termine che può richiedere diversi mesi, a seconda delle specifiche esigenze del bambino, dei meccanismi di difesa e del sistema di assistenza. Nelle emergenze, gli operatori della gestione dei casi di Protezione dei Minori possono dover affrontare diverse difficoltà per fornire l'intervento di supporto emotivo in loco ai bambini e alle loro famiglie che accedono ai servizi in modo tempestivo. In tali circostanze, nuovi episodi di abuso, abbandono, violenza e sfruttamento dei minori possono essere ulteriormente aggravate dall'assenza di sostegno in loco, come pure di altri servizi indispensabili al bambino.

Nel caso del Libano, l'attuale crisi economica, oltre all'emergenza sanitaria per la pandemia di COVID-19 in corso, i bambini che sono stati abbandonati, che subiscono abusi e violenze, vittime della tratta e dello sfruttamento, verranno sottoposti a ulteriore rischio da parte degli autori degli abusi all'interno della propria abitazione, come i membri della famiglia o della comunità. Le **misure rivolte alla gestione dei casi di protezione dei minori a distanza dovrebbero essere prese in considerazione esclusivamente come modalità di intervento in circostanze eccezionali**, ovvero nei casi in cui l'assistenza in loco non sia possibile o consigliabile per motivi legati a questioni di protezione e sicurezza, che impediscono il raggiungimento fisico del minore come, per l'appunto, nell'attuale emergenza epidemiologica di COVID-19. Data l'emergenza in atto in Libano, la gestione dei casi a distanza, incluso l'intervento di supporto emotivo e gli orientamenti ai servizi (tramite telefono), potrebbero rappresentare la modalità più praticabile per fornire servizi ai bambini esposti ad abusi, nonostante molteplici difficoltà, limitazioni e rischi.

<sup>1</sup> Si rende noto che tale documento è stato elaborato dai membri della Task Force di diverse organizzazioni incaricate della gestione dei casi di protezione dei minori in Libano, tra cui Save the children, Himaya, IRC, UNICEF e UNHCR.

<sup>2</sup> <https://spherestandards.org/resources/minimum-standards-for-child-protection-in-humanitarian-action-cpms/>

In quanto Operatore di gestione del Caso di Protezione dei Minori nell'emergenza epidemiologica di COVID-19 in corso, è importante poter continuare a fornire i servizi ai bambini che risultano essere esposti a medio e alto rischio di contagio, i cui casi sono già stati presi in carico, così come ai nuovi casi. La gestione dei casi a distanza viene raccomandata come modalità di attuazione eccezionale a causa della pandemia di COVID-19. Le presenti linee guida si propongono quale strumento per supportare gli Operatori di gestione dei Casi di Protezione dei Minori in un contesto operativo complesso. Se il bambino si trova in pericolo immediato, i controlli di follow-up in loco insieme alle autorità nazionali competenti sono cruciali (vedere sotto per maggiori dettagli). Nel caso in cui il bambino sia esposto a un alto rischio di contagio e non sia possibile il contatto telefonico, sarà importante per l'Operatore del Caso di Protezione dei Minori (la sua organizzazione) valutare modalità eccezionali per raggiungere e fare visita al bambino e, in rare occasioni, monitorare la sicurezza del bambino e assicurarsi che non vi siano pericoli imminenti da COVID-19. Nota: le misure di limitazione degli spostamenti individuali attuate dal Governo del Libano rimangono considerazioni primarie per tutte le agenzie. Tuttavia, qualora il bambino si trovi in pericolo immediato, l'Operatore del Caso di Protezione dei Minori dovrà coordinarsi con le autorità competenti (vedere sotto).

Sia nei casi di medio, sia di alto rischio di contagio, è di cruciale importanza per l'operatore recarsi in visita al domicilio del bambino una volta finita l'emergenza da COVID-19.

### Principali standard da prendere in considerazione/seguire:

**Indicazioni specifiche su protezione e sicurezza del bambino durante la gestione del caso a distanza:** In casi in cui l'operatore abbia dubbi specifici in merito alla sicurezza del bambino all'interno del nucleo familiare, prendere in considerazione quanto segue.

#### Prima fase: Contattare la famiglia

Dal momento che i bambini, specialmente nelle fasce di età più giovane, solitamente non hanno accesso al telefono, l'operatore del caso dovrà contattare un caregiver adulto di fiducia.

- L'operatore del caso deve contattare il genitore/caregiver o la persona dell'organizzazione con cui l'operatore ha lavorato nella fase del processo di gestione del caso. Dovrebbe essere possibilmente una persona di fiducia, che sia già stata impegnata nel processo prima dell'emergenza da COVID-19.
- L'operatore del caso deve spiegare chiaramente che, data la situazione contingente, è impossibilitato a raggiungere il domicilio, perciò la sua telefonata ha la finalità di proporre un'altra modalità alla famiglia.
- Seguire le fasi<sup>3</sup> di gestione del caso e assicurarsi che il caregiver o la persona di fiducia comprenda perfettamente ogni fase.<sup>4</sup>
- Gli operatori del caso di protezione dei minori devono far subito presente che la chiamata avrà una durata di 30-45 minuti, variabile, tenendo conto della sicurezza del bambino/della famiglia e dei loro bisogni.
- L'operatore del caso deve informare il caregiver/adulto di fiducia che, date le circostanze attuali, la modalità primaria di comunicazione per dare seguito alla pianificazione del caso del bambino avverrà tramite telefono.
- L'operatore del caso deve spiegare al caregiver/adulto di fiducia che il regolare coinvolgimento dell'adulto nella pianificazione del caso è importante, come è importante per il bambino avere uno spazio riservato dove parlare con l'operatore in privato. L'operatore del caso può spiegare che ciò è necessario per favorire la resilienza del bambino.

---

<sup>3</sup> Consultare *Inter Agency CP CM Guidance* [http://www.cpcnetwork.org/wp-content/uploads/2014/08/CM\\_guidelines\\_ENG\\_.pdf](http://www.cpcnetwork.org/wp-content/uploads/2014/08/CM_guidelines_ENG_.pdf)

<sup>4</sup> Procedure Standard Operative per *Protection of Juveniles* in Libano <http://www.socialserviceworkforce.org/system/files/resource/files/SOP%20for%20Juvenile%20Protection%20in%20Lebanon.pdf>

## Seconda fase: Verificare che ci siano tutte le condizioni di protezione e sicurezza per assicurare il bambino che non ci sono altri rischi; chiedere il consenso o dissenso del bambino nel procedere con la telefonata

- Se l'operatore avverte che il bambino non si trova a suo agio, deve interrompere la conversazione e chiedere al bambino di contattarlo quando si sentirà pronto, con una chiamata persa, un messaggio, con qualunque altra cosa che lo faccia sentire a suo agio.
  - Una volta che l'operatore è sicuro nel procedere, dovrà rivolgere le seguenti domande per avere certezza delle condizioni di protezione e sicurezza:
    - Ti senti a tuo agio per parlare ora? Sei d'accordo nel continuare la conversazione ora per telefono? O preferisci che ti richiami in un altro momento? Preferisci avvisarmi con una chiamata persa o mandarmi un messaggio quando sei pronto?
    - È il numero giusto da chiamare? O preferisci che ti chiami su altri numeri?
    - Stai rispondendo da una stanza in cui poter parlare in privato e senza che ci ascolti nessuno? Se ciò non è possibile, non ti preoccupare, risolveremo la cosa in questo modo: ti farò delle domande a cui risponderai solo SÌ o NO, se per te è più facile. Che ne pensi?
  - **Decidere con il bambino** cosa fare nei seguenti scenari:

Prima di continuare, parliamo di alcune misure da adottare in caso di interruzione della telefonata o se ti senti disagio nel continuare a parlare.

    - Qualcuno coinvolto nell'abuso, o qualcuno di cui il bambino non si fida all'interno del nucleo familiare, afferra il telefono.
    - Il bambino non si sente a suo agio/sicuro, perché qualcuno può ascoltare la sua telefonata e ha bisogno di interrompere il collegamento.
  - **Concordare con il bambino una parola o un codice sicuro da poter usare se non si sente più a suo agio e non intende più parlare.**
  - **Inoltre, stabilire con il bambino di poter cambiare argomento se non si sente a suo agio o non intende più ascoltare.** L'operatore del caso può suggerire di cambiare argomento, ad es. parlare del tempo, delle linee guida sul COVID 19, o di una attività che sta facendo in casa, ecc.
  - **Chiedere il consenso più volte:**
    - Ti senti sufficientemente a tuo agio nel comunicare con me? Stai tranquillo, va bene dirmi di no, non ti preoccupare. Posso richiamarti in un altro momento, quando è meglio per te. Sono qui per aiutarti.
    - Ti senti pronto per parlare ora?
  - **Una volta che è stata confermata la sicurezza, il servizio di gestione del caso può essere presentato. È importante sottolineare la riservatezza, la partecipazione del minore, il fatto che i suoi interessi, il suo bene e la sua salute vengono sempre prima di quelli degli altri.**
- \*RICORDARE:** Se il bambino non dovesse sentirsi a suo agio nel parlare, l'operatore dovrà interrompere la seduta telefonica e proporre di riprovare in un altro momento; l'operatore può anche suggerire di essere avvertito con una chiamata persa, un messaggio, con qualunque altra cosa che lo faccia sentire a suo agio. Nell'emergenza da COVID-19 in corso, ciò può essere complicato per un bambino che vive in un ambiente sovraffollato, come un insediamento informale in tende (*informal tented settlement*), in cui deve fare i conti con misure che restringono i movimenti. In questi casi, è importante che gli operatori della gestione dei casi di Protezione dei Minori si basino sulle reali condizioni di vita del bambino, conosciute dalle precedenti visite a domicilio, in modo da considerare se sia fattibile o meno per il bambino scegliere un orario e trovare un luogo sicuro dove possa possibilmente parlare più liberamente. **Non nuocere** è fondamentale.

## Terza fase: Follow-up con famiglia e bambino

- Sulla base dei principali interessi del bambino, concordare le modalità di cura più appropriate nel caso in cui bambino o adulto abbiano contratto il COVID-19.
- L'operatore del caso deve facilitare il follow-up per il bambino, chiarendo alla persona di fiducia del nucleo familiare che si raccomanda che il bambino abbia possibilmente uno spazio dove possa parlare in privato con l'operatore. Gli operatori del caso devono far presente che dobbiamo tutti attenerci

alle misure restrittive del movimento imposte dal Governo del Libano, consigliando pertanto al bambino di cercare di rimanere il più possibile nei pressi della propria abitazione nel caso si preveda un seduta telefonica privata tra bambino e operatore, al fine di continuare a seguire le misure del Governo.

\* **Notare che** è responsabilità degli operatori del caso considerare qualsiasi potenziale problema, che possa insorgere in riferimento al prevedere per il bambino un orario e uno spazio in cui parlare in privato con l'operatore, senza interferenze di adulti o altri membri del nucleo familiare.

\* **Notare che** i bambini in ambienti affollati, come le tendopoli, potrebbero non avere la possibilità di parlare in privato. In questo caso, l'operatore dovrà porre domande a risposta chiusa se il bambino non si dovesse sentire a suo agio nel condividere certe informazioni per telefono. Inoltre, l'operatore dovrà informare il bambino che, se c'è un'area esterna al di fuori della tenda da cui poter parlare (senza interferenze), potrà richiamarlo quando sarà in grado di parlare.

- Per i bambini separati e non accompagnati, considerare diversi interventi di assistenza. Assicurarsi che la famiglia tratti il bambino come gli altri bambini che fanno parte del nucleo familiare.
- Fornire al bambino, così come al caregiver (quando appropriato), informazioni aggiornate sui servizi attualmente disponibili e raggiungibili nella loro zona, i quali possano provvedere efficacemente al suo/ai loro bisogni familiari durante l'emergenza.
- Effettuare le consultazioni necessarie, se pertinenti, gestire le aspettative relative alle prestazioni dei servizi per via della situazione contingente, precisando che i ritardi sono molto probabili.
- Nella seduta telefonica con bambino e caregiver l'operatore deve dare la priorità di risposta alle loro esigenze immediate; a tal fine, stabilire opportunamente gli orientamenti ai servizi prioritari.
- Informare bambino e caregiver del servizio di Salute Mentale e Supporto Psicosociale (*Mental Health Psycho Social Support - MHPSS*) e di 5 linee dirette (EMBRACE6: 1564); se bambino e caregiver sentissero il bisogno di sostegno emotivo, va spiegato loro che si tratta di un aiuto del tutto normale.
- Informare il caregiver dell'*Application STEP BY STEP7* del servizio di Salute Mentale e Supporto Psicosociale, un programma di auto-aiuto accessibile a tutte le nazionalità (libanese, palestinese e siriana), che fornisce supporto psicosociale basato su app (informazioni di contatto nella nota a piè di pagina e nella tabella seguente). Mantenere un approccio incentrato sul bambino, assicurandosi che l'interesse superiore del bambino sia preminente nella pianificazione del caso. Assicurarsi che il bambino svolga un ruolo molto chiaro nell'essere coinvolto nel processo decisionale, durante l'intero processo di gestione del caso, così da chiarire perché e come sono state prese le decisioni in quanto parte della pianificazione del caso.

## Considerazioni Specifiche

### Considerazioni Specifiche nei casi in cui bambino o caregiver piangano al telefono:

L'operatore del caso di Protezione dei Minori dovrebbe concentrarsi sui cosiddetti **healing statements** e dare legittimità ai sentimenti di bambini o adulti. Ciò significa ripetere frasi come "Deve essere difficile per te", "Sono sicuro non è stato/non è facile dover affrontare tutto questo".

---

<sup>5</sup> <https://www.moph.gov.lb/en/Pages/6/553/the-national-mental-health-program>

<sup>6</sup> <https://embracelebanon.org/>

<sup>7</sup> **Step-by-step Application: The MHPSS STEP-BY-STEP APPLICATION** è un intervento guidato in modo minimale di auto-aiuto, basato sul racconto, lanciato dal Programma di Salute Mentale Nazionale del Ministero della Salute in Libano e dall'Organizzazione Mondiale della Sanità. L'intervento è stato adattato ai contesti locali attraverso un approccio partecipativo che coinvolge i principali gruppi che vivono in Libano: libanesi, siriani e palestinesi.

Sotto i link scaricabili dell'applicazione/del sito web

Website: [khoutouwat.com](http://khoutouwat.com)

Apple store: <https://apple.co/38zurWl>

Playstore: <https://bit.ly/2LNK4Qk>

## Considerazioni specifiche nel caso in cui bambino o caregiver confessino all'operatore che manifestano sintomi del COVID19:

Assicurarsi di chiedere a bambino e caregiver/adulto di fiducia se avvertono sintomi del COVID19 (febbre alta, tosse, problemi respiratori, dolore alla gola, spossatezza, diarrea, nausea, naso che cola), o se si stanno prendendo cura di chi mostra questi sintomi, oppure se sono stati in contatto con persone che hanno viaggiato all'estero; chiamare il numero verde COVID-19 del Ministero della Salute **76-592699 / 140 (Croce Rossa Libanese) / 01380000 (Ospedale Rafik El Harriri)**.

## Considerazioni specifiche per i bambini in grave pericolo:

- Per i bambini in grave pericolo, soprattutto se le visite a domicilio non sono più possibili, assicurarsi che venga compiuto e effettuato un orientamento urgente ai servizi. Ciò significa lavorare in stretto coordinamento con il Procuratore Generale, possibilmente tramite *Union<sup>8</sup> for the Protection of Juveniles* (UPEL) in Libano e, nel caso del Libano del nord, coordinarsi con *Himaya<sup>9</sup>* in linea con *National SoPs<sup>10</sup>*. Si ricorda che il Procuratore Generale è raggiungibile anche telefonicamente per le emergenze.
- Se il genitore/caregiver espone il bambino a grave pericolo, l'operatore dovrà considerare di verificare con il bambino se ci sia un membro adulto nel nucleo familiare o nelle immediate vicinanze di cui il minore si fida.
- In casi urgenti, in cui il bambino si trovi in grave pericolo e l'operatore del caso debba recarsi in visita a domicilio, l'operatore dovrà usare tutte le precauzioni necessarie, come specificato nelle "*Linee guida per gli operatori della gestione dei casi di Protezione dei Minori, per condividere con Bambini e Caregiver le Misure di Sicurezza Preventive da contagio di COVID-19, quando viene svolto il Lavoro di Gestione del Caso*", elaborato dalla Task Force Nazionale della Gestione dei Casi in Libano".

## Considerazioni specifiche per i nuovi casi:

- Gli operatori della gestione dei casi di Protezione dei Minori ricevono una chiamata da un bambino o da terzi riportando atti di abuso, violenza, sfruttamento o abbandono; l'attore di protezione dei minori ha la responsabilità di rispondere.
- Gli operatori della gestione dei casi di Protezione dei Minori devono rassicurare chi chiama, sia il bambino o terzi, che il suo caso verrà preso in carica da un'altra organizzazione (fornire quanti più dettagli sull'organizzazione e il contatto della persona così da poter rassicurare il bambino). \*Fornire solamente informazioni certe e specificare che se l'organizzazione in questione non dovesse rispondere per qualunque ragione/l'operatore resta la persona di riferimento.
- Se un terzo chiama, l'operatore del caso deve verificare con l'utente in quale misura il bambino venga messo a a rischio se l'attore di Protezione dei Minori tentasse di raggiungere telefonicamente il bambino, sia chiamando la famiglia o la persona pertinente all'interno del nucleo familiare/della comunità.
- Un piano di sicurezza va stabilito con il bambino e/o la famiglia, fino a che siano contattati dall'altra organizzazione di gestione dei casi di Protezione dei Minori.

## Responsabilità degli operatori della gestione dei casi di Protezione dei Minori:

- Assicurarsi che le linee dirette siano disponibili 24 ore su 24, e garantirne la ricarica di credito.
- Assicurarsi che bambino e famiglia siano in possesso rispettivamente dei vostri numeri di telefono, incluso un numero diretto 24 su 24, e idealmente di un contatto diretto dell'operatore del caso.

<sup>8</sup> <http://www.upel.org/>

<sup>9</sup> <https://www.himaya.org/>

<sup>10</sup> <http://www.socialserviceworkforce.org/system/files/resource/files/SOP%20for%20Juvenile%20Protection%20in%20Lebanon.pdf>

- Se l'operatore del caso lavora da casa, dovrà condurre il counseling da una stanza dedicata, nel rispetto della privacy del bambino.
- L'operatore dovrà farsi trovare pronto alle emergenze, dovrà aver aggiornato le informazioni sui medici forensi che lavorano nella zona, sulle ubicazioni e informazioni di contatto dei prestatori di servizi per gli esami forensi, la gestione clinica dello stupro, fornire il contatto della Croce Rossa ai casi che si trovano in situazioni pericolose per la vita o hanno sintomi di Covid-19 o sono in isolamento domiciliare e non sono in grado di accedere ai servizi.
- Se c'è un'emergenza relativa a un caso di alto rischio e un **bambino è in grave pericolo, l'operatore del caso di Protezione dei Minori dovrebbe contattare il supervisore della gestione dei casi di Protezione dei Minori.**
- Informare l'UPEL (a sud, Bekaa e Mount Lebanon/Beirut) e Himaya (a nord), nei casi in cui il minore dovesse richiedere l'intervento di presa in carico da parte del Giudice minorile o del Procuratore Generale. Si fa presente che gli operatori della gestione dei casi mantengono la responsabilità di monitorare e garantire che il bambino riceva la necessaria assistenza.
- Gli operatori della gestione dei casi di Protezione dei Minori sono responsabili di controllare regolarmente la mappatura dei servizi online per identificare i servizi aggiornati disponibili per il bambino e la famiglia. Se l'operatore del caso di Protezione dei Minori non riesce a identificare un servizio, la persona di riferimento nel campo, coordinatore CPWG o persona di riferimento UNHCR CP/GBV, può provvedere ulteriore assistenza per identificare il servizio pertinente.

## Percorso del Follow-up:

L'operatore del caso è in grado di chiamare la famiglia del bambino e il bambino?

Sì

L'Operatore del caso parlerà con il bambino, al quale chiederà:  
Puoi andare in un'altra stanza/parlare da solo al telefono? Ti senti al sicuro nel farlo?

Sì

**Procedere seguendo le linee guida della chiamata sotto.**

Verificare durante la chiamata:  
Il bambino è sano?

No

Il bambino è sano?

Sì

L'operatore del caso dovrebbe prendere un altro appuntamento per parlare con il bambino se può parlare da solo/ si sente sicuro di poter parlare al telefono.

No

Il bambino è in grado di fornire il numero di un adulto sano di cui si fida (sia esso un parente, un vicino, o qualcuno della comunità di cui si possa fidare)?

Sì

Chiamarlo e fissare un appuntamento per una seduta di follow-up e per adottare le misure necessarie secondo i protocolli di gestione del caso. (ad es. l'operatore del caso potrebbe discutere/rivedere le misure di gestione per la sicurezza con il nuovo "adulto sano").

Rassicurare l'adulto sano che gli operatori sono raggiungibili in ogni momento per le questioni urgenti riguardanti il bambino.

Chiamare per un caso urgente, conferendo con l'ufficio identificato, accessibile al bambino, per le strategie migliori e più veloci di intervento.

No

**Consultare il Procuratore Generale / UPEL / Himaya**

Sì

Pianificare un piano con il bambino e fare delle prove su come risponderebbe il bambino se non si sentisse a suo agio. Cosa farebbe? Cosa direbbe? È importante che i bambini facciano pratica nel dire "No!" se un adulto fa qualcosa che lo fa sentire a disagio.

No

L'autore degli abusi è in casa?

No

Confortare il bambino, e suggerire di continuare a stare in casa evitando qualsiasi contatto con l'autore degli abusi, mentre viene portata avanti la gestione del caso.

Sì

No

Il bambino è in grave pericolo?

No

Chiamare per un caso urgente, conferendo con l'ufficio identificato, accessibile al bambino, per le strategie migliori e più veloci di intervento.

Sì



### Linee guida per le chiamate: Chiamare un nuovo caso per la prima volta

**SPIEGARE** a bambino e caregiver chi è a chiamarli, per quale organizzazione lavora e come è può fornire l'assistenza necessaria.

**COMPRENDERE** il motivo che ha spinto il bambino a chiamare l'operatore, o la ragione per la quale il bambino potrebbe essere stato indirizzato all'operatore, la situazione in cui si trova il bambino in questo momento, e cosa egli si aspetta dall'operatore.

**SPIEGARE** al bambino che, a causa della situazione in corso, l'operatore non è in grado di effettuare visite a domicilio come farebbe regolarmente, ma è disponibile per il sostegno a distanza attraverso delle sedute telefoniche. Assicurarsi che il bambino si trovi d'accordo con questa modalità.

**CHIEDERE** a bambino e caregiver se ricevono assistenza da un'altra organizzazione. Valutare se ci sono sovrapposizioni: in caso negativo, continuare a fornire il sostegno a distanza; in caso affermativo, chiedere a bambino/caregiver di stabilire con quale dei due operatori del caso di Protezione dei Minori intendono proseguire l'assistenza da remoto.

**POSSIBILE TESTO DA USARE:** In questo momento le ONG (inserire il nome dell'organizzazione) stanno cercando di seguire tutte le raccomandazioni di restare a casa e limitare gli spostamenti. Il motivo per cui tutti sono stati chiamati a rispettare le indicazioni del Governo è per prevenire la diffusione del coronavirus, anche chiamato COVID-19, per proteggere la maggior parte delle persone più vulnerabili, come gli anziani, dal contagio di COVID-19. Se non si riesce a combattere il virus, esso si trasmetterà da una persona all'altra e non si eviterà di contrarlo.

**RASSICURARE** Il bambino che l'operatore è ancora determinato a portare avanti il sostegno di cui hanno bisogno.

### Chiamare un caso per il follow-up

**SPIEGARE** al bambino lo scopo della chiamata e che l'operatore farà alcune domande per sapere come si sente; spiegare ciò che sta accadendo.

**SPIEGARE** al bambino che dovrebbe solo dare il proprio consenso a parlare/rispondere ad alcune domande se si sente completamente a suo agio e di non avere paura delle ripercussioni della telefonata.

**RICORDARE** al bambino la "parola di sicurezza" precedentemente concordata (durante la pianificazione della sicurezza), e che può usarla ogni volta che ne sente il bisogno o se non si sente a suo agio a parlare telefonicamente con l'operatore del caso. Se non c'è stato un accordo sulla "parola di sicurezza" precedentemente con il bambino, mettersi d'accordo con il bambino durante la telefonata mentre si spiega lo scopo della parola e come la deve usare.

#### CHIEDERE AL BAMBINO:

Fare un piccolo riepilogo dell'ultima seduta e continuare a basare l'intervento sulle misure di gestione per la sicurezza già stabilite; "Ti ricordi le misure di sicurezza stabilite insieme (riparlarne con il bambino per telefono)?", "C'è qualche informazione che vorresti dirmi/condividere con me oggi?", "Come sono andate le cose dalla nostra ultima visita/chiacchierata?", "Stai vivendo lo stesso livello di rischio? Più alto? Più basso?", "E' successo qualcosa dall'ultima visita che vorresti condividere con me?", "Va bene per te usare la parola di sicurezza ogni volta che non ti senti a tuo agio o non sei in grado di parlare (se non fatto precedentemente)? "

#### CHIEDERE AL BAMBINO:

"Come ti senti?", "Ti senti a tuo agio?"

**CONSIDERARE CON IL BAMBINO** Altri (nuovi) impatti negativi immediati risultati dal COVID-19 che potrebbe vivere, e come questi lo fanno sentire.

Ad es.: "Non puoi frequentare la scuola? Non puoi partecipare alle attività SPS? Non ti è permesso uscire? Hai vissuto altri rischi? (ad es. tensione a casa, aumento del meccanismo negativo di difesa, peggiori forme di sfruttamento minorile, violenza da parte del partner e violenza domestica, esposizione ad alti livelli di stress e tensione, aumento della violenza domestica, stigmatizzazione, perdita del caregiver/qualcuno del nucleo familiare, separazione dal caregiver che è stato ricoverato, ecc.)"

Chiedere se il bambino e la famiglia/i caregiver sono provvisti di sapone; in caso contrario, contattare la persona di riferimento CPWG (Gruppo di Lavoro per la Protezione dei Minori) per avere aggiornamenti sui percorsi ai servizi di WASH e richiedere un kit di prodotti igienici.

**CHIEDERE AL BAMBINO** Quale sia la sua condizione e se manifesti sintomi di contagio da COVID 19.



Sottoporre il bambino a una breve seduta di sensibilizzazione, o ricordare al bambino le misure di prevenzione al contagio da COVID-19, in modo da ribadire i messaggi che vengono diffusi da altri canali, o a sessioni più lunghe se il bambino non ha ancora ricevuto messaggi. *“Consultare la nota di orientamento sulle Linee Guida per gli operatori dei casi di Protezione dei Minori per condurre sessioni di sensibilizzazione sul Sostegno ai bambini per comprendere il COVID-19 e su come discuterne”.*

**CHIEDERE AL BAMBINO** Chiedere se il bambino vada d'accordo con altri bambini; in quali attività quotidiane venga coinvolto; chiedere al bambino del suo benessere psicosociale, della sua famiglia e dei suoi rapporti stretti. Chiedere al bambino se si senta a suo agio nel processo di assistenza e nell'ambiente in cui vive. Di che cosa ha bisogno per sentirsi al sicuro? Quali sono le principali azioni che gli operatori possono fare per sostenerlo?

**FORNIRE** il bambino il numero dell'operatore e il numero verde, da chiamare in qualsiasi momento ne abbia bisogno.

Se il bambino o la famiglia hanno solo WhatsApp, l'operatore del caso dovrà comunicare tramite WhatsApp. Potrebbe essere chiesto al bambino di inviare un messaggio, oppure di fare una chiamata persa, e l'operatore del caso provvederà a richiamare. Le misure di gestione per la sicurezza sviluppate precedentemente dovranno includere queste informazioni e le modalità di comunicazione.

**SEMPRE:** Lasciare il bambino libero di esprimere i suoi pensieri e dargli la possibilità di parlare quanto vuole. Gli operatori devono usare le proprie capacità di ascolto e di comunicazione positive. Devono essere cortesi e informati, attenti e preparati, essere decisi e risoluti!

- Gli operatori della gestione dei casi di protezione dei minori hanno bisogno di lavorare con il bambino sulla sua cerchia di persone di fiducia/protezione, assicurandosi che esistano tutte le misure di gestione per la sicurezza riguardo la sicurezza fisica e quella del processo di assistenza, nel caso in cui un membro del nucleo familiare sia positivo al COVID-19.
- Assicurarsi che le misure di gestione per la sicurezza siano concrete e basate sulle raccomandazioni al bambino/caregiver di ciò che è possibile.

#### **DARE SOSTEGNO AL CAREGIVER**

Per quanto questa nota orientativa sia incentrata sul lavoro dell'operatore del caso con il bambino, è importante anche controllare lo stato emotivo del caregiver. In questa specifica circostanza, il caregiver potrebbe sentirsi sopraffatto, impaurito, preoccupato, impotente, frustrato nella sua capacità di prendersi cura del bambino. Se cresce la tensione all'interno del nucleo familiare, anche violenza domestica, punizioni corporali, altre forme di abuso contro i bambini e meccanismi di difesa negativi possono aumentare.

1. Consultare le *“Linee guida per gli operatori dei Casi di Protezione dei Minori su Come i Caregiver possono dare sostegno ai bambini durante la pandemia di COVID-19, redatte dalla Task Force Nazionale di Gestione dei Casi in Libano”.*
2. Considerare di riferirli a delle sedute con il caregiver di un Programma per Genitori che affronti la gestione dello stress e la disciplina positiva.
3. Considerare la linea diretta di *Embrace* per i caregiver o i bambini che abbiano bisogno di supporto emotivo o riportino istinti suicidi.
4. Considerare e condividere *Step-by-step Application: MHPSS STEP-BY-STEP APPLICATION* è un intervento guidato in modo minimale di auto-aiuto, basato sul racconto, lanciato dal Programma di Salute Mentale Nazionale del Ministero della Salute in Libano e dall'Organizzazione Mondiale della Sanità. L'intervento è stato adattato ai contesti locali attraverso un approccio partecipativo che coinvolge i principali gruppi che vivono in Libano: libanesi, siriani e palestinesi.

Sotto i link scaricabili dell'applicazione/del sito web

Website: [khoutouwat.com](http://khoutouwat.com)

Apple store: <https://apple.co/38zurWl>

Playstore: <https://bit.ly/2LNK4Qk>

### Protezione e sicurezza dei dati

Se gli operatori della gestione dei casi di Protezione dei Minori compilano dei moduli durante la seduta telefonica, è **essenziale garantire la riservatezza** dei dati sensibili del minore. I documenti predisposti durante la gestione del caso da remoto dovranno rispettare la stessa riservatezza dei documenti di gestione del caso in loco. In tali circostanze, conservare i dati in un posto sicuro e chiuso a chiave. In caso di utilizzo di sistemi elettronici per la gestione del caso (come PRIMERO), seguire le misure concordate in materia di sicurezza dei dati sensibili.

In caso di ulteriori indicazioni sulla protezione dell'infanzia per gli operatori della gestione dei casi, informare la Task Force Nazionale di Gestione dei Casi riguardanti la Protezione dei Minori diretta da:

[Sara.mabger@rescue.org](mailto:Sara.mabger@rescue.org)

[Monica.Martinez@savethechildren.org](mailto:Monica.Martinez@savethechildren.org)

In alternativa, informare il Gruppo di Lavoro sulla Protezione dei Minori nelle Emergenze diretto da:

[jatwi@unicef.org](mailto:jatwi@unicef.org)