

Prevenzione di comportamenti che violano l'integrità e degli abusi sessuali.

Guida per organizzazione.

YOUViTA

Fachstelle **LIMITA.**
zur Prävention sexueller Ausbeutung

CATENA DELLA
SOLIDARIETÀ
LA SVIZZERA SOLIDALE



Indice

Introduzione (Modalità di lettura del documento)	3
Gradi diversi di gravità di incidenti	4
Gestione del personale	6
Gestione delle conoscenze	8
Gestione del rischio	9
Gestione delle crisi	11
Gestione dei reclami e delle segnalazioni	13
Gestione della partecipazione	15
Approcci educativi per i traumi	17
Modello di gestione delle crisi	18
Modello di gestione del rischio	19
Modello di gestione della partecipazione	22
Modelli di gestione del personale	23
Ulteriori informazioni	25

IMPRESSUM

Editore YOUVITA - l'associazione di categoria dei fornitori di servizi per bambini e adolescenti
Zieglerstrasse 53 | 3007 Berna | Tel. 031 385 33 73 | youvita.ch | info@youvita.ch
Limita | Klosbachstrasse 123 | 8032 Zurigo | Tel. 044 450 85 20 | www.limita.ch | info@limita.ch

Redazione Cornelia Rumo Wettstein | cornelia.rumo@youvita.ch
Layout frappant.ch AG, Berna

Edizione 2023 - Nuova edizione in seguito alla fondazione dell'associazione di categoria YOUVITA in data 1° gennaio 2022. YOUVITA è nata dal settore specializzato Bambini e adolescenti di CURAVIVA Svizzera e fa parte della federazione ARTISET.

Introduzione

Modalità di lettura del documento

Ogni organizzazione può essere colpita dalle forme più varie di comportamenti lesivi dell'integrità e abuso sessuale. La presente guida¹ intende sostenere le organizzazioni nell'elaborazione di piani propri per affrontare e prevenire tali comportamenti. Il punto centrale è rappresentato dal raggiungimento di un'intesa comune, di un approccio comune e di una procedura comune che sia vincolante per tutti all'interno di un'organizzazione. I principi sviluppati congiuntamente forniscono orientamento e sicurezza d'azione nello strutturare le situazioni di rischio quotidiane da un lato e per affrontare le emergenze straordinarie dall'altro. Sono l'espressione di una cultura della consapevolezza e della responsabilità. I piani dovrebbero anche considerare attentamente i ruoli e le responsabilità all'interno di un'organizzazione. Per alcune tematiche, un processo partecipativo è essenziale per raggiungere gli obiettivi. Per altre tematiche, invece, la direzione è di importanza centrale nello svolgimento della missione.

In questa guida talvolta si dedica maggiore enfasi al tema degli abusi sessuali. L'esperienza ha dimostrato che affrontare l'argomento e quindi la prevenzione sono fortemente ostacolati dai tabù. La mancanza di consapevolezza in questo settore incoraggia le rispettive violazioni dell'integrità.

Dopo un'introduzione ad alcuni gradi di gravità di incidenti, i successivi capitoli utilizzano raccomandazioni e suggerimenti per affrontare gli ambiti d'intervento² chiave che sono indispensabili in questa tematica e che devono essere riflessi, adattati e ancorati nella propria organizzazione: gestione delle risorse umane, gestione delle conoscenze, gestione del rischio, gestione delle segnalazioni e dei reclami, gestione delle crisi e intervento così come gestione della partecipazione.

Ogni organizzazione ha punti di forza e punti deboli per quanto riguarda la prevenzione delle violazioni dell'integrità. È importante riconoscere le lacune e, in qualità di organizzazione in costante apprendimento, rimanere sempre vigili per quanto riguarda la prevenzione nonché perfezionarsi ulteriormente. Con il manifesto di protezione Limita fornisce alle organizzazioni uno strumento di autovalutazione dei ambiti di intervento.³

I principi sviluppati congiuntamente forniscono orientamento e sicurezza d'azione nello strutturare le situazioni di rischio quotidiane da un lato e per affrontare le emergenze straordinarie dall'altro.

1 La presente guida, elaborata da ex CURAVIVA Svizzera, oggi YOUVITA, e Limita, è finanziata dalla Catena della Solidarietà.

2 Gli ambiti d'intervento si basano sugli elementi costitutivi dei piani di protezione dell'ente specializzato Limita per la prevenzione dell'abuso sessuale: www.limita.ch

3 **Manifesto di protezione** di Limita per l'autovalutazione dell'organizzazione.

Gradi diversi di gravità di incidenti

Le situazioni a rischio sono situazioni delicate della vita quotidiana che potrebbero essere sfruttate per mettere in atto gradualmente violazioni dell'integrità e aggressioni sessuali. Tali situazioni non possono essere evitate. Si tratta quindi di gestire queste situazioni in modo scrupoloso e trasparente. Le situazioni a rischio sono sempre delicate per tutte le persone coinvolte: per le clienti e i clienti per quanto riguarda le violazioni dell'integrità e le aggressioni, per le collaboratrici e i collaboratori per quanto riguarda i malintesi, le interpretazioni e le false accuse.

Le violazioni dell'integrità superano il rispettivo limite proprio della persona. Possono anche essere involontarie, ma essere percepite come comportamenti non graditi. Se le violazioni dell'integrità si ripetono, possono danneggiare l'integrità di una persona. Se le violazioni dell'integrità si verificano nell'area grigia (vedi figura), non sono punibili. Nella quotidianità di un'organizzazione, le violazioni dell'integrità possono verificarsi tra diversi livelli di persone.

Un abuso sessuale è un atto sessuale di un adulto che si trova in una posizione di potere con una bambina o un bambino, una o un adolescente o una cliente adulta o un cliente adulto in una posizione di dipendenza. L'adulto sfrutta il vantaggio della conoscenza e dell'esperienza e un rapporto di potere o di dipendenza per persuadere o costringere le persone interessate a atti sessuali. L'elemento centrale è costituito dall'obbligo di mantenere il segreto, che costringe gli interessati a non parlare, rimanendo indifesi e impotenti. L'abuso sessuale è messo in atto strategicamente da chi perpetra il reato, cioè avviene in modo molto mirato ed estremamente pianificato. L'abuso sessuale è un reato che viene perseguito d'ufficio (vedi area rossa nella figura).

Incidenti che violano l'integrità si presentano con le forme e le manifestazioni più svariate. È quindi importante classificare il comportamento concreto secondo diversi aspetti. Una prima classificazione di base permette di distinguere tra i comportamenti molesti nell'area grigia e i sospetti di reati.



Incidenti che violano l'integrità si presentano con le forme e le manifestazioni più svariate. È quindi importante classificare il comportamento concreto secondo diversi aspetti. Una prima classificazione di base⁴ permette di distinguere tra i comportamenti molesti nell'area grigia e i sospetti di reati.

Inoltre, lo Standard dei Grigioni⁵ offre uno strumento molto concreto che disciplina la gestione degli eventi e quindi aumenta la trasparenza e le reazioni adeguate per l'organizzazione. Gli episodi vengono annotati e classificati secondo definizioni uniformi, che possono includere comportamenti lesivi dell'integrità tra clienti, tra collaboratrici/collaboratori e clienti o di una persona contro se stessa. In conformità con le definizioni definite nel piano e nella griglia di valutazione, il comportamento diventa oggetto di riflessione, viene registrato e ulteriormente elaborato secondo le procedure previste, a seconda della classificazione dell'episodio: annotazione per iscritto, discussione del caso con il team, definizione degli obiettivi da raggiungere e segnalazione al superiore. Ripercorrere insieme questi processi può aiutare le persone coinvolte, alle quali è stata inoltrata la gestione del conflitto, ad elaborare il caso. Nel migliore dei casi, escono rafforzati da una tale situazione, sono di nuovo sicuri nel loro lavoro pedagogico quotidiano e possono reagire in modo professionale in nuove situazioni di conflitto.

⁴ Vedi articolo specialistico «Irritation, Vermutung oder Verdacht», ente specializzato Limita 2017.

⁵ www.buendner-standard.ch

Elementi concettuali di base per l'ulteriore sviluppo organizzativo in vista della gestione dei comportamenti che violano l'integrità e della prevenzione delle aggressioni

Gestione del personale⁶

Le e i dirigenti sono consapevoli che nell'ambito dell'organizzazione possono verificarsi violazioni dell'integrità da collaboratrici e collaboratori verso clienti, tra clienti e da clienti verso collaboratrici e collaboratori. In particolare, le e i dirigenti sono consapevoli che anche l'abuso sessuale può verificarsi ovunque. Essi applicano questa conoscenza a tutto ciò che riguarda la gestione del personale.

Riprendendo consapevolmente l'argomento nella gestione del personale, l'organizzazione invia un chiaro segnale che il comportamento che viola l'integrità non passa inosservato. Ciò costituisce una soglia importante per i trasgressori.

SELEZIONE DEL PERSONALE

Soprattutto nella prevenzione degli abusi sessuali è importante studiare attentamente il background professionale del candidato/della candidata – CV e referenze professionali – prima del colloquio. Durante il colloquio si discuterà del tema degli abusi sessuali, della violazione dell'integrità e della vicinanza e distanza, richiedendo inoltre un'apertura e una disponibilità a discutere di questo argomento. Per ogni assunzione è necessario ottenere le referenze dei precedenti datori di lavoro. Vengono richieste referenze espressamente sulla gestione del rapporto di vicinanza e distanza professionale e sul rispetto delle direttive interne in generale.

La protezione di bambine/bambini e adolescenti assistiti giustifica la richiesta di un estratto specifico per privati e di un estratto del casellario giudiziale.⁷

Le organizzazioni redigono un codice di condotta che viene firmato come parte integrante del contratto di lavoro. Tale codice di condotta obbliga le collaboratrici e i collaboratori a rispettare le linee guida etiche e gli standard professionali stabiliti per quanto riguarda la loro posizione di potere. Allo stesso tempo si chiarisce che in caso di scostamento ripetuto, non trasparente e non giustificato in maniera oggettiva, vengono applicati obblighi o sanzioni di diritto del lavoro. Tale approccio, a sua volta, impone soglie importanti nella quotidianità dell'organizzazione. Con la trasparenza e la cultura adeguate, per le collaboratrici e i collaboratori è anche più facile gestire il comportamento dei loro colleghi.

GESTIONE DEL PERSONALE

Come modello in ogni organizzazione, la direzione stabilisce degli standard per quanto riguarda la cultura del potere in un'organizzazione – un importante atteggiamento di fondo per la prevenzione dell'abuso⁸ di potere in ogni forma e a tutti i livelli, compreso il rapporto con bambine/bambini e adolescenti.

⁶ Vedi strumento per riflettere sul tema «potere» in allegato.

⁷ Vedi promemoria CURAVIVA Svizzera.

⁸ Vedi articolo specialistico «**Macht reflektieren und verantworten**», ente specializzato Limita 2020.

Come modello in ogni organizzazione, la direzione stabilisce degli standard per quanto riguarda la cultura del potere in un'organizzazione – un importante atteggiamento di fondo per la prevenzione dell'abuso di potere in ogni forma e a tutti i livelli, compreso il rapporto con bambine/bambini e adolescenti.

Una cultura aperta e trasparente della comunicazione e del feedback a tutti i livelli gerarchici promuove la sicurezza d'azione nella vita quotidiana. Nei canali del team (ad es. supervisione, intervizione) si riflette regolarmente sugli standard di qualità definiti nella posizione di potere e si discutono le possibili difficoltà di attuazione. Il già citato Standard dei Grigioni e i suoi strumenti sostengono questa importante trasparenza e riflessione sull'elaborazione degli episodi.

In caso di comportamenti scorretti in situazioni di rischio (ad es. violazioni non trasparenti di un codice di condotta), le collaboratrici e i collaboratori vengono monitorati attentamente dai e dalle dirigenti e vengono imposti rispettivi obblighi (ad es. per la supervisione individuale, il coaching).

I temi della chiarezza del ruolo, del comportamento lesivo dell'integrità così come della vicinanza e della distanza devono essere affrontati nel colloquio annuale con le collaboratrici e i collaboratori.

Non saranno tollerati scostamenti ripetuti e non giustificati in modo oggettivo dei requisiti relativi al comportamento dei collaboratori. Tali scostamenti possono comportare misure di diritto del lavoro, come gli obblighi e, in caso di nuove violazioni, la cessazione del rapporto di lavoro.



Gestione delle conoscenze

FORMAZIONI INTERNE PER LE COLLABORATRICI E I COLLABORATORI, IL PERSONALE CHIAVE E LE/I DIRIGENTI

La gestione attenta della questione delle violazioni dell'integrità e in particolare dell'abuso sessuale impone elevati requisiti per le collaboratrici/i collaboratori e le volontarie/i volontari. Le informazioni di base più importanti vengono trasmesse sotto forma di eventi di formazione continua interna obbligatori per le collaboratrici e i collaboratori e, in forma adeguata, anche per le volontarie e i volontari, e viene rafforzata la consapevolezza dei problemi e la capacità di agire nella gestione dei rischi e delle crisi.

Tutte le nuove collaboratrici e tutti i nuovi collaboratori vengono introdotti alla tematica nel primo anno attraverso una formazione.

L'approccio professionale pone inoltre requisiti particolarmente elevati alle/ai dirigenti e alle/ai responsabili del personale. Anche questi sono formati e supportati da esperti qualificati.

Le istituzioni designano le persone chiave interne (interlocutori, unità di crisi, responsabili della prevenzione interna). La formazione continua ricorrente per garantire la conoscenza e mantenere gli standard di qualità si svolge a intervalli regolari – anche per il personale interno chiave. A tal fine, quest'ultimo è in contatto con organismi specializzati esterni⁹ per stare al passo con i tempi della prevenzione attuale.

ULTERIORI MISURE PER GARANTIRE LA CONOSCENZA

L'organizzazione mette a disposizione materiali per garantire la conoscenza a un pubblico ampio (ad es. opuscoli, linee guida, volantini) non ottenibile oppure ottenibile in misura minore dalle offerte formative (ad es. volontarie e volontari, autorità nell'ambito del volontariato, genitori). Tuttavia, questi materiali non sostituiscono l'impegno attivo dei corsi di formazione.

L'organizzazione fornisce informazioni sull'argomento sul proprio sito web. I piani di protezione e altri strumenti di prevenzione e di intervento sono eventualmente disponibili per il download sul sito web. Rendendo trasparente la modalità di lavoro dell'istituzione per quanto riguarda la prevenzione e l'intervento, viene posta una soglia, e tutte le persone nell'ambito dell'istituzione possono perseguire lo stesso obiettivo.

L'approccio professionale pone inoltre requisiti particolarmente elevati alle/ai dirigenti e alle/ai responsabili del personale. Anche questi sono formati e supportati da esperti qualificati.

⁹ Per la questione degli abusi sessuali, gli organismi specializzati esterni sono: Limita (www.limita.ch) nella Svizzera tedesca, Espas nella Svizzera francese (www.espas.info) e Aspi (www.aspi.ch) nella Svizzera italiana.

Gestione del rischio¹⁰

La gestione¹¹ del rischio si riferisce all'azione nell'area grigia e quindi ha un importante carattere di prevenzione.

L'elaborazione dei casi degli abusi sessuali mostra che le sottili perdite di distanza iniziano molto prima delle effettive violazioni dell'integrità sessuale. I trasgressori sono maestri nella manipolazione. Essi traggono vantaggio da opportunità non chiare, adottano un approccio molto strategico¹² e arrivano passo dopo passo all'abuso sessuale. Ciò che inizia con le violazioni più sottili dell'integrità, viene gradualmente e segretamente ampliato. In ogni organizzazione ci sono aree a rischio e situazioni di rischio concrete che possono essere usate per l'abuso sessuale. Per questo motivo, viene avviato congiuntamente e in modo trasparente un processo di analisi partecipativa dei rischi che coinvolge le collaboratrici e i collaboratori nei rispettivi ambiti di attività. Questo processo guarda attivamente dove si trovano le situazioni di rischio e allo stesso tempo rafforza una cultura del team aperta. Sulla base di questo processo partecipativo sarà elaborato un codice di condotta con standard su situazioni delicate, saldamente ancorato alla base.

Tutte le collaboratrici e i collaboratori e tutte le volontarie e i volontari firmano il codice di condotta al momento dell'assunzione. Gli atteggiamenti di fondo del codice di condotta sono vincolanti per tutti. La trasparenza e gli standard sulle situazioni di rischio innalzano le soglie per le possibili azioni e danno a tutte le altre persone maggiore sostegno e protezione. Il codice di condotta fornisce uno strumento per affrontare, intercettare e prevenire le violazioni dell'integrità in modo concreto. Il codice di condotta e la sua permanente concretizzazione nella vita quotidiana sotto forma di standard contribuisce a questa riflessione e analisi oggettiva. Ciò serve a proteggere tutte le persone coinvolte da aggressioni nonché da interpretazioni e malintesi.

Gli standard del codice di condotta vengono discussi, integrati e concretizzati in riunioni periodiche del team e della direzione e sono utilizzati per la gestione del personale e la garanzia della qualità in relazione alle situazioni di rischio. Ogni singolo scostamento del codice di condotta deve essere reso trasparente e deve essere giustificabile dal punto di vista pedagogico e oggettivo. L'attuazione degli standard stabiliti nel codice di condotta è oggetto di riflessione in occasione delle riunioni periodiche in essere del team e della direzione (ad es. colloqui con le/i dipendenti, riunioni di team, interviste, supervisione) al fine di mantenere il carattere di processo.

Gli scostamenti dagli standard esistenti e le difficoltà nella loro attuazione o anche gli standard mancanti su nuove situazioni di rischio devono essere affrontati e chiariti direttamente. La trasparenza già citata più volte sostiene lo sviluppo e il consolidamento di una cultura del dialogo.

¹⁰ Strumento di lavoro per il codice di condotta sulle situazioni di rischio in allegato.

¹¹ Vedi articolo specialistico «Risikosituationen transparent gestalten», ente specializzato Limita 2018.

¹² Vedi articolo specialistico «Fallen erkennen, strategisch handeln», ente specializzato Limita 2015.

La trasparenza e gli standard sulle situazioni di rischio innalzano le soglie per le possibili azioni e danno a tutte le altre persone maggiore sostegno e protezione. Il codice di condotta fornisce uno strumento per affrontare, intercettare e prevenire le violazioni dell'integrità in modo concreto.

Lo Standard dei Grigioni e la sua griglia di registrazione consentono di registrare i casi di violenza psichica, fisica e sessualizzata in modo uniforme e rappresentano quindi uno strumento di grande successo per ottenere trasparenza e apertura al dialogo.

Non sono tollerati scostamenti ripetuti, non trasparenti e non giustificati in maniera oggettiva. Essi possono portare all'imposizione di obblighi e, in caso di nuove inadempienze, alla cessazione di un impegno volontario o di un rapporto di lavoro. Se gli scostamenti portano a una rottura, questa circostanza può essere trasmessa ad altri datori di lavoro nelle informazioni contenute nelle referenze.



Gestione delle crisi

A differenza della gestione del rischio, la gestione delle crisi riguarda situazioni che interessano un caso già grave o il sospetto di un caso grave e che sono rilevanti ai fini del diritto penale. Queste situazioni richiedono un approccio particolarmente attento.

Si deve partire dal presupposto che le interessate e gli interessati dicano il vero. Anche se questo – insieme alla presunzione di innocenza di cui sotto – porta a grandi spaccature, una situazione che inizialmente deve essere tollerata.

Uno schema¹³ di intervento delinea i primi passi e le procedure da seguire in caso di crisi. L'unità di crisi è responsabile delle decisioni e del coordinamento: Care, Command, Communication. Il suo compito è occuparsi di tutte le questioni relative all'assistenza (Care), alle decisioni pendenti (Command) e alle fasi di comunicazione (Communication). La cerchia delle persone coinvolte dovrebbe essere il più possibile ristretta. Per quanto riguarda la comunicazione interna ed esterna vige la tutela della personalità di tutti i soggetti coinvolti e il mantenimento di una gestione coordinata dei casi – per questo motivo, una cerchia più ampia di collaboratori e volontari al di fuori dell'unità di crisi non può essere coinvolta nelle fasi, anche se vi è la necessità di maggiori informazioni.

Alcuni principi fondamentali di azione devono essere osservati in caso di sospetto di reati:

- La segnalazione deve essere presa sul serio. Ogni segnalazione di possibili reati viene perseguita.
- In caso di sospetto di reati perseguiti d'ufficio non possono essere effettuati ulteriori interrogatori delle persone interessate da parte di persone interne per verificare le circostanze. Il rischio di porre domande suggestive è troppo elevato e le affermazioni che ne derivano non possono più essere utilizzate in seguito.
- È importante mantenere la calma e adottare misure coordinate. La procedura d'intervento garantisce la sicurezza e previene gravi errori. Ogni caso è individuale e richiede un approccio adeguato e ponderato. Tutti i passi sono attentamente decisi nell'unità di crisi e non sono affrettati. Reazioni eccessive e azioni sconsiderate possono portare a ulteriori traumi e rendere difficile o addirittura impossibile il chiarimento.
- I sospetti di reato non devono pervadere gli imputati. Questi ultimi non devono essere posti di fronte al sospetto, altrimenti la pressione già comunque esistente aumenterà o l'imputata/o si sottrarrà alla situazione.
- I verbali possono eventualmente essere richiesti dal tribunale ai fini di una valutazione scrupolosa e completa della situazione. Di conseguenza, tutte le osservazioni, le misure e le scadenze sono documentate per iscritto e in ordine cronologico.
- Si deve partire dal presupposto che le interessate e gli interessati dicano il vero. Anche se questo – insieme alla presunzione di innocenza di cui sotto – porta a grandi spaccature, una situazione che inizialmente deve essere tollerata. In caso di dubbio: condurre ulteriori fasi di chiarimento invece di archiviare il caso. Difatti, il benessere delle bambine e dei bambini in pericolo costituisce in ultima analisi la priorità assoluta.

¹³ Vedi manuale «Achtsam im Umgang, konsequent im Handeln», ente specializzato Limita 2011 e strumento in allegato.

- Se il procedimento viene avviato sulla base di una segnalazione, la presunzione di innocenza si applica per tutta la durata del procedimento. La situazione viene gestita con attenzione e viene garantita la tutela dei diritti della personalità (ad es. il mantenimento dell'anonimato) dell'imputata/o. Se il sospetto viene fugato, ha luogo una procedura di riabilitazione dell'indagato. Insieme si deve stabilire chi sarà informato.
- La vittima deve essere sostenuta e, se necessario, messa in rete con il centro di assistenza alle vittime. Ulteriori contatti con l'imputata/o dovrebbero essere evitati o, se possibile, ridotti al minimo. Ciò può essere fatto, ad esempio, sospendendo o esonerando parzialmente o completamente l'imputata/o.

L'unità di crisi assicura il flusso di informazioni (bambina o bambino/adolescente interessata o interessato, genitori, collaboratrici e collaboratori, autorità), rispettando sempre i diritti della personalità sia della vittima sia dell'imputata/o. I nomi dell'imputata/o e della presunta vittima possono essere resi noti solo se ciò è necessario per accertare la fattispecie.

MEDIA E PUBBLICO

Solo la persona appositamente definita nell'unità di crisi è autorizzata a fornire informazioni ai media. L'unità di crisi adotta le necessarie precauzioni per poter reagire in modo rapido e competente a una richiesta da parte dei media (preparazione proattiva di un comunicato per i media e rispettivo wording). Di norma, i media non ricevono informazioni dettagliate per telefono, bensì vengono rimandati a un comunicato stampa. Tali informazioni sono elaborate dall'unità di crisi. La personalità di tutte le persone interessate (vittima e imputata/o) deve essere tutelata. Non verranno trasmessi nomi, indirizzi o foto. Quando i media iniziano a fare ricerche sul campo, devono essere tenuti lontano dalle bambine/dai bambini e dalle/dagli adolescenti facendo riferimento alla loro necessità di tutela. La vittima e le altre persone direttamente interessate (compreso l'imputata/o) devono essere tutelate dai contatti con i media. Per il controllo della comunicazione in caso di crisi si raccomanda di collaborare con un gestore di crisi precedentemente nominato nell'ambito dello schema di intervento.

Le istituzioni designano interlocutrici e interlocutori interni (ufficio interno di segnalazione), che vengono contattate/i anche in caso di lievi incidenti e di dubbi. Le interlocutrici e gli interlocutori supportano l'ulteriore procedura nell'ambito del loro elenco di obblighi nella classificazione degli incidenti (area grigia, area rossa) e impostano la rotta per l'ulteriore procedura. Al fine di ridurre la soglia per le persone interessate, i loro familiari o le collaboratrici/i collaboratori, le persone vengono designate al di fuori della linea direzionale dell'organizzazione. In particolare le bambine e i bambini devono essere informati della possibilità di contattare queste persone in misura adeguata alla loro età.¹⁴ Devono essere a conoscenza che c'è una persona che li ascolta e sa come procedere. Naturalmente, le bambine e i bambini dovrebbero anche elaborare in modo partecipativo quali comportamenti violano la loro integrità e li disturbano (vedi gestione della partecipazione).

Gestione dei reclami e delle segnalazioni

Le istituzioni designano interlocutrici e interlocutori interni (ufficio interno di segnalazione), che vengono contattate/i anche in caso di lievi incidenti e di dubbi. Le interlocutrici e gli interlocutori supportano l'ulteriore procedura nell'ambito del loro elenco di obblighi nella classificazione degli incidenti (area grigia, area rossa) e impostano la rotta per l'ulteriore procedura. Al fine di ridurre la soglia per le persone interessate, i loro familiari o le collaboratrici/i collaboratori, le persone vengono designate al di fuori della linea direzionale dell'organizzazione. In particolare le bambine e i bambini devono essere informati della possibilità di contattare queste persone in misura adeguata alla loro età.¹⁴ Devono essere a conoscenza che c'è una persona che li ascolta e sa come procedere. Naturalmente, le bambine e i bambini dovrebbero anche elaborare in modo partecipativo quali comportamenti violano la loro integrità e li disturbano (vedi gestione della partecipazione).

COMPETENZE DELLE INTERLOCUTRICI E DEGLI INTERLOCUTORI (ENTE DI SEGNALAZIONE):

In caso di comportamento scorretto senza rilevanza penale (area grigia) che richiede una correzione (ad es. ripetuta inosservanza degli standard), l'interlocutrice/interlocutore ha una funzione di accompagnamento e di classificazione e, dopo aver consultato la persona che ha segnalato il caso, contatta i/le dirigenti con l'autorità di impartire istruzioni (vedi sotto istanza di reclamo) che sono responsabili della garanzia della qualità e della gestione del personale. Questa fase, su richiesta, è possibile anche mantenendo l'anonimato della persona che ha segnalato il caso.

In caso di sospetto di reati (area rossa) in persone in relazione di dipendenza, soprattutto in caso di reati perseguiti d'ufficio, l'interlocutrice/interlocutore interna/o è tenuta/o a segnalarli all'istanza di reclamo e rende trasparenti i propri limiti o questa fase alla persona che effettua la segnalazione. Dal canto loro, le collaboratrici e i collaboratori hanno l'obbligo di segnalare qualsiasi conoscenza o sospetto di abuso sessuale o altri reati penali all'interlocutrice/interlocutore interna/o all'istanza di reclamo e/o alla direzione. Queste ultime sanno a quali organismi specializzati rivolgersi in caso di sospetto e quali misure coordinate dovrebbero essere adottate.

In entrambe le situazioni tutto viene documentato per iscritto. Se possibile, le dichiarazioni vengono registrate in lingua originale e provviste di data. I fatti e le osservazioni devono essere scritti in maniera esplicitamente distinta dalle proprie interpretazioni.

¹⁴ Vedi articolo specialistico «Beschwerden erleichtern, Meldungen bearbeiten», ente specializzato Limita 2016.

ISTANZA DI RECLAMO

L'istanza di reclamo è il livello direttivo che è anche responsabile dell'intera gestione dei reclami. È a valle all'ente di segnalazione e ha il compito di chiarire i reclami relativi al diritto del lavoro e al diritto penale, di prendere decisioni sulle sanzioni da adottare e di trovare soluzioni. Deve garantire una gestione coordinata dei casi nell'ambito della gestione dei reclami. L'istanza di reclamo non agisce da sola, ma congiuntamente a un'unità di crisi interna.

In caso di sospetto di reati perseguiti d'ufficio, le decisioni non possono essere prese da una sola persona. L'unità di crisi estesa predefinita deve essere convocata dall'istanza di reclamo (o direttamente dall'interlocutore) secondo la procedura di intervento.

In caso di sospetto e/o di segnalazione di reati rilevanti dal punto di vista penale, le autorità che si occupano della gestione dei casi devono rivolgersi obbligatoriamente a specialisti esterni.

Gestione della partecipazione

PARTECIPAZIONE DELLE BAMBINE/DEI BAMBINI E DELLE/DEGLI ADOLESCENTI

Le istituzioni riflettono sulle seguenti domande e prendono nota delle risposte per iscritto:

- Come coinvolgiamo i nostri clienti nell'elaborazione del codice di condotta?
- Come coinvolgiamo i nostri clienti nell'attuazione del codice di condotta per le persone di riferimento nella vita quotidiana? (ad es. per il sistema semaforico vedi modello in allegato)
- Come possiamo introdurre le nuove strutture di reclamo e di segnalazione (e il loro utilizzo) presso i nostri clienti?
- Come invitiamo continuamente i nostri clienti a presentare reclami e segnalazioni?

IL LAVORO PEDAGOGICO PER CONSOLIDARE LE STRATEGIE DI DIFESA DEI CLIENTI - PREVENZIONE IN 7 PUNTI

- Il tuo corpo ti appartiene!
- Sei tu a determinare quali contatti fisici sono consentiti e quali no!
- Sii consapevole dei tuoi sentimenti e prendili sul serio!
- Ci sono segreti buoni e cattivi!
- Hai il diritto di dire di no quando si tratta della tua integrità!
- Non è colpa tua se qualcuno viola la tua integrità!
- Hai il diritto di essere aiutata/o!

Le istituzioni riflettono sull'attuazione dei 7 messaggi fondamentali ed elaborano semplificazioni per l'attuazione quotidiana all'interno dell'istituzione.

Per creare una cultura di gruppo che rispetti l'integrità tra bambini e adolescenti o clienti adulti nei rapporti di dipendenza, sono necessari atteggiamenti comuni per quanto riguarda gli ambiti di sperimentazione e tutela sessuale.

AMBITO DI TUTELA E DI SPERIMENTAZIONE

Per creare una cultura di gruppo che rispetti l'integrità tra bambini e adolescenti o clienti adulti nei rapporti di dipendenza, sono necessari atteggiamenti comuni per quanto riguarda gli ambiti di sperimentazione e tutela sessuale (ad es. regole sul «giocare al dottore», regole sulle relazioni, regole sulla sessualità nell'istituto). Con la chiarezza del quadro comune o un chiaro orientamento, anche il coinvolgimento partecipativo delle bambine/dei bambini e delle/degli adolescenti può avere successo.

INTERVENTO IN CASO DI VIOLAZIONI DELL'INTEGRITÀ TRA BAMBINE/I E ADOLESCENTI

In questo contesto è importante la distinzione tra interventi pedagogici e di diritto penale. In caso di violazioni¹⁵ dell'integrità sessuale tra bambine/i e adolescenti, si distingue tra situazioni quotidiane impegnative (ad es. battute a sfondo sessuale, atteggiamento sminuitivo tra bambine/i e adolescenti) ed eventi fuori dal comune e gravi. Solo la prima categoria può essere gestita dal team pedagogico e richiede un intervento pedagogico all'interno del gruppo. A tale scopo, la griglia di registrazione nello Standard dei Grigioni offre una buona possibilità di definire il livello di gravità.

In caso di sospetti fondati di reati sessuali tra bambine/i e adolescenti¹⁶ si applica la gestione coordinata dei casi (vedi gestione della crisi).

Per la protezione della vittima e dell'imputato è possibile stabilire una separazione fisica in caso di sospetto di reato. Questa misura può essere ottenuta con un time-out o indirizzando la persona a casa.

Particolare attenzione deve essere prestata ai bambine/i minorenni e violente/i e si dovrebbe chiarire se alla base di questo comportamento vi è un'esperienza di abuso della/del bambina/o. Potrebbe essere che siano presenti le dinamiche di una reiterazione delle proprie esperienze. Ciò nonostante è della massima importanza prendere una posizione chiara e dare un segnale pedagogico.

¹⁵ Vedi articolo specialistico «Experimentier- und Schutzräume», ente specializzato Limita.

¹⁶ In Svizzera, le/i bambine/i di età superiore ai 10 anni sono perseguibili.

Approcci educativi per i traumi

I piani¹⁷ e le misure pedagogiche per i traumi supportano le istituzioni nell'affrontare le dinamiche di reiterazione e le relative aggressioni tra bambine/i, adolescenti e clienti. Essi contribuiscono a far percepire un luogo come sicuro attraverso l'emancipazione e la stabilizzazione.

Ogni comportamento, anche se distruttivo, ha una funzione e una «valida ragione» nel qui e ora per la persona interessata.

L'atteggiamento pedagogico per i traumi a livello di gruppo è fondamentale: ogni comportamento, anche se distruttivo, ha una funzione e una «valida ragione» nel qui e ora per la persona interessata. Attraverso il «concetto di valida ragione» può avvenire una riflessione attenta e consapevole del comportamento palese delle/dei bambine/i e delle/degli adolescenti.

L'obiettivo di questa riflessione orientata a trovare una soluzione è ampliare le possibilità di intervento nella vita quotidiana. Le esigenze legittime e concrete nell'ambito del conflitto tra autonomia e legame vengono riconosciute nella loro dignità, ma vengono affrontate attraverso alternative di intervento costruttive.

Inoltre, gli approcci pedagogici in caso di traumi propongono tecniche di stabilizzazione pratiche per la quotidianità al fine di sostenere le/i bambine/i e le/gli adolescenti colpite/i nel loro percorso di emancipazione.

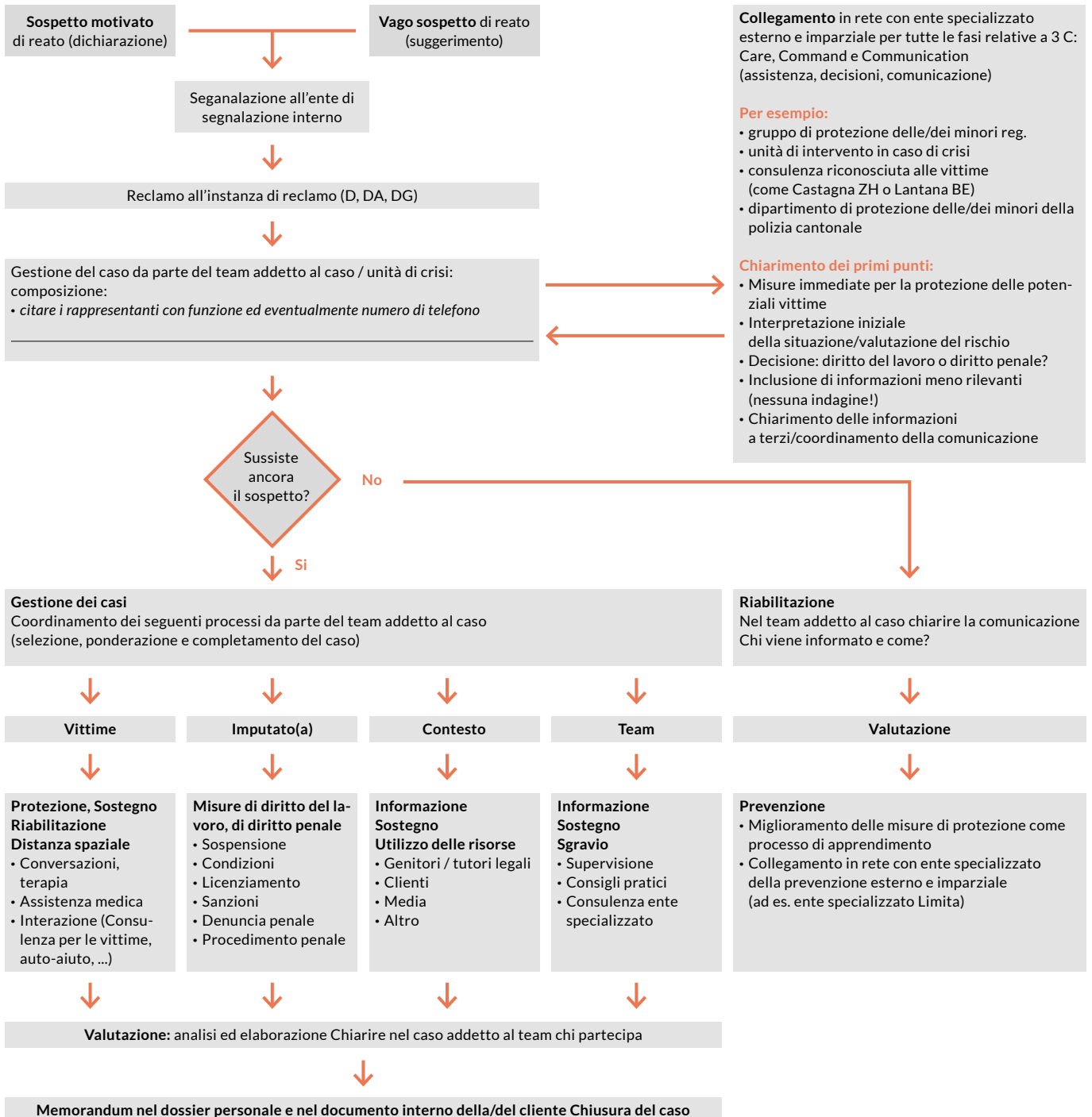
Le strategie di sopravvivenza delle persone colpite dalla loro esperienza di abuso possono avere un effetto distruttivo nella «normale» quotidianità e rendere le persone interessate vulnerabili di fronte a ulteriori abusi. Gli approcci pedagogici in caso di traumi rompono questi schemi e guidano questi soggetti in una direzione costruttiva. Questo impedisce anche le dinamiche di rivittimizzazione.

¹⁷ Standard per i piani pedagogici nell'ambito di traumi nell'assistenza stazionaria di bambine/i e adolescenti (gruppo di lavoro federale sulla pedagogia in caso di traumi (BAG-TP)) su www.chtp.ch (Schweizer Fachverband Traumapädagogik) in tedesco.

Allegato: Strumenti e modelli per gli ambiti d'intervento

Modello di gestione delle crisi

Il seguente schema d'intervento in caso di sospetto di reati deve essere concretizzato nell'ambito della propria organizzazione, con nomi e organismi specializzati il più possibile concreti:



Modello di gestione del rischio

Strumento di lavoro per il codice di condotta nelle situazioni di rischio

ATTEGGIAMENTI DI FONDO NEL CODICE DI CONDOTTA

A Potere e responsabilità

Sono consapevole in ogni momento che le persone assistite sono dipendenti e vulnerabili, quindi subordino tutte le mie azioni alla mia mansione. Ho sempre la responsabilità di osservare e creare limiti poiché sono nella posizione di forza e non posso delegare l'allestimento dei limiti ai soggetti che necessitano di protezione.

B Autoriflessione

Mi prendo del tempo per riflettere sul mio ruolo e sulle mie mansioni. Nel mio lavoro di assistenza affronto attivamente le incertezze nelle situazioni di rischio, nonché la vicinanza e la distanza. Ho il diritto che le incertezze vengano affrontate in un quadro adeguato (coaching, consulenza di esperti, supervisione, interviste). In tal modo contribuisco consapevolmente alla massima qualità e trasparenza possibili per quanto riguarda le situazioni di rischio, la vicinanza e la distanza.

C Trasparenza e cultura del feedback

Sono pronta/o a illustrare sempre in modo trasparente i miei pensieri e le mie azioni sulle situazioni di rischio. Coltivo un atteggiamento critico. Affronto le incertezze, i comportamenti di disturbo o le domande sulle situazioni di rischio in modo proattivo. In questo ambito ho il dovere di richiedere delle risposte per ottenere delle soluzioni. Mi rivolgo alle colleghe e ai colleghi del mio team con un atteggiamento di fiducia e allo stesso tempo sono esigente in termini di qualità e trasparenza.

D Chiarezza del ruolo

Separo il mio ruolo nell'organizzazione dalla mia vita privata ed evito di mescolarlo con la vita professionale. In questo ruolo ho la responsabilità di garantire il rispetto dei limiti. Il mio ruolo e la mia mansione concreta determinano così anche la vicinanza emotiva e fisica ai soggetti affidatimi che necessitano di protezione. Sono pronta/o a orientarmi verso standard di qualità vincolanti per quanto riguarda il mio operato.

E Mandato di protezione

Rispetto l'integrità sessuale delle persone che necessitano di protezione e che sono state affidate alle mie cure ed evito qualsiasi azione che la violi. Mostro il massimo rispetto per la sfera privata e intima delle persone. Questo vale anche per le azioni che necessitano una particolare vicinanza nell'ambito del mio incarico. Queste azioni richiedono un grande scrupolo e standard di qualità concordati.

Concretizzazione degli standard di condotta

È importante concretizzare i suddetti atteggiamenti di fondo per la quotidianità – all'occorrenza in settori specifici (vita, lavoro, consulenza, gestione delle attività nel tempo libero, scuola, ecc.). In tale ambito, un approccio partecipativo è essenziale per rafforzare una cultura aperta di team. Spetta alle funzioni direttive garantire una qualità adeguata dei processi e delle strutture.

DOMANDE DI RIFLESSIONE PER LA FORMULAZIONE DI STANDARD DI CONDOTTA CONCRETI

- Quali sono gli ambiti di attività e di rischio della nostra organizzazione in cui possono verificarsi violazioni dell'integrità e aggressioni da parte di chi presta assistenza verso i clienti?
- Quali situazioni di rischio concrete esistono in questi ambiti di attività nella vita quotidiana in cui il rischio di violazioni dell'integrità è maggiore e che devono essere strutturate in modo trasparente? (ad es. circostanze di confronto tra due persone, sfera intima e privata, mescolanza di contatti privati e professionali, assistenza e cura di qualsiasi tipo)
- Cosa prevede il nostro ruolo in questa specifica situazione di rischio?
- Che cosa rientra nella mansione della rispettiva funzione in questa situazione?
- Come possiamo strutturare la situazione in modo appropriato, con un basso rischio e al tempo stesso tenendo conto delle esigenze di bambine/i e clienti?
- Per cosa necessitiamo di quale trasparenza?

Fonte: «Risikosituationen transparent gestalten», ente specializzato Limita 2018.



ESEMPI PER SITUAZIONI A RISCHIO

Un adolescente (16 anni) racconta barzellette volgari e fa allusioni sessuali. L'assistente K. ride imbarazzata e si lascia coinvolgere in un breve flirt.

Una adolescente (14 anni) soffre pene d'amore. L'assistente sociale M. la consola e le asciuga le lacrime che scendono dal viso.

Al lavoro nasce una conversazione spontanea tra l'educatrice e la ventenne S. sul tema della sessualità. L'educatrice le chiede delle «sue esperienze sessuali».

Visita di un centro benessere con un gruppo di adolescenti maschili e femminili (ca. 15 anni) insieme a un educatore ed una educatrice. Le e gli adolescenti vogliono che gli educatori vengano con loro nella sauna. Nella sauna è vietato l'uso dei costumi.

Una giovane ha dolori mestruali e chiede all'educatrice di massaggiarla vicino al pube perché porta relax.

Un giovane (14 anni) ha incubi e ha paura di riaddormentarsi. Si rivolge all'educatore perché vorrebbe dormire nel suo letto o insieme nella sua stanza.

Un giovane (17 anni) vuole sempre salutare gli educatori con un abbraccio. Abbraccia le donne del team in modo particolarmente intenso e lungo.

Nella casa vacanze ci sono una camera da letto per tutti, una sala da pranzo e due docce, che sono molto strette. Dopo la doccia, l'educatore arriva con un asciugamano intorno ai fianchi nella stanza da letto, dove si trovano tutte le altre persone, per cambiarsi.

Dopo l'escursione, le bambine e i bambini vengono controllati dalle educatrici e dagli educatori per verificare la presenza di zecche su tutto il corpo. Un ragazzo si vergogna e non vuole spogliarsi. L'educatore lo porta nella sua stanza e chiude la porta dietro di sé.

I giovani vogliono fare una serata di benessere. Suggestiscono massaggi reciproci per tutto il corpo. Tutti dovrebbero partecipare, compresi le/gli assistenti. Tutti dovrebbero mettersi il costume da bagno.

Un adolescente vuole uscire, ma non gli è permesso. Una educatrice si mette sulla sua strada e lo tiene fermo.

Modello di gestione della partecipazione

GO E NO GO DI CHI PRESTA ASSISTENZA

Messaggi centrali alle e ai clienti

- Ci sono delle regole anche per chi presta assistenza
- Anche chi presta assistenza talvolta commette degli sbagli.
- Se ritenete di essere stati trattati ingiustamente da una persona che presta assistenza, potete presentare un reclamo rivolgendovi a una qualsiasi altra persona.
- Tutto ciò che noi assistenti diciamo o facciamo può essere riferito ad altre persone, nulla è segreto.

Concretizzazione trasparente di questi messaggi:

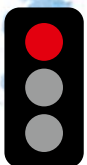
Per rendere questo atteggiamento più concreto nella quotidianità, occorre semplificare o comunicare in un'altra forma comprensibile come minimo gli standard stabiliti nel team all'interno del codice di condotta ai fini di un operato professionale (vedi gestione del rischio):

- Il codice di condotta può essere riformulato sotto forma di diritti per le/i clienti, ad esempio «Ho il diritto di fare la doccia senza la presenza della persona che mi assiste».
- Da tradurre come pittogrammi, fumetti e da collocare nei luoghi dove avvengono le trasgressioni.

Coinvolgimento dei clienti: metodo «poster semaforico»

Inoltre, ad esempio un poster semaforico creato insieme ai clienti «Le persone che prestano assistenza (non) sono autorizzate a farlo!», è un buon modo non solo per informare le/i clienti, ma anche per coinvolgerle/i attivamente. La questione è: quale comportamento delle persone adulte che prestano assistenza non è gradito?

- 1 Le/i clienti sono motivate/i a scrivere in forma anonima su un foglio ciò che ritengono che le/gli assistenti non dovrebbero fare.
- 2 Le risposte vengono valutate e suddivise in tre categorie. Questo lavoro di classificazione non è facile e dovrebbe essere sempre fatto dialogando con i clienti.



Questo comportamento delle persone che prestano assistenza è dannoso per il/la cliente ed è quindi proibito. Le/gli assistenti possono essere punite/i per questo.

→ Le/i clienti dovrebbero confidarsi con qualcuno il prima possibile per venire tutelate/i.



Questo comportamento delle persone che prestano assistenza non va bene senza il consenso del team e delle/dei clienti. Le/gli assistenti devono cambiare il loro comportamento in accordo con tutte le altre persone.

→ Le/i clienti possono e devono comunicare questo comportamento a tutti per chiarire cosa deve essere cambiato.



Questo comportamento delle persone che prestano assistenza è utile, anche se spesso non è gradito dai clienti.

→ Le/i clienti possono chiedere a tutte/i le/gli assistenti se non capiscono il significato del comportamento.

Questo metodo può essere utilizzato anche come integrazione dell'analisi di rischio in un team (vedi Allegato Gestione del rischio) e per stabilire standard o regole per le/gli assistenti.

Modelli di gestione del personale

DOMANDE SUL POTERE E RIFLESSIONE SUL POTERE

Il potere è spesso percepito solo quando ha un effetto distruttivo. Tuttavia, il potere si cela in tutti i processi pedagogici e sociali. Talvolta sono in atto anche strutture di potere che si sono affermate in modo silente e celato dietro chi opera con un ruolo pedagogico. Vale quindi la pena prendersi il tempo di pensare al potere in modo più dettagliato.

LIVELLO INDIVIDUALE

- Quali posizioni di potere ho nella mia istituzione? Nei confronti di chi?
- Cosa mi conferisce questa posizione di potere – il mio ruolo, il mio status, la mia personalità, ecc.?
- Quanto sono consapevole delle «sottili differenze di potere» tra me e gli altri?
- Quali possibilità ho di utilizzare le mie fonti di potere?
- In quali situazioni concrete la mia posizione di potere è particolarmente delicata? In quali è particolarmente utile?
- In che modo, offensivo o difensivo, uso il mio potere?
- Come posso legittimare il mio uso del potere – e il mio diritto di esercitare il potere?
- Come e con cosa (linguaggio, azioni) mi impongo nella quotidianità?
- Chi trae vantaggio dal mio potere e chi viene ostacolato?
- Mi vengono in mente dei momenti in cui ho manipolato la mia posizione di potere?
- Mi è stato fatto notare? Se sì, come ho reagito?
- Quando cedo il mio potere ad altri (ad esempio alle/ai clienti)? Che cosa mi trattiene dal farlo?
- A quali forme di potere sono esposta/o nel lavoro quotidiano?
- Quando mi sento impotente?
- Cosa si prova ad avere potere e cosa si prova ad essere impotenti?
- Come posso unire le forze con gli altri per avere maggiore influenza?

LIVELLO DEL TEAM

- Il potere e il carico di lavoro sono equamente distribuiti nel mio team? Se no, perché? Se sì, perché?
- Esiste una figura di potere non ufficiale nel nostro team?
- Chi crea incertezza nel mio team durante i processi decisionali?
- Chi lavora nel team in modo integrato e costruttivo, chi indebolisce la coesione?
- Quali messaggi da parte di quali membri del team riducono o aumentano le possibilità d'azione?
- Chi si concentra sui problemi e chi cerca attivamente le soluzioni?
- Chi si assume la responsabilità della propria sfera d'influenza e chi declina la responsabilità?
- Chi interviene nella sfera di responsabilità altrui?
- C'è una persona nel nostro team che è intoccabile nella sua posizione di potere?
- Potrei fare appello alle persone del mio team che si servono del loro potere?
- Ho mai parlato dell'uso del potere nel mio team?

LIVELLO DELL'ISTITUZIONE

- Quali sono le lacune di potere/gerarchie nell'istituzione?
- Queste differenze di potere vengono motivate in modo trasparente e, in caso affermativo, in che modo (ad es. funzione, età, esperienza nell'istituzione, ecc.)?
- Ci sono anche differenze di potere diffuse all'interno dell'istituzione (ad es. a causa dell'identità sessuale, ecc.)?
- Quali meccanismi vengono utilizzati per «governare» nell'istituzione? Chi «governa» al tuo fianco, chi non lo fa?
- Cosa è «normale» nell'organizzazione, cosa non lo è? Come viene determinato ciò?
- Quale conoscenza viene usata per esercitare il proprio potere nell'istituzione e da dove proviene?
- Il potere quando ha un effetto di riordino e produttivo nell'organizzazione?
- Chi è coinvolto nelle decisioni che riguardano le proprie attività e chi no?
- Come possono avere voce in capitolo nell'istituzione bambine/i, adolescenti o persone in condizione di dipendenza?
- La cultura istituzionale è una cultura che riflette sul potere? Da che cosa si riconosce?
- Quali strutture di potere hanno un effetto ostruzionistico sui collaboratori e sui clienti, quali hanno un effetto incoraggiante?
- Ci sono fonti di potere che possono essere utilizzate nell'organizzazione per una maggiore equità?
- Sono a conoscenza o sospetto un abuso di potere nella mia istituzione?

Fonte: Macht reflektieren und verantworten, ente specializzato Limita 2020

Ulteriori informazioni

INTERNET

- **Carta de la prevenzione:** www.charta-praevention.ch/it
- **Limita:** www.limita.ch
- **Fondazione ASPI Aiuto, Sostegno e Protezione dell'Infanzia:** www2.aspi.ch
- **Standard dei Grigioni:** www.buendner-standard.ch
- **Konzept zum Schutz der Integrität 2018** (Stadt Bern)
- **kibesuisse:** www.kibesuisse.ch
(Codice comportamentale per la prevenzione delle violazioni dei limiti sessuali per le famiglie diurne e i rispettivi datori di lavoro)

LETTERATURA

- **Bundschuh, Claudia (2011), Sexuelle Gewalt gegen Kinder in Institutionen.** Nationaler und internationaler Forschungsstand, Deutsches Jugendinstitut (Hrsg.).
- **Elmer, C. & Maurer, K. (2011), Achtsam im Umgang – konsequent im Handeln,** Handbuch zur institutionellen Prävention, Fachstelle Limita.
- **Enders, Ursula (2012). Grenzen achten. Schutz vor sexuellem Missbrauch in Institutionen.** Ein Handbuch für die Praxis. Kiwi Verlag Köln.
- **Erzbistum Berlin (2015), Arbeitshilfe.** Institutionelles Schutzkonzept zur Prävention von sexualisierter Gewalt in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen, Berlin (**Schutzkonzept Prävention Erzbistum Berlin**)
- **Fegert, Jörg M./Hoffmann, Ulrike/König, Elisa/Niehues, Johanna/Liebhardt, Hubert (Hrsg.). Sexueller Missbrauch von Kindern und Jugendlichen.** Ein Handbuch zur Prävention und Intervention für Fachkräfte im medizinischen, psychotherapeutischen und pädagogischen Bereich. Ulm 2014