



Settore di promozione «Gestione della diversità e protezione contro la discriminazione»

Raccomandazioni per lo sviluppo e l'esercizio di un'offerta di consulenza

Ottobre 2022

Di che cosa si tratta?

Nel settore di promozione «Gestione della diversità e della protezione dalla discriminazione», per l'offerta di consulenza i Cantoni devono raggiungere il seguente obiettivo:

*«La promozione specifica dell'integrazione garantisce che vi sia un'offerta di consulenza dotata di sufficienti risorse e accessibile per le vittime di razzismo e che operi conformemente a criteri di qualità riconosciuti».*¹

Le presenti raccomandazioni² forniscono ai Cantoni punti di riferimento concreti e supporto orientativo per lo sviluppo e l'esercizio di un'offerta di consulenza³ nel settore della protezione dalla discriminazione. Le raccomandazioni sono fondate sulle esperienze di consulenza maturate negli ultimi due programmi d'integrazione cantonali (PIC) nel settore della promozione della protezione dalla discriminazione, tengono conto delle diverse peculiarità dei singoli Cantoni e offrono un quadro di riferimento per un'attuazione efficiente ed efficace di questa misura.

Le raccomandazioni sostengono i Cantoni nella garanzia della qualità, nella professionalizzazione delle offerte di consulenza e nella realizzazione dell'obiettivo di programma summenzionato.

In relazione a questo obiettivo, nell'esame dei PIC che le pervengono la Segreteria di Stato della migrazione (SEM) fa riferimento agli obiettivi fissati nella Circolare dei programmi d'integrazione cantonale PIC 2024-2027⁴ e alle presenti raccomandazioni. Nella valutazione delle soluzioni proposte è sostenuta dal Servizio per la lotta al razzismo (SLR)⁵.

¹ <https://www.sem.admin.ch/sem/it/home/integration-einbuengerung/integrationsfoerderung/kantonale-programme/kip-3.html>

Documento di base, Allegato I, Obiettivi programmatici strategici: 6.

² Le raccomandazioni sono state elaborate con un gruppo di lavoro composto da professionisti attivi nella consulenza e consolidato da rappresentanti dei servizi d'integrazione cantonali. Il gruppo d'accompagnamento PIC/AIS ha preso atto delle raccomandazioni.

³ L'offerta di consulenza può consistere sia nell'offerta di un unico centri che nell'offerta di più servizi o istituti (= dispositivo).

⁴ V. Circolare, cap. 5.4.7.1 Sviluppo della qualità: «Nell'attribuzione di mandati di prestazioni a servizi di consulenza, i Cantoni si fondano sulle raccomandazioni della SEM e del SLR per la consulenza per la protezione dalla discriminazione ed esaminano se le offerte adempiano gli standard della protezione dalla discriminazione⁴ o come possano raggiungerli. I Cantoni spiegano entrambi i punti nella pertinente parte del programma».

⁵ Le raccomandazioni si fondano sul documento di base interno sulla situazione dei servizi di consulenza per la protezione dalla discriminazione («Standortbestimmung Beratungsstellen Diskriminierungsschutz») elaborato dal SLR nel luglio del 2021 (disponibile in tedesco e francese, non disponibile in italiano).



Raccomandazioni

Nell'attribuzione di mandati di prestazioni a servizi di consulenza e nella definizione di un'offerta propria, i Cantoni tengono in debito conto le seguenti raccomandazioni.

1. Pacchetto di prestazioni (offerta di base)

Il pacchetto di prestazioni dei servizi incaricati deve comprendere almeno la seguente offerta di base:

Consulenza alle persone direttamente interessate e ai *bystander*⁶; divulgazione di informazioni sull'offerta a diversi gruppi di destinatari; relazioni pubbliche e sensibilizzazione in stretta collaborazione con il servizio d'integrazione cantonale; monitoraggio (documentazione e garanzia del trasferimento di conoscenze sui casi); rete di contatti e dialogo con partner (Confederazione, Cantone, Comune(i) e società civile); amministrazione.

Valori di riferimento per l'attribuzione dei compiti: ca. 50 per cento di consulenza, ca. 25 per cento di relazioni pubbliche e sensibilizzazione e altrettanto di amministrazione, monitoraggio e cura dei contatti. La consulenza è prioritaria, ma una parte rilevante dell'attività va destinata all'informazione e alla divulgazione. Se in un Cantone l'offerta non è ancora nota al gruppo di destinatari, la quota prevista per le relazioni pubbliche va proporzionalmente innalzata in rapporto a quella destinata alla consulenza.

2. Finanziamento

I servizi dispongono di risorse umane e finanziarie tali da consentire la continuità di questo pacchetto di prestazioni. Sono possibili diversi modelli di finanziamento. Il finanziamento deve essere garantito almeno con un sussidio di base e può essere completato da altri indennizzi di prestazioni. Il finanziamento fondato esclusivamente sui casi trattati è sconsigliato.

3. Relazioni pubbliche e sensibilizzazione

Per divulgare l'offerta sono fondamentali le relazioni pubbliche e i contatti con le strutture ordinarie in materia di sensibilizzazione. L'offerta di consulenza dev'essere nota ai potenziali interessati, alle strutture ordinarie competenti e ad altri servizi di consulenza. I servizi interlocutori sostengono le offerte di consulenza nella sensibilizzazione e nelle relazioni pubbliche («aprono le porte»).

⁶ Persone direttamente interessate: persone oggetto di episodi di razzismo. *Bystander*: spettatrici e spettatori, testimoni, persone non direttamente coinvolte



Per **relazioni pubbliche** si intende la divulgazione dell'offerta di consulenza tra diversi gruppi di destinatari mediante diversi formati e canali, per esempio il lavoro di prossimità con persone chiave e diretti interessati, la distribuzione di volantini in occasione di manifestazioni, i contatti con servizi di consulenza specifici e unità specializzate (lavoro/alloggio), la divulgazione nel quadro della prima informazione (incl. il settore dell'asilo) ecc.

Per **lavoro di sensibilizzazione** si intendono l'informazione su e la sensibilizzazione al razzismo e alla discriminazione per diversi gruppi di destinatari (autorità, scuole, opinione pubblica ecc.) mediante diversi formati, per esempio workshop, relazioni o corsi di formazione. Informazione e sensibilizzazione vanno adeguate alle conoscenze e attitudini dei destinatari e impostate secondo le loro esigenze.

4. Criteri di qualità riconosciuti a garanzia della professionalità

Per garantire gli standard professionali necessari per una consulenza qualificata, i Cantoni si basano su criteri di qualità riconosciuti⁷:

- L'attuazione dei criteri di qualità deve essere esposta in un piano di consulenza⁸ comprensivo delle basi del processo di consulenza, delle forme di intervento e della gestione della qualità nei singoli casi.
- L'offerta di consulenza è nota ai diversi gruppi di destinatari e accessibile facilmente e gratuitamente alle persone direttamente interessate e ai *bystander*⁹.
- I consulenti dispongono delle competenze professionali necessarie per la consulenza e di ulteriori qualifiche acquisite con l'esperienza professionale (nel migliore dei casi anche biografica) e il perfezionamento nel campo della protezione dalla discriminazione. Sono inoltre tenuti a estendere le proprie competenze e le proprie conoscenze professionali nel quadro di offerte di formazione continua¹⁰.

5. Documentazione e trasferimento di conoscenze

La documentazione e il trasferimento delle conoscenze acquisite nell'attività dei servizi di consulenza sono garantiti. Conformemente ai criteri della Rete di consulenza per le vittime

⁷ Criteri di qualità del Servizio per la lotta al razzismo: [Criteri di qualità per la consulenza nel settore della protezione contro la discriminazione](#)

⁸ Esempi di piani di consulenza cantonali possono essere richiesti alla Rete di consulenza per le vittime del razzismo.

⁹ Persone direttamente interessate: persone oggetto di episodi di razzismo. *Bystander*: spettatrici e spettatori, testimoni, persone non direttamente coinvolte.

¹⁰ Con la Rete di consulenza per le vittime del razzismo è disponibile un centro di competenza nazionale che offre sostegno secondo il bisogno. Il sostegno comprende di verse offerte regolari per la garanzia della qualità e la professionalizzazione delle strutture di consulenza locali (p. es. corsi di formazione continua su nuove forme di diffusione del razzismo, come il razzismo online ecc.). Le reti regionali mettono a disposizione ulteriori canali di dialogo, nell'ambito dei quali si discute di singoli casi, intervistone, supervisione e acquisizione di know how su temi affini.



del razzismo, gli episodi trattati nell'attività di consulenza sono registrati nel sistema nazionale di rilevazione dei dati DoSyRa. I servizi di consulenza collaborano con la Rete nella registrazione e trattazione dei casi e nell'elaborazione del rendiconto o della statistica annuale.¹¹

6. Contatti e cooperazione

I Cantoni consentono e promuovono i contatti e la cooperazione dei servizi di consulenza con le strutture ordinarie e altri partner (p. es. servizi di consulenza di ONG ecc.) garantendo così il trasferimento di conoscenze tra gli attori coinvolti.

Nei limiti delle loro possibilità, il SLR e la SEM sostengono i Cantoni nell'attuazione delle raccomandazioni.

¹¹ V. Circolare, cap. 5.4.7.1 Sviluppo della qualità: «La Rete di consulenza per le vittime del razzismo gestisce il sistema di documentazione del razzismo DoSyRa ed è responsabile per il monitoraggio degli casi di consulenza e per lo sviluppo della qualità (scambio di esperienze, perfezionamenti ecc.). I Cantoni fanno sì che tutti i consultori cantonali (co-)finanziati siano membri della Rete di consulenza e collaborino con quest'ultima per monitorare e garantire la qualità»
Al pari di altre documentazioni e fonti su razzismo e discriminazione razziale, gli episodi elencati in DoSyRa e il pertinente rapporto della Rete sono dati importanti per il monitoraggio nazionale del razzismo da parte della Confederazione.»