ASPEm onlus
ASSOCIAZIONE SOLIDARIETÀ PAESI EMERGENTI
Socio FOCSIV - ONLUS, legge 460/97
Iscritta nell'elenco delle O.S.C. legge 125/2014
Decreto n° 2016/337/000138/2

Salute e Benessere del Personale Espatriato

Manuale per gli operatori e i volontari

Introduzione

1. Procedure per la Salute e il Benessere del Personale Espatriato

1.1 Fase di Preparazione alla partenza

1.2 Fase di Arrivo nella sede operativa estera

1.3 Fase di Servizio nella sede operativa estera

1.4 Fase di Rientro in Italia e fine dell'esperienza

2. Strumenti per il monitoraggio di Salute e Benessere del Personale Espatriato

3. Allegati

Modello A – Report Primo Mese

Modello B – Piano Attività di Servizio

Modello C – Report Trimestrale

Modello D – Scheda Visita di Monitoraggio

Modello E – Relazione di Fine Servizio

Introduzione

Nella definizione dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, la salute è «lo stato di completo benessere fisico, psichico e sociale della persona» e non soltanto la semplice «assenza di malattia». La salute pertanto si configura come una risorsa personale quotidiana, che rende possibile una vita più produttiva a livello individuale e socio-economico.

Aderendo a questa concezione, A.S.P.Em. afferma l'importanza di contribuire alla salute del proprio personale espatriato ponendo attenzione al suo benessere psico-fisico e sociale, col duplice obiettivo di favorire sia il buon esito dell'esperienza estera di ciascun operatore, che l'efficacia ed efficienza delle attività a servizio delle comunità nei Sud del mondo.
A.S.P.Em. riconosce l'importanza di superare la semplice salvaguardia del "benessere fisico", inteso come equilibrio degli aspetti fisiologici dell'organismo umano, e si impegna a tutelare anche il "benessere psichico", ovvero quello stato di benessere emotivo e psicologico che consente di sfruttare le proprie capacità cognitive ed emozionali, esercitare pienamente la propria funzione all'interno della società, rispondere alle esigenze quotidiane, stabilire relazioni soddisfacenti e mature, partecipare costruttivamente ai mutamenti dell'ambiente e adattarsi a condizioni esterne, anche difficili. In questo senso, il "benessere psichico" è funzionale al "benessere sociale" degli individui, ovvero alla loro capacità di interagire positivamente con gli altri e col contesto.
La *Mission* di A.S.P.Em. quale ente di invio di volontari all'estero è, infatti, motivata dall'arricchimento reciproco che deriva dall'incontro, lo scambio e le relazioni tra persone alla base dell'amicizia, della pace e della fratellanza dei popoli. L'impegno di servizio così come la testimonianza al rientro di un'esperienza estera a favore del dialogo e della solidarietà tra i popoli, sono tuttavia possibili solo se i volontari internazionali riescono ad operare all'estero nel pieno benessere fisico, psichico e sociale.
Con il presente documento "Salute e Benessere del Personale Espatriato", A.S.P.Em. intende pertanto dare forma organica e sistemica alle pratiche adottate negli anni ed implementare le procedure e misure necessarie alla tutela del benessere e della salute del proprio personale impiegato durante tutta l'esperienza estera.
Il presente documento integra e completa le politiche e le procedure in tema di sicurezza del personale espatriato di A.S.P.Em. descritte nei documenti di "Strategia per la sicurezza di operatori e volontari all'estero" e nella "Guida alla sicurezza"

1. Procedure per la Salute e il Benessere del Personale Espatriato

La salute fisica, l'equilibrio psicologico e il benessere degli operatori all'estero sono prima di tutto una responsabilità personale che richiede un ruolo attivo e consapevole nella cura e nella prevenzione individuale.
Nonostante le misure adottate per garantire la sicurezza del personale espatriato, A.S.P.Em. non può ignorare che l'impegno nella solidarietà internazionale espone i propri operatori a situazioni di stress e condizioni ambientali difficili, anche in contesti teoricamente privi di particolari problemi di sicurezza.
Non solo malattie, ma anche lo stress, l'inserimento in un contesto socio-culturale diverso, la solitudine, sono aspetti che incidono negativamente sull'esperienza internazionale e producono effetti sensibili sulle attività. Prestare servizio all'estero richiede costantemente di attivare risorse come la capacità di analisi, l'adattabilità, la flessibilità e la creatività per affrontare i cambiamenti, gestire gli imprevisti, le differenze e metabolizzare possibili delusioni.
Considerando il legame tra salute psico-fisica, benessere sociale dei singoli e buon esito delle attività di sviluppo e di emergenza, A.S.P.Em. ritiene essenziale supportare il personale all'estero nella salvaguardia della propria salute e benessere, informando e stimolando ciascuno affinché ne diventi protagonista e sia in grado di gestire responsabilmente il proprio stato fisico, le proprie emozioni ed i comportamenti sociali.
Nel corso della pluriennale esperienza nella Solidarietà e nel Volontariato Internazionale, A.S.P.Em. ha individuato 4 momenti cruciali per l'impiego del personale all'estero (Preparazione alla partenza, Arrivo nella sede operativa estera, Servizio nella sede operativa estera, Fine dell'esperienza e rientro nel paese di origine) e ha definito delle procedure da seguire in collaborazione con le organizzazioni locali per garantire salute e benessere al personale espatriato lungo la durata dell'esperienza internazionale.
Tali procedure sono definite in base a 3 diversi livelli, che descrivono progressivamente la condizione del personale in relazione al contesto di impiego. In particolare:

LIVELLI DI ATTENZIONE	REAZIONE
Livello 1 situazione ordinaria per la salute e il benessere personale.	Prevenzione
Livello 2 situazione di attenzione per la salute e il benessere personale.	Osservazione
Livello 3 situazione straordinaria per la salute e il benessere personale.	Intervento

Destinatari delle seguenti procedure sono sia i singoli operatori internazionali, chiamati responsabilmente a seguire quanto indicato nei seguenti paragrafi, che la struttura organizzativa A.S.P.Em. all'estero e in Italia.

La struttura organizzativa competente di garantire la Salute e Benessere del personale espatriato è pertanto la seguente:

Il **Coordinatore dell'Attività Estero (Segretario generale)**: responsabile in Italia del coordinamento di tutte le attività estere di A.S.P.Em. e delle risorse umane impiegate;

Il **Coordinatore del programma specifico di volontariato**: presente laddove l'impiego del personale espatriato si inserisce all'interno di un programma di mobilità internazionale cui A.S.P.Em. partecipa in qualità di ente di invio (nello specifico, programmi di Servizio civile Nazionale, Servizio Volontario Europeo, Corpi civili di pace…etc.). In qualità di esperto delle finalità e delle norme di funzionamento del programma, garantisce che tutte le fasi di impiego dei volontari (dalla selezione all'attività sul campo) siano in linea con gli standard qualitativi richiesti, anche in termini di sicurezza;

All'estero, si aggiungono:

Il **Responsabile Paese**: rappresentante A.S.P.Em. all'estero col ruolo di coordinare le attività di A.S.P.Em. , gestire in generale le comunicazioni con gli uffici in Italia e di supervisionare anche l'esperienza di tutti gli espatriati, avendo cura dei bisogni psico-fisici e di facilitare l'inserimento nel contesto socio-culturale di servizio;

Il **Referente locale del partner**: persona di contatto presso il partner locale dove si svolge il progetto, è individuato dalla controparte col compito di facilitare le comunicazioni tra le organizzazioni coinvolte, supervisionando l'inserimento del volontario nel proprio contesto e attività. Laddove A.S.P.Em. non disponga nel Paese di un proprio Responsabile, Il Referente locale gestisce anche tutte le comunicazioni con gli uffici in italia;

Il **Responsabile della Sicurezza – RSE**: figura designata per ogni progetto di intervento estero, sia di sviluppo che di aiuto umanitario, per il coordinamento della sicurezza degli espatriati nei Paesi di servizio.

Tutti i soggetti coinvolti nel garantire salute e benessere degli operatori ricevono formazione e aggiornamenti sulle procedure in atto e sulle principali problematiche di salute psico-fisica all'estero. I percorsi di formazione e aggiornamento sono organizzati in collaborazione con psicologi e studi professionali che hanno esperienza nell'accompagnamento psicologico e sociale degli operatori nella cooperazione internazionale. Durante la formazione/aggiornamento periodico è essenziale prevedere anche spazi di condivisione dell'esperienza di gestione degli operatori internazionali, per migliorare gli *standard* della procedura esistente.

1.1 Fase di Preparazione alla partenza

La fase di preparazione alla partenza è determinante per contribuire alla salute e al benessere di un operatore internazionale.

Il principio ispiratore della procedura A.S.P.Em. in questa fase è la prevenzione: adottare misure per conoscere e prevenire situazioni potenzialmente lesive della salute e del benessere dell'operatore prima che egli giunga nella sede operativa. L'esperienza di A.S.P.Em. insegna che un'efficace fase preparatoria contribuisce infatti a prevenire eventuali problemi sanitari, riduce le situazioni di stress e facilita l'avvio dell'esperienza estera. Prima della partenza, A.S.P.Em. dedica attenzione specifica ai seguenti aspetti, essenziali a tutelare il benessere fisico, psicologico e sociale dei propri operatori.

Benessere fisico

A- A**spetti sanitari**

- A.S.P.Em. consiglia di effettuare un *checkup* sanitario generale facendo riferimento al proprio medico di fiducia.
- A.S.P.Em. fornisce indicazioni sulle vaccinazioni obbligatorie da effettuare per lo specifico paese di impiego e indica eventuali vaccinazioni consigliate.
- A.S.P.Em. supporta nel comprendere se eventuali farmaci indispensabili all'operatore siano reperibili nel paese di impiego; in caso contrario, invita l'operatore a portarli con sé.
- Nella formazione pre–partenza A.S.P.Em. prevede specifici moduli su: primo soccorso; linee guida e consigli pratici per contribuire a tutelare il proprio benessere fisico, psichico e sociale (riconoscere lo stress, gestione dei conflitti); informazioni sulle malattie endemiche più diffuse nei paesi di destinazione e linee guida al comportamento in base ai consigli dell'Organizzazione Mondiale della Sanità.
- Se non prevista da specifico programma di mobilità internazionale, A.S.P.Em. individua e stipula l'assicurazione sanitaria.

B-Equipaggiamento e contatti utili

- A.S.P.Em. fornisce indicazioni in merito all'equipaggiamento personale che l'operatore deve portare con sé (l'elenco è definito in base al progetto di impiego e al contesto specifico, arricchito dall'esperienza)
- A.S.P.Em. aggiorna su impulso del Responsabile Paese e del Responsabile Sicurezza Estero la lista dei contatti di emergenza e numeri utili della sede operativa e consegna all'operatore la Guida alla Sicurezza, su cui si prevede apposita formazione pre-partenza, presentando i ruoli e le persone che compongono l'organigramma della sicurezza e del benessere del personale espatriato.
- A.S.P.Em. raccoglie i contatti degli operatori in una rubrica (contatti personali e di emergenza), in modo da rendere efficace ed efficiente la comunicazione in caso di necessità.

C - Logistica

- Dove previsto dal programma di mobilità internazionale A.S.P.Em. predispone l'alloggio per l'operatore che deve essere consono, adeguato al contesto e sicuro (indicatori utili: presenza e facile reperibilità di presidi sanitari; presenza delle forze dell'ordine e pronto intervento nelle vicinanze; buona manutenzione dell'edificio; sicurezza dell'area; reperibilità del cibo; vicinanza a mercati, luoghi di culto, luoghi ricreativi …);
- Anche dove non richiesto specificamente, A.S.P.Em. supporta l'operatore nell'individuazione di un alloggio consono, adeguato al contesto e sicuro; Verifica che le condizioni operative del personale espatriato siano sicure e salubri e che le strumentazioni siano adeguate e sicure allo svolgimento delle attività previste;
- A.S.P.Em. fornisce all'operatore informazioni chiare sulla logistica.
- A.S.P.Em. fornisce indicazioni chiare sulla tipologia di visto necessario per il soggiorno nel Paese e provvede ad espletare la procedura necessaria.

L'operatore e il volontario:

- Leggono e comprendono la Guida alla Sicurezza.
- Nel caso in cui presentino patologie che richiedono l'assunzione di farmaci particolari, informano A.S.P.Em. senza ritardo.
- Se necessario, portano con sé i farmaci non reperibili nel paese di impiego.
- Individuano i propri contatti di emergenza e li comunicano ad A.S.P.Em. compilando la Scheda contatti del personale espatriato.
- Provvedono a fornire la documentazione personale necessaria perché A.S.P.Em. espleti le procedure di Visto prima della partenza.

Benessere Psicologico

A - Stress e aspettative pre-partenza

- A.S.P.Em. comunica sull'organigramma di riferimento per la salute e benessere, nonché sul piano di sicurezza e risoluzione di eventuali dubbi.
- A.S.P.Em. organizza un incontro per fornire dettagli sul contesto socio-politico ed economico, presentazione partner e progetto, attività e ruolo dell'operatore, gestendo eventuali diverse aspettative dell'operatore.
- A.S.P.Em. prevede laddove possibile almeno un incontro con ex-operatori che hanno già avuto esperienze nella medesima sede operativa
- Nella Formazione pre-partenza A.S.P.Em. organizza moduli di approfondimento su approccio e collaborazione interculturale (stereotipi e gestione delle diversità, comprensione dello shock culturale, consapevolezza dei propri stili comunicativi …).
- A.S.P.Em. fornisce i contatti del Responsabile Paese che provvede all'accoglienza dell'operatore Laddove non previsto da specifico Programma di mobilità internazionale, A.S.P.Em. predispone il contratto di impiego con indicazione chiara delle attività dell'operatore, delle condizioni di impiego e della durata del servizio.al suo arrivo nel Paese.

B- Colloquio pre-partenza individuale

- Su richiesta dell'operatore, A.S.P.Em. sposta la data di partenza per l'estero, se possibile ,

- A.S.P.Em. Stabilisce un colloquio individuale con l'operatore per accogliere eventuali dubbi e fornire chiarimenti; nel caso in cui si palesi una particolare difficoltà anche psicologica dell'operatore in vista della partenza;
- A.S.P.Em. approfondisce la questione ritardando la partenza per l'estero;
- nel caso in cui si evidenzi una difficoltà tale da compromettere la buona riuscita dell'esperienza e degli obiettivi di progetto, A.S.P.Em. si riserva l'eventuale possibilità di annullare la partenza per l'estero dell'operatore.

C- Benessere Sociale Conoscenza del contesto di invio e comunicazione

- Nella formazione pre-partenza A.S.P.Em. fornisce informazioni dettagliate su Partner locale; cultura e stile di vita locale e modalità di interazione con i principali attori locali;
- A.S.P.Em. Informa gli operatori sugli strumenti di comunicazione e sulle modalità di monitoraggio individuale e collettivo, laddove ci siano più operatori nello stesso paese;
- A.S.P.Em. prevede, laddove possibile, un incontro con gli operatori rientrati da esperienze nel medesimo paese o sede operativa per testimonianze e scambio.

D- Tempistiche della partenza

- In base alle esigenze del progetto, esigenze burocratiche (es: rilascio visto), disponibilità dell'operatore, A.S.P.Em. prenota il biglietto per la partenza per l'estero di concerto col partner locale;
- A.S.P.Em. comunica la data di partenza con tempistiche tali da poter ragionevolmente consentire all'operatore di gestire le proprie questioni personali e/o lavorative in corso;

e aggiorna il Responsabile Paese.

L'operatore e il volontario:

- Leggono e firmano il contratto di impiego, esprimendo eventuali dubbi o richieste di chiarimenti.
- Nel caso di imprevisti in merito alla partenza, comunicano tempestivamente la problematica, in ogni caso prima della data stabilita per la partenza.

1.2 Fase di Arrivo nella sede operativa estera

Anche in questa fase il principio ispiratore della procedura A.S.P.Em. è la prevenzione, quindi si adottano misure per accogliere debitamente l'operatore, riducendo lo stress di inserimento legato al cambiamento di ambiente di vita. In questo senso è essenziale facilitare la conoscenza delle persone di riferimento e del partner, la capacità di muoversi autonomamente sul territorio, la comprensione del progetto e del contesto, nonché fornire pratiche utili a garantire salute e benessere lungo l'esperienza, anche nella gestione dello *shock culturale*.

A.S.P.Em. dedica particolare attenzione all'Accoglienza e all'organizzazione della Formazione all'arrivo, prevedendo dei moduli volti a facilitare l'approccio e la comprensione dell'operatore espatriato con il nuovo contesto. La Formazione all'arrivo è organizzata dal Responsabile Paese in collaborazione attiva col Partner e realizzata entro il primo mese di soggiorno all'estero. Laddove possibile, partecipano tutti gli operatori internazionali di A.S.P.Em. giunti nel Paese con l'obiettivo di facilitare la socializzazione e le dinamiche di gruppo nello svolgimento delle sessioni formative.

In questo senso, nonostante che il Responsabile Paese sia in contatto con l'operatore prima della partenza per organizzare l'accoglienza logistica nel Paese, l'esperienza A.S.P.Em. insegna l'importanza di creare le condizioni perché si instauri un clima di fiducia e di conoscenza reciproca che consenta all'operatore di riconoscere il Responsabile Paese quale referente e interlocutore per esprimere anche i propri bisogni psicologici ed emotivi.

- Il Responsabile Paese accoglie l'operatore all'arrivo nel Paese e lo prende in carico per quanto riguarda la salute ed il benessere, nonché nella supervisione dell'esperienza di servizio; organizza in collaborazione col Partner locale la formazione all'arrivo, dedicando specifica attenzione ai moduli sul Piano di sicurezza e ai comportamenti suggeriti in tema di salute e prevenzione. Laddove possibile, il Responsabile Paese organizza un incontro presso l'Ambasciata italiana per presentare gli operatori;
- Il Responsabile Paese presenta tutte le figure che saranno coinvolte sul campo durante l'esperienza dell'operatore e che costituiscono i suoi punti di riferimento, in particolare il Responsabile Sicurezza Estero e il Referente Locale del partner per le attività;
- Il Responsabile Paese supporta l'operatore nel dotarsi di un numero di telefono locale e riporta i contatti nella **Scheda contatti del personale espatriato.**
- Il Responsabile Paese organizza delle visite guidate sul territorio per facilitare la conoscenza di luoghi utili in caso di necessità (es: mercato, ospedali, forze dell'ordine, presidio sanitario, farmacie …); introduce l'operatore al Partner e ne presenta la struttura, la *mission* e le attività;

- Il Responsabile Paese introduce l'operatore ad eventuale altro personale A.S.P.Em. presente nella sede; organizza visite guidate sui territori interessati dalle attività e fornisce indicazioni su eventuali attività ricreative e sportive disponibili sul territorio.
- Il Responsabile Paese colloquia individualmente l'operatore al termine della formazione per accogliere eventuali dubbi, verificare le aspettative e fornire chiarimenti ulteriori; nel caso in cui si palesi una particolare difficoltà (anche psicologica) dell'operatore in relazione al contesto, alla comunità locale o con altri operatori, si riserva di dedicare un'attenzione particolare all'operatore durante le fasi dell'esperienza estera.

L'operatore e il volontario:

- partecipano attivamente al percorso formativo proposto;
- si dotano di un numero di telefono locale mobile, col supporto del Responsabile Paese e lo comunica.
- Partecipano alle occasioni culturali e di conoscenza del contesto e della cultura ospitante, nonché alle visite sul territorio.
- Esprimono eventuali dubbi, perplessità e chiedono gli opportuni chiarimenti.

1.3 Fase di Servizio nella sede operativa estera

La salute e il benessere dell'operatore sono tenute fortemente in considerazione da FOCSIV anche per tutta la fase di servizio nella sede operativa, in cui si possono verificare situazioni che incidono sulla salute fisica e sull'equilibrio emotivo del personale espatriato.

Pur confermando che l'operatore è in prima persona responsabile della propria salute psico-fisica e della qualità delle sue relazioni sociali, A.S.P.Em. accompagna il proprio personale espatriato lungo la sua esperienza per garantirne il benessere complessivo.

Il principio ispiratore delle procedure A.S.P.Em. nella presente fase è la Pronta reazione, per intervenire efficacemente nel caso in cui l'operatore segnali una problematica. Inoltre, A.S.P.Em. si ispira anche al principio di Pro-attività, predisponendo un sistema di rilevamento tale da scongiurare il sorgere di problematiche relative a salute e benessere o comunque di rilevarle per tempo, evitandone l'aggravamento. A tal fine A.S.P.Em. integra la componente meno *oggettivabile* della salute e benessere dell'operatore (il benessere psicologico e sociale*)* nel proprio sistema di monitoraggio periodico dell'esperienza di servizio, predisponendo strumenti *ad hoc* per supportare il Responsabile Paese nel suo incarico. L'esperienza tuttavia insegna che non esistono misure preconfezionate. Le misure da adottare in concreto per garantire il benessere sociale e psicologico dell'operatore sono variabili e dipendono molto dalle

caratteristiche individuali, nonché dallo specifico contesto di operatività. In questo senso, si evidenzia come alcune misure vincenti in determinate situazioni siano state infruttuose in altre, proprio perché le reazioni personali, sociali e psicologiche possono essere profondamente diverse da persona a persona.

Consapevole di questa estrema varietà, A.S.P.Em. riconosce come la corresponsabilità e la collaborazione tra il Responsabile Paese(RP), il Partner (nella persona del Referente Locale) e lo stesso Operatore sia essenziale per garantire la salute e il benessere nelle operazioni all'estero.

- Su eventuale comunicazione dell'Operatore, il Responsabile Paese provvede a verificare ulteriormente le condizioni abitative per garantire che siano salubri, sicure e adeguate al contesto; Su eventuale comunicazione dell'Operatore in merito a manutenzione straordinaria dell'alloggio, il Responsabile Paese fornisce indicazioni per attivarsi; Su eventuale comunicazione dell'Operatore in merito all'impossibilità a svolgere le attività di servizio per mancanza di strumentazione funzionante, il Responsabile Paese contatta il Referente Locale e facilita il dialogo.
- L'operatore e il volontario verificano che le condizioni abitative siano sicure, salubri e adeguate al contesto, manifestando se necessario eventuali preoccupazioni a riguardo; si impegnano a mantenere in buono stato l'alloggio e ne rispondono in caso di danni arrecati; si impegnano a mantenere in buone condizioni la strumentazione assegnata per lo svolgimento delle attività e segnalano l'eventuale necessità di manutenzione straordinaria; in caso di manutenzione straordinaria nell'alloggio, comunicano con il Responsabile e ne seguono le indicazioni; in caso di manutenzione straordinaria della strumentazione necessaria alle attività, comunicano col proprio Referente Locale e ne seguono le indicazioni.
- Il Responsabile Paese invita a seguire le indicazioni fornite nella Guida alla sicurezza in merito all'igiene e salubrità dei cibi. Il Responsabile Sicurezza Estero è a conoscenza della località in cui si trova l'Operatore e degli eventuali spostamenti legati alle attività o a ragioni personali; in caso di necessità, il Responsabile Paese contatta tempestivamente l'Operatore utilizzando la Rubrica dei contatti e degli indirizzi.
- L'operatore o il volontario comunica al Responsabile Sicurezza Estero eventuali spostamenti ordinari e non ordinari condivisi col Referente Locale per non inficiare le attività (anche personali nel tempo libero) fornendo informazioni su giorni di assenza, itinerario e destinazione, secondo quanto previsto dalla Guida alla sicurezza;
- In caso di incidenti di sicurezza l'operatore o il volontario contatta tempestivamente il Responsabile Sicurezza Estero secondo quanto previsto dalla Guida alla sicurezza e dal Piano di Sicurezza, e si attiene alle indicazioni fornitegli. Allertato dall'Operatore sul suo stato di salute, il Responsabile Paese ne monitora costantemente l'evoluzione e lo supporta per rivolgersi a centri specializzati. Suggerisce inoltre l'attivazione

dell'Assicurazione, nel caso in cui l'Operatore non abbia provveduto autonomamente per il rimborso sanitario; Il Responsabile Paese informa il proprio referente in Italia sulla situazione di salute dell'Operatore e lo aggiorna costantemente; la persona di contatto per le emergenze riportata nella Scheda contatti del personale espatriato è informata nel caso in cui l'Operatore non sia in grado di provvedere autonomamente; nel caso di aggravarsi delle condizioni sanitarie e dietro parere medico, il Responsabile Paese facilita il contatto con l'Assicurazione per il rimpatrio sanitario e ne monitora l'esecuzione, allertando la persona di contatto per le emergenze in Italia; monitora i comportamenti suggeriti per prevenire le malattie endemiche più diffuse nell'area;

- L'operatore o il volontario pone particolare attenzione al proprio stato di salute fisica e non sottovaluta febbre o altri sintomi, anche lievi; Nel caso di cure sanitarie attiva la procedura prevista dall'Assicurazione sanitaria per le spese mediche; Nel caso di malessere si rivolge al più presto al presidio sanitario di contatto. Nel caso in cui i sintomi persistano per più di 7 giorni avvisa immediatamente il Responsabile Paese e ne segue le indicazioni, aggiornandolo fino a completa remissione; Nel caso di aggravarsi dello stato di salute, attiva l'Assicurazione per il rimpatrio sanitario; In caso di rimpatrio sanitario, aggiorna A.S.P.Em. direttamente o tramite la propria persona di contatto, fino a completa remissione.
- Il Responsabile Paese somministra all'operatore un *report* nel primo mese di soggiorno per conoscere le impressioni e l'accoglienza nel contesto, adottando eventuali accorgimenti; Il Responsabile Paese supporta l'operatore e il Referente locale del partner nella definizione di un piano di attività di servizio condiviso (PAS), che chiarisca ulteriormente ruolo, obiettivi (anche personali), attività e tempistica del progetto; Il Responsabile Paese monitora periodicamente l'avanzamento dell'esperienza dell'operatore, verificando il PAS. La verifica è sia a distanza, che *de visu* con visite di monitoraggio presso i partner. Informa sull'esito del monitoraggio il proprio referente in Italia;
- Laddove esistano più operatori nel Paese, il Responsabile Paese organizza almeno un incontro di gruppo all'anno di condivisione; Il Responsabile Paese su segnalazione dell'operatore di insoddisfazione o difficoltà al ruolo o rilevata nel monitoraggio periodico, richiede un incontro col Referente locale per trovare una soluzione condivisa sulla problematica;
- Il Responsabile Paese informa il proprio referente in Italia sulla situazione di servizio dell'operatore e lo aggiorna costantemente; il Responsabile Paese raccoglie periodicamente dal Referente Locale del partner informazioni su soddisfazione del partner dell'operatore, inserimento nel contesto e nelle attività; su segnalazione del Referente locale del Partner, il Responsabile Paese convoca un incontro con l'operatore

per verificare e risolvere eventuali problematiche emerse nella relazione reciproca, nei comportamenti o nella attività.

- Redige assieme al proprio Referente locale del partner il Piano di Attività di Servizio – PAS condiviso, che chiarisca ruolo, obiettivi (anche personali), attività e tempistica; Nel caso riscontri difficoltà al ruolo, poca chiarezza negli obiettivi e difficoltà relazionali col Partner non risolvibili col proprio Referente locale, segnala al Responsabile Paese, anche al di fuori delle tempistiche di monitoraggio previste.
- Nel rispetto degli orari e modalità di impiego condivise, su segnalazione dell'operatore il Responsabile Paese verifica eventuali disequilibri di orario che affaticano l'operatore e interviene nel dialogo tra l'operatore ed il Referente locale del partner per facilitare una soluzione; nel caso in cui il Responsabile rilevi un affaticamento emotivo dell'operatore, per esempio dovuto al tipo di attività prevista, adotta con lui una comunicazione più frequente e condivide misure personalizzate (es. un periodo di riposo);
- In caso di particolare difficoltà indica all'operatore di confrontarsi con psicologi e ne segue l'evoluzione; Il Responsabile Paese informa il proprio referente in Italia sulla situazione di salute dell'operatore e lo aggiorna costantemente; nel caso in cui la difficoltà manifestata dall'operatore non si risolva e si ripercuota negativamente sul suo servizio, il Responsabile Paese può valutare insieme all'operatore e al referente in Italia l'opportunità del rientro.
- L'operatore o il volontario pone particolare attenzione alla propria salute psicologica, in particolare agli indicatori di stress quali ansia, abbattimento emotivo, insonnia protratta nel tempo, ecc;
- Mantiene un equilibrio personale tra orari di servizio, tempo libero e riposo.
- Nel caso di affaticamento di servizio (orari) e di insoddisfazione/disagio dell'esperienza non risolvibile col Referente Locale, segnala la questione al Responsabile Paese.
- A seguito di un incidente di sicurezza segnalato dal Responsabile della Sicurezza – RSE, il Responsabile Paese monitora la situazione di benessere dell'operatore coinvolto direttamente o indirettamente attraverso comunicazioni frequenti e raccoglie informazioni sul suo stato emotivo anche dal Referente locale del partner e da eventuali altri operatori espatriati nella sede; in caso di necessità, dispone di concerto col Responsabile Sicurezza Estero – RSE e del referente in Italia un breve periodo di riposo o una nuova destinazione temporanea per l'operatore, laddove possibile; il Responsabile Paese informa il proprio referente in Italia sulla situazione di salute dell'operatore e lo aggiorna costantemente, fino a remissione e reinserimento nelle attività ordinarie; nel caso la situazione di stress dell'operatore perduri da oltre 1 mese, lo indirizza ad esperti nel sostegno psicologico da trauma; nel caso in cui la situazione non migliori e sentito il parere medico, si valuta con l'operatore l'opportunità di rientro per facilitare la

remissione;iIn caso di rimpatrio in Italia, l'operatore è indirizzato verso la propria rete di esperti e monitorato fino a completa remissione.

- Il Responsabile Paese, in collaborazione col Referente Locale, facilita le occasioni di incontro e scambio con la popolazione locale; laddove esistano più operatori nel Paese, il Responsabile Paese organizza almeno un incontro di condivisione di gruppo, anche per facilitare la socializzazione tra gli stessi operatori; in caso di difficoltà relazionali protratte e incomprensioni segnalate anche dal Referente Locale del Partner, il Responsabile Paese supporta la risoluzione delle controversie e aggiorna il proprio referente in Italia sulla situazione; nel caso in cui la difficoltà sia irrisolvibile e si ripercuota negativamente sul servizio e le attività, si valuta insieme all'operatore stesso e al referente in Italia l'opportunità del rientro.

1.5 Fase di Rientro in Italia e fine dell'esperienza

Alla necessità di valutare gli obiettivi e le attività realizzate, si aggiunge il bisogno di riconoscimento, l'esigenza di valorizzare e inserire l'esperienza vissuta nel proprio futuro (anche lavorativo), il distacco dal contesto di accoglienza (relazioni con la comunità locale, il Partner, gli altri operatori internazionali e i colleghi), l'incertezza in merito al reinserimento nel proprio contesto di origine da un punto di vista sociale e talvolta anche economico, che rappresentano importanti fattori di stress e tensione.
A tal fine, l'esperienza A.S.P.Em. ha dimostrato l'importanza di accompagnare l'operatore internazionale in questa fase, preparando per tempo il rientro del personale espatriato e fornendo occasioni e strumenti per valutare, valorizzare e concludere l'esperienza vissuta, in base al principio di prevenzione.

- In base alla durata del contratto di impiego, A.S.P.Em. prenota il biglietto di rientro in Italia e informa per tempo l'Operatore e il Partner.
- Il Responsabile Paese supporta il Referente Locale nel fissare il proprio incontro di valutazione delle attività con l'Operatore e ne raccoglie l'esito.
- Il Responsabile Paese somministra e raccoglie la Relazione finale dell'Operatore e, una volta letta, organizza con lei/lui un incontro individuale prima della partenza per valutare il grado di soddisfazione sulle attività, le competenze maturate in base al ruolo, le relazioni col partner, ecc.
- Il Responsabile Paese relaziona al proprio referente in Italia in merito alla valutazione; verifica col Referente Locale del Partner gli obiettivi e le attività del proprio servizio.
- L'operatore o il volontario compila la Relazione di Fine Servizio, con cui valuta complessivamente l'esperienza nella sede operativa, la qualità del supporto ricevuto e la

relazione con il Partner e la comunità; partecipa all'incontro individuale con il Responsabile Paese, che organizza un incontro finale, possibilmente con altri operatori internazionali rientrati, per supportare la rielaborazione e la valorizzazione dell'esperienza vissuta, anche in termini professionali.

- Il Responsabile Paese fornisce indicazioni per un'eventuale assistenza psicologica al rientro; partecipa all'incontro finale per la rielaborazione dell'esperienza e supporta l'operatore in caso di problematiche sanitarie emerse al suo rientro, per l'attivazione dell'Assicurazione e per il monitoraggio delle condizioni di salute fino a completa remissione.
- L'Operatore o il volontario monitora la propria salute anche al rientro da un'esperienza estera, eventualmente effettuando un *checkup* medico completo; in caso di problematiche sanitarie connesse all'esperienza estera, attiva l'Assicurazione per la copertura delle spese e informa A.S.P.Em. a riguardo.
- A.S.P.Em. invita il personale appena rientrato a condividere l'esperienza nella solidarietà internazionale presentando all'incontro finale i diversi strumenti a disposizione (sito web FOCSIV e *social network*, video, racconto fotografico …) e coinvolgendo nella formazione i nuovi operatori in partenza; offre l'opportunità di rimanere coinvolti nel *network* delle iniziative in Italia e all'estero, segnalate tramite *newsletter* e comunicazioni e-mail; segnala eventuali opportunità di impiego in Italia e all'estero nel settore della Solidarietà e Cooperazione Internazionale; è disponibile a redigere eventuali referenze per supportare l'operatore nella ricerca del lavoro; attesta l'esperienza di servizio nella Solidarietà e Cooperazione Internazionale.
- L'operatore o il volontario è invitato a condividere la sua esperienza di solidarietà internazionale utilizzando i canali proposti e proponendone di nuovi; può richiedere eventuali referenze per facilitare la ricerca di lavoro in Italia o all'estero; può autorizzare A.S.P.Em. all'invio di comunicazioni riguardanti la segnalazione di ulteriori opportunità di coinvolgimento e opportunità di impiego nella Solidarietà e Cooperazione Internazionale.

2. Strumenti per il monitoraggio di Salute e Benessere del Personale Espatriato

Per contribuire alla tutela della salute e benessere degli operatori internazionali, A.S.P.Em. ha introdotto negli strumenti utilizzati per monitorare le attività del personale espatriato un'attenzione particolare all'andamento dell'esperienza a livello personale e relazionale. In particolare, si intendono rilevare gli aspetti relativi al grado di integrazione nella società locale, la

qualità delle relazioni con il Partner, con la popolazione e i colleghi ed eventuali difficoltà o problematiche.
In aggiunta ai frequenti contatti informali e su sollecitazione del Responsabile Paese gli operatori internazionali compilano periodicamente delle schede di monitoraggio, utilizzate per comprendere la condizione psicologica e sociale e stabilire eventuali misure necessarie a ripristinare il loro benessere.
Accanto alle procedure di monitoraggio organizzate, condivise durante i cicli di formazione, il personale espatriato può comunque rivolgersi al Responsabile Paese in qualsiasi momento di necessità.
Di seguito, sono elencati gli strumenti predisposti ad hoc per supportare il Responsabile Paese A.S.P.Em. anche nella cura del benessere e della salute del personale espatriato:

A. **Report Primo Mese**: compilato entro il primo mese dall'arrivo sul campo, raccoglie le valutazioni sulle fasi di accoglienza e formazione e le prime impressioni.
B. **Piano Attività di Servizio:** compilato assieme al Referente Locale del Partner entro il secondo mese dall'arrivo sul campo, il PAS chiarisce ulteriormente il ruolo dell'Operatore fissando gli obiettivi (anche personali) e pianificando le attività per tutta la durata del progetto. Il contenuto del PAS è suscettibile di aggiornamento e integrazione durante l'esperienza.
C. **Report Trimestrale**: compilato ogni 3 mesi, verifica i progressi fatti in merito agli obiettivi e alle attività condivise nel PAS. Inoltre, registra eventuali proposte, difficoltà e nuovi obiettivi personali.
D. **Scheda Visita di Monitoraggio:** compilata in occasione delle visite di monitoraggio del Responsabile Paese presso il partner, oltre all'andamento delle attività di progetto, supporta anche l'operatore a verificare le relazioni con i colleghi, il livello di inserimento nella comunità locale, nonché la crescita personale e professionale.
E. **Relazione di Fine Servizio:** compilata prima del rientro nel paese di origine, individua i risultati raggiunti in riferimento alle attività. Inoltre, stimola alla riflessione sulla propria crescita personale e professionale e sulla qualità delle relazioni instaurate con i colleghi e nella comunità. Infine, registra il livello del supporto ricevuto dal Partner e da A.S.P.Em. durante l'esperienza all'estero.

ALLEGATI:

A- Report primo mese
B- Piano attività di servizio
C- Report trimestrale
D- Scheda monitoraggio
E- Relazione fine servizio

ALLEGATO A

Report del Primo Mese di Servizio
Nome e Cognome _____
Luogo e Data _____

Compila la relazione del primo mese di servizio prendendo spunto dalle cinque aree di indagine elencate di seguito. Se possibile, non limitarti a rapidi commenti, ma esprimi le tue osservazioni ed i tuoi pensieri in base all'esperienza che stai vivendo.

1. **Impressioni all'arrivo**
(stati d'animo, emozioni, sensazioni, sentimenti, timori, eventuali difficoltà iniziali, adattamento)

2. **Relazione con gli altri volontari**
(convivenza, collaborazione/autonomia, condivisione)

3. **Accoglienza ricevuta**
(dal partner locale, dai referenti, dalla gente)

4. **Formazione in loco e addestramento al ruolo**
(persone di riferimento, disponibilità ed efficacia dell'accompagnamento)

5. **Altre osservazioni**

Firma _____

Il sottoscritto autorizza A.S.P.Em. al trattamento dei dati personali qui contenuti ai sensi dell'Art. 13 D. Lgs. 196/2003

ALLEGATO B

Piano Attività di Servizio

Nome e Cognome _____
Luogo e Data _____
Nome del Referente Locale - Partner _____

1. Settore di attività: _____

2. Filoni di attività all'interno del quale è inserito il tuo progetto di impiego:
Se ci sono più attività, elencarle come segue e per ogni attività elencata descrivere: in cosa consiste, quali sono gli **obiettivi**, qual è il ruolo da te ricoperto nelle attività.

a)

b)

c)

3. Programmazione annuale, semestrale e trimestrale:
La programmazione è utile per l'organizzazione dell'esperienza e delle verifiche da realizzare in corso d'opera. Realizzata all'inizio del servizio assieme al Referente Locale, è <u>sempre suscettibile di modifiche.</u>

1) Nella colonna "Filone di attività" elencare le macro aree di impegno, a indicazione del contenitore complessivo a cui l'elenco delle attività riportate nella colonna successiva faranno riferimento (es. campagna "minerali nei conflitti", lezioni master, promozione servizio civile, creazione nuovo sito, premio del volontariato..);
2) Nella colonna "attività pianificate" elencare gli appuntamenti, le iniziative gli eventi e le attività che saranno centro del servizio nel periodo di riferimento.

Il personale espatriato, assieme al Referente Locale, verificherà le diverse fasi dell'anno, aggiornando la programmazione e arricchendola con iniziative e azioni atte a migliorare raggiungimento degli obiettivi di progetto.

Nello sviluppo della programmazione tenere presente le diverse dell'esperienza all'estero e del proprio raggiungimento di conoscenze, capacità e autonomie gestionali.
In particolare:
- prima fase: *accoglienza* (conoscenza graduale dei meccanismi della struttura della Federazione e dell'ufficio, conoscenza dei referenti, degli organismi, delle attività)
- seconda fase: *competenza* (sviluppo di capacità e competenze specifiche sulle procedure di attuazione del progetto, nella relazione con gli associati, nel raggiungimento degli obiettivi prefissati, ampliamento delle capacità tecniche del personale espatriato attraverso il *learning by doing*, la formazione continua e l'affiancamento del Referente Locale);
- terza fase: *autonomia* (graduale responsabilizzazione all'interno della attività specifica, conoscenza dei processi da seguire nella realizzazione delle attività, autonomie gestionali stabilite con il Referente Locale di riferimento, in base alla crescita di affidabilità ed efficacia del personale espatriato).

	Filone di attività	**Attività pianificate**
PRIMO TRIMESTRE		

SECONDO TRIMESTRE*		

* Se necessario aggiungere riquadri.

7. Obiettivi personali
Definire quali obiettivi personali si vorrebbero raggiungere durante lo svolgimento della propria esperienza. Fare riferimento ad aspetti personali come lo sviluppo ulteriore di specifiche

capacità o anche all'acquisizione di competenze tecniche che si desiderano come parte del proprio bagaglio (es. gestire incontri in pubblico, redigere programmazione economica, organizzazione seminari, approfondimento tematiche tecniche..).

Firma _____

Data ultimo aggiornamento _____

Il sottoscritto autorizza A.S.P.Em. al trattamento dei dati personali qui contenuti ai sensi dell'Art. 13 D. Lgs. 196/2003

ALLEGATO C

Report Trimestrale

Nome e Cognome _____
Luogo e Data _____
Trimestre di Riferimento nel PAS _____

1. Tabella avanzamento attività

Inserisci nello schema gli ambiti di attività che ti coinvolgono in questa parte del tuo servizio, con riferimento alla tua pianificazione trimestrale (definita nel Piano di attività di servizio). Ricopia nello schema gli ***obiettivi*** *che ti eri posto per il primo trimestre e le* ***attività*** *che avevi pianificato. Riporta poi nelle colonne accanto le attività che hai effettivamente realizzato e quelle che eventualmente non sei riuscito a realizzare, ricordando che è sempre possibile inserire attività inizialmente non previste.*

La testimonianza è parte integrante del servizio ecco perché è presente questa sezione: quelli riportati nella colonna aree di intervento sono solo esempi di attività di possibile realizzazione.

Attività a: _____

Obiettivi	Attività pianificate	Attività realizzate	Attività previste non realizzate
testimonianza	- diari dell'esperienza/ foto/video/- articoli		

2. Diario di lavoro

Descrivi la tua esperienza nel diario sintetico del trimestre, attraverso quanto accaduto in questo periodo, racconta gli elementi salienti delle attività svolte, gli eventuali incontri significativi realizzati, descrivi gli eventuali problemi emersi e soluzioni adottate, se alcune attività non sono state effettuate spiega perché.

3. Proposte per il seguito

Elenca eventuali suggerimenti o linee strategiche che intendi adottare per migliorare l'efficacia del tuo intervento.

4. Problemi irrisolti

Elenca eventuali problemi su cui occorre un confronto con FOCSIV

5. Obiettivi personali

(Con riferimento al punto 7 del Piano di lavoro personale).

Competenze e attitudini che intendo migliorare	Quello che ho appreso

6. Commenti

Puoi comunicare le tue impressioni relativamente alla tua integrazione, la relazione con il partner locale, con gli altri volontari, il tuo modo di vivere l'esperienza di volontariato.

Firma _____

Il sottoscritto autorizza A.S.P.Em. al trattamento dei dati personali qui contenuti ai sensi dell'Art. 13 D. Lgs. 196/2003

ALLEGATO D

Scheda Visita di Monitoraggio

Nome e Cognome _____
Luogo e Data _____
Partner _____

Stato di avanzamento del progetto	Relazione con partner e comunità locale

ALLEGATO E

Relazione di Fine Servizio

Nome e Cognome _____
Luogo e Data _____
Partner _____

Prima parte - BILANCIO DELLE ATTIVITÀ DI SERVIZIO

La prima parte della relazione è dedicata alla valutazione delle attività svolte. Riprendendo in mano il vostro PAS (Piano Annuale di Servizio), valutate le attività e i risultati raggiunti nell'arco dell'anno nell'area di intervento che vi ha visto coinvolti (educazione, tutela ambientale, etc.) Dopo aver descritto l'area d'intervento, inserite nella tabella gli obiettivi specifici che vi siete prefissati nei tre trimestri dell'anno e, nella seconda colonna, le relative attività svolte.
A seguire avete lo spazio per descrivere più nel dettaglio le attività realizzate, quelle programmate ma non realizzate e le attività aggiuntive che inserite nel corso dell'anno.
Trovate poi lo spazio per i suggerimenti sulle attività che potrebbero essere inserite nei futuri progetti o attenzioni particolari da segnalare al personale che sarà inviato presso la stessa sede, indicando anche le "persone di contatto" che vi hanno seguito nello svolgimento delle diverse attività.
Nota bene: se siete stati impegnati in diverse aree di attività (es. educazione e microcredito), ripetete l'intero schema tante volte quanto necessario.

Area di intervento: _____

	Obiettivi specifici	Dettaglio attività
1° trimestre	-	-
2° trimestre *	-	-

***** Se necessario aggiungere riquadri.
Dettaglio/commento alle attività realizzate:

Attività programmate non realizzate:

Attività aggiuntive realizzate:

Suggerimenti per i futuri progetti:

Contatti e persone di riferimento nello svolgimento delle attività:

Seconda parte – VALUTAZIONE DEL CONTESTO

In questa seconda parte avete la possibilità di esprimere una valutazione sulle persone ***con cui siete entrati in contatto e vi siete relazionati nel corso dell'esperienza****. In particolare il partner locale e la popolazione, il Referente Locale, il Responsabile Paese , l'ente di invio e altri operatori.*

Relazione con altri operatori nella stessa sede/paese

Relazione con il partner e la popolazione locale

Relazione con il Referente Locale del partner

Relazione con il Responsabile Paese

Relazione con A.S.P.Em. in Italia

Quali competenze personali e professionali ritieni di aver maturato durante questa esperienza?

Firma _____
Data _____

Il sottoscritto autorizza A.S.P.Em. al trattamento dei dati personali qui contenuti ai sensi dell'Art. 13 D. Lgs. 196/2003