

# Un *toolkit* per migliorare il *counselling* in favore di donne vittime di violenza di genere

Migliorare le competenze dei *counsellor* e delle  
beneficiarie nella valutazione dei bisogni e l'impatto  
del *counselling* alle donne migranti



Questa pubblicazione è stata finanziata dal Programma Diritti, Uguaglianza e Cittadinanza dell'Unione europea (2014-2020).

#### **Autori:**

Anni Lietonen, Inka Lilja (HEUNI)

Questo *toolkit* è stato realizzato grazie ai preziosi contributi dei partner di progetto

#### **Design editoriale e illustrazioni:**

Lea-Maija Laitinen

[www.leamaija.works](http://www.leamaija.works)

Stampato a Helsinki dall'Istituto europeo per la prevenzione e il controllo della criminalità, affiliato alle Nazioni Unite (HEUNI) nel 2021.

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono solo le opinioni degli autori. La Commissione non può essere ritenuta responsabile di qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni ivi contenute.

ISBN 978-952-7249-47-5 (PDF)

ISSN 1799-5590

ISSN-L 1237-4741



# Indice

<b>Introduzione</b>	<b>5</b>
<b>Utilizzo del <i>toolkit</i> per la raccolta dati e per la valutazione d'impatto o l'<i>advocacy</i></b>	<b>8</b>
<b>Tool uno: Informazioni di base sulle beneficiarie e dati sull'accesso ai servizi</b>	<b>10</b>
<b>Tool due: Argomenti di discussione per il <i>counselling</i></b>	<b>14</b>
<b>Tool tre: Modulo di <i>feedback</i> per le beneficiarie del <i>counselling</i></b>	<b>20</b>
<b>Tool quattro: Domande di autoriflessione per il <i>counsellor</i></b>	<b>24</b>

# Un *toolkit* per migliorare il *counselling* in favore di donne vittime di violenza di genere

Migliorare le competenze dei *counsellor* e delle beneficiarie nella valutazione dei bisogni e l'impatto del *counselling* alle donne migranti

Il *toolkit* è costituito da quattro parti. Prima di utilizzarlo, leggi le linee generali e le considerazioni etiche, oltre alle linee specifiche di ogni *tool*. Usa la tua esperienza professionale per valutare quali *tool* e/o parti specifiche di ogni *tool* potrebbero essere utili in una sessione di *counselling*

## Introduzione

**L'IDEA** di questo *toolkit* è nata dal desiderio dei *counsellor* delle organizzazioni partner di integrare nel *counselling* diversi modi per garantire che le donne migranti<sup>1</sup> che abbiano subito violenza di genere vengano adeguatamente ascoltate.

### Il *toolkit* può essere utilizzato per migliorare la qualità e l'impatto del *counselling*, assistendo:

- a. le beneficiarie per comprendere i propri punti di forza, le proprie risorse e priorità;
- b. il *counsellor* nell'assumere decisioni consapevoli e competenti in grado di offrire l'adeguato supporto alle beneficiarie;
- c. le organizzazioni e i professionisti nella raccolta dati per la valutazione d'impatto e per l'*advocacy*.

**QUESTI TOOL** sono probabilmente più utili nei contesti di *counselling* in cui vi è già un rapporto consolidato e stabile beneficiaria-*counsellor*. La priorità del *counselling* dovrebbe essere quella di garantire che le preoccupazioni e i dubbi delle beneficiarie siano ascoltati. I *tool* non sono pensati per essere utilizzati nel caso in cui la beneficiaria sia particolarmente vulnerabile o nel caso in cui le domande rappresentino un ulteriore stress. Si raccomanda di utilizzare e adattare questi strumenti sulla base della tua esperienza professionale.

<sup>1</sup>Per "donne migranti" ci riferiamo a tutte le donne che chiedono asilo o cui è stata riconosciuta una forma di protezione internazionale, che hanno ricevuto una decisione negativa, destinatarie di un decreto di espulsione. Ci si riferisce altresì alle donne che risiedono nell'UE prive di (prive di documenti) e coloro che sono giunte in Europa per esempio per ricongiungimento familiare/matrimonio o per motivi di lavoro o studio.

**I PROFESSIONISTI** che utilizzano questo *toolkit* dovrebbero attenersi alle norme sulla privacy e alle linee guida etiche stabilite dalla loro organizzazione, nonché a quelle indicate di seguito.

² Per ragioni pratiche, ci riferiamo alle beneficiarie, tuttavia, la scelta del termine giusto, ad esempio, cliente, sopravvissuta, vittima di violenza ecc. dipende dal contesto.

**A SECONDA** dei servizi e dell'assistenza che possono essere offerti, il *counselling* può comprendere vari approcci, alcuni di questi multidisciplinari. A causa delle diverse esigenze delle beneficiarie<sup>2</sup>, gli operatori potrebbero dover essere intraprendenti e innovativi, nonché saper adottare metodologie interdisciplinari in ambito legale, psicologico, sociale e dell'assistenza sanitaria. Il sostegno offerto potrebbe includere il *counselling* psico-sociale, l'informazione sui diritti e altri modi per rispondere alle esigenze e al benessere quotidiani. In questo caso, ci riferiamo al *counselling* come ad una o più sessioni individuali in cui alle donne viene data l'opportunità di essere ascoltate e assistite. Per ulteriori informazioni sul metodo *counselling*, si prega di consultare *l'Handbook on Counselling Asylum Seeking and Refugee Women Victims of Gender-Based Violence* (Manuale sul *counselling* alle donne richiedenti asilo e rifugiate vittime di violenza di genere).

Fulcro del metodo *counselling* è il lavoro incentrato sulla persona che ha fatto esperienza di violenza di genere e garantire che i suoi diritti e la sua dignità siano rispettati nel momento in cui si rivolge ad un ente per chiedere assistenza. Un *counselling* di successo richiede che siano garantite risorse e strutture come uno spazio sicuro, un servizio di interpretariato e una relazione di fiducia reciproca.

**IN QUALITÀ** di *counsellor* è importante essere in grado di riflettere sul proprio operato. L'autoriflessione è uno strumento importante per capire i diversi ruoli e le responsabilità che potresti avere sul lavoro e fuori. Monitorare le proprie aspettative, i pensieri, i sentimenti e le reazioni che potrebbero sorgere quando si offre *counselling* è un modo efficace per favorire interazioni positive con le beneficiarie. L'autoriflessione è anche un modo utile per osservare il proprio modo di affrontare il lavoro e i bisogni relativi alla cura di se stessi.

La riflessione dovrebbe anche mirare a capire i differenti ruoli e gli equilibri che si possono venire a creare fra i *counsellor* e le beneficiarie. Probabilmente entrambe le parti del *counselling* provengono da *background* diversi e hanno competenze individuali ed esperienze di vita che influenzano il modo in cui pensano o reagiscono a determinati argomenti. Idealmente il *counselling* richiede un ambiente imparziale e non gerarchico. Tuttavia, è probabile che gli squilibri di potere e la pressione indotta, anche inconsapevolmente, per raggiungere certi risultati abbiano almeno un certo impatto sull'interazione.

Una comprensione realistica dei privilegi, delle gerarchie di potere e delle barriere nel ricevere assistenza può contribuire ad alle-

viare parte della pressione relativa alle aspettative sull'impatto e sui risultati del *counselling*. I successivi *tool* riguardanti la valutazione delle risorse e dei bisogni della beneficiaria, la riflessione durante e dopo il *counselling* e alla creazione di opportunità di *feedback* possono migliorare la qualità e l'impatto del *counselling*.

## Utilizzo del *toolkit* e la raccolta dati per valutare l'impatto del *counselling* o le connesse attività di *advocacy*

**PER ASSICURARE** l'accesso ai servizi per le vittime di violenza di genere, è importante disporre di dati sistematici, ad esempio comprendere le difficoltà nel ricevere un'assistenza specifica e ascoltare direttamente la voce delle donne riguardo ai loro bisogni. Puoi utilizzare questo *toolkit* per raccogliere dati utili ad evidenziare l'impatto della tua attività di operatore e/o puoi valorizzare i dati emersi per scopi di *advocacy*. Utilizza il *toolkit* per la raccolta dati solo se disponi delle relative competenze di analisi.

È della massima importanza garantire che la raccolta dati sia pianificata e attuata in modo da garantire la privacy e che vengano tenute in considerazione le questioni etiche. Di seguito vengono illustrate le linee guida di base. Inoltre, la raccolta dati avrà successo solo se il personale impegnato nel *counselling* sarà coinvolto nella pianificazione della raccolta dati, in quanto la stessa non dovrebbe interferire con il servizio offerto. In ogni caso i *counsellor* sono vincolati da norme di riservatezza professionale e necessitano di un consenso specifico alla raccolta dei dati da parte delle beneficiarie (vedi sotto).

**Informare:** Assicurati che la beneficiaria capisca il motivo per cui vengono raccolte le informazioni e come le informazioni saranno utilizzate dalla tua organizzazione. Le informazioni sulla raccolta dei dati dovrebbero essere illustrate in un *depliant* (e se necessario tradotte) e discusse, in caso di bisogno, anche con l'aiuto di un interprete.

Il testo che segue è un esempio di come informare la beneficiaria della raccolta dati.

### **Esempio di *depliant*:**

*"Stiamo raccogliendo informazioni importanti per conto della nostra organizzazione XXX su questioni che riguardano le donne, il loro benessere e la loro sicurezza. Vorremmo conoscere meglio le opinioni e le esperienze delle donne in migrazione. I risultati saranno utilizzati per migliorare l'assistenza, i servizi e il counselling forniti alle donne e per contribuire a definire una policy per migliorare la vita delle donne. Tu sei libera di contattarci più tardi, in qualsiasi momento, se desidererai ulteriori informazioni sulla raccolta dati".*

**Consenso esplicito:** Il concetto di raccolta dati e le domande relative al consenso potrebbero causare confusione. Assicurati che la beneficiaria sappia che il suo benessere è una priorità fondamentale e che la raccolta dati non è indispensabile. Sottolineale che tutte le informa-

zioni saranno utilizzate in forma anonima, per cui altri non potranno identificare le beneficiarie dai dati. Osserva e reagisci a qualsiasi cenno o segnale corporeo che potrebbe rivelare che la beneficiaria è a disagio a condividere delle informazioni, e rispetta il suo desiderio, se non dovesse prestare il proprio consenso.

**Esempio di modulo di consenso:** Il modulo di consenso dovrebbe includere i seguenti punti, e può far parte di un modulo di consenso dell'organizzazione, se già in uso:

*"Ho letto le informazioni/le informazioni mi sono state lette, ho capito il *depliant*, e ho avuto la possibilità di fare domande relative ad esso. Comprendo che la partecipazione è volontaria e ho il diritto di interrompere la conversazione in qualsiasi momento. Comprendo che questa conversazione e tutte le risposte sono totalmente confidenziali, e i dati raccolti saranno presentati in forma anonima".*

**Utilizzo dei dati sensibili:** I dati raccolti devono essere trattati e archiviati secondo i principi di privacy e protezione dei dati comuni in materia di dati sensibili.

## Tool uno

# Informazioni di base sulle beneficiarie e dati sull'accesso ai servizi

**CON QUESTO** *tool* è possibile raccogliere informazioni sulle donne rifugiate e migranti che la tua organizzazione incontra e sui servizi loro offerti. Quando utilizzi i dati raccolti per valutare l'impatto del *counselling* o delle connesse attività di *advocacy*, assicurati di leggere le linee guida e di attenerti ad esse per la raccolta dati di cui alla sezione precedente.

Molte delle domande potrebbero includere argomenti sensibili per la beneficiaria. La disponibilità delle beneficiarie a rispondere a determinate domande potrebbe variare. Rispetta la disponibilità delle beneficiarie a rispondere. Sii preparato a spiegare perché le informazioni sono importanti, ad esempio lo status giuridico è importante per stabilire quali servizi sono disponibili e che tipo di supporto legale è necessario.

A seconda dei servizi offerti dalla tua organizzazione è possibile aggiungere o eliminare domande. Puoi compilare il questionario sulla base delle informazioni che hai acquisito durante le sessioni di *counselling*, o puoi compilare il questionario, o parti di esso, insieme ad una beneficiaria. Sulla base del questionario presentato in questo *tool*, puoi creare il tuo file *online*/stampato o in *word*.

<input type="checkbox"/> Nuovo beneficiario		<input type="checkbox"/> Beneficiario già preso in carico	
<b>1 Età del beneficiario</b>			
<input type="checkbox"/> <17	<input type="checkbox"/> 18-25	<input type="checkbox"/> 26-35	<input type="checkbox"/> 36-45
<input type="checkbox"/> 46-55	<input type="checkbox"/> >56		
<b>2 Sesso del beneficiario</b>			
<input type="checkbox"/> M	<input type="checkbox"/> F	<input type="checkbox"/> Altro: .....	
<b>3 Paese di origine</b>			
<b>4 Status giuridico</b>			
<input type="checkbox"/> Richiedente asilo	<input type="checkbox"/> Espulsione	<input type="checkbox"/> Lungosoggiornante	
<input type="checkbox"/> Rifugiato	<input type="checkbox"/> Altro	<input type="checkbox"/> Non noto	
<input type="checkbox"/> Altra forma di protezione	<input type="checkbox"/> Senza permesso di soggiorno		
<input type="checkbox"/> Diniego	<input type="checkbox"/> Cittadino UE		
<b>5 Forme di violenza<sup>3</sup></b>			
<input type="checkbox"/> Violenza domestica del partner	<input type="checkbox"/> Violenza sessuale (incl. stupro)	<input type="checkbox"/> Molestie sessuali	
<input type="checkbox"/> Mutilazioni genitali femminili	<input type="checkbox"/> Matrimonio forzato	<input type="checkbox"/> Violenza basata sull'onore	
	<input type="checkbox"/> Traffico di esseri umani	<input type="checkbox"/> Stalking	
		<input type="checkbox"/> Altro	
<b>6 Come è stato stabilito il contatto con la beneficiaria?</b>			
<input type="checkbox"/> Personale del centro di accoglienza	<input type="checkbox"/> Interpretare		
<input type="checkbox"/> Personale del centro di espulsione	<input type="checkbox"/> Famiglia, amici o conoscenti della beneficiaria		
<input type="checkbox"/> Personale dell'ONG (diversa dalla propria organizzazione)	<input type="checkbox"/> Struttura protetta		
<input type="checkbox"/> Contatti della tua organizzazione	<input type="checkbox"/> Chiesa		
<input type="checkbox"/> Professionisti che lavorano nei campi profughi	<input type="checkbox"/> Insegnante		
<input type="checkbox"/> Polizia	<input type="checkbox"/> Richiesta diretta della beneficiaria		
<input type="checkbox"/> Autorità di migrazione	<input type="checkbox"/> Info-Cafè		
<input type="checkbox"/> Assistente sociale del Comune	<input type="checkbox"/> Altro lavoro di sensibilizzazione fatto		
<input type="checkbox"/> Dottore	<input type="checkbox"/> Altro		
<input type="checkbox"/> Avvocato o <i>counsellor</i> legale (esterno alla propria organizzazione)			

<b>7 Il counselling è stato organizzato:</b>		
<input type="checkbox"/> In presenza	<input type="checkbox"/> Online	<input type="checkbox"/> Al telefono
<b>8 Interpretariato</b>		
<input type="checkbox"/> In presenza	<input type="checkbox"/> Interpretariato al telefono	
<b><input type="checkbox"/> Non presente, perché:</b>		
<input type="checkbox"/> La beneficiaria non voleva un interprete	<input type="checkbox"/> Lingua non disponibile	
<input type="checkbox"/> Mancanza di fondi	<input type="checkbox"/> Interprete femminile non disponibile	
	<input type="checkbox"/> Non necessaria	
<b>9 Passi successivi/relativi a cosa?</b>		
<input type="checkbox"/> Una nuova sessione di <i>counselling</i>	<input type="checkbox"/> Assistenza al sostentamento	
<input type="checkbox"/> Supporto legale relativo a caso penale	<input type="checkbox"/> Assistenza medica	
<input type="checkbox"/> Assistenza legale relativa alla procedura di protezione internazionale	<input type="checkbox"/> Assistenza all'infanzia	
<input type="checkbox"/> Supporto legale relativo al diritto di famiglia	<input type="checkbox"/> Assistenza prenatale	
<input type="checkbox"/> Sostegno psicologico	<input type="checkbox"/> Corso di lingua	
<input type="checkbox"/> Una struttura protetta	<input type="checkbox"/> Servizi per l'impiego	
<input type="checkbox"/> Assistenza alloggiativa	<input type="checkbox"/> Riferito ad una ONG diversa	
	<input type="checkbox"/> Altro, riferito a cosa? .....	
	.....	
	.....	
<b>10 Quali servizi non è stato possibile organizzare/relativi a cosa?</b>		
.....		
.....		
.....		
<b>Non è possibile organizzare/fare riferimento a, perché:</b>		
<input type="checkbox"/> Servizio non disponibile	<input type="checkbox"/> Limitazione linguistica	
<input type="checkbox"/> Servizio non disponibile nella zona	<input type="checkbox"/> Altro. Per favore, specifica: .....	
<input type="checkbox"/> Servizio non fornito dalla nostra ONG	.....	
<input type="checkbox"/> Un altro servizio non aveva le risorse per prendere in carico una nuova beneficiaria	.....	
<input type="checkbox"/> Servizio non disponibile per una persona senza permesso di soggiorno	.....	

## Tool due

# Argomenti di discussione per il counselling

**QUESTO TOOL** contiene domande e argomenti di discussione che sono pensati per

- a. garantire che la beneficiaria e le sue esigenze siano ascoltate, nonché per supportarla affinché comprenda i propri punti di forza, le proprie risorse, aspettative e priorità;
- b. aiutare il *counsellor* a gestire le proprie aspettative e a prendere decisioni consapevoli e competenti sui possibili interventi volti a sostenere la beneficiaria.

**RICORDA CHE** è prioritario instaurare un rapporto di fiducia con la persona che stai assistendo. Scegli le parti del *tool* che trovi utili in base al tuo modo di lavorare e adattale ad ogni singola sessione. Considera la tempistica appropriata per il loro utilizzo, ad esempio, all'inizio di una sessione per capire la situazione della beneficiaria, al termine di una sessione per garantire che i suoi bisogni siano ascoltati o alla fine di una sessione per raccogliere il suo *feedback*. Assicurati di chiederle verso la fine della sessione se ha avuto l'opportunità di parlare di argomenti significativi e ha posto le domande che aveva in mente. Inoltre, è importante concludere la sessione con una nota positiva.

Puoi stampare il documento, e riempirlo, tutto o in parte, durante la sessione di *counselling* insieme alla beneficiaria (e l'interprete, se necessario). Per esempio, stampa solo le prime 3 domande, consegnagliele e chiedile di cerchiare l'opzione più adatta, o utilizza lo strumento dei quattro quadrati in modo simile. Puoi anche includere solo alcune delle domande al tuo *counselling* abituale.

**Com'è andato finora questo counselling?**



**Abbiamo trattato gli argomenti di cui volevi parlare?**



**Hai posto le domande che avevi in mente prima di venire qui?**



**Di cosa avresti voluto parlare di più?**

**Di cosa vorresti parlare nella prossima sessione?  
Qualche particolare preoccupazione o necessità?**

**Affronta i nuovi argomenti e le preoccupazioni che possono essere emerse e adatta di conseguenza i prossimi passi.**

Potresti già avere uno schema di lavoro e di assistenza ben rodato, tuttavia lo strumento dei quattro quadrati qui sotto potrebbe essere utile per organizzare le preoccupazioni in ordine di urgenza e di importanza. Discuti insieme alla beneficiaria quali esigenze sono urgenti, ma rifletti anche, ad esempio, sui bisogni relativi alla posizione giuridica della persona (come l'urgenza di richiedere la protezione internazionale o il rinnovo/conversione di un titolo di soggiorno, ecc.).

	Urgente	Non urgente
Importante	<b>Priorità assoluta</b>	<b>Decidi cosa dovrebbe essere fatto e quando</b>
Non così importante	<b>Qualcun altro potrebbe fornire assistenza?</b>	<b>Prendi in considerazione di rinviare</b>

Dopo o durante la trattazione delle priorità potrebbe essere anche utile elencare argomenti che impediscono di risolvere questioni prioritarie e in questo modo offrire un diverso tipo di supporto.

**Cose che ti reprimono/  
bloccano**

Per quale ragione sei sensibile  
o sospettosa?

**Cose che ti ispirano/  
ti sostengono**

Che cosa ti motiva o  
ti fa sentire bene?

**Cose che ti  
scoraggiano**

Cosa ti preoccupa?

**Cose che ti  
incoraggiano**

Cosa ti sembra facile?

**Che cosa è stato buono/positivo in questo incontro?**

## Tool tre

# Modulo di *feedback* per le beneficiarie del counselling

**QUESTO TOOL** può essere utilizzato per raccogliere il *feedback* della persona assistita in merito al sostegno ricevuto. Si raccomanda di tradurre il modulo nella lingua madre della beneficiaria. Assicurati che comprenda che rispondere è volontario e spiegate che le risposte sono anonime, se sei in grado di garantire l'anonimato.

Considera l'utilizzo del modulo come un'opportunità per accrescere la consapevolezza sulle diverse opportunità di assistenza allegando una lista di contatti utili. Questi includono, ad esempio, le linee di assistenza telefonica dedicate alla violenza contro le donne, le case protette, il sistema di assistenza per le vittime della tratta, i servizi per le vittime di reato o la polizia. Assicurati che la richiesta di *feedback* non comprometta la sicurezza della beneficiaria (ad esempio, e-mail o telefono condivisi con l'autore del reato).

### Ci sono due opzioni per utilizzare il modulo:

- a. Consegnare un modulo stampato e indicare dove restituirlo (idealmente in una scatola sigillata nell'ufficio);
- b. crea una versione *online* e forniscile il *link* al modulo;

**LA COMPILAZIONE** del modulo dovrebbe avvenire in modo indipendente per garantire la privacy e un *feedback* autentico. Se necessario, offrile i servizi di un interprete. Se questo non è possibile, offrirti di assisterla tu stesso/a. Questo, tuttavia, potrebbe interferire con un *feedback* imparziale.

Le opzioni di *feedback* per la consulenza telefonica o *online* sono di fornire un *link online* via SMS o email o di spedire il modulo alla beneficiaria con una busta prepagata e un indirizzo di ritorno (considera la sicurezza della beneficiaria). Se non è possibile utilizzare il modulo, considera la possibilità che la beneficiaria dia un *feedback* in forma orale (nella sua lingua) registrato per telefono, SMS o email.

Riesamina il *feedback* a intervalli regolari, impara da esso e migliora l'assistenza, ove possibile. Archivalo secondo le norme sulla privacy e le linee guida etiche per garantire la sicurezza e l'anonimato delle intervistate.

**Ciao,**

Stiamo raccogliendo un *feedback* sui servizi di *counselling* che forniamo. La tua opinione per noi è preziosa. Puoi dare un *feedback* anonimo senza rivelare la tua identità, e il tuo *feedback* sarà gestito secondo le regole sulla privacy della nostra organizzazione. Puoi saltare qualsiasi domanda, se lo desideri. Anche il *feedback* negativo è benvenuto e non influenzerà il servizio offerto. Se hai bisogno di assistenza per dare il *feedback* o hai qualche domanda, puoi chiedere al tuo *counselor* o all'interprete .

**1 Com'è andato il counselling?**



molto bene



bene



non so



male



molto male

Vorresti spiegare la tua risposta in modo più dettagliato?

**2 Sei riuscita a parlare degli argomenti di cui volevi parlare?**



molto bene



bene



non so



male



molto male

**3 Gli argomenti discussi erano quelli di cui volevi parlare?**



molto bene



bene



non so



male



molto male

**4 Hai compreso le informazioni che hai ricevuto?**



molto bene



bene



non so



male



molto male

**5 Descrivi, se vuoi, gli effetti negativi che il counselling ha avuto su di te o sulla tua famiglia**

**6 Descrivi, se vuoi, gli effetti positivi che il counselling ha avuto su di te o sulla tua famiglia**

**7 In poche parole, com'è andato il counselling?  
Cosa è stato importante per te?**

**Grazie mille per il tuo feedback!**

## Tool quattro

# Domande di autoriflessione per il counsellor

**QUESTO TOOL** include una guida e delle domande che ti incoraggiano a praticare sistematicamente la c.d. autoriflessione. Essa può aiutarti a comprendere meglio il tuo ruolo professionale, a identificare i tuoi punti di forza e le sfide legate al lavoro e ad organizzare meglio la tua modalità di osservazione. Inoltre, monitorare le tue aspettative, i pensieri, i sentimenti e le reazioni è un modo efficace per promuovere interazioni positive con le beneficiarie. L'autoriflessione è anche un modo utile per esaminare il tuo benessere sul lavoro e i bisogni relativi alla cura di te stesso.

**Questo tool è strutturato in tre parti che ti incoraggiano a riflettere su:**

- a. come sono stato in grado di comunicare con la beneficiaria,
- b. cosa ho sperimentato e provato,
- c. quali sono i miei punti di forza.

**E'** importante tenere a mente che l'autoriflessione non dovrebbe portare ad un'autocritica infondata o a percepire solo problemi o difetti. Quindi, per poter mantenere un equilibrio positivo, il *tool* incoraggia a terminare l'autoriflessione con pensieri positivi su ciò che è andato bene.

L'autoriflessione può aumentare il carico di lavoro e, quindi, trovare una *routine* che funziona ti aiuterà ad impegnarti nell'uso di questo strumento. Puoi usarlo regolarmente dopo ogni sessione di *counselling* o riservarti del tempo per il diario una volta alla settimana. Puoi convertire il modello in un documento *word*, creare una versione *online* per esempio in *Google forms* o usare un taccuino specifico per scrivere i tuoi pensieri.

Se scrivere i tuoi pensieri ti fa impiegare troppo tempo, prenditi un momento per riflettere su alcune delle domande (monologo interiore). Tuttavia, registrare i tuoi pensieri, in un modo o nell'altro, ti aiuterà a organizzarli, e ad identificare modelli ripetitivi o stereotipati e a valutare l'urgenza di questioni che emergono durante la sessione di *counselling*.

## Quanto bene ho ascoltato la beneficiaria? Come abbiamo comunicato?

### Com'è andato il *counselling*?



molto bene



bene



non so



male



molto male

Spiegazione più dettagliata:

### Sono stato capace di discutere degli argomenti di cui la beneficiaria voleva parlare?



molto bene



bene



non so



male



molto male

Spiegazione più dettagliata:

### Pensi che la beneficiaria sia stata in grado di comprendere le informazioni/consigli dati?



molto bene



bene



non so



male



molto male

Spiegazione più dettagliata:

### Che tipo di domande di *follow-up* ha posto la beneficiaria?

Questi potrebbero essere utili indicatori di argomenti che causano incertezza, confusione o sono legati a temi difficili da comprendere tra le beneficiarie.

## Cosa ho sperimentato, cosa ho provato?

Ho notato di aver fatto delle supposizioni sui bisogni della beneficiaria? Sono cambiate nel corso del *counselling*? Da dove sono scaturite queste mie supposizioni?

I miei sentimenti, interpretazioni e aspettative sui bisogni della beneficiaria sono cambiati durante il *counselling*?

A un certo punto io o la beneficiaria abbiamo reagito in modo sorprendente o inaspettato?

## Quali sono i miei punti di forza?

**Di cosa voglio ringraziare me stesso? Come posso esprimere gratitudine verso me stesso?**

**Cosa posso imparare da questo?**

**QUESTO TOOLKIT** è stato sviluppato nell'ambito di un progetto finanziato dall'UE intitolato "SARAH: Safe, Aware, Resilient, Able and Heard – Proteggere e sostenere le donne migranti vittime di violenza di genere". Nell'ambito del progetto, il Consiglio Greco per i Rifugiati, SOLWODI Deutschland e.V, il Consiglio Italiano per i Rifugiati e Settlementi Puijola hanno fornito servizi di consulenza psicosociale e legale a breve termine alle donne rifugiate e migranti vittime di violenza di genere in Grecia, Germania, Italia e Finlandia.

Ringraziamo i partner del progetto per i loro preziosi commenti durante la creazione di questo *toolkit*.

Il *toolkit* è stato sviluppato inizialmente per migliorare la consulenza in favore di donne vittime di violenza di genere. Per ulteriori informazioni sul metodo *counselling* consultare il "**Manuale sul counselling alle donne richiedenti asilo e rifugiate vittime di violenza di genere**", sviluppato nel nostro precedente progetto congiunto finanziato dall'UE. Al centro del metodo, c'è il lavoro incentrato sulla vittima; in questo modo si garantisce che i diritti e la dignità di ogni donna siano rispettati durante l'assistenza e l'erogazione dei servizi.

In pratica ciò significa che ogni beneficiaria è trattata con dignità, in modo da essere sentita e ascoltata, e gli interventi effettuati in suo favore siano tali da garantire il suo miglior interesse.

Per ulteriori informazioni su come mettere a punto un'assistenza incentrata sulle vittime della violenza di genere vedi "**Strategy Tool – Trasformare la tua organizzazione in un modello per la prevenzione della violenza di genere**".

<https://heuni.fi/-/sarah> →