Uno sguardo in avanti

Un *tool* per sviluppare una strategia organizzativa a supporto delle donne migranti e rifugiate vittime di violenza di genere con un approccio che le ponga al centro degli interventi

SARAH. Safe, Aware, Resilient, Able and Heard

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

Autori:
Inka Lilja (HEUNI)
Anni Lietonen (HEUNI)
Julia Korkman (HEUNI)

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

Design editoriale e illustrazioni:
Frej Vuori (HEUNI)
Aleksandra Anikina (HEUNI)

Stampato a Helsinki dall'Istituto europeo per la prevenzione e il controllo della criminalità, affiliato alle Nazioni Unite (HEUNI) nel 2022.

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 978-952-7249-69-7 (PDF)
ISBN 978-952-7249-70-3 (paperback)
ISSN 2814-9092 (print)
ISSN 2814-9106 (online)

HEUNI
The European Institute for Crime Prevention and Control, affiliated with the United Nations

CIR RIFUGIATI

GREEK COUNCIL FOR REFUGEES

Setlementti Puijola

SOLWODI
Solidarity with women in distress
Solidarität mit Frauen in Not

Indice

Introduzione 5

Le basi del modello per fornire supporto in modo professionale e attento alle esigenze alle donne migranti vittime di violenza di genere 8

Fase 1:
Definizione degli obiettivi strategici in modo inclusivo 10

Fase 2:
Prospettive che supportano l'inclusività 12

Fase 3:
Prospettive che supportano il benessere dei *counsellor* 14

Fase 4:
Misure per creare impatto 17

Fase 5:
Valutazione e adattamento costanti 19

In conclusione 21

Introduzione

QUESTO MODELLO fornisce una panoramica su come creare e mettere in pratica una strategia organizzativa per assistere le donne migranti e rifugiate vittime di violenza di genere. La strategia pone un forte accento sul miglioramento della competenze dei *counsellor* figure essenziali neli fornire l'assistenza necessaria. Il modello incoraggia le organizzazioni a valutare le loro procedure attualimente in uso e a sviluppare obiettivi, politiche e prassi di gestione chiari attraverso processi partecipativi. Seguendo le fasi proposte da questa guida, le organizzazioni potranno comprendere meglio ciò che è necessario a livello strategico per sviluppare modelli di assistenza realmente incentrati sulle vittime e per implementarli e valutarli regolarmente.

Questa guida si rivolge ai supervisori e ai dirigenti delle organizzazioni che lavorano con le donne migranti. Essi sono fortemente incoraggiati a discutere ogni fase presentata qui con tutto il personale.

QUESTA GUIDA è stata elaborata nell'ambito del progetto finanziato dall'UE "SARAH: Safe, Aware, Resilient, Able and Heard – protecting and supporting migrant women victims of gender-based violence." Nel progetto, i counsellor (psicologi, avvocati e assistenti sociali) del Greek Council for Refugees in Grecia, di SOLWODI in Germania, del

Consiglio Italiano per i Rifugiati in Italia e di Setlementti Puijola in Finlandia hanno fornito alle donne migranti e rifugiate vittime di violenza di genere servizi di consulenza psicosociale e legale. Durante il progetto sono state identificate *best practices* organizzative e criticità. Con questa guida si vogliono condividere alcune delle lezioni apprese con altre organizzazioni, in modo che le stesse possano adottare un approccio più centrato sulle vittime e di maggiore impatto.

Desideriamo ringraziare i partner di progetto per i loro preziosi commenti e osservazioni, nonché le donne che hanno partecipato al *counselling* per il loro *feedback* sull'assistenza fornita.

LE ORGANIZZAZIONI devono trovare il modo di ottimizzare gli aspetti positivi e ridurre i possibili rischi o danni che potrebbero determinarsi nel fornire sostegno alle beneficiarie che si trovano in una posizione vulnerabile. Sostenere le donne migranti vittime di violenza di genere in modo centrato sulla beneficiaria richiede conoscenze, competenze e dedizione. **I valori di un'organizzazione e come lavora condizionano il modo in cui essa si rivolge e incontra i suoi beneficiari e ciò influenza** significativamente l'efficacia e l'impatto del supporto fornito. L'operatività e l'affidabilità di un'organizzazione di assistenza alle vittime di violenza rispecchiano quelle del suo staff. Pertanto, un'ente dovrebbe avere una strategia **per assicurare di aver posto in essere strumenti e procedure appositi per promuovere il benessere del suo staff nell'ambiente di lavoro**. Ciò è particolarmente importante per le organizzazioni che operano su temi impegnativi e contesti potenzialmente traumatici, come la violenza. **Puntare sul benessere del personale significa creare un ambiente di lavoro più forte, e così migliorare la qualità e la portata dell'assistenza.**

Le basi per diventare un'organizzazione esperta e professionale nel fornire supporto alle donne migranti che hanno subito violenza includono un metodo di lavoro **incentrato sulla vittima** all'interno di un ente **che ha conoscenza dei traumi e che** garantisce al contempo **il benessere dei counsellor.**

IL MODELLO **si compone di 5 fasi, ognuna delle quali** comprende spunti di discussione, domande per vostra valutazione, alcune indicazioni pratiche e riferimenti a materiali da consultare. Potete utilizzare questo strumento come *checklist* progressiva e integrare le fasi in base alle esigenze e alle aree di maggiore interesse della vostra organizzazione.

Fase 1: Definizione degli obiettivi strategici
Fase 2: Prospettive che supportano l'inclusività
Fase 3: Prospettive che supportano il benessere dei *counsellor*
Fase 4: Misure per generare un impatto
Fase 5: Valutazione e adattamento costanti

1

Definizione degli obiettivi strategici

2

Prospettive che supportano l'inclusività

3

Prospettive che supportano il benessere dei *counsellor*

4

Misure per generare un impatto

5

Valutazione e adattamento costanti

Le basi del modello per fornire supporto in modo professionale e attento alle esigenze alle donne migranti vittime di violenza di genere

Lavorare con un approccio incentrato sulla vittima:

- Garantire che i diritti e la dignità di ogni individuo/beneficiaria siano al centro di tutti gli interventi.
- Trattare ogni beneficiaria con rispetto, in modo che sia ascoltata con attenzione.
- Garantire che le decisioni prese assicurino il miglior interesse della persona.
- Garantire e prestare assistenza in modo rapido e attento alle esigenze della donna.
- Aderire ai bisogni specifici e alle aspirazioni individuali di ciascuna beneficiaria, assicurarsi che tutti i *counsellor* siano consapevoli delle cause profonde e dei fattori di rischio legati alla violenza di genere, garantendo così che le questioni relative allo stigma e agli stereotipi siano adeguatamente riconosciute.
- Utilizzare il SARAH *toolkit* (si veda sotto per maggiori informazioni).
- Impegnarsi nel chiedere i *feedback*: alla fine di ogni sessione, chiedere alla beneficiaria se il counselling ha toccato gli argomenti che lei ritiene cruciali (ad esempio, chiedendo "Abbiamo discusso gli argomenti che desideravi?" e simili).
- Comprendere cosa possano implicare per le donne incontrate difficoltà e fattori particolari come il razzismo, gli stereotipi culturali e la comunicazione interculturale.

Avere una conoscenza approfondita sui traumi:

- Assicurarsi che i *counsellor* lavorino secondo la definizione di assistenza *sensibile* al trauma, ossia utilizzando metodi di lavoro che presuppongono la comprensione degli effetti dannosi delle esperienze traumatiche e basati sui principi fondamentali della ricerca fondata sulle prove e sui fatti (*evidence-based practice*), sull'empatia (*compassion*) e sul rispetto.
- Stabilire un linguaggio codivisa e che sia espressione chiara del concetto di trauma tra i professionisti: in questo modo si dà una direzione al lavoro e si incoraggia una più ampia collaborazione con i professionisti stessi.
- Assicurare che l'organizzazione sia flessibile ed essere pronti ad adattarsi ai cambiamenti che avvengono intorno a sé. Le organizzazioni che forniscono *counselling* sulla violenza di genere alle donne migranti operano in contesti mutevoli. Diversi tipi di

violenza e di trauma possono diventare prevalenti in periodi e momenti diversi, e sulla base di questo, l'organizzazione matura una conoscenza continua elle *best practices*. A livello locale, potrebbero verificarsi cambiamenti negli atteggiamenti verso i gruppi più emarginati e un aumento della tensione, o piuttosto miglioramenti a livello politico, di *policy* e proceduralei.

Dare importanza al benessere dei counsellor:

Il *counselling* a persone in situazioni di precarietà, comprese quelle che vivono lutti, dolori e sofferenze, può essere psicologicamente molto logorante. Infatti, un *counselling* efficace richiede empatia e compassione, il che può rendere difficile prendere le distanze dalle emozioni e dalle sofferenze delle beneficiarie. D'altra parte, nello scenario migliore, i *counsellor* si sentono gratificati nel lavorare sentendo che possono comprendere le situazioni; hanno la sensazione di essere in grado di aiutare e questo può essere molto motivante e professionalmente soddisfacente.

- Assicurarsi che il personale riceva un sostegno sufficiente. E' necessario fornire allo staff una supervisione professionale regolare e opportunità di formazione costante.
- Prendere sul serio il rischio di "stress da compassione", *burn out* o stress traumatico secondario.
- Aiutare i counsellor a gestire il carico di lavoro. La spinta ad aiutare può portare i *counsellor* a cercare di assistere più beneficiarie di quante ne possano gestire con un tempo sufficiente; assicurarsi che abbiano modo di valutare il proprio operato e di non lavorare di fretta e sotto eccessiva pressione.

Fase 1: Definizione degli obiettivi strategici in modo inclusivo

ORGANIZZAZIONI devono assicurarsi che la loro *leadership* sia caratterizzata da collaborazione e capacità di guida. Una tale *leadership* (*coaching-based leadership*) è inclusiva e sostiene il personale nell'utilizzo e nello sviluppo delle proprie competenze. Questo stile di *leadership* si basa sulla consapevolezza che sono proprio i membri dello staff ad avere la migliore esperienza circa le proprie mansioni. Se la struttura è fortemente gerarchica, ciò potrebbe implicare la necessità che l'ente sviluppi un modello organizzativo più aperto, inclusivo e democratico (vedi per es. Karlsen 2020; Bourke & Espedido 2020).

Inoltre, le organizzazioni devono creare un ambiente in cui i dipendenti si sentano sicuri nel parlare apertamente. Le organizzazioni inclusive accolgono le diverse competenze dei componenti del proprio staff e, nel definire gli obiettivi strategici dell'ente, fanno propria la loro esperienza. In questo contesto, l'inclusività si riferisce alla richiesta di consigli e feedback costruttivi da parte dei *counsellor* e degli altri membri del team quando si sviluppano approcci incentrati sulle vittime e sul trauma.

Inoltre, idealmente, la pianificazione strategica dovrebbe incorporare le prospettive e le voci delle beneficiarie, per capire che impatto avranno gli obiettivi sul *counselling* e, in ultima analisi, sul benessere delle donne. La raccolta dei loro *feedback* richiede una pianificazione accurata, che preveda anche il modo di garantire la sicurezza e l'anonimato delle beneficiarie. Per saperne di più, si legga "Un toolkit per migliorare il counselling in favore di donne vittime di violenza di genere" sviluppato nell'ambito del progetto SARAH (consultabile sulla pagina web del CIR sotto Progetti - Donne Vittime di Violenza e Tratta - SARAH).).

LE ORGANIZZAZIONI dovrebbero tenere presente che gli argomenti discussi durante la pianificazione strategica potrebbero essere delicati, e che la disponibilità a condividere opinioni potrebbe essere legata a possibili gerarchie di potere tra i dipendenti e la direzione. Un'organizzazione che punta all'inclusività e alla *leadership* basata sul *coaching* deve prendere seriamente questo processo e veicolarlo al personale attraverso la pratica quotidiana.

Raccogliere opinioni e *feedback* dallo staff in forma anonima, essere trasparenti sui motivi di questi sforzi e indicare chiaramente in che modo i dipendenti sono inclusi nel processo aumenterà il livello di inclusività.

Domande per sostenere le discussioni con i dipendenti e aumentare la loro inclusionnella pianificazione strategica:

- **Come definireste il vostro compito "principale"?**
- **Di quale supporto, strumenti, ecc. avreste bisogno da parte dell'organizzazione per rafforzare il *counselling* al fine di poter supportare meglio le beneficiarie?**
- **Di che cosa avreste bisogno per sostenere la vostra capacità di affrontare i temi e le questioni che incontrate?**
- **Quali sono, secondo voi, i segnali di allarme che indicano un malessere sul posto di lavoro?**
- **Di che tipo di attività avete bisogno per raggiungere un maggiore benessere ed essere meglio supportati nel vostro lavoro?**
- **Quali misure dovremmo adottare per rendere la nostra organizzazione più sensibile al trauma?**
- **Come affrontare le sfide connesse al sostegno della violenza di genere nel contesto migratorio? (se le sfide non sono chiare, prima identificatele).**
- **Ritenete di ricevere informazioni sufficienti sul processo decisionale dell'ente, e che il personale sia sufficientemente coinvolto nei processi organizzativi?**
- **Credete che le risorse possano e debbano essere ripartite in modo più efficace, e in che modo? A cosa assegnereste un numero maggiore o minore di risorse?**

DOMANDE AGGIUNTIVE:

LE MIE NOTE:

SUGGERIMENTO: Esistono molti materiali *online* relativi alla pianificazione strategica, che potrebbero essere utili anche per la creazione di obiettivi strategici. Inoltre, se avete tempo e risorse, prendete in considerazione la possibilità di raccogliere *feedback* costruttivi da parte di altri *stakeholder*, professionisti e organizzazioni che operano nel settore.

Fase 2: Prospettive che supportano l'inclusività

LAVORARE IN modo che la donna vittima di violenza sia al centro dei vostri interventi significa, in concreto, che i servizi vengano forniti con un approccio sensibile e aderendo alle esigenze e alle aspirazioni individuali di ciascuna beneficiaria. I fattori e le cause alla base della violenza sono molteplici. Ogni beneficiaria possiede inoltre fattori di forza e di resilienza unici che dipendono dal suo background socio-economico, educativo, culturale, linguistico e familiare. Inoltre, il *background*, lo status socio-economico e la situazione personale delle beneficiarie influenzano la loro comprensione, ad esempio, delle forme di violenza, il modo in cui si stabiliscono i valori e le priorità e la capacità o meno di chiedere aiuto. Questi fattori intersezionali, cioè interconnessi, possono determinarefattori multipli di emarginazionee oppressione. Inoltre, gli stereotipi, le disuguaglianze strutturali e la discriminazione influenzano il modo in cui le persone vengono classificate e di conseguenza possono influiresul tipo di supporto offerto. Pertanto, è importante che ogni organizzazione adotti misure per riconoscere queste nozioni e percezioni strutturali e spesso profondamente radicate, in modo che i *counsellor* possano sentirsi a proprio agio nel trattare argomenti relativi alla violenza di genere.

Quali sono le strutture, i processi e gli strumenti attualmente in uso che migliorano o inibiscono l'inclusività e cos'altro si rende necessario? Esaminate la seguente checklist e discutete insieme allo staff su quali siano i bisogni più rilevanti e urgenti da affrontare.

L'INTERSEZIONALITÀ COME ELEMENTO PER COMPRENDERE L'IMPATTO DELLA VIOLENZA: Considerare come i fattori intersezionali possano influire sul modo in cui le vittime sono in grado di accedere ai loro diritti. I fattori intersezionali comprendono, ad esempio, il genere, l'etnia, lo status socioeconomico, l'orientamento sessuale, la (dis)abilità, lo status giuridico, le competenze linguistiche, tutti elementi che, insieme, possono rendere una persona più vulenerabile alla violenza e alla discriminazione.

ETEROGENEITÀ E COMPETENZE LINGUISTICHE NELL'ASSUNZIONE DEL PERSONALE: Si potrebbe, attraverso i processi di selezione, aumentare la eterogeneità del team per includere nel *counselling* più prospettive e background?

COMPETENZA INTERCULTURALE : Il personale è consapevole di come la cultura possa influire sul trauma e sulla percezione di sé e di quali pratiche religiose o questioni di parità di genere siano rilevanti nei paesi di origine delle beneficiarie?

TENERE CONTO DELLA DIVERSITÀ NELLA PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ: Come scegliete le lingue in cui offrite i vostri servizi? In quali lingue vengono svolte le attività di sensibilizzazione, compresi i manifesti, i volantini, ecc. che descrivono i vostri servizi? Le vostre attività si rivolgono a beneficiarie analfabete e/o alcune informazioni vengono trasmesse anche tramite pittogrammi o in forma verbale? Offrite servizi in orari e giorni adatti alle vostre beneficiarie, tenendo conto di eventuali pratiche culturali e/o religiose, comprese, ad esempio, le festività religiose?

APPROCCIO SENSIBILE AL GENERE NEL FORNIRE I SERVIZI: I vostri servizi sono offerti solo alle donne che si identificano come tali? Oppure sono rivolti a tutti? In entrambi questi casi, la ragione di questa scelta è evidenziata chiaramente nella strategia e nella campagna di comunicazione dell'organizzazione? È chiara a tutto il personale? È comunicata con chiarezza anche alle beneficiarie?

LAVORARE CON LE MINORANZE SESSUALI E DI GENERE: La vostra organizzazione tiene in debita considerazione l'esistenza di una moltitudine di generi e di identità sessuali? Il personale è consapevole delle diverse identità di genere e sessuali e dei bisogni e delle criticità che i diversi gruppi incontrano nell'accesso ai servizi? Il personale è a conoscenza di come le minoranze siano percepite e trattate nel loro Paese d'origine, comprese eventuali discriminazioni ed esperienze traumatiche?

DIRITTI DEL BAMBINO: Si tiene conto del superiore interesse del minore quando si incontrano minori nel contesto del *counselling*, e ci sono politiche adeguate di protezione dell'infanzia, compresi protocolli chiari su come agire in caso di problemi?

LAVORARE CON GLI AUTORI DI REATO E LE FAMIGLIE: Lavorate con uomini, mariti, fratelli, padri, zii, l'intera famiglia delle vittime? Lavorate con gli autori di reato? Come lavorate con le famiglie e/o gli autori di reato in modo da considerare gli squilibri di potere insiti nella violenza di genere e come garantite la sicurezza e il benessere di tutte le parti interessate? Un punto di partenza importante per lavorare con gli autori di reato e le famiglie è che l'autore del reato si assuma la responsabilità dei propri atti e che si possa garantire la sicurezza della vittima. Si vedano, ad esempio, le seguenti linee guida:

- Domestic and sexual violence perpetrator programmes; Council of Europe
- Guidelines for working with perpetrators of domestic abuse; Respect
- Roadmap for frontline professionals interacting with male perpetrators of domestic violence and abuse

ASSICURARSI CHE LE PREOCCUPAZIONI DELLE BENEFICIARIE SIANO ASCOLTATE: Che tipo di procedure adottate per favorire uno spazio per il *feedback*, e ci sono spazi dedicati in cui poter dare un *feedback* da parte delle beneficiarie sui servizi offerti in modo sicuro e anonimo?

TEMI AGGIUNTIVI DA CONSIDERARE:

LE MIE NOTE:

SUGGERIMENTO: Cercare su Internet spiegazioni più dettagliate dei termini citati in questa sezione, se sono nuovi o poco familiari.

Fase 3: Prospettive che supportano il benessere dei *counsellor*

L'OPERATIVITÀ e l'affidabilità di un'organizzazione di assistenza alle vittime rispecchiano quelle del suo staff; pertanto, la vostra organizzazione dovrebbe avere una strategia per assicurare di aver posto in essere assetti organizzativi e procedure apposite per promuovere il benessere del vostro staff. Questo aiuterà a costruire un ambiente di lavoro più forte, e così migliorare significativamente la qualità e la portata dell'assistenza.

Quali sono le strutture, i processi e gli strumenti attualmente in vigore che migliorano o ostacolano il benessere e cosa occorrerebbe fare di più? Esaminate la checklist e discutete insieme al personale su quali sono i bisogni più rilevanti e urgenti per la vostra organizzazione. Prospettive da considerare:

1. **L'EMPATIA AL CENTRO DELLE ATTIVITÀ ORGANIZZATIVE:** Anche se l'empatia (a sostegno) è giustamente al centro degli obiettivi e della mission delle organizzazioni di assistenza alle vittime, nonché il principale fattore di motivazione per il lavoro dei *counsellor*, questo non dovrebbe portare lo staff ad impegnarsi solo per la propria passione per il lavoro, ma il datore di **lavoro dovrebbe aderire a pratiche e benefit occupazionali equi e solidali**. Il sostegno al benessere del personale inizia con trattamenti giusti e paritari, tra cui uno stipendio adeguato, un orario di lavoro e un carico di casi ragionevoli, compreso il tempo sufficiente per "respirare" tra le sessioni di *counselling*. Inoltre, i *counsellor* devono avere un numero sufficiente di giorni liberi per riprendersi completamente e riposare, oltre che per rivedere il lavoro svolto e pianificare quello futuro. Inoltre, la formazione continua e la supervisione sono fondamentali per il benessere e la professionalità dei *counsellor*.

2. **LAVORARE IN TEAM MULTIDISCIPLINARI E SUPPORTO PEER TO PEER:** Un'équipe multidisciplinare, che comprenda ad esempio uno psicologo, un avvocato e un assistente sociale, è più adatta ad occuparsi del gran numero di sfide che le donne migranti vittime di violenza di genere devono affrontare. In un'équipe, i professionisti possono scambiarsi opinioni e sostenersi a vicenda. Il supporto peer to peerè uno dei maggiori fattori di sostegno al lavoro. Considerate lo sviluppo di assetti organizzativi per il supporto tra pari, compreso lo sviluppo di reti nazionali e internazionali per i professionisti che lavorano su argomenti/casi simili. Organizzate anche occasioni regolari di *debriefing*, sia informali per confrontarsi con i colleghi, sia facilitati da professionisti, ad esempio dopo casi particolarmente impegnativi.

3. **PIANI DI AUTOCURA INDIVIDUALI:** Oltre a un piano organizzativo di cura del personale, ogni consulente dovrebbe avere un piano individuale di autocura e risorse dedicate per attuarlo. Un buon modo per iniziare a crearsi un piano di autocura individuale è quello di sottoporsi a un test di auto-riflessione sul carico mentale, ad esempio il *Professional Quality of Life Measure*. Il test ProQoL è reperibile in diverse lingue alla pagina ProQOL Measure | ProQOL Nella pagina sono presenti anche molte altre risorse utili relative al tema dello "stress da compassione" (*compassion fatigue*) e della cura di sé.

4. **CONSULENZA PROFESSIONALE SUL POSTO DI LAVORO:** È responsabilità del datore di lavoro offrire ai counsellor un supporto continuo e, in particolare, l'opportunità di ricevere una supervisione professionale. L'opportunità di una consulenza professionale sul posto di lavoro dovrebbe essere offerta a tutti i *counsellor*, indipen-

dentemente dal loro percorso formativo/professionale, e il personale dovrebbe essere incoraggiato a partecipare alla consulenza-che, tra i molti impegni, potrebbe non sembrare una priorità.

5. **FORMAZIONE:** Garantire che il personale apprenda e sviluppi continuamente nuove competenze è importante per numerose ragioni: per garantire un'assistenza di qualità, per adattarsi ai fattori emergenti e ai cambiamenti del contesto di operatività e per mettere in pratica i nuovi modelli di assistenza e le *best practices*. L'apprendimento continuo può anche sostenere il benessere sul lavoro migliorando le competenze e le capacità professionali. È importante mappare i bisogni formativi dei *counsellor* a intervalli regolari. Oltre a fornire programmi di formazione strutturati, offrire anche opzioni alternative per l'apprendimento, come l'apprendimento *peer-to-peer*, il *mentoring* o altri tipi di formazione che comprendono attività di apprendimento formale e informale. Un esempio di formazione di questo tipo sono i corsi dell'OMS sulla salute dei migranti: Migration and Health: Enhancing Intercultural Competence and Diversity (openwho.org). Ricordate che le nuove competenze entreranno a far parte dei modelli di lavoro e delle prassi quotidiane solo se esistono strutture in grado di supportarle. Un modo per facilitare l'utilizzo delle nuove competenze acquisite è quello di supportare la condivisione delle nuove conoscenze e la riflessione in gruppo su come sviluppare il lavoro in linea con quanto appreso.

6. **DOCUMENTI E STRUMENTI A SUPPORTO DEL COUNSELLING:** Garantire che i dipendenti che si occupano di violenza di genere abbiano accesso a strumenti e risorse che supportino il *counselling* alle donne migranti vittime di violenza. In pratica, ciò potrebbe tradursi nella creazione di una banca dati (*online*) sull'argomento che includa, ad esempio, informazioni sulle procedure di asilo e sui diritti delle vittime di violenza di genere, sulle organizzazioni di assistenza alle vittime, sui materiali multilingue per sostenere l'interazione nel *counselling* individuale o nel lavoro di gruppo, sui diritti delle donne, sui diritti di genere e sulla salute riproduttiva nonché su altre fonti relative alle donne migranti e alla violenza di genere, come schede informative, ricerche, documentari e fonti giornalistiche. La creazione di una banca dati potrebbe essere affidata a un dipendente specifico come parte della descrizione delle sue mansioni, oppure potrebbe essere sviluppata nell'ambito di specifiche attività di progetto. Inoltre, si dovrebbero prendere in considerazione le opportunità di finanziamento esterno (si veda ad esempio il progetto GBV-TUVA (in finlandese), finanziato dall'UE, in cui sono state raccolte informazioni su come combattere la violenza di genere nel contesto delle procedure di asilo).

Fase 4: Misure per generare un impatto

CI SONO DIVERSE ragioni per cui è importante cercare di misurare e comunicare l'impatto che le organizzazioni stanno generando. Innanzitutto, è probabile che le organizzazioni siano impegnate nel produrre un impatto positivo sulle beneficiarie, ma come verificare tale impatto e come aumentare la trasparenza del loro intervento? Inoltre, i finanziatori sono interessati a sapere se il lavoro è condotto in modo efficace e d'impatto. Naturalmente, potrebbero esserci problemi strutturali, legislative o legate alle risorse che ci impediscono di raggiungere l'impatto desiderato, ma le considerazioni sull'impatto dovrebbero essere integrate in tutte le attività organizzative, per trarne il massimo beneficio. La capacità di promuovere il cambiamento è spesso legata alla conoscenza e alla competenza dell'organizzazione nel sostenere una categoria vulnerabile. **Veicolare ai responsabili politici e decisionali informazioni sulle principali problematiche, sulle *best practices* e sulle esperienze maturate sul campo non solo** farà progredire il cambiamento della società, ma aumenterà anche le opportunità di ottenere maggiori risorse per il lavoro di supporto. Le origini profonde e strutturali che determinano la violenza contro le donne e la fanno persistere così come le barriere che impediscono di accedere all'assistenza e di riceverla, sono molteplici e complesse e pertanto non è possibile risolvere questi problemi, né creare un impatto, senza creare partnership strategiche.

Quali sono le strutture, i processi e gli strumenti attualmente in uso che migliorano o impediscono la creazione e la comunicazione di impatto, e cosa serve in più? Esaminate la checklist e discutete insieme al personale su quali siano i bisogni più importanti e urgenti. Misure da considerare:

1. **OGNI VOLTA CHE ASSISTETE UNA VITTIMA DI VIOLENZA, STATE IN PRATICA RIVENDICANDO IL SUO DIRITTO A GODERE DEL PIENO RISPETTO DEI DIRITTI UMANI CONCORDATI A LIVELLO INTERNAZIONALE.** Utilizzate gli strumenti internazionali, come la Convenzione di Istanbul, la CEDAW, gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite e la Direttiva sui Diritti delle Vittime dell'Unione Europea, così come il lavoro di *policymaking*, di ricerca e di *advocacy* su questi strumenti, come leva per rendere prioritario il tema della violenza di genere nell'agenda dei responsabili politici e decisionali.

2. **RACCOGLIERE DATI PER DIMOSTRARE IL VOSTRO IMPATTO.** Viviamo in un'epoca di decisioni basate su prove. La violenza contro le donne, e ancor più quella subita dalle donne migranti, è un fenomeno in gran parte sommerso. Le esperienze, così come le barriere esistenti nell'accesso ai diritti e ai servizi, dovrebbero essere rese note per influenzare l'agenda politica. Le organizzazioni di supporto alle vittime hanno accesso privilegiato ai dati sulle popolazioni vulnerabili e sulle loro esigenze. Gli sforzi di raccolta dati in questo tipo di ambiente non richiedono capacità di ricerca particolari, ma una profonda considerazione etica. Per saperne di più sulla raccolta dei dati in questo ambito consultate "Un *toolkit* per migliorare il counselling in favore di donne vittime di violenza di genere" (Impact Tool) sviluppato nell'ambito del progetto SARAH, e considerate la possibilità di creare un vostro personale codice etico per la ricerca seguendo ad es. the Code of Ethics creato dall'Associazione Internazionale per lo Studio delle Migrazioni Forzate (IASFM).

3. **COMUNICAZIONE ETICA E D'IMPATTO:** È importante pensare a come comunicare in modo etico e d'impatto riguardo ai fenomeni di violenza contro le donne migranti. Ciò include il rispetto del codice e degli standard etici che guidano la condotta professionale dei *counsellor* e la privacy delle donne assistite. Le beneficiarie non dovrebbero essere rappresentate solo come vittime, ma soprattutto come persone con un proprio ruolo, risorse e potenzialità È inoltre possibile eliminare gli stereotipi relativi alle vittime di violenza e alle donne migranti valutando attentamente il tipo di storie e di immagini utilizzate. I *counsellor* avranno importanti conoscenze in materia di comunicazione, comprese considerazioni di carattere etico. Cercate di essere il più inclusivi possibile in tutte le vostre comunicazioni, anche fornendo il maggior numero di informazioni nella lingua delle beneficiarie. Una buona risorsa è il *Toolkit* dell'Agenzia per i Diritti Fondamentali "10 Keys to Effectively Communicating Human Rights".

4. **PARTNERSHIP STRATEGICHE:** In che modo altri *stakeholder* potrebbero aiutarvi a raggiungere i vostri obiettivi strategici? Le donne migranti vittime di violenza hanno spesso bisogno di una varietà di servizi, e pertanto le organizzazioni di supporto, per poter rispondere alle molteplici esigenze, dovrebbero avere reti solide con diverse autorità e altri enti che forniscono assistenza. Create reti e condividete il carico di lavoro. Inoltre, stabilite relazioni con i principali *stakeholder* per migliorare la consapevolezza sul tema della violenza di genere nel contesto migratorio e garantire il flusso di informazioni tra i diversi soggetti interessati. Considerate anche la possibilità di creare collaborazioni con i ricercatori per migliorare la creazione di dati che possono essere utilizzati sia per innalzare la qualità dei servizi che per sostenere il cambiamento delle *policy*. La collaborazione e la comunicazione con altri enti che forniscono servizi, in particolare in altri Paesi europei, si sono rivelate particolarmente fruttuose nell'ambito del Progetto SARAH. Un mezzo semplice e conveniente per condividere le esperienze e risolvere i problemi e le sfide comuni incontrate è quello di organizzare workshop online di apprendimento reciproco tra i diversi attori che lavorano su questi temi. pics.

Fase 5: Valutazione e adattamento costanti

POTETE VALUTARE l'attuazione della vostra strategia anche conducendo interviste o sondaggi tra il personale o le beneficiarie, oppure questionari di valutazione degli incontri, conferenze o altre attività di gruppo, organizzando *focus group* composti da beneficiarie che esplorino problemi e limiti, nonché sondaggi tra gli *stakeholder*. A questo scopo possono essere utilizzati il SARAH impact tool, che è stato valutato dalle beneficiarie del progetto in modo positivo, e il SARAH policy brief.

POSSIBILE ELENCO DI DOMANDE PER VALUTARE LA STRATEGIA:

5. Stiamo conseguendo gli obiettivi e le finalità che abbiamo fissato per l'organizzazione?
6. Abbiamo bisogno di rivedere/modificare gli obiettivi, soprattutto se ci sono cambiamenti nel contesto di operatività?
7. Quali sono gli obiettivi ulteriori/nuovi che dobbiamo fissare per la nostra organizzazione?
8. Stiamo rispettando i nostri valori (sempre che l'organizzazione abbia dei valori concordati ed espliciti)? Come sono visibili tali valori nel nostro lavoro quotidiano?

NELLA STESURA O NELLA RIDEFINIZIONE DELLA STRATEGIA POTREBBERO ESSERE UTILI I SEGUENTI ESEMPI DI DIVERSI CRITERI DI MISURAZIONE:

- il numero delle beneficiarie raggiunte dai servizi forniti;
- il numero di eventi o attività di gruppo organizzati per le beneficiarie;
- il numero di visite al sito web o a una pagina specifica che è probabile venga consultata dalle beneficiarie;
- il numero di volantini diffusi o di altri materiali di sensibilizzazione;
- il numero di eventi di sensibilizzazione per i rappresentanti politici o altri soggetti;
- il numero di lettere, commenti o testimonianze scritte per i rappresentanti politici;
- i sondaggi/*feedback* effettuati tra le beneficiarie sulla loro percezione del supporto ricevuto
- i sondaggi sul benessere del personale;
- i sondaggi tra gli *stakeholder* su come i principali interlocutori percepiscono il lavoro dell'organizzazione e il conseguente impatto.

In conclusione

LE DONNE migranti e rifugiate vittime di violenza di genere costituiscono un gruppo altamente vulnerabile. Seguendo le cinque fasi suggerite in questo tool, si spera di poter aiutare la vostra organizzazione ad assistere queste donne, assicurando nello stesso tempo che anche i professionisti che forniscono loro assistenza ricevano il sostegno di cui hanno bisogno per svolgere i loro impegnativi compiti.

DI SEGUITO SONO RIPORTATI I LINK AD ALTRI DOCUMENTI PRODOTTI NELL'AMBITO DEL PROGETTO SARAH (PUBBLICAZIONI DAL 2021 AL 2022)

Nella serie di podcast SARAH SARAH-podcast series le donne migranti discutono della violenza di genere e incoraggiano le altre a parlarne. In ognuno dei podcast (uno in arabo, uno in farsi, uno in somalo e uno in inglese) diverse donne meravigliose condividono i loro pensieri. Si può utilizzare il podcast come spunto di discussione, condividendolo con qualcuno che sta subendo violenza. I podcast sono disponibili su Soundcloud e Spotify.

Impact Tool: 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 può essere utilizzato per migliorare la qualità e l'impatto della consulenza assistendo:

a. le beneficiarie a comprendere i propri punti di forza, le proprie risorse e le proprie priorità;
b. i *counsellor* a prendere decisioni consapevoli sui possibili passi da compiere per sostenere le beneficiarie; e
c. le organizzazioni a raccogliere dati per la valutazione dell'impatto e per l'advocacy.

Il *toolkit* è disponibile per il download in inglese, tedesco, italiano, greco e finlandese.

Policy brief: "Tu ascolti le mie preoccupazioni e mi aiutati a trovare una soluzione". Messaggi chiave derivati dal feedback diretto raccolto dalle donne e dai *counsellor* del progetto SARAH.

Manuale per il *counselling* alle donne richiedenti asilo e rifugiate vittime di violenza di genere. Il manuale descrive un metodo di counselling per assistere le donne rifugiate vittime di violenza di genere. Il manuale è stato sviluppato nel periodo 2017-2019 nell'ambito di un progetto intitolato "Co-creating a counselling method for refugee women GBV victims" finanziato dalla Commissione Europea.

Vittime invisibili Perché le donne rifugiate vittime di violenza di genere non ricevono assistenza nell'UE. Questo rapporto HEUNI illustra le manifestazioni e le conseguenze della violenza di genere e le sfide nell'assistenza alle vittime di violenza nel contesto migratorio. Con questo rapporto intendiamo aumentare la consapevolezza da parte dei politici delle sfide strutturali che le donne richiedenti asilo e rifugiate che hanno subito violenza di genere devono affrontare.

Per maggori informazioni, si rimanda *all'homepage* di SARAH o si consiglia di contattare direttamente i partner. SARAH homepage or contact the partners directly:

SARAH: www.heuni.fi/-/sarah

CONTATTI

HEUNI
The European Institute for Crime Prevention and Control,
Affiliated with the United Nations
www.heuni.fi

Setlementti Puijola
www.puijola.net

Solwodi
Solidarity with women in distress
www.solwodi.de

Consiglio Italiano per I Rifugiati
www.cir-onlus.org

Greek Council for Refugees
www.gcr.gr/en