

**HANDBOOK PER IL COUNSELLING IN FAVORE
DI DONNE RICHIEDENTI ASILO E RIFUGIATE
VITTIME DI VIOLENZA DI GENERE**

Come aiutare le donne a riprendersi la propria storia

A cura di
Inka Lilja

Direzione artistica:
Aleksandra Anikina

Illustrazioni:
Simone Gaglione

Questo handbook è stato elaborato nell'ambito del progetto "Co-creating a Counselling Method for Refugee Women GBV Victims" finanziato dal Programma per i diritti, l'uguaglianza e la cittadinanza dell'Unione Europea nel biennio 2017-2019.

L'handbook è dedicato a tutte le donne rifugiate che hanno avuto il coraggio di rifiorire e a tutte le premurose e i premurosi counsellor che operano nelle organizzazioni sotto indicate e che assistono le donne nel riprendersi la propria storia.

01.08.2019, Helsinki



"Questa pubblicazione è stata finanziata dal Programma per i diritti, l'uguaglianza e la cittadinanza dell'Unione Europea (2014-2020). I contenuti della pubblicazione sono responsabilità esclusiva dell'autore e non riflettono in alcun modo le posizioni della Commissione Europea."

Traduttore: Amedeo Pagliaroli

Revisioni di: Daniela Di Rado, Anna Galosi, Claudia Sforza

INDICE:

CAPITOLO 1 INTRODUZIONE

Come nasce questo handbook e come utilizzarlo

Quadro normativo europeo in materia di violenza di genere

Forme della violenza di genere

Fattori di rischio della violenza di genere

Conseguenze della violenza di genere

CAPITOLO 2 LA VIOLENZA DI GENERE NEL CONTESTO DELL'ASILO

Violenza di genere come *push factor* delle migrazioni forzate

Continuum della violenza

Difficoltà della denuncia

Il dilemma

CAPITOLO 3 IL COUNSELLING COME METODO DI ASSISTENZA

Risorse e strutture necessarie a svolgere il counselling

Il processo di counselling

Instaurare con la donna una relazione di fiducia

Informare la donna sui suoi diritti

Aiutare la donna a riprendersi la propria storia

Supportare la scelta della donna

Collaborazione con gli altri operatori dell'assistenza e con le autorità competenti

Servizi di accoglienza

Servizi medico-sanitari

Servizi di supporto legale

Autorità di giustizia penale

Cooperazione transnazionale

Questioni trasversali

Sicurezza delle beneficiarie e dello staff

Minori e beneficiarie con figli

Competenza culturale

Aiutare chi aiuta

CAPITOLO 4 STRUMENTI DI SENSIBILIZZAZIONE

Capitolo

1

Introduzione

Come nasce questo *handbook* e come utilizzarlo

Lo scopo di questo *handbook* è quello di descrivere un metodo di counselling per assistere donne rifugiate che siano state vittime di violenza di genere (da qui in poi GBV - Gender-Based Violence). L'*handbook* è stato elaborato nel biennio 2017-2019 nell'ambito del progetto denominato "Co-creating a counselling method for refugee women GBV victims (CCM-GBV)" e finanziato dalla Commissione Europea attraverso il Programma per i diritti, l'uguaglianza e la cittadinanza (REC).

Box 1. Definizione di donna rifugiata contenuta in questo handbook

Con l'espressione "donne rifugiate" non si fa riferimento esclusivamente alle donne titolari dello status ai sensi della Convenzione sullo status di rifugiato del 1951 ma anche alle richiedenti protezione internazionale, a coloro che abbiano ottenuto la protezione sussidiaria o che siano coinvolte in una procedura di espulsione, essendosi viste negare lo status di rifugiate, la protezione sussidiaria o altre forme di protezione.

La discussione sul progetto CCM-GBV è iniziata alla fine del 2016 con l'aumento dei flussi migratori verso l'Europa. Diverse ONG che lavorano con (donne) richiedenti asilo e rifugiate in tutta Europa hanno iniziato a prendere maggiore consapevolezza delle esperienze di violenza di genere da loro riportate. La questione relativa alla gravità e alle forme di violenza ha sollevato anche quella relativa a come queste donne potessero ricevere aiuto. L'esperienza pratica delle ONG partner stava infatti mostrando come le donne rifugiate avessero dovuto affrontare diversi ostacoli prima di ricevere l'assistenza cui avevano diritto come vittime di violenza di genere ai sensi della normativa europea, in particolare della Direttiva sui diritti delle vittime e ai sensi degli obblighi internazionali, come la Convenzione di Istanbul.

Pertanto, una partnership costituita da Solwodi Germania, CIR - Consiglio Italiano per i Rifugiati, Consiglio Greco per i Rifugiati, G.I.R.A.F.F.A. - Gruppo Indagine Resistenza alla Follia Femminile Italia, Consiglio Cipriota per i Rifugiati,

Koupion Setlementti Puijola Finlandia, Jesuit Refugee Service Croazia, European Network of Migrant Women e Istituto Europeo per la Prevenzione e il Controllo del Crimine, affiliato alle Nazioni Unite (HEUNI) e in rappresentanza dei relativi sei Stati membri dell'Unione Europea, si è riunito e ha presentato una richiesta per ottenere dei fondi dal Programma REC della Commissione Europea, al fine di mettere a punto un metodo di counselling utile ad assistere al meglio le donne rifugiate vittime di violenza di genere.

Il progetto ha previsto sessioni di counselling settimanali con donne rifugiate in ognuno dei sei Stati membri. Inoltre, abbiamo raccolto dati sulle esperienze di violenza riportate dalle donne orientate e assistite. HEUNI è stato incaricato della raccolta dati, da cui sono emersi numerosi dati quantitativi e qualitativi sul fenomeno delle donne rifugiate vittime di violenza di genere e sulle lezioni apprese assistendole. L'approccio utilizzato è quello di una metodologia basata su journal periodici, elaborata specificamente a questo scopo e ispirata dal concetto della co-creazione, ovvero della creazione di un servizio usando la conoscenza dei suoi stessi fruitori. Considerato che in questo caso le beneficiarie del servizio si trovavano in una posizione molto vulnerabile, la co-creazione, in altre parole "la voce delle beneficiarie", è stata realizzata attraverso i journal dei counsellor di progetto.

Trenta counsellor delle soprammenzionate organizzazioni hanno redatto settimanalmente dei journal, in cui descrivevano le proprie esperienze nelle sessioni di counselling con donne rifugiate. Nel corso di un anno (da marzo 2018 a marzo 2019) sono stati redatti più di 600 journal. Quando questi journal sono stati accuratamente analizzati, sono emerse importanti sfide e lezioni apprese durante l'assistenza di donne rifugiate vittime di violenza di genere. Questi risultati sono stati ulteriormente discussi dai partner di progetto in occasione di otto workshop e training di mutuo apprendimento organizzati durante l'attività di progetto. Nel corso di due anni di lavoro è stato sviluppato il metodo per offrire counselling a donne rifugiate vittime di violenza di genere riportato in questo *handbook*, che costituisce non una descrizione onnicomprensiva o dettagliata dell'operato di ogni singolo counsellor o organizzazione, ma piuttosto una raccolta di lezioni apprese grazie a queste esperienze professionali.

Box 2. Metodologie di raccolta dati

La redazione dei journal rappresenta per molti aspetti la base del progetto, poiché si tratta di un approccio innovativo elaborato appositamente per dare voce sia alle vittime di violenza di genere che ai counsellor che forniscono loro un servizio. L'idea è stata quella di raccogliere dati qualitativi sull'analisi di come counsellor e beneficiari interpretino le situazioni e attribuiscono significato alle azioni. Il journal include tre macro-temi: 1) sfide, difficoltà 2) impatti della violenza e assistenza alle vittime e 3) lezioni apprese. Ogni tema racchiude questioni più specifiche formulate per aiutare nell'autoriflessione. I journal del counselling, redatti in lingua inglese, venivano inviati all'HEUNI una volta a settimana attraverso una piattaforma web, e i loro contenuti identificati con un

codice e analizzati attraverso l'uso del programma di analisi NVivo. Sono stati raccolti più di 600 journal nel corso di un anno.

I Journal stati molto utili per l'acquisizione di dati, rendendo possibile l'accesso ad informazioni sensibili altrimenti irraggiungibili. Ai counsellor è stata data la possibilità di registrare e spiegare i problemi legati al lavoro di assistenza socio-legale delle vittime di violenza di genere. I dati presenti nei journal non dovevano richiamare alla memoria eventi passati, come spesso accade con le interviste; sono stati inoltre raccolti su base settimanale nel corso di un anno, il che ha garantito una grande quantità di materiale e un'ampia finestra temporale per osservare il lavoro dei counsellor e la situazione delle donne rifugiate. Il principale punto debole di questa metodologia consiste nel fatto che le esperienze delle donne rifugiate non ci arrivavano direttamente da loro ma venivano raccolte attraverso i counsellor: ciò implica che i dati risentano dell'interpretazione fatta da questi ultimi. I dati, inoltre, riflettono le priorità della singola organizzazione relative, ad esempio, ai principali gruppi di destinatari: alcune delle organizzazioni partner avevano un focus molto forte sulla tratta di esseri umani, e ciò si è riscontrato anche nei dati.

I contenuti dei journal sono citati in maniera anonima, eliminando ogni mezzo di identificazione personale, affinché né coloro che li hanno scritti, né l'organizzazione che essi rappresentano, né il Paese in cui il counselling si è svolto possano essere identificati, al fine di proteggere la privacy e la sicurezza delle beneficiarie e dei counsellor.

La seconda parte della raccolta consta di dati statistici relativi al numero delle sessioni di counselling svolte, delle donne orientate e delle variabili di contesto (età, Paese d'origine, ecc) delle vittime identificate. I dati sono stati originariamente raccolti a scopo di monitoraggio e di valutazione, e non erano stati concepiti per essere impiegati ad altri scopi. Tuttavia, essi hanno velocemente cominciato a mostrare schemi di violenza e come, proporzionalmente all'aumento di dati, si intensificavano anche gli schemi stessi. Pertanto, abbiamo incluso in questo manuale alcuni riferimenti ai dati statistici, così da descrivere i contesti delle donne orientate e le differenti forme di violenza da loro subite. Le forme di violenza esaminate sono state scelte a scopo di monitoraggio e abbracciano soltanto le più comuni forme di violenza contro le donne. Ad esempio, il traffico di esseri umani non è stato suddiviso in sottocategorie, le quali avrebbero potuto restituire una fotografia statisticamente più precisa sulle diverse forme di traffico, elemento invece assente ad oggi nei

dati. Inoltre, i dati comprendono soltanto le vittime di violenza, visto che l'obiettivo della raccolta dati era proprio raggiungere il maggior numero di donne vittime di GBV per ottenere un quadro quanto più vario delle loro esperienze nello specifico.

Questo *handbook* si prefigge di essere una guida pratica per coloro che lavorano con donne rifugiate, che sia una ONG, un servizio comunale o un centro di accoglienza, come operatore sociale, come avvocato, psicologo, operatore sanitario o simili, offrendo assistenza psico-sociale e/o legale alle donne rifugiate, nella speranza che fornisca una migliore comprensione delle cause e delle conseguenze della violenza di genere che le donne rifugiate devono affrontare e che aiuti a sviluppare nuove competenze, così come la giusta motivazione, per assisterle.

In aggiunta all'*handbook*, raccomandiamo di familiarizzare con il manuale formativo del progetto CCM-GBV disponibile in inglese, finlandese, greco, italiano, tedesco e croato al link www.heuni.fi. Idealmente, tutte le figure professionali che lavorano con donne rifugiate vittime di violenza dovrebbero essere formate in materia di violenza di genere, in particolare nel contesto di donne rifugiate, per comprendere al meglio la complessa situazione delle vittime. Raccomandiamo a questo scopo il citato manuale formativo.

Il presente *handbook* non costituisce una guida giuridica, tuttavia nel Capitolo 1 sono brevemente forniti il quadro normativo europeo in materia di violenza di genere e una definizione giuridica del fenomeno. Segue un'introduzione sui fattori chiave di rischio e sulle conseguenze della violenza di genere, con un particolare focus sulle vulnerabilità delle donne rifugiate. Nel Capitolo 2 viene descritta la violenza di genere nella vita di queste donne, inclusa la violenza come *push factor* delle migrazioni forzate delle donne stesse, così come i pericoli del viaggio e il rischio di (ri)vittimizzazione una volta giunte in Europa. Vengono inoltre presentati e discussi il dilemma vissuto dalle donne tra la necessità di richiedere protezione internazionale e quella, nel frattempo, di riprendersi dalla violenza subita, e gli ostacoli che impediscono loro di denunciare il reato. Il Capitolo 3 rappresenta il nucleo essenziale dell'*handbook*, in cui viene descritto nel dettaglio il metodo di counselling co-creato. Si spiega cosa si intenda per "counselling" e quali siano le risorse, come ad esempio la capacità di comprensione e le competenze necessarie al fine di condurre un buon counselling con donne rifugiate vittime di violenza. Prima di poter condurre un counselling, infatti, si dovrà naturalmente raggiungere la popolazione vulnerabile e identificarne le potenziale vittime. Nel Capitolo 4, infine, sono condivise le lezioni apprese nei metodi di sensibilizzazione.

Talvolta le sfide che emergono dall'assistenza a donne rifugiate vittime di GBV possono sembrare insormontabili. Tuttavia, sulla base della nostra esperienza, comprendere che qualcun altro abbia gestito casi simili e anche trovato soluzioni è rassicurante. Per questo speriamo che nei momenti di frustrazione questo *handbook* possa rivelarsi un aiuto. Vi invitiamo inoltre caldamente a contattarci (troverete i dettagli alla fine dell'*handbook*) nel caso in cui aveste domande o idee relative a questa pubblicazione, o anche per riportarci le vostre esperienze sull'uso dell'*handbook* e del metodo di counselling.

Quadro normativo europeo in materia di violenza di genere

Questo *handbook* non costituisce una guida giuridica, tuttavia nel testo si fa riferimento ai seguenti strumenti normativi che stabiliscono i diritti delle donne rifugiate. Informazioni più dettagliate sulle convenzioni internazionali riportate di seguito e sulla normativa europea sono contenute ad esempio nel manuale formativo del progetto CCM-GBV.

Convenzione delle Nazioni Unite relativa allo status dei rifugiati (1951), comunemente nota come Convenzione di Ginevra del 1951: costituisce la pietra miliare del diritto internazionale dei rifugiati, implementata in ogni Stato membro dell'Unione Europea. La Convenzione fornisce una definizione di "rifugiato" e definisce i diritti di cui i rifugiati sono titolari. Stabilisce, inoltre, il principio di *non-refoulement*, ovvero il divieto di respingere o espellere un rifugiato se questo costituisce una minaccia alla sua vita o alla sua libertà personale.

La **Convenzione delle Nazioni Unite sull'eliminazione di ogni forma di discriminazione della donna (CEDAW, 1979)**: è stato necessario attendere il 1979 perché la discriminazione contro le donne fosse riconosciuta con l'adozione della CEDAW. È servito però più di un decennio ancora perché anche la violenza di genere fosse riconosciuta come forma di discriminazione conformemente alla CEDAW (nel 1992). Un anno dopo la comunità internazionale ha elaborato la prima definizione internazionalmente condivisa di violenza contro le donne (Dichiarazione sull'eliminazione della violenza contro le donne, 1993). Da allora, la violenza di genere viene riconosciuta come una violazione dei diritti umani delle donne e il concetto di violenza è stato ampliato fino a includere forme diverse. Gli individui possono presentare un ricorso al Comitato per l'eliminazione delle discriminazioni contro le donne, se ritengono che uno Stato violi la Convenzione. Tutti gli Stati membri dell'Unione Europea sono Stati Parti della Convenzione.

La **Convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta contro la violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica (2014)**, a cui generalmente ci si riferisce come Convenzione di Istanbul, costituisce uno strumento significativo e giuridicamente vincolante per affrontare il problema della violenza contro le donne in Europa. La Convenzione definisce la violenza di genere contro le donne come quella violenza diretta contro una donna in quanto tale o che colpisce le donne in maniera sproporzionata. La Convenzione di Istanbul istituisce l'obbligo per gli Stati di ritenere reato le forme di violenza di genere contenute nel testo. Elenca inoltre diversi obblighi, come agire per proteggere e supportare le donne vittime di violenza, nonché predisporre una serie di servizi che facilitino il recupero dalla violenza, come counselling legale e psicologico, assistenza economica, accoglienza, istruzione, formazione e supporto nella ricerca lavoro, accesso alle cure sanitarie e ai servizi sociali. Nell'offerta di questi servizi da parte degli Stati è incluso anche l'obbligo di garantire che essi siano adeguatamente finanziati e che gli operatori siano formati per assistere le vittime. Gli Stati Parti della Convenzione sono tra l'altro

tenuti a fornire, in una adeguata distribuzione geografica, servizi di supporto specialistico a tutte le vittime sia nell'immediato che a breve e lungo termine, a istituire luoghi di rifugio appropriati e facilmente accessibili in numero sufficiente a garantire un alloggio sicuro, a sostenere proattivamente le vittime e, inoltre, a istituire centri antiviolenza adeguati e facilmente accessibili, in numero sufficiente a garantire esami medici e forensi, supporto al trauma e counselling per le vittime.

La Direttiva Qualifiche (2011/95/UE) stabilisce i criteri per riconoscere le persone che necessitano di protezione internazionale all'interno dell'Unione Europea. La Direttiva contiene importanti definizioni che possono giocare un ruolo decisivo nel riconoscimento dello status di rifugiata a quelle donne che siano state vittime di violenza di genere. Definisce, inoltre, gli atti basati sul genere come forma di persecuzione e riconosce anche la condotta degli attori non statali (inclusi i gruppi armati non statali o i membri della famiglia) come una forma di persecuzione o come un danno grave.

La Direttiva Accoglienza (2013/33/UE) stabilisce gli standard di accoglienza dei richiedenti protezione internazionale. Tra le altre cose, obbliga gli Stati membri dell'Unione Europea a riconoscere la situazione di vulnerabilità delle persone all'interno dei centri di accoglienza e ad adottare tutte le misure necessarie a prevenire la violenza di genere e a fornire alle vittime accesso a cure e assistenza medico-psicologica.

La Direttiva sui diritti delle vittime (2012/29/UE) stabilisce gli standard minimi in materia di diritti, supporto e protezione alle vittime di reato e costituisce un eccellente strumento normativo che aiuta a garantire loro il dovuto riconoscimento e rispetto. Le vittime hanno infatti bisogno di supporto per denunciare la violenza subita e per affrontare il procedimento penale. Se non ricevessero assistenza, potrebbero decidere di non denunciare e i responsabili resterebbero impuniti. D'altra parte, un importante aspetto della Direttiva consiste nel fatto che essa garantisce supporto alle vittime indipendentemente dalla loro scelta di denunciare o meno il reato.

La Direttiva sui diritti delle vittime pone una particolare attenzione ai gruppi vulnerabili, incluse le donne vittime di violenza di genere, in ragione dell'alto rischio di vittimizzazione secondaria e ripetuta, dell'intimidazione e della ritorsione connesse a una simile violenza, considerato anche che questi reati possono lasciare traumi psicologici e fisici sistematici dalle serie conseguenze. La Direttiva garantisce alle vittime di violenza di genere il diritto a ricevere supporto specialistico e protezione legale. I servizi di supporto specialistico dovrebbero, in particolare, tenere in considerazione i bisogni specifici delle vittime quando le aiutano a riprendersi dal danno subito o dal trauma e quando le informano sui diritti contenuti nella Direttiva, così che esse possano prendere decisioni (anche se denunciare o meno il reato) in un ambiente protetto e di supporto.

Il traffico di essere umani può essere considerato una forma specifica di violenza di genere. Il traffico a scopo di sfruttamento sessuale colpisce le donne più degli uomini, in particolare le donne migranti. **La Direttiva (2011/36/UE) sulla prevenzione e la repressione della tratta di essere umani e la protezione delle vittime** stabilisce disposizioni in materia di protezione, assistenza e supporto alle vittime. Il principio della disposizione sull'assistenza incondizionata alle vittime di tratta è esplicitamente previsto dalla Direttiva antitratta almeno

per la durata del periodo di riflessione, ovvero di quel periodo di tempo concesso alle vittime di tratta per riprendersi, al fine di prendere una decisione informata sulla volontà di collaborare o meno con le autorità (ad esempio, se partecipare al procedimento penale). Le vittime di tratta possono inoltre ricevere un permesso di soggiorno a condizione che collaborino con le autorità giudiziarie penali (Direttiva 2004/81/CE).

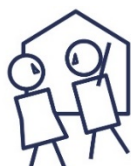
Ogni volta che si assiste una donna vittima di violenza si rivendica, in pratica, il suo diritto a godere appieno dei diritti umani internazionalmente condivisi.

Forme della violenza di genere

“Tale forma di violenza differisce da qualsiasi altra in quanto il sesso della vittima è il motivo principale degli atti di violenza descritti sotto la lettera (a). In altre parole, la violenza contro le donne basata sul genere si riferisce a qualsiasi danno cagionato ad una donna la cui causa e le cui conseguenze vanno individuate nei rapporti di forza disuguali tra i sessi, basati su differenze tra uomo e donna storicamente percepite, che hanno portato alla dominazione sulle donne da parte degli uomini tanto nella sfera pubblica che privata”

RELAZIONE ESPLICATIVA DELLA CONVENZIONE DEL CONSIGLIO D’EUROPA SULLA PREVENZIONE E LA LOTTA CONTRO LA VIOLENZA NEI CONFRONTI DELLE DONNE E LA VIOLENZA DOMESTICA

Le seguenti forme di violenza di genere sono state identificate nell’ambito del progetto¹:



Violenza domestica/ di un partner

“tutti gli atti di violenza fisica, sessuale, psicologica o economica che si verificano all’interno della famiglia o del nucleo familiare o tra attuali o precedenti coniugi o partner, indipendentemente dal fatto che l’autore di tali atti condivida o abbia condiviso la stessa residenza con la vittima”



Stalking

“comportamento intenzionalmente e ripetutamente minaccioso nei confronti di un’altra persona, portandola a temere per la propria incolumità”



Violenza sessuale, compreso lo stupro

“a) atto sessuale non consensuale con penetrazione vaginale, anale o orale compiuto su un’altra persona con qualsiasi parte del corpo o con un oggetto; b) altri atti sessuali compiuti su una persona senza il suo consenso; c) il fatto di costringere un’altra persona a compiere atti sessuali non consensuali con un terzo. Il consenso deve essere dato volontariamente, quale libera manifestazione della volontà della persona, e deve essere valutato tenendo conto della situazione e del contesto”

¹ Le definizioni sono tratte dal testo della Convenzione di Istanbul, eccetto quella di traffico di esseri umani, che è invece tratta dalla Direttiva sul traffico di esseri umani dell’Unione Europea.



Matrimonio forzato

“attirare intenzionalmente con l’inganno un adulto o un bambino sul territorio di una Parte o di uno Stato diverso da quello in cui risiede, allo scopo di costringerlo a contrarre matrimonio”



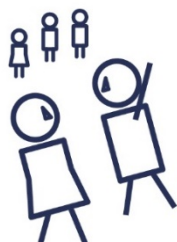
Mutilazioni genitali femminili

“a) l’escissione, l’infibulazione o qualsiasi altra mutilazione della totalità o di una parte delle grandi labbra vaginali, delle piccole labbra o asportazione del clitoride; b) costringere una donna a subire qualsiasi atto indicato al punto a, o fornirle i mezzi a tale fine; c) indurre, costringere o fornire a una ragazza i mezzi per subire qualsiasi atto enunciato al punto a”



Molestie sessuali

“qualsiasi forma di comportamento indesiderato, verbale, non verbale o fisico, di natura sessuale, con lo scopo o l’effetto di violare la dignità di una persona, segnatamente quando tale comportamento crea un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante o offensivo”



Violenza in nome dell’onore

“qualsiasi atto di violenza che rientra nel campo di applicazione della presente Convenzione, la cultura, gli usi e costumi, la religione, le tradizioni o il cosiddetto “onore” non possano essere adottati come scusa per giustificare tali atti. Rientrano in tale ambito, in particolare, le accuse secondo le quali la vittima avrebbe trasgredito norme o costumi culturali, religiosi, sociali o tradizionali riguardanti un comportamento appropriato”



Traffico di esseri umani

“il reclutamento, il trasporto, il trasferimento, l’alloggio o l’accoglienza di persone, compreso il passaggio o il trasferimento dell’autorità su queste persone, con la minaccia dell’uso o con l’uso stesso della forza o di altre forme di coercizione, con il rapimento, la frode, l’inganno, l’abuso di potere o della posizione di vulnerabilità o con l’offerta o l’accettazione di somme di denaro o di vantaggi per ottenere il consenso di una persona che ha autorità su un’altra, a fini di sfruttamento”

In qualità di counsellor dovresti riconoscere le diverse forme di violenza di genere e come esse possano manifestarsi nella vita delle donne rifugiate.

Fattori di rischio della violenza di genere

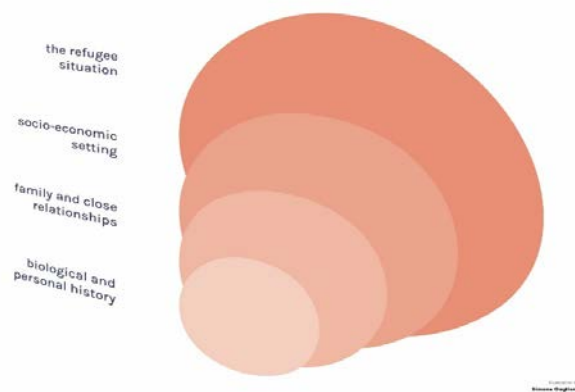
Le donne rifugiate presentano *background* differenti, oltre a differenti qualità personali, situazioni familiari, livelli di istruzione e professioni. Non costituiscono un gruppo omogeneo e non dovrebbero mai, dunque, essere trattate come vittime inconsapevoli. Queste donne hanno grande coraggio e resilienza, non da ultimo per aver deciso di partire e intraprendere un viaggio pericoloso. La violenza di genere che queste donne hanno subito non è causata da un singolo fattore, ma piuttosto dalla combinazione di più fattori che aumentano il rischio di diventare una vittima di violenza.

Nel progetto CCM-GBV è stato utilizzato un modello socio-economico messo a punto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità per comprendere i fattori di rischio. Tale modello illustra i differenti livelli dei fattori che mettono le persone a rischio di subire violenza. Sulla base della nostra comprensione delle esperienze delle donne rifugiate, abbiamo poi integrato il modello con un piano ulteriore: il contesto dell'asilo. Questo piano evidenzia i rischi per questo specifico gruppo di donne, sebbene si possa affermare che i fattori di rischio relativi al contesto dell'asilo si intersecano anche con gli altri piani.

Foto 1. I fattori di rischio della violenza di genere

Fattore di rischio:

Esempi tratti dai journal:



Fattori relativi alla storia biologica e personale

I fattori relativi alla storia biologica e personale che aumentano la probabilità di diventare una vittima di violenza includono, per esempio, l'età, l'istruzione, il reddito, la disabilità e una storia di abusi.

La maggior parte delle donne identificate come vittime di violenza nell'ambito del progetto aveva meno di 30 anni. Molte vittime riportano una storia di abusi o di scarse cure in età infantile.

Tra le vittime sono state identificate alcune persone LGBT (lesbiche, gay, bisessuali e transgender). La situazione delle persone LGBT può essere complessa a causa dello stigma e della paura di subire un trattamento discriminatorio specialmente da parte delle autorità e della scarsa conoscenza dei propri diritti. Tutto ciò rende le persone LGBT più vulnerabili alla violenza e timorose di parlare delle proprie esperienze.

Nei journal è stato raccolto un numero sorprendentemente basso di casi di disabilità, sebbene sulla base della letteratura la disabilità sia considerata un fattore di vulnerabilità per la GBV.

Fattori relativi alle relazioni familiari e intime

La cerchia sociale più intima di una persona - coetanei, partner e familiari - influenza il suo comportamento e contribuisce alla sua gamma di esperienze. I fattori che contribuiscono al rischio su questo livello includono conflitto tra i genitori, disfunzioni familiari, potere patriarcale all'interno della famiglia, matrimonio precoce o forzato, un alto numero di figli e ostacolo all'*empowerment* delle donne.

Fattori di rischio relativi alla famiglia, come ad esempio aver perso dei familiari, un matrimonio forzato e/o un potere patriarcale all'interno del nucleo, sono presenti nella maggior parte dei casi identificati nell'ambito del progetto.

Contesto socio-economico

Il contesto socio-economico, quindi la scuola, il luogo di lavoro e il quartiere. A livello della comunità di riferimento i fattori che contribuiscono alla violenza possono essere la povertà, i ruoli di genere tradizionali, la legittimazione della violenza per risolvere controversie, norme sociali che riducono la visibilità politica delle donne, la mancanza di sicurezza negli spazi pubblici, la debole condanna della violenza di genere da parte della comunità e la mancanza di case rifugio o di altre forme di assistenza/rifugio.

Nei journal i counsellor hanno riportato i racconti delle donne circa il potere delle norme di genere tradizionali e la scarsa, o totalmente assente, condanna della violenza contro le donne all'interno delle loro comunità, insieme alla mancanza di sicurezza nei luoghi pubblici.

La migrazione

La fuga dal proprio Paese genera una situazione di squilibrio di potere. Sono molti i momenti del viaggio in cui le donne sono particolarmente vulnerabili alla violenza. Attraversare confini, incluso il dover usufruire dei servizi dei trafficanti, espone le donne a particolari rischi. Il rischio di (ri)vittimizzazione nel Paese di arrivo è amplificato dalle circostanze e dalle procedure relative alla richiesta di protezione internazionale.

Sulla base dei journal emerge che una condizione alloggiativa instabile, tra cui anche il ritrovarsi senza documenti, rende le richiedenti asilo vulnerabili all'abuso lavorativo e sessuale. Centri di accoglienza affollati e discriminazioni aumentano il rischio di molestie sessuali e di abuso. La situazione migratoria, l'urgenza di spostarsi e un futuro incerto contribuiscono a sfidare i ruoli di genere e a esacerbare le tensioni in famiglia, sfociando a volte nella violenza.

Riconoscere i fattori di rischio può aiutare te a offrire un'assistenza migliore e la vittima a comprendere che può esserci uno schema dietro la violenza subita, aiutandola così ad affrontare i sentimenti di vergogna e colpevolizzazione che prova.

Conseguenze della violenza di genere

La violenza di genere provoca nelle vittime danni gravi e a lungo termine. Tra i danni diretti ritroviamo problemi di salute fisica acuti e cronici (dolore cronico, perdita della memoria, dolori addominali, problemi ginecologici, complicazioni durante la gravidanza). Le conseguenze di una violenza, però, si manifestano spesso come problemi di salute psicologica (paura, ansia, perdita dell'autostima, depressione, disordine post-traumatico da stress, tentativi di suicidio, perdita del desiderio sessuale, ecc.). La violenza può anche avere un impatto sulla vita sociale delle vittime a causa degli atteggiamenti di accusa e di stigma nei loro confronti, destinandole così all'isolamento o alla vittimizzazione secondaria. Inoltre, le vittime della violenza di genere possono fare fatica a credere ancora nelle persone e, dunque, a intessere relazioni sociali. Le esperienze di violenza possono persino influenzare la capacità della vittima di agire all'interno di una società, come ad esempio a entrare nel mercato del lavoro, completare la propria formazione scolastica o apparire in pubblico.

I counsellor hanno descritto all'interno dei loro journal le conseguenze fisiche, psicologiche, sociali ed economiche della violenza. Sono numerosi i riferimenti a ferite fisiche, quali cicatrici, dolore cronico, problemi legati al sonno o alla nutrizione e ferite muscolo-scheletriche. Un altro aspetto spesso menzionato nei journal è la gravidanza come conseguenza di uno stupro. Naturalmente, restare incinta è una conseguenza fisica, ma porta con sé anche una grande preoccupazione per il carico emotivo del portare in grembo e prendersi cura di un bambino frutto di una violenza sessuale. Un ulteriore fattore citato nei journal riguarda l'HIV e altre malattie sessualmente trasmissibili come conseguenza della GBV.

La maggior parte dei journal riferisce di conseguenze psicologiche come la bassa autostima, la sensazione di essere responsabili di ciò che è accaduto, la perdita della fiducia verso le altre persone, la paura e la depressione. Sono menzionati anche attacchi di panico, perdita del controllo ed intenti suicidari. Il livello di trauma e i sintomi del disturbo post-traumatico da stress (PTSD) hanno un impatto significativo sul processo di counselling, che verrà trattato nel **Capitolo 3**.

Le conseguenze sociali riportate nei journal sono la perdita dello status sociale, degli amici e di una rete sociale, danni ai rapporti con i propri figli o perdita dei contatti con loro. Inoltre, molte donne sono state costrette a lasciare i propri figli nei Paesi di origine oppure sono state separate da loro per altre ragioni, e a sua volta questo provoca un dolore e un'ansia significativi. Nei casi di donne ospitate presso alloggi per i rifugiati (centri di accoglienza, centri di detenzione, alloggi collettivi per rifugiati, abitazioni private) oppure in case rifugio per donne, i contatti con l'esterno sono stati talvolta ulteriormente limitati dalle regole della casa o per ragioni di sicurezza, finendo così per accrescere l'isolamento delle donne. La debole capacità psicologica, fisica e sociale delle vittime può avere anche conseguenze economiche, poiché queste donne non sono nelle condizioni di lavorare e lottano dunque per ottenere

denaro per i bisogni quotidiani. Anche lasciare e allontanarsi dall'autore della violenza, tanto più per le donne rifugiate, potrebbe non essere un'opzione praticabile a causa della loro condizione economica svantaggiata.

Occorre inoltre tenere a mente che le donne rifugiate non sono traumatizzate soltanto dalla violenza di genere di cui sono state vittime: essere una rifugiata è già doloroso di per sé. Queste donne hanno lasciato le loro case, possono aver perso tutti i loro beni o addirittura familiari; hanno attraversato lunghe distanze, spesso in condizioni estreme, per raggiungere l'Europa; possono essere preoccupate per i loro figli o familiari ed amici rimasti nel Paese e provare nostalgia di casa; si ritrovano in un Paese e in una cultura stranieri, con abilità linguistiche e reti sociali limitate, quando non esistenti; in più, sono spesso accolte in centri sovraffollati, che offrono poche attività e spesso non di qualità, e tutto ciò che possono fare è aspettare nell'incertezza. Vanno inoltre ad aggiungersi all'esperienza di alienazione e di non sentirsi accolte, i sentimenti di ostilità verso i migranti presenti in molti Paesi europei. Tutto ciò può aumentare il loro livello di stress e trauma, in particolare nel caso di vittime dirette di discriminazione o molestie all'interno dell'Unione Europea.

Non è utile etichettare alcune conseguenze della violenza come più dannose di altre. Tuttavia, è importante provare a comprendere come ogni donna affronti le conseguenze della violenza, al fine di poterle fornire un'assistenza personalizzata.

Capitolo

2

La violenza di genere nel contesto dell'asilo

La violenza di genere nel contesto dell'asilo

In questo capitolo, attraverso la combinazione delle storie di donne richiedenti asilo identificate come vittime di violenza di genere durante le sessioni di counselling, abbiamo tracciato una "metanarrazione", ovvero una trama generale della violenza di genere nel contesto migratorio. La narrazione evidenzia come la violenza di genere stia spingendo le donne a migrare, mostra il loro pericoloso viaggio verso l'Europa e la loro vittimizzazione una volta giunte. Il capitolo termina con l'introduzione a ciò che noi chiamiamo il dilemma di provare ad accedere ai diritti come richiedente asilo e come vittima di violenza di genere contemporaneamente.

Cominceremo il capitolo presentando la storia di una donna, che chiameremo "B". La sua storia include tutte le componenti della metanarrazione. Lei stessa, alla fine, almeno in parte "si riprende la propria storia". B. fugge dalla violenza di genere nel proprio Paese di origine, soffre ancora violenza durante il viaggio e anche in Unione Europea. Ma B. costituisce un caso eccezionale in tal senso, poiché è consapevole dell'importanza di raccontare la propria storia di violenza in occasione dell'intervista dinanzi alla Commissione Territoriale, e lei stessa denuncia alla polizia la violenza in cui si è imbattuta all'interno dell'Unione Europea, cosa molto rara come presto scopriremo.

La storia di B:

"Mi ha raccontato di essere stata costretta a sposarsi molto giovane: alla morte della madre, la sua matrigna ha deciso che avrebbe dovuto sposare un uomo che non le piaceva e che neppure conosceva. B. non poteva opporsi a questa decisione e ha dovuto sposarsi. Al momento del matrimonio aveva 14 anni. La ragazza riferisce che nel suo Paese è molto comune che le donne siano costrette a sposarsi molto giovani, perché rappresentano un peso economico per le loro famiglie. B. riferisce che la sua vita matrimoniale non è stata pacifica e - dopo molti problemi con suo marito - ha deciso di lasciare quella casa.

Non poteva però fare ritorno dalla sua famiglia, poiché l'avrebbero obbligata a tornare dal marito. Così, per guadagnarsi da vivere, fu costretta a prostituirsi. Dopo qualche tempo, i suoi sfruttatori hanno deciso di portarla in Europa. A un certo punto del viaggio sono arrivati in Libia, dove è rimasta circa 3 mesi (anche lì B.

fu costretta a prostituirsi). È infine arrivata via mare [un porto europeo], dove ha fatto richiesta di protezione internazionale.

Una volta giunta in Europa, ironia della sorte, quando sembrava che B. fosse finalmente al sicuro, fu aggredita e stuprata, come lei stessa ha denunciato alla polizia. Tra l'altro, last but not least, siamo stati informati dal centro di accoglienza della ragazza sul fatto che probabilmente lei sta ancora continuando a prostituirsi.

Ha paura che il [ente incaricato di valutare le richieste di asilo] non le riconosca lo status di rifugiata, e questo la preoccupa molto. La ragazza ha cominciato la sessione mostrando apertamente tutte le sue fragilità e i suoi timori e si è totalmente aperta raccontando la sua terribile storia. Questo stato di incertezza riguardo al suo status ancora pendente e la sua preoccupazione di non ottenere la protezione internazionale sta inoltre ritardando la sua possibilità di integrarsi adeguatamente e di riconquistare la serenità che le è stata portata via quando era poco più di una bambina.

La ragazza mi è parsa essere molto rincuorata e ha mostrato di aver capito l'importanza di aver riportato tutte le proprie esperienze personali al [ente incaricato di valutare le richieste di asilo] e di aver denunciato alla polizia la violenza subita in [Paese di arrivo]".

La violenza di genere come *push factor* delle migrazioni forzate

Un *push factor* onnicomprensivo per la migrazione è naturalmente la povertà e la mancanza di opportunità. Tuttavia, la povertà ha conseguenze diverse per uomini e donne. Le donne descritte nei journal avevano uno scarso potere economico in famiglia o nella società in generale. Nei casi più drastici, la povertà totale aveva condotto donne e ragazze a ricorrere al cosiddetto “sesso di sopravvivenza”, in cui le donne per sopravvivere sono costrette a fornire prestazioni sessuali in cambio di denaro, cibo o servizi. Abbiamo identificato la mancanza di opportunità per le donne come un fattore di rischio, in particolare per il traffico a scopo di sfruttamento sessuale. Un caso tipo segue un certo schema: una donna viene attirata da false promesse e convinta ad andare in Europa per lavorare, ma in realtà viene costretta a prostituirsi, in uno dei Paesi di transito, nel Paese di arrivo o in entrambi.

Sulla base dei dati contenuti nei journal, anche l'impunità della violenza sessuale, così come la vergogna che ne deriva, costituiscono per le donne dei *push factor* a cercare protezione internazionale in Unione Europea. Pochi sono i casi riportati nei journal in cui le mutilazioni genitali femminili siano specificamente menzionate come fattore che abbia contribuito alla decisione di cercare asilo in Europa. In questi casi, o le donne stesse avevano paura di essere mutilate, o volevano salvare le loro figlie da questa pratica.

Un *push factor* legato al genere spesso menzionato è il matrimonio forzato. Una grande fetta delle donne identificate come vittime di questa tipologia di violenza scappava o dalla minaccia di un matrimonio forzato o dalla violenza al suo interno. Altre ancora fuggivano dalla minaccia della violenza basata sull'onore a seguito del rifiuto di darsi in sposa. Il matrimonio forzato non ha sempre rappresentato per queste donne il fattore scatenante della decisione di migrare, ma è stato spesso il punto di partenza di un *continuum* di violenza, in cui una forma di violenza ha portato a un'altra fin quando la situazione non è diventata insostenibile. Le donne costrette a sposarsi sono diventate vittime di violenza domestica (talvolta molto grave), e dopo la loro decisione di fuggire sono diventate vittime di diverse forme di sfruttamento durante il loro viaggio verso l'Europa, e persino all'interno dell'Unione Europea.

Continuum della violenza

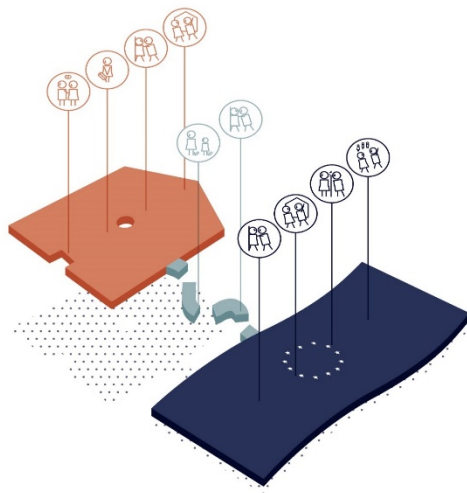


Immagine di:
Simone Gagliano
www.simonegagliano.it

Foto 2. La violenza vissuta dalle donne rifugiate forma un continuum dal Paese di origine all'Unione Europea

Le donne rifugiate che fuggono da una violenza di genere hanno di solito poche risorse disponibili per il viaggio. Possono fuggire dalle loro famiglie, il che equivale a non avere rapporti sociali o supporto da casa, a scappare senza soldi (né documenti) e ad affrontare le esperienze di abuso del passato. Tutti questi fattori rendono le donne vulnerabili a ulteriori abusi durante il tragitto. Sulla base dei dati contenuti nei journal, molte delle donne in fuga dalla violenza perpetrata nel Paese di origine finiscono per essere sfruttate sessualmente e/o trafficate durante il loro viaggio in Europa. Attraversare le frontiere e dover ricorrere ai servizi dei trafficanti crea particolari rischi per le donne.

I dati di progetto rivelano che la violenza contro le donne non si ferma alla frontiera europea. Piuttosto, è vero il contrario: un quinto delle donne identificate nell'ambito del progetto come vittime di violenza si è ritrovato vittima anche all'interno dell'Unione Europea. Il rischio di (ri)vittimizzazione nel Paese di arrivo è esacerbato dalle circostanze e dalle procedure relative alla richiesta d'asilo. Una condizione alloggiativa poco chiara, compreso il ritrovarsi senza documenti, rende le donne rifugiate vulnerabili, in particolare all'abuso sessuale e alla tratta. Nei journal vengono citate molestie sessuali e *stalking*, in

particolare nei confronti di donne sole, all'interno dei centri di accoglienza e per strada, così come casi di stupro. Fornire prestazioni sessuali in cambio di beni o denaro nei centri per rifugiati o in centri di accoglienza è stato un ulteriore elemento identificato dai counsellor. Questi ultimi si sono imbattuti in casi di prostituzione forzata all'interno di centri di accoglienza per rifugiati, ma le donne sono piuttosto riluttanti a rivelarlo a causa della mancanza di alternative, per paura di essere punite o che una tale confessione possa influenzare negativamente la loro domanda di asilo.

La forma più comune di violenza di genere all'interno dell'Unione Europea rilevata in questo progetto è quella domestica. Un tema ricorrente sembra essere quello per cui la pressione psicologica di cercare rifugio, la perdita della casa e dei familiari, insieme al senso di appartenenza e alla sensazione di aver vissuto un'ampia gamma di abusi durante il viaggio, possano far sorgere conflitti e aggressività all'interno della famiglia. Spesso gli autori della violenza sono uomini della famiglia come mariti o partner, padri, zii, fratelli, ma in alcuni casi anche donne della famiglia. Una situazione difficile non costituisce naturalmente una giustificazione alla violenza, il contesto dell'asilo può però essere un fattore scatenante, che dovrebbe essere riconosciuto. La violenza domestica all'interno della popolazione migrante non dovrebbe essere etichettata o spiegata come "parte della cultura", dovrebbe invece essere chiamata con il proprio nome, in special modo se si considera che i risultati del progetto suggeriscono che la situazione peculiare dei rifugiati in quanto tale può costituire un fattore scatenante della violenza domestica.

Molte delle famiglie che giungono in Europa hanno esse stesse alle spalle una storia di matrimonio forzato, rapporti di potere sbilanciati in famiglia, e in molti casi di violenza domestica. In definitiva, la violenza non è sempre scatenata dalle circostanze in cui si trova un rifugiato. In alcuni casi, sembra che l'*empowerment* (dovuto all'informazione e/o all'assistenza offerta) di una moglie conduca a ulteriori controversie all'interno della famiglia, che in *escalation* possono trasformarsi in una situazione di violenza. In altri casi, quando ad esempio le donne hanno deciso di lasciare il marito dopo l'arrivo in Europa, la loro decisione ha scatenato una violenza in nome dell'onore da parte del marito o di un altro/altri membri della famiglia o della comunità.

Difficoltà della denuncia

Meno del 10% delle vittime identificate nel progetto ha denunciato il loro caso alla polizia. Naturalmente, molte delle donne assistite erano state vittime di violenza nel loro Paese di origine oppure durante il viaggio: le autorità dell'Unione Europea non hanno generalmente giurisdizione su queste violazioni e non sono dunque in grado di condurre indagini. Inoltre, la Direttiva sui diritti delle vittime si applica unicamente ai reati commessi all'interno dell'Unione Europea, e ciò rappresenta un artefatto nel caso di donne rifugiate: le vittime subiscono le conseguenze di una violenza a prescindere se la violenza si sia consumata da una parte o dall'altra della frontiera.

Il fattore più rilevante che spiega il basso numero di denunce sembra essere che le donne rifugiate non reputano la denuncia del reato la loro preoccupazione prioritaria. Altri fattori che ostacolano la prassi di denuncia alla polizia sono le scarse abilità linguistiche, la mancanza di fiducia e la paura delle autorità, la dipendenza emotiva ed economica dall'autore della violenza, la paura di una vendetta da parte di quest'ultimo o le pressioni della famiglia o della comunità. Oltre a questo, anche gli atteggiamenti negativi o non empatici e le procedure delle autorità possono dissuadere le vittime dal denunciare il reato oppure condurre a una loro ri-traumatizzazione durante il procedimento penale.

La violenza di genere resta una questione privata e delicata, e molte delle forme di violenza di genere non sono considerate reati dalle stesse donne rifugiate. Sentimenti di colpa e di autoaccusa impediscono alle vittime di denunciare. Le vittime possono anche avere paura della reazione di colui che ha agito violenza o della comunità. Un ostacolo importante alla denuncia è rappresentato dagli atteggiamenti all'interno della famiglia o della comunità, come quello di accusare una donna di essere una "cattiva moglie" se considera l'ipotesi di uscire da una relazione violenta oppure quello di stigmatizzare una vittima di violenza sessuale. A volte, persino la comunità fa pressione sulla vittima affinché non parli. Al suo interno possono esserci pregiudizi relativi alla denuncia di un tale reato, come ad esempio la convinzione che, se denunci, le autorità ti porteranno via i figli. Alcune vittime nutrono infondati sentimenti di paura legati alle esperienze traumatiche del loro passato, tra i quali credere negli effetti dannosi delle credenze tradizionali come il *voodoo/juju*.

Le vittime possono essere emotivamente legate all'autore della violenza. Il cosiddetto "trauma bonding" si verifica quando una persona sviluppa sentimenti positivi verso colui che le ha agito violenza; è tipico di quando, ad esempio, una vittima di tratta rimane isolata e sotto il controllo di un trafficante o di un altro abusante e si sente minacciata o incapace di fuggire, oppure ha vissuto esperienze di sporadica gentilezza da parte del trafficante. Il *trauma bonding* può rivelarsi nella vittima che cerchi di placare il trafficante. Abbandonare colui che agisce violenza, in particolar modo se si tratta di un familiare, può essere una decisione enorme da prendere. Uscire da una relazione di abusi è un processo difficile, specialmente per qualcuno che non sia abituato a prendere decisioni in autonomia. Spesso le vittime di violenza domestica vogliono

cambiare la situazione ma non vogliono avere un confronto diretto con l'autore della violenza, oppure non vogliono che il proprio marito e/o il padre dei propri figli finisca in prigione. La decisione risulta ancora più complicata se il permesso di soggiorno di una donna è legato a quello del marito e/o se la donna è economicamente dipendente da lui. La decisione di lasciarlo contribuisce ad aumentare il rischio di violenza. Spesso le donne sono più preoccupate di affrontare questioni relative al diritto di famiglia, come la custodia dei figli o la firma di un divorzio, piuttosto che di denunciare un reato alla polizia. Un'ulteriore preoccupazione per molte donne è costituita dalle norme e dalle pratiche religiose, come ad esempio ottenere un divorzio islamico.

Una ragione per cui le donne rifugiate non si sentono a loro agio nel denunciare alla polizia o ad altri funzionari è insita nella loro mancanza di fiducia verso le autorità. La sfiducia può essere la conseguenza di esperienze molto spiacevoli vissute con le autorità del proprio Paese di origine, come la corruzione, la violenza o una totale mancanza di rispetto per i diritti delle donne. Neppure le esperienze di detenzione o simili nei Paesi di arrivo nell'ambito della procedura di asilo sono l'ideale per creare una relazione di fiducia verso le autorità.

La mancanza di procedure di denuncia adeguate per cultura e genere di appartenenza della persona può rappresentare un ulteriore deterrente alla denuncia stessa. Sulla base delle esperienze dei counsellor, la polizia non sempre prende sul serio le denunce di violenza domestica o di molestie nei riguardi di donne rifugiate, e atteggiamenti e procedure non rispettose possono spingere la vittima a cambiare idea sulla possibilità di aprire un fascicolo. In un caso estremo riportato in uno dei journal, una vittima di tratta è stata accompagnata da un counsellor a denunciare il reato e, come risultato, la beneficiaria è stata presa in custodia dalla polizia a fini di espulsione.

Un poliziotto potrebbe non avere le competenze e il tempo necessari a raccogliere la storia di una vittima traumatizzata, così come di usare una lingua straniera oppure ricorrere a un interprete durante la procedura. Una vittima di violenza di genere spesso non si sente a proprio agio nel raccontare la propria storia a un poliziotto uomo, laddove una donna non sia disponibile. La sensazione di non essere rispettate può essere in parte causata dalla natura delle indagini penali: mentre la polizia ha bisogno di concentrarsi sulle informazioni rilevanti per costruire il caso o per prendere l'autore della violenza, una vittima potrebbe percepire di non essere creduta poiché il poliziotto ha necessità di fare domande in merito per assicurarsi che un tale reato sia stato realmente commesso.

A volte può essere impossibile svolgere indagini su un caso per ragioni procedurali, come ad esempio quando la vittima o un testimone non sono pronti a fornire prove, a causa dell'assenza di testimoni o di un programma di protezione della vittima, se il reato è stato commesso fuori dall'Unione Europea oppure se l'identità o la posizione degli autori della violenza sono ignote. Se un caso viene denunciato e in seguito l'indagine o il processo vengono interrotti a causa, ad esempio, di una mancanza di prove, diventa molto difficile per la vittima comprendere che chiudere l'indagine non vuol dire che la violenza sia giustificata, o che le autorità siano giunte alla conclusione che la violenza non si sia verificata.

Il dilemma

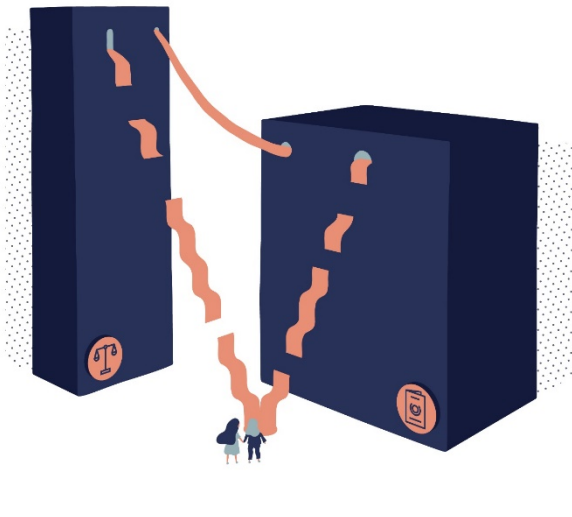


Foto.3 Le aspettative del sistema di asilo e del sistema giudiziario penale non corrispondono alla realtà delle donne rifugiate

Ci sono due sistemi volti a proteggere e sostenere i diritti umani di richiedenti asilo vittime di violenza: il sistema di asilo, volto a proteggere coloro che si trovano in pericolo di persecuzione o di danno grave, e il sistema di tutela dei diritti delle vittime, che mira a garantire protezione alle vittime di reati. La gran parte delle donne richiedenti asilo, in teoria, godono di diritti da uno solo o da entrambi questi sistemi, poiché necessitano di protezione dalle persecuzioni nei loro Paesi e di protezione dalla violenza all'interno dell'Unione Europea. Questi sistemi, però, sembrano operare a compartimenti stagni e non corrispondono alla realtà delle donne rifugiate.

Molte donne rifugiate sono traumatizzate dalla violenza passata o ancora ripetuta, ma questi episodi non rappresentano per loro una preoccupazione primaria fintanto che si trovino coinvolte nella procedura di determinazione dello status di rifugiata. La loro preoccupazione prioritaria è il futuro proprio e dei loro figli, ad esempio ricevere la garanzia che possano vivere in un Paese sicuro. Il dilemma è che, per potersi costruire un futuro e riprendersi dalla violenza, le donne hanno bisogno di protezione; ma per questo hanno bisogno di concentrarsi sugli episodi più intimi e imbarazzanti della loro vita. Infatti, la richiedente è tenuta ad affrontare un'intervista in cui dovrà raccontare la propria storia evidenziando le esperienze più traumatiche, per giunta in una modalità che risponda a quanto previsto dalla norma. I richiedenti asilo devono infatti essere consapevoli quali tipi di esperienze siano considerati rilevanti nel contesto di una domanda di asilo. Inoltre, un richiedente deve essere in grado di spiegare la base

individuale della propria richiesta di asilo e di fornire informazioni dettagliate su episodi concreti della persecuzione/violenza.

Tutto ciò può risultare molto faticoso. Le donne possono non comprendere che la violenza di genere è un'esperienza rilevante in questo ambito, sono di solito profondamente traumatizzate e imbarazzate e hanno paura di parlare delle proprie esperienze. Il trauma causato dalla violenza può anche manifestarsi con stati psicologici quali perdita di memoria, blackout e perdita di concentrazione, che rendono molto difficile fornire una narrazione coerente così come richiesto dalla normativa. Il disturbo post-traumatico da stress, molto frequente in questa popolazione, include anche l'evitamento, un meccanismo di sopravvivenza che gli individui traumatizzati utilizzano per trovare sollievo dal dolore di un trauma. Questo vuol dire che le vittime hanno imparato a evitare di parlare/riflettere su ciò che è accaduto, talvolta senza realizzare che stanno scappando dagli eventi traumatici della propria storia.

Due importanti pratiche nel counselling, che possono aiutare a superare il dilemma, sono: 1) informare le donne sulle garanzie procedurali, previste come il diritto ad avere un'intervista individuale e alla confidenzialità e 2) supportare psicologicamente le donne che raccontano la propria storia di violenza evidenziando le questioni rilevanti ai fini della richiesta di asilo. L'argomento sarà trattato in dettaglio nel Capitolo 3.

Inoltre, sembra che il sistema giudiziario penale non abbia "nulla da offrire" alle donne rifugiate, che lo ritengono infatti un problema secondario. Ci siamo domandati quali potessero essere gli argomenti per motivare le donne sull'importanza di denunciare il reato. Certamente, lo scopo della denuncia alla polizia è quello di fermare la violenza e di garantire che l'autore non possa arrecare ulteriori danni alla vittima o ad altri. Tuttavia, il sistema si piega a proteggere i diritti dell'accusato e, quindi, è solo in circostanze eccezionali che l'autore della violenza viene, in effetti, immediatamente "rinchiuso". Un altro argomento è che, al fine di garantire la credibilità del sistema giudiziario penale, i reati dovrebbero essere accertati e perseguiti. Se la violenza contro le donne rifugiate non viene perseguita dal sistema giudiziario penale, prevarrà l'impunità della violenza contro queste donne. Tuttavia, è molto chiedere a un individuo di affrontare un procedimento penale nel quale, come vittima, gli venga chiesto nuovamente di raccontare i suoi ricordi dolorosi e di ripercorrerli nel dettaglio. Noi sosteniamo che, per avere le risorse psicologiche necessarie per affrontare un processo penale, queste donne abbiano bisogno di protezione, condizione necessaria per riprendersi e per accedere a un supporto a lungo termine che possa favorire una scelta autodeterminata, quale lasciare un partner violento o collaborare con le autorità di giustizia penale.

Le esperienze di violenza delle donne rifugiate formano un *continuum* nel tempo e nello spazio. Esiste un rischio enorme di rivittimizzazione per le donne rifugiate che arrivino in Europa con una storia di abusi.

Denunciare alla polizia gli episodi di violenza di genere non è la prima preoccupazione delle donne rifugiate. Per riprendersi e trovare il coraggio di denunciare, queste donne necessitano di protezione ma, per riceverne, devono raccontare la propria storia di abusi. Questo dilemma crea un circolo vizioso per molte di queste donne.

Per conoscere maggiori dettagli riguardo a questo dilemma, raccomandiamo la lettura della pubblicazione scritta sulla base dei risultati del progetto, consultabile al link: www.heuni.fi.

Capitolo

3

Il counselling come metodo di assistenza

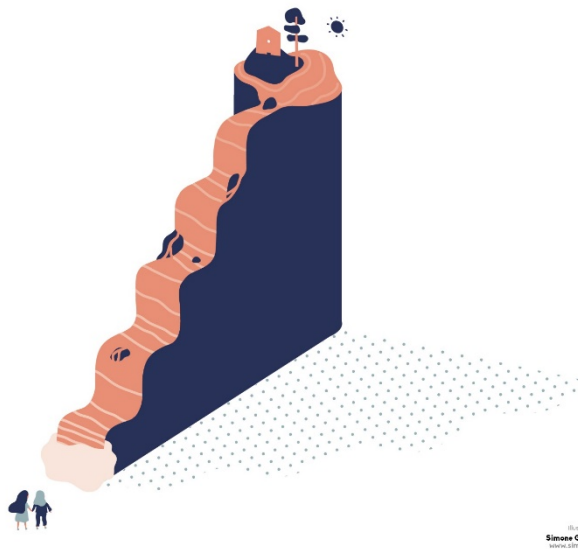


Foto 2. Una metafora del processo di counselling: il cammino verso l'empowerment e l'integrazione è faticoso e pieno di insidie

Risorse e strutture necessarie a svolgere il counselling

Il counselling rappresenta un approccio multidisciplinare nel quale alle donne rifugiate vittime di violenza di genere viene offerta una serie di supporti, incluso un counselling psico-sociale, un' informativa sui loro diritti e un' assistenza per soddisfare i bisogni quotidiani. Lo scopo del counselling è quello di supportare le beneficiarie in diverse aree della loro vita, non soltanto con gli episodi connessi alla violenza. Il processo di counselling può durare mesi o anche anni e si intreccia con diversi altri processi a cui la richiedente asilo e vittima di violenza può prendere parte: la procedura di asilo, il procedimento penale e spesso i procedimenti civili quali divorzio, ricongiungimento familiare o custodia dei figli.

Il counselling consta, in pratica, di una serie di sessioni individuali in cui alle donne rifugiate viene data l' opportunità di essere ascoltate e di raccontare la propria storia e, con l' aiuto del counsellor, di scoprire insieme una gamma di opportunità; le donne vengono informate sui loro diritti come vittime di reato o come richiedenti asilo; vengono mappati i loro bisogni pratici quali sussistenza, alloggio e cure mediche e, ove necessario, le donne vengono inviate ad altri servizi. Ad un livello più profondo, i counsellor descrivono il counselling come un processo di passaggio da sentimenti quali vergogna, paura e autoaccusa alla costruzione di fiducia, *empowerment* e integrazione.

Risorse e strutture necessarie a svolgere il counselling:

Impegno organizzativo

Sulla base della nostra esperienza, le organizzazioni non governative (ONG) sono più avvantaggiate delle autorità nel raggiungere e identificare potenziali beneficiarie. Molte richiedenti asilo hanno esperienze con autorità corrotte o inefficienti, quando non abusanti. Le beneficiarie percepiscono i counsellor delle ONG come più neutrali e con loro può nascere più facilmente una relazione di fiducia, requisito di ogni counselling. Un' organizzazione che fornisca sessioni di counselling dovrebbe, comunque, fare fortemente rete con le diverse autorità e gli altri servizi per essere in grado di rispondere alla moltitudine di bisogni delle beneficiarie. Inoltre, per raggiungere i risultati desiderati con il counselling, un' organizzazione deve prendersi un impegno a lungo termine in questo lavoro. Le beneficiarie vulnerabili vengono lasciate in un limbo se il counselling non viene garantito con regolarità, ad esempio a causa della situazione finanziaria dell' organizzazione. Cominciare un processo di counselling con persone vulnerabili a cui però non seguono follow-up regolari e costanti può costituire più un danno che un beneficio.

Un team multidisciplinare

L' esperienza suggerisce che un team multidisciplinare, che includa psicologo, avvocato/operatore legale e operatore sociale, sia il più efficace nell' affrontare le sfide di fronte alle quali si ritrovano le donne rifugiate vittime di violenza di genere. Lavorare in team migliora la qualità del counselling poiché le varie figure

professionali possono scambiarsi opinioni e supportarsi reciprocamente. Se si lavora in team, allora è buona prassi attribuire un case manager a ogni beneficiaria da seguire, ovvero una persona che si prenda cura del caso fin dall'inizio, che connetta le diverse figure professionali e che, come spesso accade, rappresenti la figura di riferimento e di fiducia per la beneficiaria. Anche un counsellor da solo può tuttavia svolgere un counselling efficace, se in possesso delle competenze e della rete necessarie. È preferibile fornire un counsellor donna a beneficiarie donne.

Supervisione

Anche il counsellor più competente e dedito può non farcela senza un solido supporto da parte del gruppo. Tutti i counsellor dovrebbero avere a disposizione un servizio di supervisione, opportunità di debriefing e sostegno reciproco per riprendersi emotivamente dalle sessioni di counselling ed essere così in grado di assistere efficacemente le beneficiarie. È necessario disporre di strutture organizzative e risorse disponibili per la supervisione e il debriefing. I counsellor possono anche utilizzare strumenti di cura autonomi per riprendersi dal carico emotivo del lavoro, di cui si discuterà nel Capitolo 4.

Uno spazio sicuro

Uno spazio sicuro è un prerequisito indispensabile per svolgere sessioni di counselling confidenziali. È preferibile, ove possibile, organizzare sessioni di counselling al di fuori dell'alloggio della rifugiata, come ad esempio il suo centro di accoglienza. È inoltre importante avere uno spazio privato e sicuro dove la confidenzialità sia garantita, le donne possano sentirsi a loro agio e nessuno interrompa la sessione. Occorre inoltre tenere in considerazione se e come le donne rifugiate possano raggiungere il posto.

Mediazione linguistica

Se tu e la tua beneficiaria non potete comunicare direttamente, organizzare un servizio di mediazione per la sessione di counselling è fondamentale. È importante rivolgersi a mediatori professionisti, che siano vincolati da linee guida etiche, con cui la beneficiaria senta di poter lavorare, che garantiscano la loro presenza per tutto il percorso di assistenza e abbiano qualità personali che aiutino la vittima a sentirsi al sicuro per rivelare informazioni sensibili.

La formazione e il codice di condotta per i mediatori varia da Paese a Paese. In alcuni, la condotta professionale del mediatore si limita alla traduzione parola per parola. In altri, parte del lavoro del mediatore consiste anche nell'aiutare a comprendere altre culture e spiegarne i significati. In altri ancora, i mediatori sono fondamentali per stabilire una relazione di fiducia tra il counsellor e la beneficiaria.

La gran parte dei counsellor preferisce usare mediatrici donne poiché hanno avuto beneficiarie che non si sentivano a proprio agio nel raccontare le proprie esperienze di violenza di genere o nel parlare, ad esempio, di problemi ginecologici in presenza di un mediatore uomo. Sulla base della nostra esperienza, è vero che alcuni mediatori uomini sono i primi a non sentirsi a proprio agio nel tradurre questi argomenti, esiste dunque il rischio che un mediatore esprima le proprie sensazioni e lasci trapelare atteggiamenti relativi all'argomento trattato. In un caso contenuto in un journal, il mediatore ha abbandonato la sessione di counselling nel corso del suo svolgimento poiché personalmente non poteva accettare che una donna lasciasse il marito violento.

Idealmente, prima della sessione di counselling il mediatore/la mediatrice riceve una formazione o un briefing. Nel briefing gli/le si può spiegare cosa avverrà durante la sessione e quali tipologie di argomenti verranno trattate, oltre a fornirgli/le alcuni concetti base della violenza di genere e il vocabolario necessario a discuterne. Alcune ONG organizzano anche un debriefing per i mediatori/le mediatrici, poiché esiste un rischio di traumatizzazione secondario anche per loro.

Rivolgersi a un/a volontario/a per tradurre può essere una soluzione se non sono disponibili mediatori qualificati, ma questa possibilità va attentamente vagliata. Un/a volontario/a che agisca da mediatore ha dalla sua il vantaggio di agire come persona di supporto. Tuttavia, un/a volontario/a oppure "un amico/a" potrebbe condividere con la beneficiaria la lingua, senza però corrispondere a un mediatore professionista: ai volontari potrebbero mancare il vocabolario specifico (in materia di procedure

legali, condizioni di salute, ecc.) e, ancora più importante, possono aver vissuto esperienze traumatiche essi stessi, avere proprie opinioni ed emozioni che rischiano di inficiare la traduzione. Come discusso sopra, però, ciò potrebbe costituire un difficoltà anche con mediatori professionisti. Mantenere la riservatezza riguardo alle problematiche delle beneficiarie deve essere sempre tenuto a mente, in particolare quando volontari/e agiscono da mediatori, poiché potrebbero esserci contatti stretti tra la loro comunità e quella della vittima.

A volte la mediazione telefonica o attraverso altri strumenti tecnologici può essere utilizzata come soluzione laddove non ci siano mediatori disponibili. La mancanza di risorse per la mediazione può portare a soluzioni innovative, anche se non ideali, come usare Google translate o immagini.

È importante assicurarsi che le donne rifugiate abbiano a disposizione preferibilmente mediatrici donne, qualificate e con esperienza, anche quando hanno a che fare con le autorità, nel corso dei procedimenti penali, procedura di asilo o per altre procedure legali.

Il processo di counselling

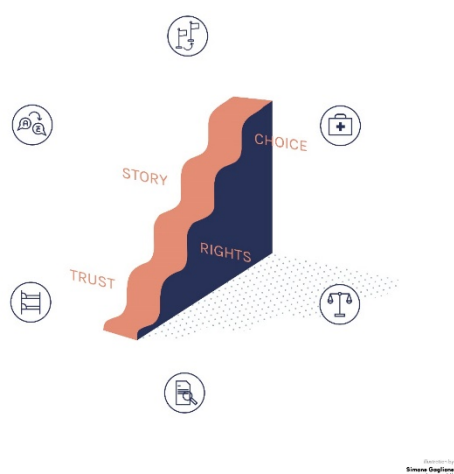


Foto. 3 Gli step del processo di counselling

Instaurare con la donna una relazione di fiducia

“Credo che l’impatto maggiore e il mio principale obiettivo all’inizio sia quello di informare le donne su ciò che faccio, sulle sessioni di gruppo e sulla possibilità di avere con me sessioni individuali. Già questo dà loro modo di guardare avanti. Sembrano essere davvero molto colpite dal fatto che io dedichi loro tempo e attenzione, che io sia lì e non su un piedistallo ma alla pari. Il modo in cui io lavoro è forse un pochino diverso da ciò a cui sono abituate e da ciò che si aspettano. Ora stiamo costruendo una relazione di fiducia, ci stiamo conoscendo e stiamo scoprendo insieme cosa vogliamo fare d’ora in avanti. Ritengo che già con questo loro si sentano speciali”.

Costruire una relazione di fiducia con la beneficiaria è indispensabile affinché il counselling sia efficace. Quando si ha a che fare con persone traumatizzate, stabilire una relazione di fiducia richiede tempo e pazienza. Le attività di gruppo organizzate o dai counsellor stessi o dallo staff dell’organizzazione, sono importanti per creare un ambiente di fiducia. Queste attività di gruppo, che possono includere ad esempio gite (come visitare un museo, andare al teatro o a una mostra), danno un qualche senso all’attesa in cui le donne sono immerse, ma creano anche un momento di discussione più approfondita. Alcune organizzazioni hanno a disposizione volontari allo scopo di superare gli ostacoli linguistici e culturali attraverso attività collettive.

In occasione della prima sessione, mostra attenzione e convinzione su ciò che la beneficiaria ti racconta. A volte può essere difficile credere a una storia che risulti confusa, che sembra essere costruita, o altre volte la storia è talmente drammatica che non vuoi crederci. La beneficiaria sentirà se credi o meno alla sua storia e questo determinerà una sua apertura o un suo silenzio. Più avanti, nelle successive sessioni di counselling, è ovviamente importante raccontare il maggior numero possibile di dettagli da utilizzare nella presentazione della richiesta di protezione internazionale e/o nei procedimenti penali. Ma all'inizio considera un lusso il fatto che, in qualità di counsellor, non sei tenuto/a a giudicare cosa sia giusto o sbagliato - puoi soltanto ascoltare. Molti funzionari statali non saranno capaci di farlo, poiché il loro compito è quello di prendere in considerazione tutte le affermazioni della vittima alla luce di alcuni criteri formali o requisiti legali.

CASO 1

“Durante le nostre ultime sessioni di counselling abbiamo affrontato argomenti difficili e lei ha parlato delle sue esperienze per la prima volta nella sua vita. Ha mostrato forti sintomi di un PTSD e non si è sentita bene. Ho pensato di fare qualcosa per farla rilassare, così ho preparato alcune immagini e un po' di musica per noi. Ci siamo sedute in una stanza silenziosa, con musica meditativa fatta di suoni della natura e ci siamo concentrate totalmente sull'esperienza condivisa del fare arte. Abbiamo dipinto linea dopo linea. Ho cominciato io con una linea e lei ha continuato con le sue. Si è trasformata in una perfetta co-creazione e lei è sembrata colpita dal momento, godendoselo. Fa bene a tutti noi prendersi piccoli momenti in cui concentrarsi intensamente su qualcosa che ci porti pace, che forse per un minuto ci porti ristoro dalle cose che la nostra mente affronta”.

Muoviti sempre al passo della beneficiaria. L'assistenza non può essere forzata e non si può credere che il cambiamento avvenga troppo velocemente. All'inizio dovrai probabilmente curare alcuni bisogni pratici della beneficiaria, come gli esami medici. Lasciare che la beneficiaria veda che ti prendi carico dei suoi problemi e che stai concretamente lavorando per risolverli può essere una chiave per guadagnare la sua fiducia; ad esempio, fare delle chiamate davanti a lei per dimostrare quali saranno i passi successivi del processo di counselling.

Alcune beneficiarie arrivano al counselling con aspettative alte e restano deluse se il counselling non offre loro tutte le risposte. È importante essere chiari fin dall'inizio e informare le donne su ciò che puoi offrire e in cui puoi assisterla. Non promettere nulla che tu non possa garantire! È molto importante tener fede agli impegni presi, perché se la relazione di fiducia si perde, è molto difficile riconquistarla.

CHECKLIST 1. COSE BASILARI CON CUI COMINCIARE

Essere presente

Puoi cominciare una sessione ricordando alla beneficiaria che: tu sei lì per lei, lei può raccontarti tutto ciò che vuole in confidenza e non è tenuta a parlare se non si sente pronta a farlo.

Ascoltare

Ascoltare in una modalità supportiva e non giudicante. Piuttosto che porre molte domande per incoraggiarla a parlare della sua situazione, falla semplicemente sentire a suo agio e supportata.

Pausa

È importante fare pause o interrompere la sessione, se necessario. Riprendere più tardi o alla sessione successiva, lasciando alla beneficiaria il tempo per elaborare le informazioni fornite e le opzioni presentate.

Attività

Puoi usare diversi strumenti per aiutare una donna a esprimere le sue sensazioni senza parlare. Usare figurine (vedi gli strumenti nel Capitolo 4) o l'arte può essere utile. Puoi essere innovativo/a e fare qualcosa con lei che entrambi/e amiate, e attraverso questo connetterti con la donna su un livello personale.

Informare la donna sui suoi diritti

“Svolgere sessioni di counselling non vuol dire solo fornire informazioni legali e spiegare alle vittime quali diritti e possibilità abbiano. Vuol dire accompagnarle, dare loro supporto, rafforzarle in ogni modo possibile. Così, poi, saranno più motivate a partecipare alla procedura e a rivendicare i propri diritti.”

Quando consigliamo di “informarla sui suoi diritti” non ci riferiamo a un counsellor che faccia una “proclamazione” alla beneficiaria. Ci riferiamo piuttosto a un processo tra la beneficiaria e il counsellor nel quale una gamma di opportunità fornite dalla legge vengono valutate e discusse. Il processo può avere inizio con l’assistere la beneficiaria nel riconoscere le forme di violenza di cui è stata vittima. Ciò potrebbe risultare faticoso, poiché molte delle forme di violenza di genere non sono considerate reato nei loro Paesi di origine, come ad esempio il matrimonio forzato o lo stupro nell’ambito del matrimonio. Le donne rifugiate, dunque, non si considerano spesso vittime di reato. La mancanza di comprensione di ciò che sia la violenza potrebbe anche essere connessa a un tentativo di rifiuto o essere una modalità di difesa dalle esperienze traumatiche. Dopo che avrai riconosciuto insieme alla beneficiaria le forme di violenza di genere, potrai continuare a parlare dei diritti e dei servizi che spettano a ogni vittima di violenza di genere.

Familiarizza con il tipo di assistenza che una vittima di reato può ricevere nel tuo Paese e, ove necessario, invia la beneficiaria a un’organizzazione specializzata nel supporto alle vittime (nel caso di una potenziale vittima di tratta, a un sistema nazionale di supporto alle vittime di tratta) oppure a un servizio legale (pubblico). La Direttiva sui diritti delle vittime e la Convenzione di Istanbul impongono entrambe l’obbligo di garantire alle vittime di reato l’accesso all’assistenza legale. Le condizioni e le norme procedurali relative alla fruizione di questo servizio sono determinate dalla legge di ogni Stato. Inoltre, impara a conoscere gli strumenti disponibili per proteggere la beneficiaria

dall'autore della violenza, ad esempio una misura di protezione e/o la sistemazione presso una casa rifugio (dettagli alla voce Sicurezza).

Dovrai familiarizzare anche con le basi della procedura di asilo, poiché le beneficiarie ti chiederanno consigli in merito. Ai sensi della legislazione europea, le richiedenti asilo hanno diritto a un'assistenza legale gratuita solo in fase di ricorso. In fase di prima istanza (prima richiesta e intervista in Commissione) esiste l'obbligo di fornire gratuitamente un'*informativa* legale e procedurale, ma non esiste un obbligo europeo vincolante a fornire assistenza legale. Tuttavia, una richiedente asilo ha il diritto di accedere all'assistenza legale a proprio carico in ogni fase della procedura. L'assistenza legale è molto importante durante la procedura di asilo: un avvocato può monitorare la procedura dell'intervista e assicurarsi che le garanzie procedurali della richiedente siano rispettate; può informare l'intervistatore a proposito della vulnerabilità della beneficiaria in modo che questi possa, ad esempio, tenere in considerazione l'impatto del trauma sulla narrazione; può muovere obiezioni se si verifica una violazione dei diritti della richiedente in sede di intervista o porre domande supplementari alla richiedente al termine dell'intervista stessa per supportare la sua domanda. Scopri chi possa fornire assistenza legale nella fase di presentazione ed elaborazione della richiesta di asilo, se ciò non rientra nell'ambito di competenza della tua stessa organizzazione. La richiedente ha anche il diritto ad avere un interprete in sede di intervista. Scopri quali siano le prassi nazionali relative al servizio di mediazione.

Le donne chiedono spesso informazioni in materia di diritto di famiglia, ad esempio su come firmare un divorzio o chiedere l'affidamento dei figli, o informazioni relative al loro diritto di accedere ai servizi sanitari e sociali. Alcuni di questi casi possono essere molto complessi a causa della loro natura transnazionale o perché legati a questioni specifiche come la poligamia. In tali situazioni è meglio, quindi, consultare un legale specializzato.

Comprendere concetti e terminologia giuridica, così come seguire le procedure amministrative, può essere difficile per chiunque. Quando si spiegano regole e procedure a una richiedente asilo, bisogna tenere presente il suo livello di comprensione. È alfabetizzata? Quale livello di istruzione ha? Qual è il suo livello di abilità cognitive? Si trova in uno stato psicologico che le permette di ricevere informazioni? Quali sono le sue abilità linguistiche? Occorre inoltre considerare che la beneficiaria potrebbe essere abituata a un sistema di servizi totalmente diverso oppure a una mancanza di uno di essi nel suo Paese di origine.

L'*informativa* legale deve essere fornita in una modalità diretta e pratica: assicurati di utilizzare un linguaggio e un vocabolario semplice, organizza presentazioni concise allo scopo di chiarire i concetti e il processo per fasi verso la protezione giuridica, sii pronta a spiegare nuovamente (e ancora) a parole sempre più semplici: un quinto delle donne rifugiate assistite nel progetto CCM-GBV erano analfabete. Uno degli obiettivi del progetto è stato proprio quello di individuare queste donne non scolarizzate e consentire loro di ricevere comunque un'*informativa* con pari opportunità sui loro diritti. Abbiamo quindi utilizzato immagini per descrivere le forme della violenza di genere, che si sono rivelate efficaci per raggiungere questo target di donne (vedi Capitolo 1, tabella 2). Assicurati, inoltre, che l'interprete usi i giusti termini e sia in grado di trovare parole corrispondenti per spiegare un concetto astratto, che potrebbe avere una

connotazione totalmente diversa per l'utente, come nel caso riportato di seguito.

CASO 2

“Era al momento in fase di assegnazione a un tutore legale considerata la sua minore età. Non capiva il termine “tutore”, così le ho spiegato lo scopo e il ruolo del tutore e che tipo di valore avesse per lei. In questo caso è stato importante empatizzare, usare esempi molto semplici considerato che il suo livello di inglese non era alto e che le mancava la conoscenza del sistema legale in genere. All’inizio della conversazione era molto confusa e spaventata, così mi ha chiesto se questo tutore fosse qualcosa di simile alla “madame del bordello”.”

Come counsellor, puoi aiutare la beneficiaria a comprendere i suoi diritti e le procedure legali e supportarla nelle pratiche con le autorità, ma non puoi naturalmente avere certezza dell'esito di queste procedure. Quando informi una beneficiaria sui suoi diritti, devi assicurarti di non promettere nulla che sia fuori dal tuo controllo, come ad esempio garantire che l'autore della violenza verrà punito o che la sua richiesta di asilo avrà esito positivo. Spiegarle i suoi diritti può essere un processo di *empowerment* in sé per aumentare la consapevolezza personale della donna. Tuttavia, ci sono ancora molte ragioni per le quali la gran parte delle donne decide di non rivendicare i propri diritti come vittime di reato.

Le vittime di tratta godono di diritti particolari ai sensi della Direttiva sulla tratta. È importante, quindi, identificare le potenziali vittime di tratta e informarle sulle specifiche opzioni in loro favore. Per sapere di più sugli indicatori della tratta dai un'occhiata al training online sul tema del nostro progetto <http://heuni.education/page3139001.html#rec59295556>. Per informazioni sugli indicatori di altre forme di violenza di genere fai riferimento al Manuale formativo del progetto.

Aiutare la donna a riprendersi la propria storia

“Ho molto spesso la sensazione che le donne vogliano davvero raccontare la propria storia. A volte mi raccontano che in alcuni luoghi alle persone non interessa affatto cosa sia accaduto loro e queste persone dicono cosa fare, ma non sono interessate alla loro storia. Questo mi conferma che raccontare la storia è talvolta molto importante per costruire una relazione di fiducia, e dimostra alle donne che siamo davvero interessate a loro. Certamente, è importante spiegare più volte perché abbiamo bisogno di ascoltare la loro storia, perché è importante che ce la raccontino, in modo che capiscano cosa faremo con quelle informazioni.”

Dopo la fase di costruzione della fiducia e dell'informativa, puoi cominciare a lavorare con la beneficiaria per redigere la storia di ciò che le è accaduto. Rielaborare in modo coerente l'esperienza traumatica è molto importante per la vittima, non soltanto perché la aiuterà nella richiesta di asilo e/o nel procedimento penale, ma anche perché la aiuterà a ridurre i sintomi psicologici. Una persona traumatizzata tende a dimenticare i dettagli, poiché il cervello è “bloccato” sulla parte della storia che ha generato le sensazioni più intense, solitamente paura.

Pertanto il resto della storia può essere distorto. Aiutare una beneficiaria a raccontare la propria storia in ordine cronologico può aiutarla a separare le proprie sensazioni dalla memoria e, come risultato, a rendere quest'ultima meno dolorosa.

Come counsellor, puoi comprendere perché sia così difficile presentare una storia coerente, ma chi è deputato ad effettuare le interviste presso le autorità decisionali o la polizia può non avere le giuste competenze né il tempo per raccogliere la storia della vittima in modo dettagliato o con la calma necessaria. Le autorità devono concentrarsi sulle informazioni rilevanti per costruire il caso o per fermare l'autore della violenza, ma le donne potrebbero aver bisogno di raccontare qualcos'altro, qualcosa di importante per loro. È dunque di assoluta importanza che tu dia a ogni beneficiaria l'opportunità di raccogliere la sua storia per intero. Puoi dire alla donna che tu, in qualità di counsellor, capisci le difficoltà emotive che lei affronta nel raccontare e che il tuo approccio non è quello di un'indagine. Alcune delle donne potrebbero aver già raccontato la propria storia diverse volte a diversi servizi di assistenza ed essere stanche di ripeterla. In questi casi, è importante spiegare perché hai bisogno di conoscere la sua storia per poterla aiutare, e che potrà raccontarla quando si sentirà pronta.

CASO 3

“Dalla mia esperienza è normale per una beneficiaria, quando si è in presenza di un forte trauma, non volerne parlare e piuttosto ignorarlo, augurandosi che con il tempo la ferita si rimargini da sola, ma purtroppo la realtà è un'altra. Provo sempre nelle prime sessioni a essere più psico-educativa e a dire alle mie beneficiarie che la psicoterapia le aiuterebbe a sentirsi meglio a lungo termine e che, sebbene possa sembrare difficile parlare delle proprie esperienze traumatiche, ciò può rivelarsi anche catartico. È più proficuo lavorare con le beneficiarie che non attraversino un periodo di crisi e che non siano sotto pressione: sanno guardare indietro a ciò che è accaduto loro e riflettere sulla situazione, sanno discutere e indagare le probabili cause e conseguenze. La mia preoccupazione, non soltanto nei casi di violenza domestica ma con tutte le forme di GBV, è che la vittima abbia una tendenza a ricadere nella stessa situazione in cui si è trovata in passato. Ecco perché è molto importante analizzare la situazione con la beneficiaria, affinché comprenda perché tutto ciò è accaduto al fine di non ripeterlo.”

Ricostruire la storia potrebbe impiegare diverse sessioni nel corso delle quali dovrai restare concentrata sull'ascolto, trattenerti il più possibile dal prendere appunti poiché questo potrebbe rendere la tua presenza quasi inopportuna, ascoltare senza giudicare, usare alcuni strumenti come le figurine menzionate nel Capitolo 4, per assistere le donne nel cominciare il racconto della propria storia e nell'organizzare i loro ricordi.

A uno stadio successivo, è importante preparare psicologicamente le donne all'intervista dinanzi la Commissione Territoriale per il riconoscimento della protezione internazionale o alla denuncia del reato, evidenziare l'importanza dell'intervista e spiegare cosa succederà durante l'intervista o l'udienza. Puoi simulare l'intervista con la beneficiaria per prepararla a raccontare la propria storia in una modalità confidenziale, focalizzandosi sugli episodi di violenza di genere. L'intervistatore/intervistatrice si aspetta di ascoltare una storia coerente, priva di contraddizioni e in cui gli eventi si susseguano cronologicamente l'uno all'altro. Ove possibile, accompagna la beneficiaria all'intervista. Se non ti viene consentito di prendere parte all'intervista, offrire

supporto psicologico viaggiando con lei o forse aspettarla all'interno dell'edificio può essere comunque significativo.

CASO 4

"La signora si è rivolta allo sportello counselling della mia ONG un giorno prima dell'intervista. Ho parlato con lei delle opportunità di supporto da parte nostra: per esempio, potremmo chiedere la presenza di un'interprete donna e di un'intervistatrice formata ad hoc e abbiamo ribadito il suo diritto a opporsi a un interprete uomo e a un intervistatore standard. Così abbiamo fatto. Le ho presentato la procedura e le domande dell'audizione e le ho detto, inoltre, che l'intervistatore non chiederà nel dettaglio e che quindi sarà compito suo dire di voler aggiungere ancora qualcosa. È suo diritto! Durante la conversazione si è sentita al sicuro e mi ha raccontato la sua storia. Parlare delle proprie esperienze ancora prima dell'intervista ha un bell'impatto sulle donne. Sono riuscita a farla sentire protetta e sicura di sé in vista del giorno dopo e mi ha dato l'impressione di essere rafforzata e incoraggiata."

Supportare la scelta della donna

"In occasione della nostra ultima sessione, la donna mi ha chiesto nuovamente cosa dovesse fare, cosa fosse meglio per lei e io ho nuovamente cercato di spiegarle che sta a lei scegliere."

Esiste un delicato equilibrio tra l'incoraggiare una beneficiaria a prendere certe decisioni e spingerla eccessivamente. Se una beneficiaria non è pronta per compiere un certo passo (ad esempio denunciare la violenza), spingerla a prendere questa decisione avrà come più probabile risultato un contraccolpo: la beneficiaria potrebbe smettere di venire alle sessioni di counselling, tagliare tutti i rapporti con il counsellor e/o fare ritorno in una situazione di abuso. Può essere frustrante vedere che una beneficiaria che necessita di assistenza non sia in grado di attenersi ai piani fatti per aiutarla. Le beneficiarie potrebbero non agire razionalmente e coerentemente come spesso ci si aspetta da loro. Fornire un ambiente sicuro e supportivo, essere paziente e accettare che ognuno si muova a seconda delle proprie capacità è importante. Comprendere le diverse forme di potere e controllo può ulteriormente aiutarti a capire perché alcune vittime siano più disposte di altre ad accettare l'assistenza.

Box 3. Potere e controllo

Nei casi di tratta il potere e il controllo possono essere esercitati in molti modi sulla vittima. Le vittime di tratta possono spesso essere indebitate oppure, in realtà, rese tali dai trafficanti. I debiti possono arrivare a essere così elevati che per loro è impossibile estinguerli, e questo è proprio un modo per mantenere sulla vittima potere e controllo. I trafficanti/le *madame* potrebbero riprodurre rapporti familiari che rinforzano la lealtà, di conseguenza il legame psicologico tra il trafficante e la vittima diventa più difficile da spezzare. Riti voodoo/juju possono essere utilizzati per controllare ed esercitare potere e controllo sulle vittime. I counsellor hanno usato anche dei video, come quello in cui le autorità spirituali/guaritori tradizionali hanno cancellato l'efficacia di tali riti. Su alcune beneficiarie questo ha avuto effetti positivi. Tuttavia, ogni regione ha i propri officianti juju e alcune delle donne credono che nessun'altra persona possa revocare tali riti. Queste credenze possono essere talvolta così radicate che, nonostante la revoca delle maledizioni, le vittime continuano a non considerarsi libere. La paura delle conseguenze del juju è così forte che le vittime temono persino di parlarne con i counsellor. Quando il debito economico ed emotivo si combina con minacce di abusi e/o con la paura di ciò che potrebbe succedere ai propri familiari, diventa sempre più difficile spezzare i legami con i trafficanti/le *madame*, che hanno metodi specifici per continuare a influenzare le vittime anche dopo la loro presa in carico da parte dei servizi di assistenza. In particolare, se la vittima ha di recente lasciato la situazione di abuso, esiste un alto rischio che ricada sotto l'influenza dell'abusante.

Potere e controllo sono presenti anche nei casi di violenza domestica. Uno strumento largamente utilizzato per spiegare la violenza maschile contro le donne è la ruota del potere e del controllo (vedi il manuale formativo del progetto CCM-GBV per maggiori informazioni), che descrive i principali comportamenti violenti subiti dalle donne che vivono con uomini abusanti. La ruota permette di mostrare come la violenza domestica sia spesso parte di uno schema di comportamenti piuttosto che di singoli episodi isolati o esplosioni cicliche di rabbia repressa, frustrazione o sentimenti negativi. La ruota incorpora otto comportamenti violenti non fisici messi spesso in atto da uomini violenti: 1) coercizione e minacce, 2) intimidazione, 3) abuso emotivo, 4) isolamento, 5) minimizzazione, negazione e accusa, 6) uso strumentale dei figli, 7) uso del privilegio maschile (ad esempio, non permettere alla donna di prendere decisioni autonome) e 8) abuso economico. La ruota è stata ulteriormente sviluppata e adattata al contesto di donne migranti vittime di violenza. La ruota modificata include ad esempio le minacce di denunciare la donna all'Ufficio Immigrazione o isolarla dalla possibilità di imparare la lingua e farsi delle amicizie.

Ogni caso deve essere trattato rispettando le caratteristiche e i bisogni individuali della beneficiaria. Prova a trattenerti dal fare supposizioni e dal saltare a conclusioni in merito ai suoi bisogni senza chiederle direttamente come si senta, quanto un certo episodio abbia impattato sul suo benessere e come vorrebbe che la sua situazione migliorasse. Puoi spiegare con calma le varie azioni e l'assistenza che possono essere fornite. Potrebbe però essere meglio lasciarle esprimere per prima i suoi bisogni, perché se cominci tu con il presentarle gli step specifici e i servizi che proponi, lei potrebbe fermarsi a questi, quando magari avrebbe bisogno di altro. Create insieme un piano di assistenza individuale, appuntati il vostro piano di azione comune con chiarezza e seguilo nel corso delle sessioni di counselling successive.

“Ragionavo sulla mia capacità di stare ad ascoltare e riflettere con la beneficiaria senza intervenire. Gran parte delle sessioni è focalizzata sulle storie o sulle sensazioni delle beneficiarie riguardo alle situazioni vissute e la migliore risposta da parte mia è stata offrire empatia e ascoltare. Ho scoperto che mi affretto a pensare a un intervento e faccio invece difficoltà a trattenere “il momento”, così che la persona possa elaborarlo per conto suo.”

Non sottovalutare le beneficiarie e non considerarle come mere vittime. Molte di queste donne hanno compiuto scelte coraggiose, hanno affrontato viaggi lunghi e pericolosi e sono sopravvissute. Puoi aiutare una beneficiaria a guardare in faccia questa sua forza e le risorse che possiede. È importante darle dei compiti e lasciare che faccia le sue cose da sola. Ma abbi cura di non sovraccaricarla troppo presto, con eccessivi compiti o con decisioni troppo impegnative. Se una persona non ha mai preso decisioni o non ha avuto la possibilità di gestire la propria vita, come potrebbe d'un tratto fare scelte così importanti? A volte si può essere tentati di svolgere compiti che la beneficiaria sarebbe in grado di fare da sola perché li si svolgerebbe meglio e più velocemente, ma portare a termine dei compiti da sola le darà competenza e sicurezza, di cui avrà poi bisogno in futuro. Riuscire a svolgere dei compiti che tu le hai assegnato restituisce alla beneficiaria un sentimento di fiducia. Se invece non le riuscisse, potrebbe essere questo un passo indietro nel suo percorso di ripresa. È importante, quindi, trovare un equilibrio.

Collaborazione con gli altri operatori dell'assistenza e le autorità competenti

Le donne rifugiate vittime di violenza necessitano di una varietà di servizi. Pertanto, i professionisti e gli operatori coinvolti in ogni caso trattato potrebbero essere numerosi. Tu stesso/a, come professionista, dovrai essere flessibile e aperto/a a soluzioni fuori dagli schemi, come riportato nel caso che segue:

CASO 5

“In questo lavoro non puoi essere solo uno psicologo in senso stretto. Devi essere un motivatore, un coach e un operatore sociale, a volte. Ci sono forti traumi in queste donne e l'intervento psicologico tradizionale non sempre funziona. Devi, a volte, uscire dal tuo percorso e parlare con le altre persone coinvolte nel caso, come operatori sociali, padroni di casa o funzionari. Negli psicologi questo comporta dei conflitti interiori, essendo abituati a lavorare soltanto nei loro studi; io stessa ho attraversato questo conflitto qualche tempo fa e ho realizzato che il mio compito è quello di aiutare la persona a stare bene psicologicamente, indipendentemente dalla tecnica o dall'intervento necessari. Uno/a psicologo/a che lavora con questa popolazione dovrà, quindi, essere pronto/a a imparare molti interventi diversi e anche a uscire dalla propria comfort zone.”

Quando diversi attori collaborano con la vittima è complesso assicurarsi che si mantenga la stessa qualità di supporto lungo tutta la catena dell'assistenza. Basta un solo incontro negativo per cambiare l'attitudine della vittima nei confronti dell'assistenza. Tutti i professionisti dovrebbero rispettare il consenso delle vittime e non forzarle a compiere azioni contrarie alla loro volontà. Idealmente, tutti i professionisti che lavorano con donne rifugiate vittime di violenza di genere dovrebbero ricevere una formazione in materia per comprendere meglio la loro complessa situazione. Raccomandiamo a questo proposito il manuale formativo del progetto CCM-GBV.

Quando cominci a lavorare come counsellor, creati una mappa dei tuoi più importanti partner locali, nazionali e internazionali. Questi potrebbero includere: centri di accoglienza, case rifugio per donne, interpreti, servizi legali, polizia, procura, autorità nell'ambito dell'immigrazione, tribunale minorile, servizi sociali del Comune, ospedali, servizi sanitari, psicologi, un'agenzia nazionale anti-tratta e un sistema di assistenza per le vittime di tratta, scuole, asili nido, ufficio di previdenza sociale, ambasciate, centri di mediazione (familiare) nazionali e internazionali, autorità di frontiera, Corte d'appello, magistratura, cliniche prenatali, centri per famiglie, chiese o altre strutture religiose, ecc. In seguito tratteremo alcuni di questi partner e ciò che dovrai tenere presente quando collaborerai con loro.



Servizi di accoglienza

Esistono diverse opzioni per l'accoglienza delle donne durante la procedura di determinazione della protezione internazionale, dopo aver ricevuto uno specifico status giuridico o durante la procedura di espulsione. I diritti e i doveri relativi all'accoglienza dipendono anche dalla legislazione nazionale. In ogni caso, un partner con cui è per te importante collaborare è il servizio di accoglienza che ospita la tua beneficiaria, sia esso un centro di accoglienza, un centro di espulsione, un centro in zona di transito o altro.

Una preoccupazione comune è che le condizioni negli alloggi per rifugiati non siano adeguate alle donne sole, alle madri con bambini piccoli o alle minoranze sessuali. Centri affollati causano in molte beneficiarie stress ulteriore e ansia e le espongono a ennesime molestie e abusi. Ciò vale soprattutto nel caso di accoglienze in cui non sia prevista la separazione tra uomini e donne, oppure se l'autore della violenza è un familiare, situazione in cui può essere praticamente molto difficile attuare accoglienze separate. Possibilità di altre tipologie di accoglienza variano a seconda, ad esempio, del tipo di status giuridico della donna, oppure del livello e del tipo di servizio di accoglienza offerti nei diversi Paesi. Abbiamo inoltre notato che gli operatori e tutto lo staff dell'accoglienza per rifugiati potrebbero non avere la competenza adeguata ad assistere vittime di violenza di genere, e tra le altre cose sarebbero necessarie maggiori formazioni per migliorare i servizi in favore delle vittime di violenza da parte delle strutture di accoglienza.

Le beneficiarie possono essere trasferite da una struttura all'altra in diverse fasi della procedura di asilo. Trasferirsi può essere destabilizzante poiché equivale anche a perdere i contatti con i servizi locali. Sarebbe molto positivo avere almeno dei canali di comunicazione con lo staff delle strutture di accoglienza per essere al corrente dei cambiamenti relativi alla situazione della beneficiaria e poterla così preparare all'evento, laddove non sia possibile influenzare il trasferimento in corso. A volte il trasferimento presso un'altra struttura o persino in un altro Paese può anche costituire una procedura di sicurezza volta a condurre la vittima lontano dall'autore della violenza.

L'accoglienza presso una casa rifugio per donne pensata specificamente per vittime di violenza di genere potrebbe rappresentare l'opzione più vantaggiosa per la gran parte delle donne. Una delle criticità maggiormente espresse dai counsellor riguarda la mancanza di posti rifugio per donne rifugiate, alle quali viene a volte negato il posto a causa dell'obbligo di residenza, della mancanza di fondi per accogliere donne rifugiate, per questioni legate alla lingua o perché una casa rifugio non è in grado di accogliere anche i bambini. È importante avere buoni rapporti di rete con le case rifugio e avere più opzioni a disposizione sul territorio. D'altra parte, un counsellor ha riferito di situazioni in cui le donne non desideravano essere ospitate in una casa rifugio perché non volevano ritrovarsi con altre donne nella stessa situazione, lo consideravano un secondo trauma.



Servizi sanitari

Le vittime di violenza di genere riportano spesso lesioni fisiche o problemi sanitari dovuti alla violenza subita, tra cui complicazioni a seguito di mutilazioni genitali femminili, violenza sessuale e malattie sessualmente trasmissibili, che richiedono cure mediche specifiche. Le beneficiarie potrebbero essere in gravidanza o aver appena partorito e avere quindi bisogno di cure pre o postparto. La mancanza di una lingua comune con gli operatori sanitari può rendere difficile un'adeguata assistenza medica. La gran parte delle donne preferisce parlare delle proprie questioni sanitarie con una dottoressa. Operatori sanitari specializzati, ove disponibili, sono avvantaggiati nell'assistere gruppi specifici quali persone sieropositive, disabili, vittime di tortura o persone LGBT.

Le donne, a volte, hanno paura di incontrare i medici, in particolar modo i ginecologi: questa paura può essere in una certa misura superata spiegando alla beneficiaria cosa accadrà durante la visita e informando il personale medico su alcuni dei fattori di contesto della violenza di genere. Se una beneficiaria è molto reticente all'idea di vedere un medico, considera la possibilità di accompagnarla. Tieni a mente che le dichiarazioni di un dottore o di uno psicologo potrebbero anche essere utilizzate come prova nella richiesta di asilo o nei procedimenti penali. Scopri a quale servizio sanitario la tua beneficiaria ha diritto di rivolgersi e quali programmi sono disponibili per coprire i costi per diversi esami o cure.

Il più delle volte le beneficiarie faranno riferimento alle conseguenze fisiche della violenza o a bisogni sanitari concreti, sottovalutando, o non riconoscendo, le conseguenze psicologiche della violenza stessa. Infatti, ci sono molte "cose basilari" da affrontare prima che la beneficiaria abbia l'energia per trarre benessere dalla terapia. A volte il miglior modo è quello di affrontare prima le questioni somatiche, come problemi di insonnia o dolori, e solo dopo proporre la terapia, quando la donna si sente pronta. Altre problematiche che ostacolano l'accesso alla terapia, spesso riferite dai counsellor, riguardano da una parte gli psicologi, restii a intraprendere un percorso di terapia in una lingua straniera o con l'aiuto di un interprete, dall'altra i programmi medici e i servizi di previdenza sociale per i richiedenti asilo, che potrebbero non coprire i costi della terapia.



Servizi di supporto legale

Le beneficiarie presentano solitamente diverse esigenze di supporto legale, come presentare la domanda di protezione internazionale, la richiesta di rilascio o rinnovo di altri tipi di permesso di soggiorno o presentare ricorso avverso un diniego. Se la tua organizzazione non prevede una figura legale, puoi richiedere, ove necessario, il gratuito patrocinio, aiuto alla rete di ONG/programmi/avvocati *pro bono* che offrano servizi di supporto legale oppure usufruire di assistenza

legale a pagamento presso un avvocato privato. Molti counsellor comunicano in prima persona e proattivamente con gli uffici immigrazione per conto della beneficiaria o insieme a quest'ultima. Spesso è motivo di tranquillità per lei conoscere il più possibile circa la procedura e le tempistiche della decisione. Le beneficiarie potrebbero anche avere bisogno di assistenza per richiedere documenti mancanti, per l'accesso ai servizi sociali oppure per questioni relative al diritto di famiglia, quali ricongiungimento familiare, divorzio o custodia dei figli.



Autorità di giustizia penale

Assistere una vittima di reato sulla base dei suoi personali bisogni, e non per costruire un caso penale, dovrebbe essere la tua priorità. Ma d'altra parte, se le vittime della violenza di genere non sono supportate nella loro decisione di denunciare, l'impunità di questo reato resterà alta. Quando supporti una vittima nella sua decisione o nello scegliere se denunciare o meno, devi essere onesto/a circa i relativi pro e contro. Un possibile risvolto negativo della denuncia è che essa causi rischi per la sicurezza della vittima; abbandonare una relazione violenta e/o denunciarla può anche avere come conseguenza il rifiuto della vittima da parte della comunità e amplificare il rischio di violenza basata sull'onore.

Devi spiegare chiaramente alla vittima cosa ci si aspetta da lei nel corso della procedura di denuncia, delle possibili indagini penali e del processo; chiedi consiglio a un'organizzazione di supporto alle vittime, a servizi legali e alla polizia locale, al fine di avere una comprensione chiara della procedura; ove possibile, accompagna la beneficiaria alla stazione di polizia, non solo per i primi colloqui, ma anche a eventuali incontri di follow-up o inviala a organizzazioni che offrano questo tipo di assistenza; assicurati che ci sia un interprete competente che prenda parte alle udienze.

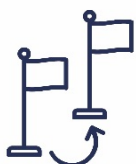
Il procedimento penale potrebbe durare diversi anni e questo deve essere spiegato alla beneficiaria, così che non risulti essere una sorpresa; prepara la beneficiaria alle udienze in tribunale descrivendole il più possibile gli aspetti pratici come, ad esempio, chi sarà presente, chi parlerà e dove saranno sedute le diverse parti in aula; assicurati che sia informata circa i suoi diritti procedurali e che questi siano rispettati. Ai sensi della Direttiva sui diritti delle vittime, la vittima ha il diritto a ricevere informazioni comprensibili, il che vuol dire in pratica che le autorità sono tenute a informare la vittima sui suoi diritti e sulla procedura in una lingua semplice e accessibile. La vittima ha il diritto a ricevere su richiesta un servizio di traduzione gratuito, almeno durante eventuali interrogatori, a ricevere assistenza legale, a essere ascoltata durante il processo, a ottenere salvaguardie procedurali, come il diritto a essere ascoltata in luoghi protetti, a essere intervistata da una persona del suo stesso sesso o da una persona formata *ad hoc*. Cosa più importante: la vittima ha il diritto a usufruire gratuitamente di servizi di supporto.

Per creare condizioni durature a sostegno dell'atto di denuncia della violenza di genere, dovrebbero essere previste opportunità di guadagno per le

donne rifugiate, così che queste smettano di essere economicamente dipendenti dall'autore della violenza o dalla comunità, che potrebbero ostacolare la scelta di denunciare. Dovrai inoltre considerare l'idea di lavorare con uomini e comunità per informarli delle conseguenze legali della violenza e dei diritti delle vittime. Il supporto reciproco, come descritto nel caso che segue, può rappresentare un buono strumento per rafforzare le risorse emotive necessarie a denunciare.

CASO 7

“Ho notato che specialmente le donne vittime di tratta si sentono molto sole e diffidenti quando giungono nel Paese di accoglienza, hanno la sensazione che nessuno possa comprendere quante cose traumatiche e difficili hanno vissuto. Ma dopo aver incontrato altre ragazze che hanno vissuto le stesse esperienze, si sentono meglio, non provano più così tanta vergogna a raccontare esattamente cosa sia capitato loro durante il viaggio e si sentono meno in colpa per aver denunciato il reato.”



Cooperazione transnazionale

La tua beneficiaria potrebbe ricevere la notizia di dover essere trasferita in un altro Paese europeo ai sensi del cosiddetto Regolamento Dublino. In questi casi, lo scenario migliore è quello in cui tu possa segnalare la beneficiaria a un servizio di assistenza nel Paese di destinazione e informare l'organizzazione ricevente circa il suo caso. Questo tipo di rete di assistenza transnazionale è stata messa a punto nell'ambito del progetto CCM-GBV come descritto nel box seguente.

CASO 8

“Ho ricevuto una e-mail da parte di un counsellor che mi chiedeva aiuto per una donna nigeriana in fase di trasferimento in [mio Paese]. Ho ricevuto alcuni dei suoi documenti e le note che il counsellor aveva preso durante le sessioni con la donna, e anche un suo numero di telefono così da poterla contattare immediatamente al suo arrivo. È stato utile che io avessi una copia dei suoi documenti, poiché gli originali le sono stati sottratti dalla polizia in aeroporto. Nel corso delle settimane seguenti, riuscii a inviare su richiesta della donna le sue carte al centro di accoglienza in cui venne ospitata all'inizio. Leggendo la sua storia e parlando con lei, ho capito che il suo era un chiaro caso di tratta. Le ho parlato, dunque, del nostro sistema di assistenza alle vittime di tratta, e lei ha deciso di presentare domanda. Ho contattato il sistema di assistenza e inviato i suoi documenti. In breve tempo abbiamo ricevuto una loro chiamata, in cui ci veniva detto che il suo era un caso molto chiaro e che la donna era stata accettata nel programma e trasferita in un altro centro di accoglienza, presso cui si implementava il programma stesso. All'inizio della sua permanenza qui fece la sua intervista con l'ufficio immigrazione, aveva troppa paura di parlare di tutto ciò che le era successo. In seguito, con l'aiuto dell'altro counsellor, il suo fascicolo dal Paese x è stato recapitato all'ufficio immigrazione, in questo modo lei non ha più avuto bisogno di raccontare tutto dall'inizio, né ha dovuto combattere con la paura di parlare”.

Questioni trasversali

Sicurezza delle beneficiarie e dello staff

La sicurezza delle vittime e dello staff del counselling deve essere tenuta in conto durante tutto il processo di counselling. Sulla base della nostra esperienza, è meglio incontrare e orientare le donne in luoghi protetti all'interno della tua organizzazione, poiché ciò rende possibile una partecipazione discreta e impedisce che altre persone possano interrompere la sessione. Considera l'ipotesi di presentare il counselling in maniera neutrale, ad esempio come sessioni in cui vengono trattate "tematiche femminili" o simili: presentarlo come counselling per vittime di violenza potrebbe impedire ad alcune donne di frequentarlo, o perché loro non si identificano come vittime, o perché i loro familiari, incluso l'eventuale autore della violenza, non vogliono che lei vi prenda parte.

Assicurati che lo spazio per il counselling, così come il tuo ufficio in generale, abbia diverse uscite e porte che possono essere chiuse dall'interno, assicurati di avere i numeri di emergenza salvati sul telefono dell'ufficio e/o chiaramente visibili accanto al telefono. È buona prassi conoscere una persona di fiducia presso la stazione di polizia più vicina: questo permetterà di essere sicuri che loro capiscano la gravità della situazione/le dinamiche di potere proprie della relazione violenta che la tua beneficiaria sta subendo.

Spesso una casa rifugio per donne sarebbe l'opzione migliore e più immediata per garantire la sicurezza di una vittima. Le case rifugio seguono diverse norme di sicurezza e le beneficiarie devono esserne informate. Per alcune, norme così rigide come dover riferire i propri spostamenti, possono essere pesanti a causa della loro storia di abusi fatta anche di forti limitazioni nei movimenti. Una misura di sicurezza consiste nell'informare le beneficiarie sulla necessità di adottare misure di cautela quando entrano in contatto con familiari/amici, incluso il divieto di informare anche i familiari più stretti circa l'indirizzo del rifugio. Un'altra misura di sicurezza importante consiste nel consigliare alle donne di utilizzare numeri sconosciuti e di assicurarsi di aver disattivato il GPS sul telefono. Nel momento in cui si informano le donne sull'importanza di osservare le misure di sicurezza, è bene tenere a mente le dinamiche di potere e di controllo discusse in precedenza. La donna potrebbe ricadere nella relazione violenta a causa di queste dinamiche e mettersi così a rischio. La sicurezza dei figli deve anch'essa essere tenuta in considerazione, specialmente nei casi di violenza domestica, poiché l'autore della violenza potrebbe colpire loro per colpire la donna.

Esistono misure legali che possono essere adottate per proteggere la donna: lei può richiedere una misura di protezione, per assicurarsi una risposta immediata delle autorità in caso di minacce da parte dell'autore della violenza, incluso ad esempio un ordine restrittivo che impedisca a quest'ultimo di fare ingresso nel domicilio comune. Le vittime che beneficiano di una misura di protezione nazionale possono anche, almeno in teoria, presentare domanda di una misura di protezione europea affinché questa sia estesa anche agli altri Stati membri. È possibile al livello nazionale presentare domanda di un ordine amministrativo di non divulgazione dei dati personali, da utilizzare, ad esempio, per mantenere riservati i documenti sociali e sanitari. Tuttavia, tutte le misure

sopramenzionate si rivelano nella pratica molto più complicate a causa dell'obbligo di residenza della vittima, incluso il fatto che a una beneficiaria viene generalmente assegnato un posto all'interno di un centro di accoglienza.

Minori e beneficiarie con figli

Durante il counselling con i minori, devi tenere in considerazione la necessità di assegnare loro un tutore legale e/o l'obbligo di contattare i servizi sociali come richiesto dalla legislazione nazionale. È buona prassi avere all'interno della propria organizzazione una politica di protezione dei minori, firmata da tutti coloro che all'interno dell'organizzazione siano in contatto con questa categoria. Una politica di protezione dei minori dovrebbe garantire un ambiente in cui i bambini siano rispettati e protetti, assicurandosi che il counselling non causi loro danni ulteriori e che siano indirizzati a servizi in grado di soddisfare i loro bisogni. I minori potrebbero anche avere il diritto ad accedere a servizi sanitari e/o scolastici diversamente dai richiedenti asilo adulti.

Quasi due terzi delle donne orientate nell'ambito del progetto CCM-GBV erano madri con figli piccoli, il che rende la loro situazione ancora più vulnerabile e precaria: oltre a dover badare a se stesse e affrontare il trauma della violenza, queste donne devono occuparsi dei propri figli. I problemi psicologici causati dalla violenza e dal trauma possono avere un impatto sulla capacità di prendersi cura di un bambino o rendere le donne insicure della loro capacità di farlo. Le donne potrebbero anche aver lasciato i propri figli nel Paese di origine, alle cure dei familiari, e ciò potrebbe provocare una preoccupazione costante.

D'altra parte, i bambini possono rappresentare un fattore di protezione importante e la motivazione principale per chiedere aiuto: ad esempio, la preoccupazione circa la sicurezza dei propri figli può rappresentare il principale incentivo a prendere la decisione di abbandonare una relazione violenta o di denunciare un reato. Per altre donne, invece, i figli potrebbero rappresentare una ragione per restare, poiché sono spaventate dall'idea che potrebbero venirle sottratti nell'ambito del procedimento di richiesta di aiuto. La custodia dei figli costituisce naturalmente una questione decisiva per le donne, che richiede di essere discussa nel corso del counselling, insieme alla possibilità di inviare la beneficiaria a un servizio di assistenza legale che possa supportarla in un eventuale caso di custodia.

I bambini influenzano anche la strutturazione del counselling. È preferibile che le sessioni siano organizzate senza figli, così che la beneficiaria possa concentrarsi sui propri bisogni e sia in grado di discutere questioni a cui non è raccomandabile far assistere dei bambini. La tua organizzazione può considerare di organizzare attività di baby-sitting o attività specifiche per bambini, per esempio con dei volontari, e lasciare così le donne libere di partecipare al counselling. In ogni caso, è buona prassi prevedere strutture per il counselling che tengano conto dei bisogni dei neonati e dell'allattamento. Va inoltre considerato se i figli (in particolar modo le figlie) non abbiano bisogno di ricevere un counselling parallelamente alla sessione della madre.

Competenza culturale

Molti aspetti culturali possono influenzare il counselling ed è importante riconoscerli per trovare una modalità di lavoro che sia culturalmente sensibile. Differenze culturali possono emergere da questioni molto pratiche, come le differenze relative al rispetto degli orari o alle vacanze nelle diverse culture o religioni, e possono impattare sulla conduzione del counselling. Tuttavia, la gran parte delle barriere culturali si colloca su un livello più astratto.

Le tue personali percezioni e livello di conoscenza dei diversi Paesi e culture possono influenzare il tuo modo di approcciare una beneficiaria. È importante che tu riconosca i tuoi stessi stereotipi. Dovresti essere piuttosto attento/a a non accusare o definire alcune culture particolarmente violente, perché questo aumenterebbe gli stereotipi. Come già discusso in precedenza, esistono contesti o fattori sociali che creano un ambiente in cui la violenza di genere non viene condannata o viene, anzi, incoraggiata. Non è mai, però, la cultura in sé ad agire violenza, la violenza è sempre agita da individui contro altri individui.

È utile conoscere alcuni aspetti di base dei Paesi di origine, come ad esempio le pratiche religiose, l'eguaglianza di genere e le opportunità esistenti per le donne. Quando cerchi di identificare se una beneficiaria è stata vittima di una certa forma di violenza, può esserti utile anche conoscere qualcosa sulla prevalenza di certe forme di violenza nel suo Paese di origine. Più conoscenze hai dei fattori di contesto, più avrai un quadro esaustivo della situazione della beneficiaria, come riportato nel caso che segue:

CASO 9

“Le mie precedenti esperienze e conoscenze su come vengono trattate le persone LGBT in uno specifico Paese africano mi hanno aiutato a capire perché la mia beneficiaria fosse così riluttante all’idea di condividere questo specifico dettaglio di sé con me. Avere una conoscenza a tutto tondo di quali difficoltà o sfide debbano affrontare le persone di specifici Paesi è molto utile al counsellor.”

Se è vero che ogni beneficiaria è un individuo con la propria storia di vita, i counsellor hanno però anche riconosciuto alcuni denominatori o problemi comuni nel costruire relazioni di fiducia con donne provenienti da certi Paesi/culture/religioni. Quando una vittima arriva da un Paese dove la violenza in famiglia o in tutta la società è prevalente, potrebbe avere più difficoltà a percepire/riconoscere la violenza come qualcosa che valga la pena menzionare nelle sessioni di counselling. I counsellor riportano anche la difficoltà per le donne di battersi per i propri diritti, se provengono da una cultura in cui da loro ci si aspetta che restino in silenzio.

Il dilemma dell’“emancipazione” è un tema molto discusso nei journal. Molte delle donne sono combattute tra diverse aspettative: i valori e le aspettative apprese dalle loro famiglie e comunità da una parte, i nuovi diritti e le nuove aspettative del Paese ospitante dall’altra. Alcune sono partite per poter vivere solo sulla base dei propri valori e credenze, ma lottano ancora per venire a patti con le conseguenze che questa scelta ha avuto, ad esempio, sui rapporti con le loro famiglie; altre diventano consapevoli dei propri diritti e del proprio

potenziale solo una volta giunte in Europa, e l'emancipazione può creare ulteriore attrito in famiglia.

CASO 10

“Si tratta di uno scontro tra la cultura e le idee della donna sulla vita. Lei voleva essere indipendente e vivere da sola senza sposarsi. Era pronta a questo, fondamentalemente è venuta in Europa per conto suo. È cresciuta in una famiglia tradizionale, dove la libertà sessuale era un tabù, ha subito la mutilazione dei genitali femminili in giovanissima età. Parla spesso delle donne appartenenti alla sua comunità che tradivano i mariti e venivano punite dalla società. È traumatizzata dalle regole in materia di donne e sessualità: da una parte, prova indignazione nei confronti della sua famiglia, ma dall'altra si sente profondamente ferita perché loro non vogliono più comunicare con lei, specialmente le sue sorelle. Il misto di sensazioni sta generando in lei una forte ansia. Durante le sessioni di counselling abbiamo provato a focalizzarci sulla creazione di nuovi valori davvero suoi, che la guideranno nella vita, fondata su cui potrà innestare diverse questioni di vita senza starci male. Trattare il tema del senso di colpa è stato un'altra componente importante del counselling”.

Non ci si può aspettare un *empowerment* immediato. A volte i counsellor hanno riferito di provare frustrazione per il fatto che le donne (e/o le loro famiglie) abbiano ricevuto così tante risorse eppure “siano ancora ferme sui vecchi passi”. Sii pronto/a al fatto che le tue idee e i tuoi valori, in particolar modo quelli legati alle relazioni uomo-donna, all'eguaglianza di genere e alla vita familiare verranno messi alla prova durante le sessioni di counselling. Può risultare piuttosto difficile comprendere quanto importanti possano essere legami e doveri familiari in alcune culture. Potresti anche imbatterti nella convinzione che diverse credenze influenzino il benessere (in particolare quelle legate alla salute mentale) e persino che certe superstizioni influenzino il counselling.

Una soluzione pratica per aumentare le tue competenze culturali consiste nel lavorare con mediatori culturali o con volontari/ie che abbiano lo stesso background della beneficiaria. È inoltre importante coinvolgere le famiglie, uomini e comunità nella discussione sulle norme sociali in materia di eguaglianza di genere e di diritti delle donne.

Aiutare chi aiuta

“Sono esausta, come se qualcuno avesse tagliato e preso pezzi del mio corpo. È incredibile come il valore della vita sia calpestato in alcune zone del pianeta. Onestamente non so come affrontare tutte queste emozioni negative che provo al termine delle sessioni. Sono così felice quando vedo che le sessioni risultano utili e benefiche per le beneficiarie, ma non so come fare con tutto il peso che mi rimane dentro alla fine”.

Nei journal i counsellor descrivono molto apertamente le difficoltà di far fronte al loro carico di lavoro e di emozioni. Condurre counselling con persone in condizioni precarie, tra cui lutti, perdite e dolore, è psicologicamente logorante,

non da ultimo poiché un counselling significativo richiede empatia e la creazione di relazioni tra umani, il che rende più difficile anche prendere distanza dalle emozioni e dalla sofferenza della beneficiaria. La combinazione tra l'ascoltare storie disumane giorno dopo giorno e il combattere per risolvere una varietà di problemi che ostacolano l'assistenza genera il rischio di sviluppare un approccio cinico, insieme a una scarsa empatia, *burn out* o stress traumatico secondario. È molto importante prendersi cura del proprio benessere e rispettare i propri limiti su un livello pratico ed emotivo. Puoi assistere le beneficiarie soltanto se assisti te stesso/a nella gestione del carico psicologico del tuo lavoro.

“Se tu stesso/a sei sfinito/a e stressato/a, perché provi a seguire e assistere un gran numero di beneficiarie, a un certo punto non potrai più essere d'aiuto. Hai bisogno tu per primo/a di stabilità, calma e concentrazione”.

Si può fare molto a livello organizzativo per salvaguardare il benessere dei counsellor. Ogni organizzazione dovrebbe prevedere un piano sanitario e di cura per lo staff insieme alle risorse necessarie alla sua attuazione. Non basta mai ripetere l'importanza della supervisione. È responsabilità dell'organizzazione offrire ai counsellor un supporto continuo e l'opportunità di ricevere una supervisione professionale, riservando le risorse necessarie a questo scopo. Lavorare con le vittime di violenza è psicologicamente faticoso, per cui l'efficacia e la motivazione dello staff non possono essere garantite senza il supporto adeguato. Inoltre, organizzare *debriefing* e lavorare in team, condividendo così il lavoro con i colleghi, è un buon modo di ridurre il carico psicologico.

I counsellor riferiscono spesso di sentirsi sovraccaricati dall'alto numero di casi o per il fatto di non avere tempo sufficiente per seguire ognuno di essi. Come già illustrato più volte nel corso di questo handbook, svolgere counselling con donne rifugiate vittime di violenza richiede una grande quantità di tempo. Il tempo potrebbe diventare un problema, perché è troppo spesso utilizzato per soddisfare bisogni urgenti. Una possibile soluzione, almeno in una qualche misura, sta nel creare protocolli chiari per rispondere ai casi urgenti preferibilmente in collaborazione con gli altri servizi. A causa della natura psicologicamente impegnativa delle sessioni, i counsellor devono avere sufficiente tempo a disposizione per “respirare” tra una sessione e l'altra, per elaborare la precedente prima di procedere con la successiva. Inoltre, i counsellor devono avere a disposizione un numero sufficiente di giorni liberi per riprendersi completamente e riposare. La tua capacità di seguire un caso ha un limite: essere onesto/a e aperto/a con le tue beneficiarie sui servizi che puoi offrire loro proteggerà anche te.

Il counselling potrebbe diventare particolarmente stancante quando il lavoro viene ostacolato da fattori che sfuggono al tuo controllo, e rivelarsi molto frustrante quando non si è in grado di aiutare una beneficiaria a causa della mancanza di risorse o servizi oppure a causa di disfunzioni strutturali e organizzative o di specifici comportamenti nell'ambito dei sistemi di asilo/giustizia penale/assistenza sanitaria e sociale. Una soluzione ai problemi relativi alle risorse e alla struttura dell'intervento consiste nel creare reti nuove e più fitte con altri servizi di assistenza per aiutare le vittime in maniera

congiunta. Una soluzione ai comportamenti non sensibili potrebbe essere quella di offrire formazione in materia di violenza di genere.

A volte la frustrazione può essere causata dalla scarsa reattività della beneficiaria o dalla sua scarsa volontà di essere assistita, finendo per irritarti quando non farti arrabbiare. È bene ammettere a se stessi anche questo tipo di sensazioni. In generale, è estremamente importante riflettere sulle proprie emozioni e reazioni: elaborare i propri “punti deboli” è fondamentale per essere in grado di ascoltare fino in fondo, essere presente e creare una relazione di counselling sicura e protetta. Nascondere le proprie emozioni o reazioni è un rischio enorme. Persone che abbiano vissuto esperienze traumatiche capteranno velocemente qualunque cosa “circoli nell’aria”. Una beneficiaria può, ad esempio, facilmente interpretare le tue reazioni come causate da qualcosa di “sbagliato” che lei stessa ha fatto o detto. Un counsellor che si sforzi di nascondere le proprie emozioni potrebbe quindi causare una frattura nella relazione di fiducia con la beneficiaria, ed è per questo che l’autoriflessione e la conoscenza di strumenti pratici su come attuarla sono per te estremamente importanti.

La principale fonte di motivazione per i counsellor è risultato essere l’*empowerment* di una beneficiaria o la capacità di assisterne una in maniera concreta. Si sono sentiti soddisfatti del proprio lavoro anche quando hanno utilizzato abilità di *problem solving* o hanno fatto uno sforzo maggiore per assistere con successo una specifica beneficiaria, ciò che viene chiamato nella teoria “soddisfazione compassionevole”: la sensazione di essere in grado di dare aiuto può essere molto motivante e professionalmente soddisfacente. I counsellor hanno, infine, riportato che a volte è necessario abbassare le aspettative e rallegrarsi dei piccoli passi.

“A volte ho la sensazione di non aver fatto nulla o di aver fatto molto poco, mentre la mia beneficiaria si sente grata di aver ricevuto un aiuto, secondo lei. C’è quindi una diversa percezione di cosa voglia dire aiutare. Forse dovrei abbassare i miei criteri di valutazione”.

È importante sviluppare un piano di cura di sé. Un buon modo di cominciare è quello di svolgere un test di autoriflessione sul carico psicologico, per esempio attraverso questo link: https://proqol.org/ProQol_Test.html. In questa pagina si trovano anche molte altre risorse utili e link sull’argomento del logoramento (*fatigue*) da compassione e della cura di sé.

Un piccolo ma efficace passo consiste nel cominciare a porre l’attenzione sull’igiene mentale tra le sessioni. Puoi sviluppare “pratiche di pulizia mentale”, come fare una passeggiata o bere un bicchiere d’acqua prima della sessione successiva.

Una forma di cura di sé è anche quella di sviluppare continuamente nuove competenze attraverso formazioni e studio autonomo, tra cui leggere materiali relativi alla violenza di genere o sui diversi metodi di counselling, conoscere meglio il diritto e le procedure in materia e scoprire dettagli della cultura e della situazione di provenienza delle tue beneficiarie.

Alcuni dei counsellor ritengono che l'obbligo settimanale di autoriflessione sotto forma di un journal strutturato abbia anch'esso funzionato da strumento di cura di sé. In particolare, se un counsellor è stato/a capace di darsi un feedback positivo nel journal, la redazione di quest'ultimo avrà avuto un impatto positivo sul benessere del counsellor, funzionando in qualche modo da journal gratulatorio, usato per concentrarsi sulle cose di cui sei grato/a.

Per sapere di più sugli strumenti di cura di sé puoi dare un'occhiata al corso online sulla riduzione dello stress basato sulla *mindfulness* al seguente link: <https://palousemindfulness.com/> oppure dare un'occhiata alle risorse sulle tecniche di psicoeducazione e rilassamento disponibili in molte lingue al link <https://www.mielenterveysseurat.fi/turku/materiaalit/serenen-materiaalit/>. Per maggiori informazioni circa la cura di sé vedi anche il Manuale formativo del progetto CCM-GBV .

CHECKLIST 2. AFFRONTARE IL CARICO DI LAVORO

Tempo

Numero ragionevole di casi per ogni counsellor e tempo sufficiente da dedicare a ognuno di essi.

Supervisione

Offrire ai counsellor opportunità di supervisione e *debriefing*. Lavorare in team e supportarsi reciprocamente.

Rallegrarsi

Essere consapevoli dei propri limiti. Prendere nota delle storie di successo - e rallegrarsene.

Riposare e riprendersi

Prendersi il tempo necessario a riprendersi, riflettere e imparare nuove abilità.

POCKET CARD: PRENDERSI CURA DI SÉ' A FRONTE DI UN LAVORO DIFFICILE

Il nostro lavoro può essere davvero faticoso. La nostra sfida è quella di mantenerci resilienti così da poter continuare a svolgere il nostro lavoro con cura, energia ed empatia.²

10 cose da fare ogni giorno:

² Per maggiori informazioni incontra il tuo supervisore e visita il seguente link: www.psychosocial.org or www.proqol.org Beth Hudnall Stamm, Ph.D., ProQOL.org and Idaho State University, Craig Higson-Smith, M.A., South African Institute of Traumatic Stress, Amy C. Hudnall, M.A., ProQOL.org and Appalachian State University, Henry E. Stamm, Ph.D., ProQOL.org.

1. Dormire a sufficienza.
2. Mangiare a sufficienza.
3. Fare esercizi leggeri.
4. Variare il lavoro che si svolge.
5. Fare qualcosa di piacevole.
6. Focalizzarsi su ciò che si è fatto bene.
7. Imparare dai propri errori.
8. Condividere una battuta privata.
9. Pregare, meditare o rilassarsi.
10. Supportare un/a collega.

Capitolo

4

Strumenti di sensibilizzazione

È importante informare le donne richiedenti asilo sui propri diritti appena possibile dopo il loro arrivo. Sulla base della nostra esperienza, alcune donne cercano aiuto soltanto dopo aver ricevuto un diniego alla loro richiesta di asilo, quando è ormai molto difficile fornire un qualunque tipo di assistenza davvero utile. Considerato anche il fatto che le vittime di violenza di genere sono maggiormente esposte a ulteriori abusi, sarebbe importante raggiungerle quanto prima per prevenire il rischio di (ri)vittimizzazione.

Alcune organizzazioni potrebbero ricevere un flusso costante di donne richiedenti asilo alla ricerca di assistenza, e potenziali vittime di violenza di genere dovrebbero essere identificate proprio tra loro. In queste organizzazioni potrebbe essere necessario un lavoro di sensibilizzazione più solido. In questo capitolo descriveremo diversi metodi di sensibilizzazione sviluppati nell'ambito del progetto CCM-GBV che si sono dimostrati efficaci in entrambe le situazioni.

Per una maggiore sensibilizzazione, possono essere distribuiti opuscoli e poster nei centri di accoglienza e in altri luoghi frequentati dalle donne rifugiate. Nel nostro progetto ne abbiamo preparati alcuni nelle lingue più ricorrenti tra la popolazione migrante: amarico, arabo, farsi/dari, francese, curdo-sorani, kurmanji, lingala, oromo, pashtu, somalo, tigrino, turco e urdu. Flyer e poster possono essere scaricati dal sito www.heuni.fi.

Gli Info caffè, elaborati e realizzati nell'ambito del progetto, sono incontri di gruppo facilitati volti a fornire alle donne rifugiate l'opportunità di conoscere e discutere di violenza di genere in un ambiente informale e rilassato. Gli Info caffè costituiscono un eccellente strumento per informare le donne sulla GBV e un'opportunità di renderle consapevoli circa la possibilità di counselling individuali, oltre a un modo per realizzare un supporto reciproco tra pari. La violenza di genere rappresenta un argomento delicato e parlare di esperienze, o semplicemente esprimere opinioni, su questo tema può far sentire a disagio, se non essere traumatizzante. La discussione sulla violenza di genere non può essere forzata, ma se il gruppo stabilisce un rapporto di fiducia con il facilitatore e tra le sue stesse componenti, anche tematiche sensibili e delicate possono spesso trovare spazio nel dibattito.

Di seguito sono riportati alcuni step da seguire quando si organizza un Info caffè:

1

Valutare come pubblicizzare gli Info caffè. Collaborare con gli altri attori per diffondere le informazioni in proposito. Inquadrare gli info caffè in una modalità neutra come, ad esempio, "incontri su questioni femminili". Valutare come motivare le donne a prendervi parte.

Pensare anche a come informare gli uomini sugli scopi dell'Info caffè.

2

Valutare se le donne preferirebbero recarsi presso i vostri locali, sentendosi più disposte a discutere in un terreno neutro. Naturalmente, in questo caso dovrebbero essere previste disposizioni per gli spostamenti. Essere flessibili sulle tempistiche dell'Info caffè. Sforzarsi di trovare l'orario più conveniente per permettere alle donne di frequentarlo (quando non abbiano altre attività da svolgere, bambini di cui occuparsi, ecc.).

3

Se ci sono bambini nei dintorni, potrebbe essere difficile toccare gli argomenti più delicati. Tuttavia, per molte delle donne non è possibile frequentare se non portando con sé i figli. I bambini possono anche rivelarsi di aiuto per rompere il ghiaccio ma, ove possibile, è opportuno prevedere un servizio di baby-sitting. Un'opzione è quella di trovare volontarie che possano occuparsi di loro.

4

Se la sessione è frequentata da gruppi linguistici diversi, la mediazione può diventare un problema. Una soluzione è quella di prevedere gruppi separati per ogni lingua. Tuttavia, potrebbe rivelarsi più stimolante avere donne da diversi Paesi nello stesso gruppo. A volte non si ha una lingua comune, ma è possibile essere creativi e ricorrere alla comunicazione non verbale. Vedere di seguito alcuni esempi di metodi che possono essere utilizzati anche con abilità linguistiche limitate.

5

Valutare sempre la sicurezza delle beneficiarie e dello staff che prendono parte alle sessioni. Indipendentemente dal luogo, assicurarsi di avere a disposizione un ambiente accogliente in cui la discussione non venga interrotta. È raccomandabile che lo spazio sia più simile a una casa, e sarebbe bene, inoltre, ritrovarsi in uno spazio tutto al femminile.

6

La stanza può essere sistemata in un modo che inciti la discussione. Opuscoli su sessualità, GBV, controllo delle nascite, malattie a trasmissione sessuale, ecc. potrebbero essere lasciati sul tavolo o affissi al muro, veicolando il messaggio che le partecipanti sono libere di parlarne. Preparare tè e caffè per la sessione (o insieme alle partecipanti) per creare un ambiente informale e cordiale.

7

Cominciare gli info caffè sottolineando che, nel tuo ruolo di facilitatore, tu sei vincolato/a alla confidenzialità. Alcuni counsellor preferiscono sottolineare anche il loro ruolo di operatori di una ONG. Stabilire le regole insieme al gruppo. È importante come gruppo concordare che ciò che verrà detto nell'Info caffè resterà in quella stanza. Inoltre, regole come "qualunque opinione sarà benvenuta e rispettata" oppure "parlare alle altre con rispetto" può favorire una discussione onesta.

8

Provare a comprendere il livello di conoscenza del gruppo iniziando con argomenti più generali, come discutere sulle differenze tra gli aspetti pratici della vita di tutti i giorni tra il Paese di origine e il Paese di destinazione. Sulla base della nostra esperienza, è importante permettere alle persone di parlare delle loro personali esperienze, ma allo stesso tempo non forzarle a parlare di GBV.

Invita una persona, per esempio un esperto di GBV, a parlare e a rispondere alle domande, oppure una sopravvissuta pronta a condividere la sua storia. Questa persona non deve necessariamente essere una sopravvissuta a violenza, ma una donna disposta a parlare di diritti delle donne, vita familiare, salute riproduttiva. Assicurati di invitare qualcuno che abbia totalmente superato le proprie esperienze traumatiche e che possa parlare dal punto di vista di una sopravvissuta e non di una vittima!

Esplora le figure femminili nei media - riviste, video musicali, pubblicità - e riflettete insieme sul tipo di immagini veicolate e di aspettative sulle donne.

Stabilisci delle sedie per differenziare le opinioni. Le sedie potrebbero essere etichettate come "Concordo", "Dissentito" e "Non ho un'opinione", oppure "sì", "no", "forse". In seguito, solleva domande che possano ricevere risposta attraverso lo spostarsi sulle varie sedie, come "In una relazione una persona è libera di decidere se vuole fare sesso?". Se vuoi evitare gli spostamenti, allora usa pezzi di carta di colore rosso, verde e arancione per ognuno. Questa è una buona tecnica quando le persone non hanno le parole per descrivere la GBV.

Prepara un **dizionario** con immagini delle parti del corpo, genitali, mestruazioni, vestiti, trucco, ecc. Questa idea è venuta alle stesse donne rifugiate che cercavano parole per poter andare dal medico, acquistare un reggiseno, ecc. senza dover ricorrere a un interprete.



3 sedie: sedia 1 è il passato, sedia 2 il presente e sedia 3 il futuro. Tutte le donne siedono su tutte le sedie: sulla sedia 1 condividono qualcosa del loro passato e dicono addio a tutti i ricordi e le difficoltà che non desiderano continuare a portare con sé; sulla sedia 2 riflettono sul presente ed esprimono gratitudine per tutte le cose belle che hanno oggi; la sedia 3 è per il futuro, in cui le donne possono immaginare cosa vogliono avere in futuro.

Esplorare la storia dei diritti delle donne può creare spazio per una discussione e costruire conoscenza sui diritti nel Paese di arrivo. "Ho mostrato un video sui diritti delle donne, su cosa è successo negli ultimi 150 anni. Poi abbiamo avuto belle discussioni sulle differenze tra tutti i nostri Paesi di origine su queste questioni. Se lo stupro in una relazione è considerato reato, se ci sono state ministre o prime ministre".

Disegna ciò che vuoi della tua vita. Una counsellor riferisce che ogni volta che ricorre al disegno, apre le porte alle discussioni sulle esperienze personali.

Create insieme un personaggio con un nome e una identità. Elaborate il tema della GBV attraverso un personaggio che permetta alle donne di distaccarsi dalle proprie esperienze. Poi esaminare i casi attraverso questo personaggio. Per esempio: "Cosa potrebbe fare la donna se venisse forzata da suo marito a stare a casa?".

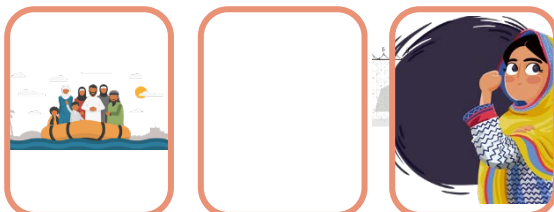
Carte illustrate

Le carte illustrate possono essere utilizzate per aprire la discussione in una situazione di gruppo o in un counselling uno a uno, oppure quando non si ha una lingua comune. Esistono diversi mazzi di carte *ready-made*, come le carte Cope e le Tandoo, acquistabili online. Puoi anche preparare il tuo personale mazzo di carte raccogliendo cartoline e/o stampando immagini.

Le carte possono essere utilizzate spargendole sul tavolo così che ognuna possa vederle bene. Poi poni una domanda come, ad esempio, "Come vi sentite in questo momento?" e chiedi alla beneficiaria di pescare una carta. Lascia il tempo sufficiente per sceglierla. Se siete in gruppo, fa' sì che a turno tutte possano spiegare perché hanno scelto proprio quella carta. Assicurati di pescare tu stessa una carta e di descrivere apertamente le tue sensazioni quando arriverà il tuo turno di condividere. Ciò ti rende parte del gruppo, non un'estranea. Se qualcuna è incerta se condividere, non forzarla, ma ciò che puoi fare è tornare da lei più tardi e vedere se si sente pronta. La comunicazione non verbale, se manca una lingua comune, può esprimere un sorprendente numero di cose.

Rifletti attentamente sulla domanda che hai posto. Un inizio facile consiste nel porre una domanda sul momento presente, che permette di lasciare fuori le emozioni dolorose del passato, se si vuole. Puoi anche domandare alle partecipanti di pescare tre carte (una per il passato, una per il presente e una per il futuro). Questa opzione funziona bene anche senza una lingua comune, e offre la possibilità di scegliere cosa si vuole condividere. Potresti anche domandare loro di prendere una carta che piace e una che non piace loro, oppure usare domande come "Quale tipo di donna vorrei essere in futuro?".

Puoi anche collocare 4 carte e domandare "Che esperienze avete fatto nella vostra vita?", poi scoprire la carta e domandare cosa ci vede la persona. Se alla beneficiaria non viene in mente nulla, cambia carta. Puoi inoltre chiedere alle beneficiarie di raccontare la loro vita senza l'aiuto delle carte. A volte il primo giro può essere una discussione molto soft e poi improvvisamente le persone cominciano a parlare. Sulla base dell'esperienza dei counsellor, le persone hanno sempre condiviso qualcosa con le carte oppure queste ultime hanno fatto da leva per qualcos'altro. Puoi valutare se usare le carte all'inizio o alla fine della sessione, come attività conclusiva.



A series of horizontal dashed lines spanning the width of the page, intended for writing or drawing.

Speriamo che tu abbia trovato utile questo manuale e che abbia cominciato a usare il nostro metodo di counselling o alcuni dei suoi aspetti nel tuo lavoro personale. Siamo davvero ansiosi di conoscere le tue esperienze di counselling con donne rifugiate vittime di violenza di genere attraverso l'uso di questa metodologia. Ti preghiamo dunque di scriverci due righe.

Contattateci a:

CCM-GBV Facebook

<https://www.facebook.com/EU-Ccm-Gbv-Project-1750925935203070/>

SOLWODI

eu-projekte@solwodi.de

Kuopion Setlementti Puijola ry

setlementtipuijola@puijola.net

Consiglio Italiano per i Rifugiati (CIR)

cir@cir-onlus.org

Giraffa Onlus

info@giraffaonlus.it

HEUNI

heuni@om.fi

Ci auguriamo che troviate utile ed interessante questo handbook e che iniziate ad utilizzare il metodo counselling o alcune parti di questo manual per il vostro lavoro quotidiano.

Saremmo molto lieti di conoscere le vostre esperienze sul counselling in favore di donne rifugiate vittime di violenza di genere e sull'utilizzo di questa metodologia.

Per favore, scrivici qualche riga.

Contattaci:

EU CCM-GBV Project (Facebook Page)

cir@cir-onlus.org

info@giraffaonlus.it