

Sostenere persone sopravvissute alla violenza: il ruolo dei mediatori linguistico-culturali

Con un focus sulla violenza di genere e la violenza sessuale
contro gli uomini e i ragazzi



MODULO

0

Introduzione

 **WOMEN'S
REFUGEE
COMMISSION**
RESEARCH. RETHINK. RESOLVE.

unicef 
per ogni bambino

Conosciamo i facilitatori

Esercizio di gruppo

Stabiliamo insieme le regole di base del workshop

Esercizio di gruppo

Facciamo conoscenza gli uni con gli altri

Riflettete individualmente sulle vostre aspettative

Obiettivi del corso

Comprendere i concetti chiave della VG ed essere capaci di spiegare come la violenza sessuale colpisca gli uomini e i ragazzi

Comprendere le complessità del ruolo del MLC in relazione alla VG e alla violenza sessuale contro uomini e ragazzi

Sentirsi più consapevoli del ruolo di un/a MLC nel caso di emersione della VG o violenza sessuale da parte di una persona sopravvissuta e della propria capacità di dare supporto

Comprendere come gestire lo stress in modo più efficace individualmente e all'interno del proprio gruppo di lavoro

Agenda

MODULO

1

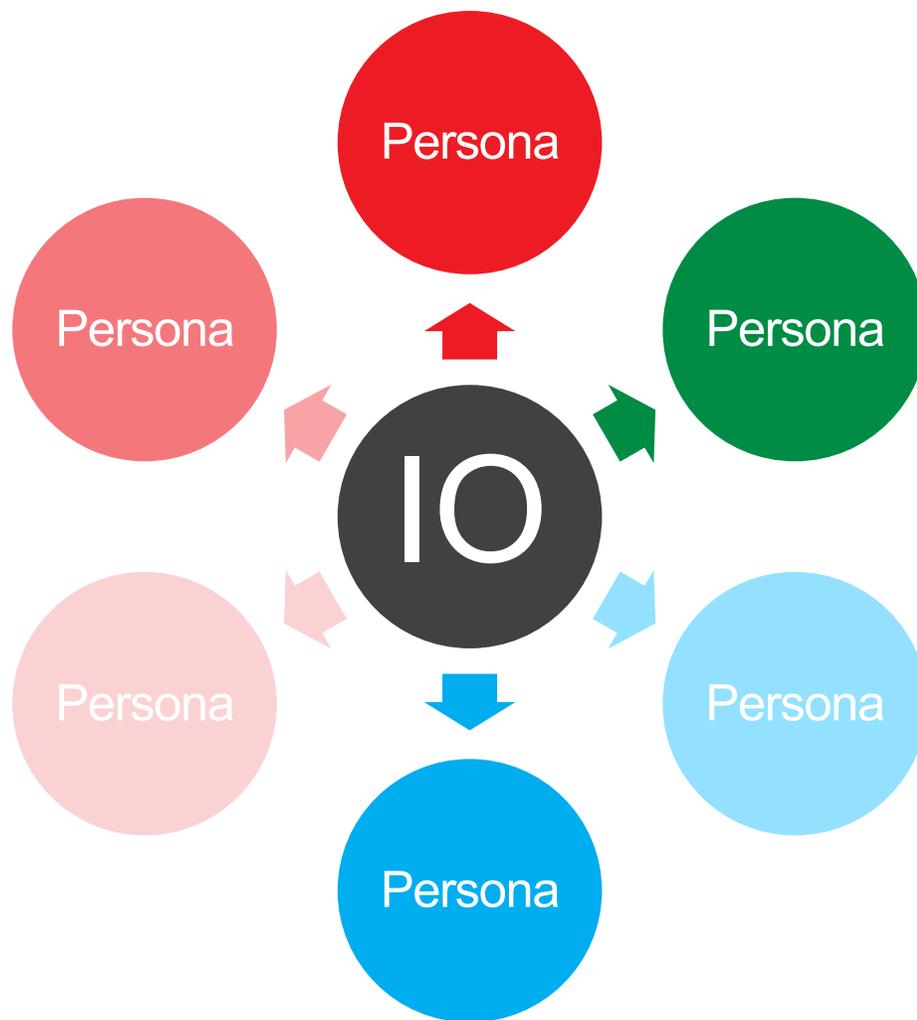
**Introduzione alla violenza di genere e alla
violenza sessuale perpetrata su uomini e
ragazzi**

Brainstorming : **Definire la violenza di genere** **Che cosa significa?**

Introduzione

- Potere
- Parità di genere
- Violenza
- Consenso informato

Potere



Diverse forme di potere:

- Economico
- Politico
- Sociale
- Basato sull'età
- Basato sull'istruzione
- Fisico
- Basato sul genere
- Basato sulla classe sociale
- Basato sull'etnia
- Basato sulla razza
- Basato sulla religione
- Basato sulle abilità

Potere

Potere significa capacità di prendere le proprie decisioni e di agire

Direttamente correlato alla **scelta**

Meno
scelte

Minor potere

Maggiore vulnerabilità
agli abusi

Tutti i rapporti sono influenzati dall'esercizio del potere

Sesso e genere

SESSO

differenze fisiche e biologiche tra persone di sesso femminile, maschile e intersessuali

GENERE

differenze sociali tra maschi, femmine, transgender e altre persone di genere diverso
non fisiche e biologiche

profondamente **radicato in ogni cultura**, varia da una cultura all'altra

Variabile nel tempo

Sesso e genere

- Il genere e il sesso sono correlati ma sono diversi dall'identità di genere. L'identità di genere si riferisce all'esperienza di genere personale e individuale sentita profondamente da una persona, che può corrispondere o meno alla fisiologia della persona o al sesso assegnatole alla nascita.
- Per una persona transgender l'identità di genere differisce dal sesso assegnatole alla nascita.
 - Ad esempio, un bambino nasce maschio, ma in seguito non si identifica come, o non si sente, maschio.

Sesso e genere

Il genere ha un impatto su:

- Ruoli
- Responsabilità
- Aspettative
- Privilegi
- Diritti
- Limiti
- Opportunità
- Accesso ai servizi

Cos'è la violenza?

Violenza

La violenza è intesa come qualsiasi atto che provochi un danno. Essa implica l'uso di un qualche tipo di forza, reale o implicita.

Violenza

La violenza...

- non è solo fisica
- può anche includere abusi emotivi, sociali o economici, coercizione o pressioni
- può essere nascosta
- è specifica del contesto

Che cos'è il consenso?

Consenso

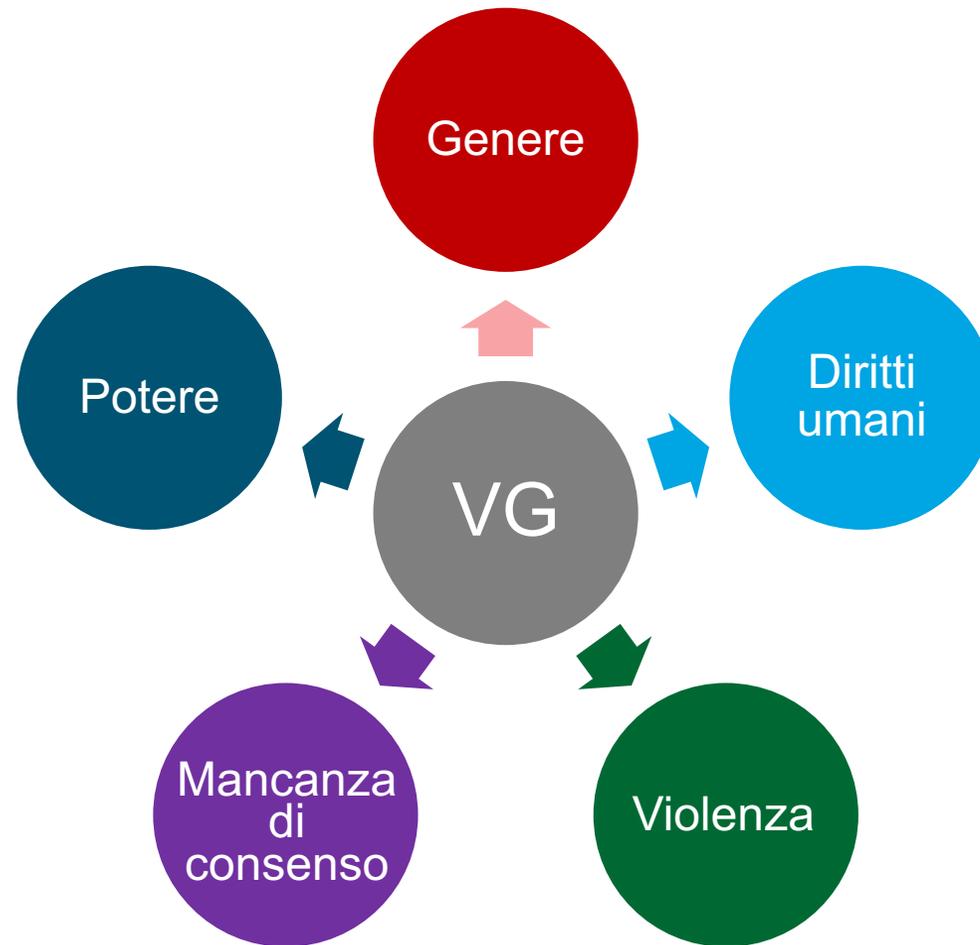
- Consenso significa che le persone compiono una scelta informata, in modo spontaneo e volontario, nell'ambito di un rapporto in condizioni di pari potere.
- Gli atti di violenza di genere e violenza sessuale contro uomini e ragazzi avvengono in assenza di consenso informato.
- Dire di sì non è = consenso. Dire "sì" non è dare un vero consenso se detto sotto costrizione.
- I ragazzi e le ragazze sotto i 18 anni sono ritenuti incapaci di esprimere il proprio consenso informato per atti quali le mutilazioni genitali femminili (MGF), il matrimonio, rapporti sessuali, ecc.

Consenso



- È dato liberamente.
- È revocabile.
- È informato.
- È entusiasta.
- È specifico.

La definizione di VG



La definizione di Violenza di Genere

'Violenza di genere' è un termine ombrello utilizzato per descrivere qualsiasi atto dannoso perpetrato contro la volontà di una persona e basato su differenze socialmente attribuite (cioè di genere) tra maschi e femmine. Il termine racchiude in sé tutte le azioni che infliggono danni o sofferenze fisiche, sessuali o mentali, le minacce di tali atti, la coercizione e altre privazioni della libertà.

La definizione di violenza di genere

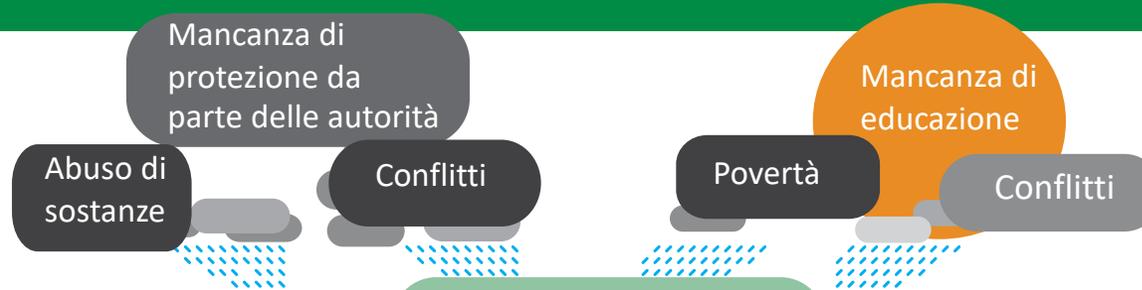
- Il termine 'violenza di genere' viene utilizzato per sottolineare come **la disuguaglianza sistemica tra maschi e femmine** rappresenta una caratteristica **comune e basilare** della maggior parte delle violenze perpetrate ai danni delle donne e delle ragazze.
- Il termine mette in evidenza la dimensione di genere di questo tipo di atti; il rapporto tra la condizione di subordinazione delle donne e delle ragazze nella società e la loro maggiore vulnerabilità alla violenza.
- Gli atti di VG violano diversi diritti umani universali protetti da autorità e convenzioni internazionali.
- Molte forme di VG, ma non tutte, costituiscono reati ai sensi delle leggi e delle normative delle varie nazioni.

Ricapitoliamo

- La VG comporta l'abuso di potere e l'uso di un qualche tipo di violenza che provoca danni
- La VG è radicata nella disuguaglianza di genere e si verifica in mancanza di consenso informato
- Le ragazze corrono il rischio di subire diverse forme di VG dalla nascita fino a tutta l'adolescenza.
- La VG è per lo più perpetrata da uomini e ragazzi e si verifica all'interno della famiglia e nella comunità in generale, in istituzioni come le scuole e nei luoghi di lavoro.

L'albero della VG

Fattori contributivi



Conseguenze



Tipologie



Cause



Donne e ragazze particolarmente a rischio di VG

- Ragazze adolescenti
- Ragazze non accompagnate
- Donne e ragazze con disabilità, in particolare disabilità intellettive
- Donne e ragazze lesbiche, bisessuali, transessuali e transgender (e altre con diverso orientamento sessuale o identità di genere)
- Donne che vendono il proprio corpo
- Altre?

La violenza contro i bambini e la violenza di genere

- **1 ragazza su 10** con **età inferiore ai 18 anni** (approssimativamente 120 milioni) in tutto il mondo hanno vissuto l'esperienza di una violenza sessuale.
 - Circa il **10 %** dei bambini nel mondo non sono protetti dalle punizioni corporali.
 - Più di **1 su 3** studenti di **età compresa tra i 13 e i 15 anni** vivono situazioni di bullismo nel mondo.
 - Approssimativamente **1 bambino su 4 di età inferiore ai 5 anni**, vive con una madre che è vittima di violenza da parte del partner.
-
- I bambini possono essere dirette vittime di violenza di genere o esserne indirettamente danneggiati, in quanto testimoni.
 - La VG ha effetti dannosi e duraturi molteplici sulla salute fisica, sessuale, riproduttiva e psicologica dei bambini, sul loro benessere e sviluppo, e può avere un impatto negativo sui risultati educativi.
 - La violenza contro i bambini e la VG tendono ad accadere insieme, in particolare a livello domestico. Entrambe le forme di violenza condividono molteplici elementi e fattori di rischio, incluse le norme sociali che condonano l'uso della violenza da parte degli uomini (sia contro i bambini che contro le donne) come una forma di disciplina e controllo. Per questo motivo affrontare questi fattori di rischio può aiutare a ridurre sia la violenza di genere che la violenza contro i bambini.

Che cosa sappiamo?

**Che cosa sappiamo della
violenza di genere in questo
contesto?**

La VG nei paesi di origine

In Egitto, se si considerano le ragazze e le donne di età compresa tra i **15 e i 49 anni**, quasi **9 su 10** hanno subito una MGF

Il **76%** delle ragazze adolescenti in Etiopia hanno sperimentato almeno una forma di VG

In Siria, il conflitto ha esacerbato la VG nonché le norme patriarcali

In Niger, **3 su 4** giovani ragazze contraggono matrimonio prima dei **18 anni**

In Guinea e in Somalia le MGF sono diffuse quasi a livello universale tra le ragazze e le donne in età riproduttiva (**97%**)

L'**87%** delle ragazze adolescenti in Etiopia hanno sperimentato almeno una forma di VG

La VG nelle rotte migratorie verso l'Europa

- Il **95%** delle vittime della tratta a scopo di sfruttamento sessuale in Europa sono donne e ragazze
- Si stima che l'**80%** delle donne nigeriane arrivate in Europa via mare nel 2016 siano state vittime di tratta per lo sfruttamento sessuale (IOM 2017).
- 30 donne migranti su 31 in Sicilia hanno denunciato di essere state violentate in Libia (Oxfam 2017).
- La maggior parte delle ragazze individuate sulla rotta del Mediterraneo orientale sono state vittime di tratta per lo sfruttamento sessuale, mentre la maggior parte dei ragazzi per i lavori forzati.

"Mi ha venduto per soldi [poi] mi ha detto che mi avrebbero liberato a una sola condizione: se mi fossi imbarcata per l'Italia a scopo di prostituzione per ripagarlo"

una ragazza in Italia

Rischi di VG una volta in Europa

- Il rischio relativo al traffico di esseri umani persiste
- L'invisibilità delle ragazze non accompagnate e separate le pone ad alto rischio di sfruttamento sessuale
- Aumento del rischio di VG all'interno delle strutture di ricezione (mancanza di sicurezza, privacy, mancanza di accesso ai servizi critici)
- La violenza domestica rimane diffusa tra le persone migranti e rifugiate, ed è aggravata dall'enfasi posta sull'unità della famiglia nei sistemi di protezione.
- Uno studio stima che il 69% delle donne migranti, dal loro arrivo in Europa, siano state oggetto di violenza sessuale.

Ricapitoliamo

- Gli aspetti chiave della VG possono essere visualizzati attraverso l'albero della VG
 - La VG ha radici nell'abuso di potere, nella disuguaglianza di genere e nella violazione dei diritti umani.
 - La VG può assumere diverse forme, tra cui la violenza sessuale, lo sfruttamento sessuale, il matrimonio precoce e la violenza domestica
 - La VG può venire esacerbata da fattori di contribuzione, come la povertà e i conflitti
- Le ragazze e le donne migranti si trovano ad affrontare specifici rischi di VG prima, durante e dopo la migrazione.
- Ci sono gruppi specifici di donne e ragazze che possono essere particolarmente a rischio di VG.

Comprendere la violenza sessuale perpetrata su uomini e ragazzi

Violenza sessuale contro uomini e ragazzi e violenza di genere

- Le radici della VG contro donne e ragazze includono l'abuso di potere, la violazione dei diritti umani e la disuguaglianza di genere.
- La violenza sessuale perpetrata su uomini e ragazzi è talvolta utilizzata per minare le norme maschili, ma *non* è spinta dalla disuguaglianza di genere in sé.
- La violenza sessuale contro gli uomini non è intesa a mantenere gli uomini subordinati alle donne o ad aumentare la disuguaglianza tra uomini e donne.
- Pertanto, non usiamo il termine violenza di genere per descrivere la violenza sessuale perpetrata su uomini e ragazzi.

La violenza sessuale contro uomini e ragazzi è perpetrata...

- Contro:
 - Uomini adulti
 - Ragazzi adolescenti
 - Giovani
 - Anziani
 - Uomini e ragazzi gay e transessuali
 - Qualsiasi uomo o ragazzo
- All'interno di:
 - Paesi di origine
 - Situazioni di guerra
 - Rotte migratorie
 - Situazioni in cui ci sono rifugiati e sfollati, anche in Europa

Che cosa sappiamo?

Che cosa sappiamo della violenza sessuale perpetrata contro uomini e ragazzi che sono arrivati in questo contesto?

La violenza sessuale nei paesi di origine

- I rifugiati e i migranti in Europa provengono da tutta l'Africa occidentale, centrale e orientale, così come dal Medio Oriente e dall'Asia meridionale.
- Uomini e ragazzi sono vittime di violenza sessuale in specifici paesi di origine colpiti da conflitti (ad esempio, RDC, Siria, Sudan del Sud)
- Alcuni, tra cui ragazzi adolescenti e uomini e ragazzi gay/bisessuali, potrebbero essere in fuga da abusi sessuali da parte delle loro famiglie e delle loro comunità.

La violenza sessuale nel paese di origine: Siria

- Su 138 detenuti maschi nei centri di detenzione siriani, quasi **il 90%** ha denunciato qualche forma di violenza sessuale (LDHR, 2019).

*"Quando ero in carcere in Siria sono stato torturato in tutti i modi possibili... Di notte ci appendevano per le mani - ci hanno torturato usando l'elettricità sui genitali. Mi hanno infilato un bastone dentro... Tutto quello che riuscivamo a sentire erano le persone che dicevano: "Fermi! No! Il mio [ano] sta sanguinando"... pensavo che saremmo morti»
(UNHCR, 2017)*

La violenza sessuale sulle rotte verso l'Europa

Dei 55 migranti maschi che sono transitati attraverso la Libia verso l'Europa dal 2017, il **78,2%** ha riferito di aver assistito a violenze sessuali e il **18,9%** ha dichiarato di aver subito violenze sessuali in Libia (Reques, 2020).

*Non c'è anima viva che possa dire che non c'è stata violenza [sessuale] .
Ogni persona è stata vittima di violenza dal Niger alla Libia, all'Italia...
Nessuno può dire che non sia successo"
'Oumar' dal Mali, che vive in Italia (WRC, 2019)*

Comuni forme di violenza sessuale perpetrata su uomini e ragazzi

In situazioni di guerra:

- Testimonianza forzata di violenza sessuale contro altri
- Violenza sui genitali, come ustioni, elettroshock, amputazioni
- Stupro anale, anche con oggetti
- Forzata violenza sessuale contro altri

Nei campi rifugio/sfollati:

- Sfruttamento sessuale
- Abuso sessuale di ragazzi più giovani
- Stupro e altre forme di violenza sessuale

Gruppi vulnerabili

- Ragazzi adolescenti e giovani uomini
- Ragazzi e adolescenti non accompagnati
- Giovani
- Uomini e ragazzi gay, bisessuali e transgender (e altri)
- Detenuti maschi
- Uomini che vendono il proprio corpo
- Uomini e ragazzi disabili
- Altri?

Ricapitoliamo

- Violenza di genere e violenza sessuale perpetrata su uomini e ragazzi possono avere cause alla radice simili o meno
 - La violenza sessuale perpetrata su uomini e ragazzi viene talvolta perpetrata al fine di indebolire le norme di genere maschili tradizionali che vedono l'uomo come potente protettore. Tuttavia, gli uomini non sono vittime di una disuguaglianza di genere sistematica come lo sono le donne e le ragazze
- La violenza sessuale perpetrata su uomini e ragazzi può essere perpetrata contro chiunque e la stragrande maggioranza degli autori della violenza sembrano essere uomini (eterosessuali)
- La violenza sessuale viene perpetrata nei paesi d'origine dei rifugiati e dei migranti, lungo le rotte migratorie e nei paesi di accoglienza, quindi anche in Europa.
- Esistono specifici gruppi di uomini e ragazzi che potrebbero essere particolarmente esposti alla violenza sessuale

Conseguenze della VG e della violenza sessuale perpetrata su uomini e ragazzi

LAVORO DI GRUPPO

- Gruppo 1:** Conseguenze fisiche
- Gruppo 2:** Conseguenze psicologiche
- Gruppo 3:** Conseguenze sociali

Possibili conseguenze

Conseguenze fisiche	Conseguenze psicologiche	Conseguenze sociali e economiche
Lesioni fisiche	Depressione	Colpevolizzazione delle vittime
Infezioni sessualmente trasmissibili, compresa l'HIV	Ansia	Stigmatizzazione
Gravidanze indesiderate	Auto-colpevolizzazione	Rifiuto, incluso il divorzio
Aborti praticati in condizioni igieniche pericolose	Disturbo da stress post-traumatico	Isolamento
Lesioni genitali (che possono includere lesioni gravi come castrazione, lacerazioni e altre lesioni)	Incubi	Diminuzione della capacità di guadagno/contributo
Fistole	Abuso di alcol o droghe	Maggior povertà
Morte per suicidio, delitti d'onore, femminicidio	Pensieri/azioni suicide	Rischio di rivittimizzazione

Risposta multisetoriale per le persone sopravvissute e ostacoli all'assistenza

Servizi per le persone sopravvissute

- Le persone sopravvissute alla violenza sessuale e alla VG hanno il diritto ad accedere a servizi di assistenza e sostegno incentrati sui persone sopravvissute per aiutarli a guarire e a riprendersi dalle conseguenze della violenza

ATTIVITÀ DI GRUPPO

Considerando ciò che abbiamo imparato finora, quali tipi di servizi e di supporto una persona sopravvissuta potrebbe avere bisogno per alleviare le conseguenze dannose dell'esperienza vissuta e per riprendersi?

Servizi per le persone sopravvissute e ostacoli all'assistenza

- Le persone sopravvissute spesso affrontano molti ostacoli nell'accesso ai servizi. Ad esempio:
 - Paura della violazione della riservatezza
 - Paura delle reazioni delle comunità e delle famiglie
 - Mancanza di conoscenza dei servizi disponibili
 - Vergogna e sentimenti di auto-colpevolizzazione
 - Attitudine negativa da parte degli operatori dei servizi
 - **Barriere specifiche di genere**, tra cui miti e idee errate sulla violenza sessuale contro uomini e ragazzi e la VG

Le sfide relative alla rivelazione per i sopravvissuti maschi

I sopravvissuti maschi spesso non rivelano direttamente di aver subito violenza sessuale.

Al contrario, possono descrivere:

- Vaghe lamentele su dolori percepiti “in tutto il corpo”
- Dolore alla schiena, in basso
- "Insetti che strisciano sulla pelle"
- Disfunzioni erettili o altre disfunzioni sessuali
- Problemi a defecare/urinare
- Scarsa igiene
- Sintomi di depressione, ansia e rabbia
- Meccanismi malsani di assunzione dei rischi e di adattamento, come l'uso eccessivo di alcol o la violenza per gestire la rabbia

Ricapitoliamo

- VG e violenza sessuale perpetrata su uomini e ragazzi possono avere conseguenze fisiche, mentali e sociali
- Esistono servizi sanitari, psicosociali, di sicurezza e legali che sono essenziali nel supporto di una persona sopravvissuta per alleviare le conseguenze dannose dell'esperienza vissuta e per riprendersi.
- Le persone sopravvissute devono spesso affrontare molti ostacoli nell'accesso ai servizi e alcuni sono specifici per genere
- Ci sono molti miti dannosi e idee sbagliate intorno a violenza sessuale perpetrata su uomini e ragazzi e VG che portano a creare una cultura del silenzio intorno alla questione

MODULO

2

Sostegno alle persone sopravvissute: un approccio basato sui principi

Autoriflessione e chiarimento dei valori

ESERCIZIO DI GRUPPO

Riflettere sui propri valori

Miti e realtà

Mito: "Ha provocato l'aggressione perché indossava un vestito sexy"

Reality: Realtà: La violenza e gli abusi non sono mai colpa della persona sopravvissuta.

Mito: "Un uomo deve saper proteggere sé stesso"

Realtà: Chiunque può subire violenza sessuale.

Mito: "L'essere stuprato l'ha fatto diventare gay"

Realtà: Sia gli uomini che i ragazzi gay ed eterosessuali possono subire lo stupro. L'orientamento sessuale non è una causa o una conseguenza della violenza sessuale.

Mito: "Se ho avuto un'erezione, significa che mi è piaciuto"

Realtà: L'erezione è una risposta fisica comune, incontrollabile, che non riflette il desiderio o il piacere.

Mito: "Una prostituta non può essere violentata, è il suo lavoro"

Realtà: Il consenso vale per tutti, in ogni situazione.

Mito: "Le donne non commettono violenza sessuale"

Realtà: Chiunque abbia potere può abusare sessualmente di un'altra persona. La grande maggioranza degli autori della violenza è rappresentata da uomini. Anche alcune donne però possono perpetrare violenze sessuali, in particolare contro bambini e adolescenti.

Autoriflessione e chiarimento dei valori

- La possibilità che le informazioni vengano nascoste o distorte durante l'interpretazione a causa dei nostri atteggiamenti e delle nostre convinzioni è qualcosa da evitare a tutti i costi.
- Se capiamo che una o più caratteristiche della persona sopravvissuta possono rendere difficile il mantenimento di una posizione imparziale di aiuto, dovremmo pensare di farci da parte, verosimilmente lasciando spazio a un altro/a MLC (e lavorare sui nostri pregiudizi).
- Per essere professionali è importante essere consapevoli dei propri pregiudizi.
- Abbiamo il dovere di rimanere neutrali e di aiutare le persone sopravvissute, indipendentemente dalle nostre opinioni personali.

Ricapitoliamo

- Quello dell'autoconsapevolezza è un viaggio che dura tutta la vita.
- È importante essere consapevoli dei nostri valori, poiché determinano le nostre convinzioni e attitudini rispetto a tutto.
- Dobbiamo comprendere il fatto che i valori sono alla base delle convinzioni e che le convinzioni sono alla base del comportamento. Come noi e gli altri ci comportiamo è un riflesso delle nostre convinzioni e dei nostri valori.

Un approccio incentrato sulla persona sopravvissuta

Approccio incentrato sulla persona sopravvissuta

Un approccio incentrato sulla persona sopravvissuta mira a garantire che i diritti di ogni persona sopravvissuta siano in primo piano in ogni azione e che ognuno sia trattato con dignità e rispetto.

Ponendo la persona sopravvissuta al centro del processo, questo tipo di approccio promuove il recupero della persona, riduce il rischio di ulteriori danni e rafforza la sua capacità di agire e la sua autodeterminazione.

Praticare un approccio incentrato sulla persona sopravvissuta significa **stabilire con lei un rapporto in grado di promuovere la sua sicurezza emotiva e fisica, costruisce la fiducia e aiuta la persona a riacquistare un certo controllo sulla propria vita.**

Principi guida sulla VG

Un approccio incentrato sulla persona sopravvissuta si applica attraverso quattro principi:

Riservatezza

Sicurezza

Rispetto

Non
discriminazione

Riservatezza

Perché è importante?

- La riservatezza incentiva la sicurezza, la fiducia, la dignità e l'emancipazione.
- Le persone hanno il diritto di scegliere a chi raccontare o meno la loro storia.
- Le violazioni della riservatezza possono mettere la persona sopravvissuta e altre persone a rischio di ulteriori danni.
- Se gli operatori dei servizi non ne rispettano la sicurezza, le persone sopravvissute saranno scoraggiate dal farsi avanti per chiedere aiuto.

Che cosa significa?

- Riservatezza significa astenersi dal divulgare in qualsiasi momento qualsiasi informazione a chiunque senza il consenso informato della persona interessata.

Raccolta di informazioni riservate durante i colloqui

Condividere le informazioni solo basandosi sul principio dell'esigenza di sapere o in linea con le leggi e le politiche

Conservare le informazioni sulla persona sopravvissuta in modo sicuro

Ottenere il consenso informato della persona sopravvissuta prima di condividere qualsiasi informazione, anche nel contesto di un indirizzamento.

Eccezioni alla riservatezza

- Possono esserci eccezioni alla riservatezza, ed è molto importante che la persona sopravvissuta (soprattutto i bambini/i giovani e i loro caregiver) sappia quali sono questi limiti.
- I limiti includono:
 - In situazioni in cui vi è la minaccia di danno continuo a un minore, la necessità di proteggerlo prevale sulla riservatezza;
 - Situazioni in cui leggi o normative prevedono l'obbligo di segnalare determinati tipi di violenza contro i minori;
 - Situazioni in cui il sopravvissuto potrebbe nuocere a se stesso o ad altri, comprese le minacce di suicidio;
 - Situazioni di sfruttamento sessuale o di abuso da parte del personale umanitario o del personale in missione di pace.

Perché è importante?

- Le persone sopravvissute possono essere ad alto rischio di ulteriori violenze, sessuali e non, da parte di:
 - Gli autori della violenza;
 - Le persone che proteggono gli autori della violenza;
 - I membri della loro stessa famiglia.

Che cosa significa?

- Ogni persona ha il diritto di essere protetta da ulteriori violenze.
- Ogni minore ha il diritto di essere protetto da ogni forma di violenza; come adulti, tutti noi abbiamo la responsabilità di difendere questo diritto.

Sicurezza

Il concetto di sicurezza comprende la sicurezza fisica e l'incolumità, nonché la sicurezza psicologica ed emotiva.

Tenere presente i bisogni di sicurezza di:

- Persone sopravvissute;
- Familiari e altre persone vicine; e
- Persone che forniscono assistenza e supporto.

Rispetto

- **Perché è importante?**
- Ognipersona sopravvissuta ha il diritto di essere trattata con rispetto e dignità e di fare delle scelte su ciò che accade.
- La risposta dell'operatore dei servizi può promuovere la dignità e l'empowerment o causare ulteriore sofferenza e danni.
- **Che cosa significa?**
- Autodeterminazione significa rispettare la dignità, i desideri e le scelte delle persone sopravvissute, e permettere loro di avere il controllo del processo di aiuto decidendo a chi raccontare cosa e quali azioni intraprendere.
- Il mancato rispetto della dignità e dell'autodeterminazione può accrescere in loro sentimenti di impotenza e vergogna, ridurre l'efficacia degli interventi, sfociare in forme di rivittimizzazione, arrecare ulteriori danni alla persona colpita nonché perpetrare norme pericolose.

Avere un approccio convalidante, non colpevolizzante e non giudicante

Valorizzare la persona sopravvissuta e prendersi cura della sua esperienza, della sua storia e del suo futuro

La persona sopravvissuta prende decisioni relative alla sua assistenza e questo è apprezzato e sostenuto

Che cosa significa?

- Tutte le persone hanno uguale diritto alla migliore assistenza possibile senza discriminazioni basate su:
 - Genere
 - Invalidità
 - Razza, etnia o tribù
 - Colore della pelle
 - Lingua
 - Credenze religiose o politiche
 - Status o classe sociale, ecc.

L'accordo volontario di una persona che ha la capacità giuridica di dare il proprio consenso.

Per prestare il consenso informato la persona deve avere la capacità e la maturità per conoscere e comprendere i servizi offerti ed essere legalmente in grado di dare il proprio consenso.

Consenso informato

Per garantire che il consenso sia "informato", gli operatori dei servizi devono fornire alla persona sopravvissuta le seguenti informazioni:

- Tutte le informazioni e opzioni possibili alla persona in modo che possa fare delle scelte.
- Informare la persona che potrebbe esserci la necessità di condividere le sue informazioni con altre persone che possono fornire servizi aggiuntivi.
- Spiegare alla persona cosa accadrà mentre lavorate con lei.
- Spiegare alla persona i benefici e i rischi dei servizi prestati.
- Spiegare alla persona che ha il diritto di rifiutare in tutto o in parte qualsiasi servizio. Spiegare le limitazioni alla riservatezza.

Interesse superiore del minore

Perché è importante?

- Lo scopo primario dell'intervento è quello di fornire assistenza, sostegno e protezione ai singoli minori.

Che cosa significa?

- Ogni minore è unico e sarà segnato in modo diverso dalla violenza sessuale. Le decisioni e le azioni che lo riguardano dovrebbero riflettere ciò che è meglio per la sua sicurezza, il suo benessere e sviluppo.

Vedere la dispensa 7:

Sette principi guida per lavorare con minori sopravvissuti

Obbligo di segnalazione

- L'obbligo di segnalazione si riferisce a leggi e politiche statali che impongono a determinate agenzie e/o persone che svolgono professioni di aiuto (insegnanti, assistenti sociali, personale sanitario, ecc.) di segnalare abusi reali o presunti su minori (ad esempio, fisici, sessuali, negligenza, abusi emotivi e psicologici o rapporti sessuali illeciti).
- L'obbligo di denuncia può essere imposto anche per casi di determinati tipi di violenza contro le donne (ad esempio, violenza domestica o da parte del partner, stupro).
- Per ottemperare alle leggi sull'obbligo di segnalazione, gli operatori dei servizi devono avere una conoscenza approfondita di tali leggi nel loro contesto.

Vedere la dispensa 8:
Obbligo di segnalazione

Obbligo di segnalazione

- Da modificare a seconda della situazione

Obbligo di segnalazione

- Da modificare a seconda della situazione

LAVORO DI GRUPPO

Principi guida sulla VG e la Mediazione
linguistico-culturale

Ricapitoliamo

- L'approccio incentrato sulla persona sopravvissuta è importante perché garantisce che i diritti di ognuno siano in primo piano in ogni azione
- Per i MLC, praticare un approccio incentrato sulla persona sopravvissuta significa stabilire con lei un rapporto in grado di promuovere la sua sicurezza emotiva e fisica, costruisce la fiducia e aiuta la persona a riacquistare un certo controllo sulla propria vita.
- L'approccio incentrato sulla persona sopravvissuta si applica attraverso i principi guida relativi alla VG che dovrebbero guidare il lavoro di tutti, incluso quello delle/i MLC, in tutte le interazioni con le persone sopravvissute.
- Dovremmo ricordarci di "non arrecare danno" e assicurarci che i nostri interventi con le persone sopravvissute seguano i principi guida relativi alla VG.

Ricapitoliamo

I principi guida relativi alla VG sono:

Riservatezza

Sicurezza

Rispetto

Non discriminazione

MODULO

3

Ruoli e responsabilità dei mediatori linguistico-culturali nel sostenere le persone sopravvissute

Mediatori linguistico-culturali e interpreti: ruoli e responsabilità

L'interprete...

- È una figura professionale riconosciuta con una formazione e una specializzazione concepite sulla base di criteri standard
- Traduce oralmente da una lingua (detta lingua di partenza) ad un'altra (detta lingua di arrivo)
- I tre modi principali di interpretazione sono:
 - **interpretazione simultanea**, generalmente si pratica da una cabina d'interpretazione durante le conferenze
 - **interpretazione consecutiva**, in cui l'oratore lascia delle pause affinché l'interprete possa trasmettere ciò che dice una parte alla volta
 - **interpretazione bilaterale** (la più comune nell'ambito dei servizi dedicati a migranti e rifugiati), in cui l'interprete trasmette entrambe (o tutte) le parti di una conversazione tra parlanti di lingue diverse, lavorando sia verso la propria lingua madre che verso la lingua straniera.

Un mediatore linguistico-culturale...

- non è riconosciuto come figura professionale in molti paesi
- tende a lavorare nella propria lingua madre e in altre lingue veicolari
- potrebbe lavorare contemporaneamente per diversi servizi e istituzioni
- svolge compiti molteplici e diversificati.

Un mediatore linguistico-culturale...

- è colui/colei il/la quale **facilita la comunicazione** tra una persona o un gruppo di persone e un operatore dei servizi, o un ente che fornisce servizi, compresi gli **elementi culturali** (sia verbali che non verbali)
- può dare sostegno ad entrambe le parti per quanto riguarda gli atteggiamenti, le credenze e i comportamenti culturali.

Differenze principali tra

	Interprete	MLC
Trasmette le informazioni nel modo più accurato possibile, rimanendo fedele all'informazione sorgente	X	X
Agisce come un ponte tra le culture	X	X
Fornisce indizi sul contesto culturale		X
Coopera con le comunità, raccoglie informazioni e dà un riscontro alle parti interessate		X
Facilita la comunicazione tra due parti	X	X
Offre supporto culturale supplementare oltre alla trasmissione delle informazioni		X
Rimane imparziale e neutrale in qualsiasi situazione	X	X
Adatta la lingua ai destinatari	X	X
È sensibile e al corrente della situazione del gruppo target	X	X

Mediatori linguistico-culturali e interpreti...

- Possono lavorare in diversi campi, ad esempio assistenza sanitaria, supporto psicologico e sociale, servizi legali
- Possono rafforzare i team di diversi servizi territoriali aiutando a costruire la fiducia con il rifugiato o il migrante
- Possono aiutare a costruire un rapporto di fiducia tra una persona sopravvissuta e gli operatori dei servizi permettendo l'efficacia del servizio/intervento
- Possono aiutare a sostenere il processo di recupero della persona sopravvissuta.

Ricapitoliamo

- Comprendere le somiglianze e le differenze tra MLC e interpreti è fondamentale per minimizzare eventuali conflitti, in quanto spesso lavorano in diversi settori nei servizi territoriali a cui accedono migranti/rifugiati.

Gli interpreti traducono oralmente da una lingua ad un'altra facilitando la comunicazione tra una persona o un gruppo di persone e un operatore dei servizi o un'istituzione

I MLC facilitano la comunicazione tra una persona o un gruppo di persone e un operatore dei servizi o un'istituzione, comprendendo gli elementi culturali (sia verbali che non verbali) nella trasmissione delle informazioni

Il ruolo complesso dei mediatori linguistico-culturali

Un mediatore linguistico-culturale è un...

- **Facilitatore della comunicazione:** esegue interventi di mediazione linguistico- culturale prima e durante la visita medica, le sedute di psicologia, i colloqui sociali o legali
- **Collega le persone o le comunità ai servizi territoriali:** accompagna i pazienti ai servizi, assistendoli con le procedure di accoglienza e ammissione; attività di orientamento relative ai servizi sanitari e sociali e, d'accordo con i medici e gli infermieri, propone, ove necessario, educazione alla salute...

Lavorare con gli operatori nei servizi territoriali

- Sia il MLC che l'operatore dei servizi dovrebbero riconoscere i loro ruoli, compiti e competenze specifici
- Allo stesso tempo, è importante che sia chiaro che l'operatore dei servizi è responsabile della gestione della sessione o del servizio

- Che sia stato esplicitato o meno nel ruolo dichiarato per i MLC, la comunità di rifugiati/migranti potrebbe percepirli come un “punto d’ingresso” ai servizi. I MLC e gli operatori dei servizi devono quindi essere consapevoli di a questa possibilità.
- Se un MLC che lavora per un ente, ha il compito specifico di fare lavoro di sensibilizzazione presso le comunità, o di accompagnare rifugiati o migranti in altri servizi, i parametri di tale ruolo dovrebbero essere forniti, insieme a una formazione e ad informazioni adeguate.

Come gestire questa complessità?

- Essere consapevoli della mutevolezza delle regole nei diversi ambienti di lavoro (sanità, polizia, commissione territoriale, centro di accoglienza, campo...)
- Comprendere lo scopo e i limiti dei diversi ruoli
- Imparare a passare da un ruolo all'altro
- Capire che il lavoro di squadra è vitale sia per i rifugiati e i migranti che assistiamo, sia per ogni membro della squadra nel loro lavoro giornaliero, incluse le situazioni di stress e (a volte) di rischio

Ricapitoliamo

- I ruoli e le responsabilità dei MLC variano in modo sostanziale in diversi contesti e le organizzazioni e i clienti hanno spesso aspettative diverse nei confronti dei MLC
- I ruoli chiave e le responsabilità dei MLC includono:
 - **Facilitare la comunicazione**
 - **Collegamento ai servizi per la persona assistita o la comunità**

La comunicazione nella mediazione linguistico-culturale

ESERCIZIO DI GRUPPO

Il potere delle comunicazione verbale e non verbale

Comunicazione

- La comunicazione è il trasferimento di informazioni da una persona o gruppo a un'altra persona o gruppo, soprattutto attraverso il linguaggio del corpo, le parole pronunciate e/o la scrittura
- Questo processo di comunicazione ha tre parti:
 1. Codifica del messaggio
 2. Trasmissione del messaggio
 3. Decodifica del messaggio

Il mittente

Il mittente “codifica” le informazioni che avviano il processo di comunicazione

- Codifica = la traduzione di pensieri, idee o sentimenti all'interno di un messaggio da comunicare
- Questo deve essere fatto utilizzando un mezzo appropriato, considerando sia il tipo di messaggio sia chi lo riceverà.

Il messaggio

- Può essere composto da: parole (scritte o parlate), tono di voce e segni non verbali
- Molto spesso, il messaggio che si intende trasmettere non corrisponde a ciò che viene ricevuto
 - La codifica e la decodifica dei messaggi sono filtrate da una serie di elementi, quali: la mancanza di un vocabolario comune, concetti o definizioni non standard, segni non verbali culturalmente connotati

Il destinatario

- Il destinatario decodifica il messaggio in pensieri, idee e sentimenti
- È il destinatario che dà significato al messaggio e questo, a sua volta, influenza le sue azioni
- La capacità di ascoltare accuratamente è vitale. La maggior parte di noi è composta da ascoltatori mediocri, in grado di trattenere solo dal 25% al 50% del messaggio.

La comunicazione per i MLC

- Supporto ad un altro operatore dei servizi:

TRIALOGO

- Nelle attività di sensibilizzazione/lavoro in autonomia:

DIALOGO

Triologo

È quando tre persone condividono la comunicazione, e il MLC facilita la comunicazione:

- Il primo **destinatario** decodifica il messaggio del primo **mittente** (prestatore di servizi, migrante o rifugiato)
- Il secondo **mittente** codifica il messaggio per il secondo **destinatario** (altro operatore, migrante o rifugiato)



Dialogo

- È quando un MLC lavora da solo o direttamente con un cliente
- Il MLC è il **destinatario** che decodifica il messaggio del **mittente** (il migrante/rifugiato) nonché il **mittente** che codifica il messaggio per il **destinatario** (il migrante/rifugiato).
- Durante il dialogo può verificarsi la rivelazione di episodi di violenza sessuale.



La nostra comprensione dei messaggi è plasmata da

Elementi personali:

- Atteggiamenti e convinzioni personali = il filtro attraverso il quale le nostre percezioni sono controllate e limitate
- Proiezioni = attribuire ad altre persone i propri pensieri, idee, sentimenti e tratti
- Umore

Elementi del contesto

- Lingua, dialetto, gergo
- Gergo specializzato
- Quantità delle informazioni
- Rumore

Limiti alla percezione personale

Percezione selettiva - escludere le informazioni che si vogliono evitare o si ha bisogno di evitare

Stereotipi - fare delle supposizioni sugli individui basate sul loro fare parte di un gruppo generalizzato

Effetto alone - tendenza a caratterizzare un individuo sulla base di un singolo tratto

Limitazioni causate da elementi contestuali

Tipo di segnale	Spiegazione ed esempi
Movimenti del corpo	Gesti, espressioni facciali, comportamento degli occhi, ecc.
Caratteristiche fisiche personali	Forma del corpo, postura, odori corporei o dell'alito, colore dei capelli, colore della pelle, ecc.
Paralinguistica	Qualità della voce, abitudini nel parlare, ridere, ecc.
Uso dello spazio	Modi in cui le persone utilizzano e percepiscono lo spazio.
Ambito fisico	Design del palazzo e della stanza, mobili, ecc.
Tempo	Uso del tempo, differenze culturali nella percezione del tempo.

Strategie di comunicazione

Utilizzare il silenzio quando è opportuno

Porre domande efficaci

Convalidare i sentimenti

Seguire il ritmo del sopravvissuto

Utilizzare frasi di supporto

Utilizzare un linguaggio semplice e appropriato

Ascolto attivo

Suggerimenti per l'ascolto attivo



Ascoltare avendo uno scopo



Sospendere il giudizio



Non farsi distrarre e concentrarsi sul mittente



Cercare di trovare i punti chiave all'interno del messaggio



Fare una pausa prima di rispondere al mittente



Parafrasare e riassumere secondo necessità, per mostrare che si è in ascolto e si comprende



Chiarire quando necessario



Aiutare il mittente a concentrarsi se si sposta su altri argomenti

Ricapitoliamo

- Facilitare la comunicazione tra le parti è il fulcro della mediazione linguistico-culturale: è quindi essenziale per i MLC essere consapevoli del potere e dei limiti delle diverse forme di comunicazione.
- La comunicazione è un processo bidirezionale che comprende la *codifica*, la *trasmissione* e la *decodifica*.
- È fondamentale essere consapevoli delle potenziali barriere che possono rappresentare un ostacolo per una comunicazione efficace (tra cui la percezione selettiva, gli stereotipi e l'effetto alone).
- L'obiettivo della comunicazione nel contesto del lavoro nei servizi è quello di stabilire un rapporto di fiducia, sicuro e di sostegno.

Il potere delle parole

- **Connotazione negativa** - Le lingue sono piene di parole con connotazioni negative che riproducono certi atteggiamenti e credenze
- **Parole inesistenti** - Potresti non essere in grado di trovare parole in alcune lingue che traducano con precisione certi concetti (come masturbazione, stupro, transgender).

Ricorda i principi guida sulla VG

Come evitare gli errori?

Vocabolario

- Studiare e aggiornare il vocabolario - ogni MLC dovrebbe lavorare sulla terminologia VG e violenza sessuale contro uomini e ragazzi nella propria lingua madre:
 - Lo stesso concetto esiste nella tua lingua?
 - Ha connotazioni negative nella tua cultura?
 - È discriminatorio nei confronti dei gruppi vulnerabili?

Come evitare gli errori?

Autoriflessione

- Approfondire la conoscenza dei propri valori, atteggiamenti e credenze:
 - c'è qualche caratteristica relativa a genere, religione e orientamento sessuale ecc. che ti mette a disagio quando stai lavorando con un sopravvissuto?
- Pensa a come potere praticare l'accettazione, la neutralità e la non discriminazione.

Come evitare gli errori?

Studiare e condividere

- Partecipare a corsi di formazione sulla chiarificazione dei valori personali, sulla diversità e l'inclusione, ecc.
- Condividere le esperienze con il proprio team per trovare soluzioni e praticare l'autoriflessione.

Parole d'incoraggiamento

Vittima o persona sopravvissuta?

I termini "vittima" e "persona sopravvissuta" possono essere usati in modo intercambiabile. Tuttavia:

- "Vittima" è generalmente usato nei settori legale e medico
- "Persona sopravvissuta" è il termine generalmente preferito nell'ambito del supporto psicologico e sociale perché implica resilienza.

Ricorda: I MLC devono prestare attenzione a

- I filtri della percezione e i segnali non verbali che la influenzano
- Stereotipizzazione
- L'effetto alone...

MA ANCHE...

Alla mancanza di vocabolario e alla connotazione negativa di certe parole che rappresentano azioni o comportamenti tabù in alcune culture (molto importante nel caso di rivelazione da parte di persona sopravvissuta alla VG e violenza sessuale).

Esercizio

Neutro

=

Positivo

+

Negativo

-

Ambivalente

?

Ricapitoliamo

- Prestare attenzione alle parole che usiamo, in particolare nel contesto della mediazione linguistico-culturale e del lavoro dei servizi territoriali, è importante perché attraverso il linguaggio e il vocabolario esprimiamo i nostri atteggiamenti e le nostre convinzioni.
- I/le MLC dovrebbero sviluppare approcci privi di discriminazioni alla mediazione e alla traduzione.
- È importante studiare e aggiornare il vocabolario, approfondendo la conoscenza dei propri valori, atteggiamenti e credenze.
- Occorre prestare attenzione al filtro della percezione, agli stereotipi e all'effetto alone.

MODULO

4

**Riassunto di tutti gli elementi: Mediazione
linguistico-culturale a sostegno delle
persone sopravvissute**

Primo soccorso psicologico (PSP): definizione

Il Primo soccorso psicologico (PSP) descrive le reazioni umane e di supporto verso chi è in sofferenza e potrebbe avere bisogno di sostegno. Il PSP comprende i seguenti punti:

- fornire assistenza e supporto pratico, che non sia invadente
- valutare esigenze e preoccupazioni
- aiutare le persone a soddisfare le proprie esigenze di base (per esempio, per il cibo, l'acqua o l'informazione)
- ascoltare le persone, ma non fare pressioni per farle parlare
- confortare le persone e aiutarle a tranquillizzarsi
- aiutare le persone a connettersi a informazioni, servizi e supporti sociali
- proteggere le persone da ulteriori danni.

Approccio del primo soccorso psicologico (PSP)



Preparati



Osserva



Ascolta



Metti in contatto

Risorsa: Guida tascabile sulla GBV <https://gbvguidelines.org/en/pocketguide/>

Preparati

- Comprendere i possibili problemi all'interno del contesto in cui si lavora. Quali sono i gruppi vulnerabili? Che tipo di violenza e discriminazione hanno affrontato?
- Identificare i migliori servizi e il supporto disponibili per l'indirizzamento delle persone sopravvissute di tutti i generi e sessualità, compresi donne, ragazze, uomini, ragazzi e persone LGBTQI+ (verificare con il proprio supervisore i posti approvati)
- Identificare eventuali esigenze specifiche relative a sicurezza e protezione.

Osserva

- Verificare che la persona sopravvissuta sia al sicuro al momento corrente (senza lesioni fisiche, ecc.)
- Controllare eventuali segni di shock, come sudorazione, pelle e labbra pallide o bluastre, confusione o respirazione veloce
- Fornire una coperta, un bicchiere d'acqua e tutto ciò di cui possono avere bisogno perché possano sentirsi a proprio agio.

Ascolta

- Avvicinarsi alla persona sopravvissuta in modo da poterla sentire bene
- Ascoltarla e cercare di aiutarla a calmarsi facendo un respiro profondo, suggerendole di bere un po' d'acqua, ecc.
- Non chiedere dettagli sulla violenza che ha subito, non è tuo compito.
- Ascoltare le esigenze e le preoccupazioni che sceglie di esprimere
- Rassicurala con frasi di supporto.

Metti in contatto

- Aiutare la persona sopravvissuta a trovare servizi che possano soddisfare le sue esigenze di base, se è quello che vuole
- Aiutare la persona sopravvissuta a mettersi in contatto con coloro che possono aiutarla a superare i suoi problemi, se è quello che vuole
- Fornire loro informazioni sui servizi esistenti in zona
- **Se la persona sopravvissuta acconsente, procedere per favorire il collegamento con i servizi scelti.**

La priorità del consenso

- La persona sopravvissuta ha il diritto di comprendere ciò che le si viene proposto, le conseguenze di tali azioni, e quindi di rifiutare la proposta.
- Nessuna decisione relativa alla vita di una persona sopravvissuta può essere presa da parte del MLC senza il chiaro consenso informato della persona sopravvissuta .

Una frase di supporto:

Costruisce le relazioni

Grazie di avermelo detto!

Dà conferma ed empowerment

Sei stata/o molto coraggiosa/o a dirmelo.

Costruisce fiducia

Ti credo.

Rassicura e conforta senza giudizio

Non sei colpevole di quello che è successo.

Esprime empatia

Sono molto dispiaciuta/o per quello che ti è accaduto

Ricapitoliamo

- Attraverso l'approccio del primo soccorso psicologico (PSP) tutti possono contribuire al processo di recupero di una persona sopravvissuta che rivela una violenza.
- I quattro passi del PSP sono:
 - Preparati
 - Osserva
 - Ascolta
 - Metti in contatto

In questo contesto, è particolarmente importante utilizzare “frasi di supporto” quando si interagisce con la persona sopravvissuta

Caso studio di Omid e Azar: gestire l'emersione della violenza

Ricapitoliamo

- Ogni individuo ha il diritto di prendere le proprie decisioni e sta a lui o lei decidere se condividere o meno qualcosa con noi
- I MLC devono rispettare la volontà della persona sopravvissuta , anche se più giovane, vulnerabile o meno esperta
- Il lavoro di squadra è fondamentale, soprattutto quando si tratta di casi complessi, ed è importante chiedere aiuto ai colleghi

Caso studio di Omid e Azar: collaborare con altri professionisti nel processo di supporto

Collaborare con altri professionisti

Essere consapevoli dei compiti e delle responsabilità di ogni membro del team



Compiti chiari
Reciproco riconoscimento dei ruoli

Pratiche negative

Queste sono spesso il risultato di fattori contestuali, ad esempio:

- "Lavoriamo in emergenza" e c'è un tempo di preparazione molto limitato nel lavoro di squadra
- Non sono possibili incontri regolari tra i membri del team per discutere di situazioni stressanti, esperienze difficili o casi complessi.

Pratiche negative

Queste sono, inoltre, modellate dalle caratteristiche personali:

- se il MLC non crede nella missione dell'organizzazione
- Se non si rispettano i ruoli e le competenze professionali degli altri (tra i membri del team)
- se i MLC o gli operatori non sono consapevoli dei propri atteggiamenti e delle proprie convinzioni inadeguati e del loro impatto negativo sul modo in cui lavorano
- Se i MLC o altri usano il loro "potere" in modo inappropriato nell'assistere singole persone e/o la loro comunità (ad esempio, per beneficio personale o sulla base di convinzioni religiose, culturali e tradizionali).

Cos'altro può ostacolare una buona collaborazione?

- Se i MLC non trovano un equilibrio tra i loro diversi ruoli
- Se uno o più membri del team non riconoscono o non comprendono il ruolo del MLC
- Se il team non condivide le esperienze lavorative e le conoscenze

Pratiche positive che migliorano la collaborazione

- Rispettare il ruolo e le competenze dei colleghi in modo reciproco
- Prendere l'abitudine di fare brevi sessioni con gli operatori che supportiamo in qualità di MLC prima e dopo le consultazioni/colloqui per chiarire la direzione e l'obiettivo comuni quando si assiste una persona sopravvissuta
- Discutere con il resto del team di tutti gli aspetti di un caso rispetto al quale non ti senti a tuo agio e che ti fanno dubitare dell'adeguatezza della tua risposta o della loro (mantenendo la riservatezza).

Ricapitoliamo

- Una buona collaborazione tra gli operatori dei servizi e MLC è essenziale
- Chiarire in anticipo i ruoli e le responsabilità è utile per evitare confusione
- I MLC devono spiegare agli altri il loro ruolo e i limiti dello stesso
- Il ruolo professionale dell'operatore in carico (medico, infermiere, assistente sociale, psicologo) deve essere sempre rispettato.
- Un buon lavoro di squadra garantirà un servizio migliore ai clienti, nonché un ambiente più favorevole per i membri del team.
- I MLC dovrebbero sempre ricordare i rischi legati al vocabolario e le connotazioni negative di certe parole.
- I MLC dovrebbero anche ricordarsi di usare le capacità di ascolto attivo ed essere consapevoli del linguaggio del corpo.

Caso di studio di Omid e Azar: autoconsapevolezza

Linee guida e regole di comportamento

COSA FARE

Presentarsi e spiegare il proprio ruolo.

Interpretare tutto ciò che viene detto accuratamente e senza tralasciare nulla.

Un'affermazione come "Ti sto dicendo questa cosa, ma ti prego di non tradurla" non è accettabile.

Interpretare parole e atteggiamenti, in ciascuna lingua, e spiegare le differenze o pratiche culturali secondo necessità.

Interpretare la parola usata dal cliente nel modo più letterale possibile, seguita da una breve spiegazione al prestatore di servizi sul perché è stato usato quel termine.

Se richiesto, offrire supporto supplementare oltre alla trasmissione delle informazioni. Ad esempio, puoi aiutare a compilare dei moduli.

Correggersi se si è fatto un errore e chiedere sempre chiarimenti se c'è qualcosa che non si riesce a capire.

COSA NON FARE

Non accettare lavori per i quali sai di non essere qualificato o preparato.

Non accettare lavori se si rischia di essere condizionati o in caso di conflitto di interessi (per es. se è coinvolto un membro della famiglia o un caro amico).

Non divulgare ad amici, parenti o ad altri ciò che è stato rivelato.

Non utilizzare la propria posizione per esercitare un potere o mettere pressione su qualsiasi parlante o ascoltatore.

Linee guida e regole di comportamento

COSA FARE

COSA NON FARE

Reagire ad un linguaggio razzista o abusante dell'operatore sottolineando quanto sia offensiva nei confronti della persona assistita e controllare che ciò sia quello che vogliono dire, prima di procedere con l'interpretazione. Riferire poi, a un superiore, il suo comportamento.

Non utilizzare la propria posizione per ottenere favori, anche economici, dall'interlocutore o dagli ascoltatori.
Non intraprendere conversazioni separate con la persona assistita, senza interpretare per gli altri.

Utilizzare tutte le risorse disponibili, ad esempio glossari o materiale di riferimento, per migliorare la propria comprensione e conoscenza.

Non fare commenti personali su ciò che si sta interpretando o rispondere a una domanda al posto di una delle persone per cui si effettua la mediazione.

Assicurarsi che il proprio aspetto risulti appropriato e adatto al contesto (deve essere decoroso e neutrale).

Non mostrare i propri sentimenti o esprimere la propria opinione. È importante rimanere neutrali.

Ricapitoliamo

- Chiedere di ripetere un concetto di cui non siamo sicuri è meglio che tradurre in modo sbagliato.
- Essere consapevoli che il linguaggio del corpo è importante durante la mediazione linguistica e culturale.
- Ricordare sempre i pericoli che possono derivare dagli stereotipi, dall'effetto alone e dalla percezione selettiva.
- In alcuni casi, quando i MLC capiscono che i loro atteggiamenti e le loro convinzioni possono mettere a repentaglio l'efficacia del lavoro nei servizi, è meglio spiegare apertamente la situazione all'operatore e permettere ad un altro MLC di assumere l'incarico, ove possibile.

Ricapitoliamo: il ruolo dei MLC

- Quando c'è di mezzo la lingua, entrano in gioco atteggiamenti personali, credenze e conoscenze. Essere consapevoli di ciò è essenziale per il lavoro di tutti, ma in particolare per i MLC e gli interpreti.
- Il MLC detiene il “potere delle parole”.
- Imparare a gestire una rivelazione è responsabilità di tutti i membri del team, compresi i MLC.
- I MLC diventano spesso i punti focali per le persone assistite o le comunità, sia che ciò faccia ufficialmente parte del loro lavoro o meno.
- Il ruolo dei MLC è complesso e la comprensione reciproca dei ruoli e delle responsabilità è necessaria per un buon lavoro di squadra.
- Praticare il PSP e un approccio incentrato sulle persone sopravvissute è la chiave per sostenere una persona sopravvissuta.

MODULO

5

Gestire lo stress

 **WOMEN'S
REFUGEE
COMMISSION**
RESEARCH. RETHINK. RESOLVE.

unicef 
per ogni bambino

Come faccio a sapere se sono stressato?



Lo stress

La risposta di stress

- Inonda il corpo di sostanze chimiche per prepararsi all'attacco o alla fuga
- Utile in situazioni di vera emergenza, per stare all'erta
- Sfinisce il corpo quando è costantemente attivato.

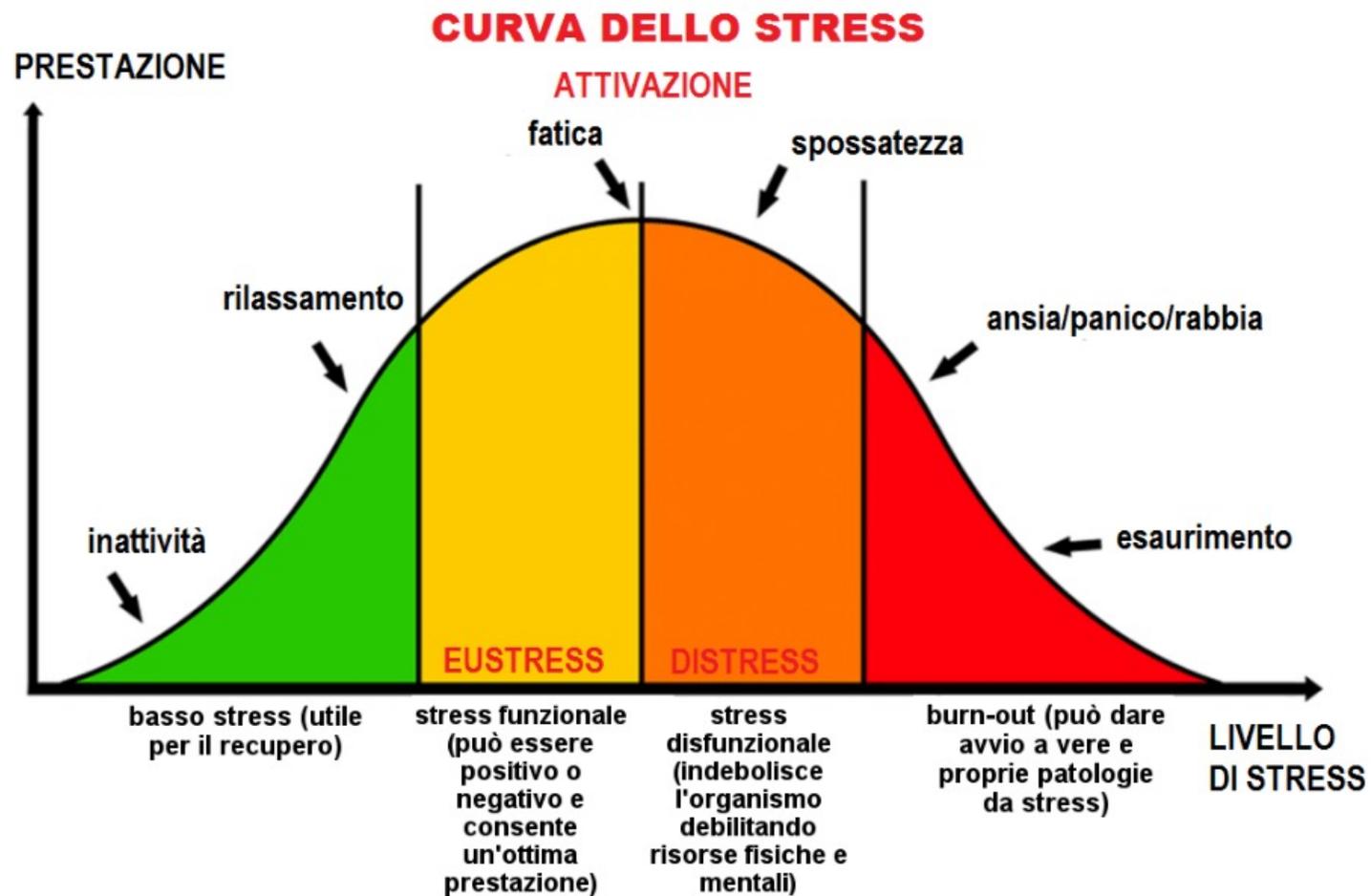
La risposta di rilassamento

- Riporta il sistema in equilibrio
- Respirazione più profonda
- Riduce gli ormoni dello stress
- Rallenta la frequenza cardiaca
- Riduce la pressione sanguigna
- Rilassa i muscoli.

Gestire lo stress

- Ci sono tre tipi di stress:
 - stress giornaliero
 - stress da incidente critico (es. sparatorie, aggressione, incendio)
 - stress cumulativo
- Se lo stress cumulativo non viene gestito in modo adeguato, gli operatori dei servizi possono subire un burnout o un trauma vicario.
- Questo può risultare dannoso per l'individuo, e anche per le persone che assiste, se non viene riconosciuto e gestito.

Lo stress



Che cos'è il burnout?

Il burnout è il risultato di uno stress cronico vissuto sul posto di lavoro che non è stato gestito con successo. Si caratterizza per:

- sfinimento o esaurimento dell'energia
- sentimenti di negatività verso il proprio lavoro
- ridotta efficacia professionale.

Il burnout è comune tra coloro che lavorano con persone **in difficoltà**

Lo stress e il burnout

Lo stress

Sovra-impegno

Reazione spropositata alle emozioni

Urgenza, iperattività

Perdita di energia

Porta a disturbi legati all'ansia

Il danno primario è di tipo fisico

Può uccidere prematuramente

Il burnout

Disimpegno

Emozioni smussate

Impotenza, disperazione

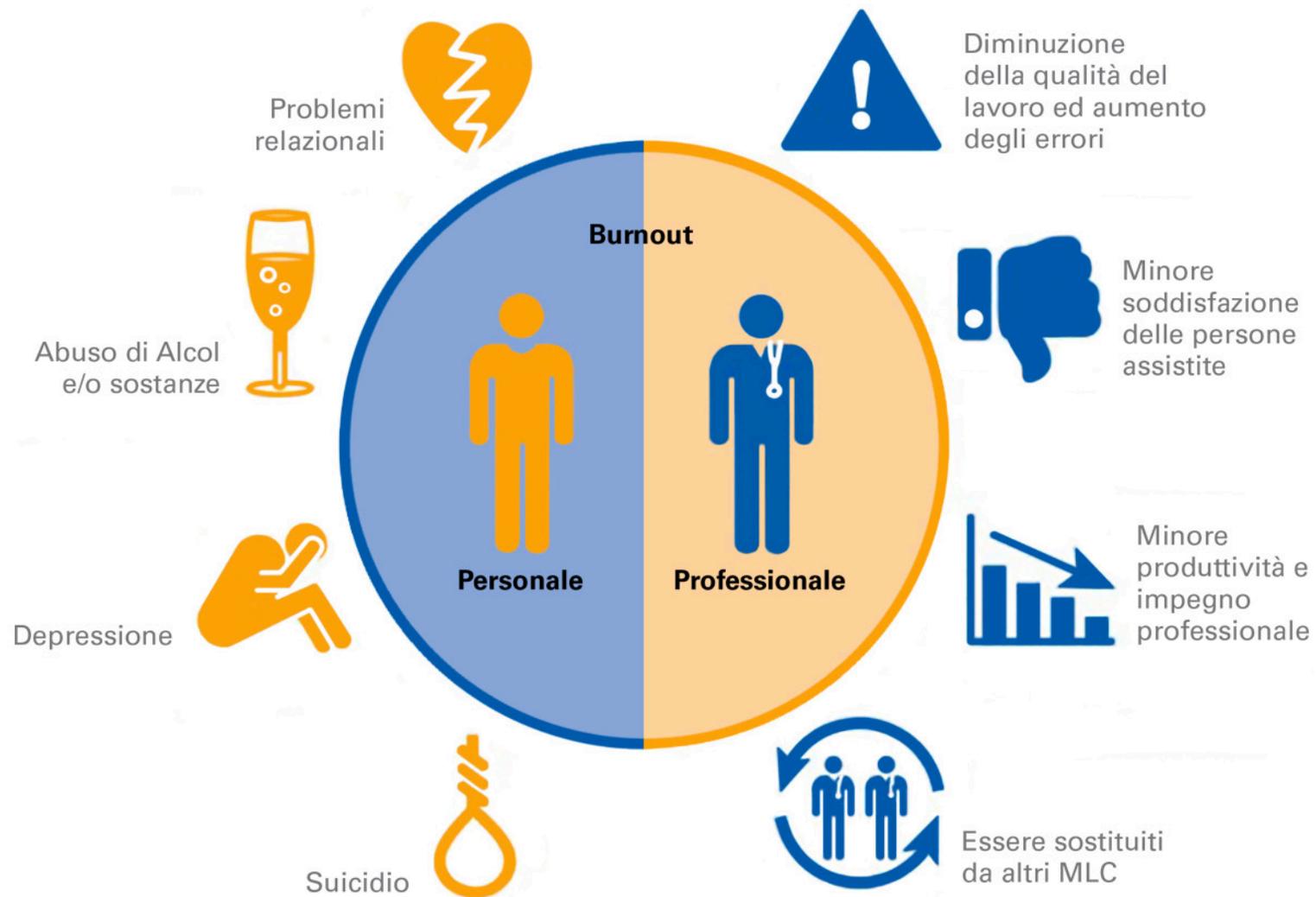
Perdita di motivazione, di ideali e di speranza

Porta al distacco e alla depressione

Il danno primario è di tipo emotivo

Può far sembrare che la vita non sia degna di essere vissuta

Le conseguenze del burnout



Prendersi cura degli assistenti

"Aiutare i clienti ad affrontare gli abusi fisici, gli abusi sessuali o l'infezione da HIV è emotivamente drenante. Le questioni che emergono durante le sessioni di consulenza possono portare a galla esperienze dolorose o non risolte del consulente. I consulenti spesso subiscono il burnout emotivo, depressione e difficoltà nelle proprie relazioni."

(Southern African Aids Training Program, Counselling Guidelines on Domestic Violence , SAT, 2001, p. 21).

Trauma vicario

- A volte chiamato trauma secondario o compassion fatigue
- Coinvolge l'assimilazione del trauma dei clienti
- Le persone che soffrono possono rivivere eventi difficili o traumatici del proprio passato
- Un processo che si sviluppa nel tempo, non è una risposta a una singola persona, storia o situazione
- È l'effetto **cumulativo** del contatto con le persone sopravvissute a violenza, traumi e perdite.

Trauma vicario: Impatti

- Tensione, turbamento o preoccupazione persistente
- Il rendimento sul lavoro cala, gli errori salgono
- Calo del morale
- Le relazioni personali ne risentono, la vita domestica può iniziare a deteriorarsi
- Può portare a un calo generico della salute generale
- Cambiamenti nella spiritualità: disperazione, perdita della fede.

Riconoscere i segni dello stress cumulativo

Ogni individuo sperimenta lo stress in modo diverso.

Hai osservato segni di stress cumulativo in te stesso o negli altri?



Riconoscere i propri segnali di avvertimento

- Aumento dell'ansia o dell'irritabilità
- Facilità a irritarsi, irritabilità causata da eventi minori, o rabbia nei confronti di molte persone e/o istituzioni
- Aumento del senso di depressione
- Sconforto: sentire che non si faranno mai progressi
- Frustrazione nei confronti di persone specifiche tra quelle assistite o del lavoro relativo alla violenza di genere e alla violenza sessuale su uomini e ragazzi in generale
- Si evitano le situazioni sociali
- Maggior stanchezza
- Sentimenti di maggiore responsabilità nei confronti del benessere delle persone assistite.

Riconoscere i propri segnali di avvertimento

- Sensazione di insufficienza
- Lavorare più ore di quelle richieste
- Sentirsi sopraffatti da esperienze distruttive o pericolose (come il suicidio di una persona assistita o l'aggressione subita dal personale)
- Sentimenti di indifferenza verso le persone assistite e gli argomenti relativi alla violenza di genere e alla violenza sessuale su uomini e ragazzi
- Assenza di supervisione e di riunioni
- Problemi fisici che non hanno spiegazione, come muscoli tesi, dolori di stomaco o mal di testa persistenti, ecc.
- Sentirsi isolati: la sensazione che nessuno capisce quello che si sta provando
- Sentirsi in colpa per essere felice o per non aver mai sperimentato violenza di genere e alla violenza sessuale su uomini e ragazzi
- Incubi relativi alla violenza di genere e alla violenza sessuale su uomini e ragazzi
- Interiorizzare le storie e convincersi che accadranno esperienze simili.

Risposta emotiva

	Risposta emotiva		Cosa si può fare	
	Persona sopravvissuta	MLC	Per la persona sopravvissuta	Per te stesso
Paura	Di essere rifiutati o feriti; di lesioni o di essere uccisi	Di quello che potrebbe accaderti. Di farsi male.	Ascoltare, avere un piano di sicurezza, allertare i supervisori	Stabilire procedure di sicurezza, parlare con la propria organizzazione delle proprie paure
Negazione	Della gravità o addirittura del problema	Della gravità	È un tipo di difesa, continuare a incoraggiare a cercare aiuto	Trovare qualcuno con cui parlare, elaborare.
Sopraffazione	Mancanza di opzioni e risorse	Mancanza di opzioni o risorse per il cliente	Aiutare a trovare una rete di supporto composta da altre persone	Stabilire obiettivi realistici, verificare le aspettative, mobilitare le reti di supporto, parlare con il supervisore
Scoraggiamento	Stanco di nessuno che si preoccupi per te	Sentire che non si può fare NULLA per il sopravvissuto	Comprendere il significato anche dei piccoli passi.	Conoscere le proprie risorse, condividere le preoccupazioni con gli altri.

Riconoscere le proprie esigenze

Ogni MLC dovrebbe valutare ciò di cui ha bisogno nella vita per far fronte al suo lavoro.

Brainstorming

Quali sono i segnali che indicano che sei stressato e che hai bisogno di una pausa?

Cosa sai di *dover* avere nella tua vita per affrontare lo stress?

© 2001 Randy Glasbergen.
www.glasbergen.com



"It's a smoke detector. The boss thinks I might be headed for a burnout."

Gestione dello stress

Riduzione dello stress

Gestione base dello stress

Per mantenere il benessere, il corpo ha bisogno di una regolare e buona qualità di:

- Esercizio
- Nutrizione
- Riposo e sonno
- Rilassamento

Anche prendersi cura di sé dal punto di vista spirituale, emotivo e intellettuale è importante.

Cos'altro possiamo fare per noi stessi?

- Evadi! Riposa! Gioca!
- Fai cose che ti piacciono e che ti rilassano
- Parla con gli amici
- Chiedi ai tuoi amici di tenerti d'occhio per verificare come stai andando
- Fai un resoconto con lo staff/i tuoi pari su casi, eventi o situazioni particolarmente difficili
- Lavora per trasformarlo - *trasformazione vicaria*.

Ricapitoliamo

- Se lo stress cumulativo non viene gestito in modo adeguato, gli operatori dei servizi possono subire un burnout o un trauma vicario.
- Ogni individuo sperimenta lo stress in modo diverso ed è importante riconoscere i segni dello stress cumulativo.
- La gestione base dello stress comporta la cura del corpo e della mente. È importante anche prestare attenzione alla propria salute fisica mangiando bene, dormendo abbastanza e facendo esercizio fisico.
- Evadere, riposarsi e giocare sono tre modi per gestire lo stress e favorire il rilassamento.

Modi di gestire lo stress sul lavoro: supervisione

La supervisione

- È la strategia chiave per garantire che il personale affronti il proprio lavoro in modo professionale e personale. È importante per il continuo sviluppo della capacità del personale e per garantire la qualità dell'assistenza.
- Può essere fornita attraverso diversi approcci, incluso il supporto individuale, in gruppi, attraverso l'osservazione e il coaching sul posto di lavoro e nelle riunioni periodiche del team.
- Può assumere diverse forme e può variare da un paese all'altro.

Nel contesto europeo, di solito distinguiamo tra:

- Supervisione interna
- Supervisione esterna

Supervisione interna

- Si verifica tra il supervisore e il supervisionato all'interno di un'organizzazione in cui, comunemente, il supervisore è anche il manager o il team leader e detiene la responsabilità organizzativa per la pratica del supervisionato.
- Comunemente definita come "gestione della linea".
- È la forma più tradizionale di supervisione.

Supervisione esterna

- Accade tra un professionista di livello senior e un membro del personale che non lavora per la stessa organizzazione.
- Di solito si svolge al di fuori del luogo di lavoro del membro del personale.
- Aiuta il membro del personale a gestire lo stress e i conflitti legati al lavoro, la gestione del carico di lavoro e l'equilibrio tra lavoro e vita privata.

La **comunicazione** è fondamentale per un'efficace supervisione esterna.

Questo significa assicurarsi che le persone che forniscono il servizio ricevano supporto con i propri problemi e sentimenti!

La supervisione esterna è un processo

La supervisione esterna mira a:

- fornire l'opportunità di **discutere le pratiche** per garantire un servizio di qualità ai clienti
- fornire uno spazio **per condividere le esperienze** e per **trarre conclusioni**
- assicurarsi che il personale non si lasci sopraffare **emotivamente** dal proprio lavoro
- monitorare e gestire lo **stress**
- dare agli ascoltatori l'**opportunità di essere parlanti.**

La supervisione esterna può includere:

- **discussioni individuali** con un membro dello staff: domande, ascolto, osservazione, consulenza, insegnamento, coaching e mentoring
- **riunioni conclusive** facilitate **settimanalmente** o **dopo casi particolarmente difficili o frustranti**
- **riunioni** regolarmente programmate che includono discussioni informali e formazione continua
- **politiche e procedure** specifiche da applicare che garantiscono la sicurezza del personale e fissano i confini professionali
- **attività facilitate** con il personale di tipo divertente e rilassante
- **fornire** al personale un **feedback** sulle proprie prestazioni lavorative, concentrandosi in particolare sui punti di forza e sui risultati ottenuti.

Supervisione alla pari

- è una forma efficace di supervisione
- offre al personale l'opportunità di **parlare** tra loro del proprio lavoro, di **riflettere** sul proprio lavoro e di **condividere** informazioni, esperienze e problemi
- fornisce uno spazio in cui i prestatori di servizi (e altri) possono ascoltarsi a vicenda e dare un **prezioso feedback** sulle loro sfide lavorative e sulle strategie più efficaci per superarle
- dovrebbe **sostenere** un'esperienza di apprendimento e di condivisione.

Supervisione alla pari: Per i manager (e non solo)

- Prestare attenzione al personale, ai loro pari, ai colleghi, ai partner e notare come stanno
- Assicurarsi che ruoli e responsabilità siano chiari a tutto il personale, comprese le limitazioni
- Applicare le politiche e le procedure relative ai confini professionali, e sostenere il personale nel mantenersi entro questi confini
- Assicurarsi che le persone sfruttino il tempo libero a disposizione
- Prendere in considerazione la *supervisione virtuale* per i team informali e i colleghi attraverso messaggi di testo, gruppi di chat o altre forme di comunicazione

Azioni da intraprendere nei prossimi mesi

Ricapitoliamo

- La supervisione aiuta il personale ad affrontare il lavoro in modo professionale e personale.
- Esistono diverse forme di supervisione, tra cui la supervisione esterna e interna, nonché la supervisione tra pari e la supervisione virtuale.
- I MLC possono chiedere sessioni di supervisione per fare un resoconto, possono formare team di lavoro per la gestione dello stress e possono collaborare con i colleghi che non fanno parte della loro organizzazione per fornire un resoconto della situazione e la gestione dello stress.