

**HEUNI**

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



**GREEK  
COUNCIL  
OF REFUGEES**



**Policy brief 2/2022 progetto SARAH:** Safe, Aware, Resilient, Able and Heard – protecting and supporting migrant women victims of gender-based violence: Julia Korkman, Inka Lilja (heuni@om.fi)

## “Tu ascolti i miei problemi e mi aiuti a trovare una soluzione”

Questo documento riassume i risultati del Progetto [SARAH](#) “*Safe, Aware, Resilient, Able and Heard – protecting and supporting migrant women victims of gender-based violence*” finanziato dalla Commissione Europea. Il progetto SARAH, iniziato nel 2021 e che proseguirà fino alla fine del 2022, si attua in 4 Paesi Membri dell’Unione Europea (Finlandia, Germania, Grecia e Italia) e ha come obiettivo quello di sviluppare strumenti e metodi per migliorare l’accesso dei servizi di supporto alle donne migranti vittime di violenza basata sul genere. Il progetto garantisce attività di *counselling* legale e psicosociale per le donne oltre a fornire informazioni e supporto per gli stakeholder coinvolti nel lavoro di assistenza. I *counsellor* operano per le ONG partner di progetto: [SOLWODI](#) (Germania), [Greek Refugee Council](#) (Grecia), [Consiglio Italiano per i Rifugiati](#) (Italia) e [Puijola Setlementti](#) (Finlandia) con il coordinamento di [Heuni](#), l’Istituto Europeo per la Prevenzione e il Controllo del Crimine, affiliato alle Nazioni Unite. Nel corso del progetto sono state raccolte sia le esperienze dei *counsellor* che quelle delle beneficiarie attraverso incontri *online* ed in presenza, nonché attraverso la raccolta sistematica di dati sui singoli casi (c.d. *data collection*). Si sono raggiunti importanti risultati su come supportare le beneficiarie attraverso specifici servizi in grado di adottare un approccio sensibile alle questioni di genere. I risultati principali sono:

- L’importanza, per l’attività di *counselling*, di lavorare mettendo al centro la donna vittima di violenza dal momento in cui le situazioni, i bisogni e le vulnerabilità differiscono tra le beneficiarie e possono anche variare nel tempo;
- La necessità per i *counsellor* di essere flessibili e di avere un’adeguata disponibilità di tempo per le sessioni di *counselling*: parlare di esperienze di violenza è difficile per molte donne e questi incontri non possono essere sempre pianificati in un tempo prestabilito;
- Il ruolo dell’*empowerment*: è importante restituire alle vittime la propria voce e una ritrovata consapevolezza di sé (agency) provando a lavorare affinché venga rafforzato il processo di resilienza piuttosto che quello di vittimizzazione (si veda il podcast di [SARAH](#));
- Nell’ambito del *counselling*, i *counsellor* dovrebbero guidare le donne in un percorso di consapevolezza dei propri punti di forza e delle proprie risorse;
- L’importanza del rapporto di fiducia e delle azioni concrete da mettere in atto: durante il *counselling*, la creazione di un’atmosfera di fiducia è fondamentale per ascoltare la voce delle beneficiarie. I *counsellor* devono essere in grado di proporre azioni concrete e di supporto che tengano conto del punto di vista della beneficiaria;
- È necessario prestare la massima attenzione al benessere dei *counsellor*. Il lavoro è impegnativo ed essi corrono il rischio di traumatizzazione secondaria e di “stress da compassione” (*compassion fatigue*) se non ricevono un sostegno adeguato in questo compito così importante. Informazioni utili per i *counsellor* sono contenute nel [Toolkit SARAH per migliorare il counselling in favore di donne vittime di violenza di genere](#);
- L’importanza del *peer support*: nel progetto SARAH si è rivelato particolarmente prezioso condividere esperienze e avere la possibilità di imparare reciprocamente nonché di partecipare a sessioni di formazione insieme agli altri *counsellor*;
- Prepararsi ad eventi inaspettati: cambiamenti e crisi imprevedibili come la pandemia e la guerra in Ucraina dimostrano che i *counsellor* devono essere in grado di adattarsi a contesti mutevoli;
- Il ruolo dell’interpretariato: l’eventuale necessità di interpretariato e il modo in cui rispondere al meglio a questa esigenza dovrebbero essere pianificati fin dall’inizio delle attività di *counselling*;
- La necessità di assistenza ai bambini: molte delle beneficiarie hanno bambini piccoli che non possono lasciare durante il *counselling*. Questo aspetto deve essere tenuto in considerazione quando si pianificano gli incontri. È consigliabile avere un servizio di *babysitting* per tutta la durata del *counselling*.

## Il target del progetto SARAH

Il target del progetto SARAH è rappresentato da donne migranti<sup>1</sup> vittime di violenza di genere. Si tratta di un gruppo target che affronta molteplici ostacoli nell'accesso a servizi adeguati se non correttamente identificate come vittime di violenza di genere.

## Metodologia e raccolta dati (c.d. *data collection*)

Nel corso del progetto, il lavoro con le beneficiarie è stato affrontato da diverse prospettive: in particolare attraverso la raccolta sistematica di dati che riguardavano sia le beneficiarie sia gli operatori che assistono le donne migranti. I dati sono stati raccolti da tutti i partner del progetto con l'obiettivo di:

- evidenziare l'impatto che il lavoro di *counselling* ha sulle beneficiarie,
- comprendere le criticità nell'accesso ai servizi,
- essere in grado di descrivere la realtà del lavoro di *counselling* e di condividere l'esperienza degli altri *counsellor*,
- comprendere meglio la percezione che le donne hanno dei propri bisogni,
- utilizzare i dati emersi per raggiungere le finalità di Progetto e svolgere opportune attività di advocacy in favore del gruppo target.

I dati sono stati raccolti sotto forma di questionario nel corso di sette mesi (c.d. *data collection* realizzati tra giugno 2021 e gennaio 2022) ed in linea con il [Toolkit SARAH per migliorare il counselling in favore di donne vittime di violenza di genere](#), creato insieme ai partner del progetto e ai *counsellor*. Nel periodo di raccolta dei dati, si sono condivise tra i partner le questioni etiche e le correlate difficoltà pratiche. Ai *counsellor* sono state fornite raccomandazioni su come richiedere il consenso delle beneficiarie senza il quale non sarebbe stato possibile procedere alla raccolta. In totale, sono stati raccolti dati su 551 beneficiarie.

## Risultati: le esperienze delle beneficiarie

In base ai dati raccolti dagli operatori di SARAH, la maggior parte delle sessioni di *counselling* (83%) è stata effettuata di persona, mentre gran parte degli incontri rimanenti si è svolta per telefono senza connessione video (15%). Dodici sessioni di *counselling* sono state organizzate *online* con una connessione video e quattro sessioni via chat, nei casi in cui ciò sia stato ritenuto più opportuno.

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

Molte delle beneficiarie di SARAH non hanno avuto bisogno dell'assistenza di una interprete, anche se in alcuni casi l'assenza di questa figura ha rappresentato un ostacolo al *counselling*. In alcuni casi, non è stato possibile utilizzare l'interprete poiché la stessa è risultata essere una conoscente della beneficiaria o addirittura un uomo. L'interprete è stato utilizzato solo in una minoranza di incontri (13%, di cui il 4% con la presenza telefonica dell'interprete).

Di tutte le beneficiarie incontrate al momento della raccolta dei dati (n = 551), solo il 43% ha prestato il consenso esplicito per una raccolta dati più dettagliata che includeva dei *feedback* sulle sessioni di *counselling*.

## Tra le ragioni del mancato consenso si riportano:

- il *counsellor* non ha chiesto il consenso perché la beneficiaria sembrava sopraffatta o in difficoltà nel comprendere le informazioni richieste al fine di poter prestare consapevolmente il proprio consenso;
- il fatto di avere spesso troppo poco tempo per affrontare nel dettaglio la questione del consenso e contestualmente dover dare priorità a compiti più urgenti;
- il *counsellor* ha evitato, al primo incontro, di chiedere eccessivi dettagli sulla storia della beneficiaria per evitare di compromettere l'instaurarsi del rapporto di fiducia.

Nonostante le difficoltà sopra indicate, i *counsellor* hanno concordato sul fatto che richiedere il *feedback* alle beneficiarie riguardo alle sessioni di *counselling* è di per sé un metodo prezioso per dare voce alle donne. Grazie alle domande poste, sono stati sollevati argomenti che altrimenti non sarebbero stati discussi e le beneficiarie hanno avuto così a disposizione un nuovo strumento per esprimere i loro punti di vista e le loro opinioni.

**In relazione ai dati sulle beneficiarie**, si sottolinea che le informazioni qui riassunte si basano solo sulle beneficiarie che sono state informate della raccolta dei dati e hanno fornito il loro consenso. I dati potrebbero quindi non essere rappresentativi di tutte le beneficiarie di SARAH, ma si ritiene possano offrire un campione sufficiente per comprendere meglio come le beneficiarie vivano le sessioni di *counselling*. L'esperienza ha dimostrato che è possibile raccogliere informazioni dalle beneficiarie in modo che siano rispettate le regole etiche e di privacy e nel contempo venga - in via prioritaria - tutelato il benessere della donna.

Dalla rilevazione fin qui effettuata, le beneficiarie di SARAH sono per lo più giovani adulte (26-36 anni; 46% delle intervistate), mentre il secondo gruppo più numeroso è quello della fascia di età 18-25 anni (29%). Quasi tutte le beneficiarie sono di età compresa tra i 18 e i 45 anni, con solo il 6% di età superiore (e nessuna minorenni, poiché il progetto si rivolge solo alle adulte).

Complessivamente, sono stati registrati 26 diversi Paesi di origine, con la Nigeria come gruppo più numeroso, seguita da Iraq, RD Congo e Afghanistan. La maggior parte delle beneficiarie è richiedente asilo o ha lo status di rifugiata.

Le forme di violenza più comuni subite dalle beneficiarie sono state la violenza domestica/da partner (52%), la violenza sessuale (33%) o la tratta di esseri umani (33%), seguite dal matrimonio forzato (21%) e dalla violenza basata sull'onore (19%). Il supporto legale più comunemente offerto alle beneficiarie a seguito del *counselling* ha riguardato lo status giuridico relativo al percorso migratorio o di protezione internazionale (31%), con numeri molto più bassi in materia di diritto di famiglia (3%) o per casi penali (3%).

Molte beneficiarie hanno avuto bisogno di più incontri di *counselling* per comprendere la propria situazione e poter pianificare i passi successivi. In alcuni casi, inizialmente, è stato necessario che la beneficiaria potesse affrontare le emozioni che la sua storia personale evocava, per poi riuscire a valutare come affrontare le questioni di natura più pratica. Molte donne hanno avuto difficoltà a parlare delle loro esperienze a causa di sentimenti di vergogna o di colpa e, dopo il primo intervento, oltre al supporto legale è stato garantito quello medico e psicologico.

Al termine delle sessioni di *counselling*, laddove possibile, le beneficiarie hanno fornito il loro *feedback* sulle sessioni stesse. Dai risultati ottenuti, emerge che le beneficiarie hanno ritenuto che il *counselling* fosse andato bene o molto bene (77% delle intervistate). Solo 4 beneficiarie hanno dato *feedback* negativo, il resto non ha fornito alcuna valutazione. Una percentuale simile di intervistate ha ritenuto di aver potuto porre le domande che aveva in mente e di aver discusso le questioni che considerava rilevanti durante il *counselling*. Nel caso di *feedback* negativi questi hanno più spesso riguardato la loro situazione personale piuttosto che il *counselling* in sé.

Alcune beneficiarie hanno espresso rabbia per l'eccessiva durata delle procedure legate al proprio status giuridico o hanno manifestato particolare stress legato a situazioni difficili, come la malattia di un familiare. Il *counselling* in sé è stato valutato per lo più positivamente. Tra i temi più evidenti emersi nei commenti/*feedback* emerge l'importanza di parlare con qualcuno disposto ad ascoltare e a non dubitare delle esperienze vissute dalle beneficiarie. Secondo molte di loro, il *counselling* ha rafforzato la fiducia in se stesse, le ha fatte sentire più protette e migliorato il loro umore.

### Citazioni

*Mi sento bene. Prima ero traumatizzata da tutte le cose che mi erano successe, ma ora mi sento bene. Mi sento a mio agio durante la seduta.*

*Mi avete aiutato a organizzare le mie preoccupazioni e a pensare a delle soluzioni.*

*Sono felice che mi abbia spiegato in modo molto dettagliato quali sono i miei diritti e le mie opportunità qui.*

*Mi è piaciuto il fatto che, anche quando ero in ritardo per l'appuntamento, la psicologa mi ha proposto di fare la seduta per telefono. Questa seduta, anche per telefono, mi ha aiutato emotivamente. Qualcuno si preoccupa per me.*

*Ho visto un grande cambiamento in me rispetto all'inizio. Sono più calma, ho trovato una stabilità mentale grazie ai suoi consigli. Prima il mio umore non era buono, ma ora mi sento molto meglio. Mi ha fatto sentire a mio agio, mi ha cambiato molto.*

*Non ho nessuno con cui parlare e con cui sfogare i miei pensieri. La consulenza è davvero importante per me. Appena torno a casa dalla seduta mi sento meglio. Sì, ho dei problemi, ma almeno li condivido con qualcuno.*

*Mi sento al sicuro. C'è comprensione. E la cosa più importante per me è che c'è qualcuno che ascolta me e tutte le cose della mia vita.*

### Esperienze dei *counsellor*

Durante gli incontri tra i *counsellor*, sono emersi diversi risultati.

Uno di questi è l'importanza di svolgere il colloquio in forma riservata, senza la presenza dei figli delle beneficiarie. Questa premura può salvaguardare il benessere generale della beneficiaria e permetterle di esprimere liberamente le proprie emozioni. Sebbene il progetto SARAH si rivolga esclusivamente a donne adulte, molte hanno con sé i propri figli e non hanno accesso a servizi di assistenza all'infanzia. Purtroppo, a causa della mancanza di strutture e risorse, non sempre è stato possibile garantire questa forma di colloquio nell'ambito delle attività del progetto.

Un altro importante aspetto è la necessità di **concedere il tempo necessario** per consentire un'assistenza efficace nonché la creazione di un rapporto di fiducia e rispetto tra *counsellor* e beneficiarie. Una comunicazione sensibile richiede l'ascolto attivo, un setting adeguato e assenza di giudizio. E' essenziale inoltre non porre domande troppo dirette, evitare di provocare sensi di colpa e sentimenti di vergogna, sovente culturalmente associati alla violenza di natura sessuale.

È stata inoltre sottolineata l'importanza delle **sessioni di supervisione** per i *counsellor*. Nell'ambito del progetto, la supervisione è stata inclusa fin dall'inizio delle attività previste. Queste sessioni possono essere svolte come sessioni di gruppo, durante le quali i *counsellor* danno voce alle loro preoccupazioni su qualsiasi aspetto del lavoro e, insieme agli altri membri del gruppo, chiedono consigli e potenziali soluzioni. I supervisori devono fornire un sostegno emotivo e pratico, poiché lavorare regolarmente con donne vulnerabili può essere mentalmente impegnativo. Mantenere i confini professionali ed etici, concentrarsi sulla cura di sé e sul sostegno reciproco è fondamentale per costruire il benessere del gruppo di lavoro ed evitare esperienze di „burnout“.

I *counsellor*, nello svolgimento del loro lavoro, hanno evidenziato come sia necessaria una attenzione particolare delle istituzioni e della società civile nel suo complesso alle donne vittime di violenza di genere. Alle difficoltà individuali, infatti, si sommano delle carenze di sistema. In alcuni casi, si è assistito ad atteggiamenti non adeguati

in relazione alla vulnerabilità delle beneficiarie o, talvolta, queste non hanno ottenuto la protezione cui avrebbero avuto diritto. Un'ulteriore sfida a livello di sistema è la insufficiente comprensione della sofferenza patita da queste donne da parte dei servizi e della società in generale; da qui l'esigenza di dare maggiore voce alle donne all'interno della comunità.

## Conclusioni e raccomandazioni

È ormai evidente che la violenza contro le donne migranti è una tipica forma di crimine sommerso e subdolo, la cui emersione è ostacolata da diversi fattori, tra cui gli aspetti culturali e interculturali legati alla comprensione della violenza, delle sue manifestazioni e della capacità stessa di parlarne, soprattutto quando si tratta di violenza sessuale. Per garantire un approccio veramente sensibile ai bisogni delle vittime, è fondamentale tenere in considerazione i seguenti aspetti:

- È necessario ascoltare la voce delle beneficiarie: Che cosa vogliono e di cosa hanno bisogno? Come possono essere aiutate a raggiungere questi obiettivi?
- Il benessere delle beneficiarie deve sempre avere la priorità: nei casi in cui le donne siano estremamente vulnerabili e/o sopraffatte dalla loro condizione di sofferenza, è opportuno evitare di chiedere informazioni non strettamente necessarie. Infatti, in questi casi, per strutturare un intervento di supporto efficace è consigliabile reperire quante più informazioni anche da altri operatori o *counsellor* in contatto con la beneficiaria.
- Le strutture di supporto sono fondamentali per fornire sostegno adeguato: le donne hanno bisogno di un servizio di assistenza ai bambini, in modo da poter partecipare al *counselling* e parlare liberamente delle proprie esperienze, spesso traumatizzanti, senza che i bambini soffrano per essere costretti ad assistere a tali incontri;
- Organizzare spazi e strutture per sostenere il benessere e migliorare le competenze dei *counsellor* attraverso la possibilità di condividere con regolarità e in ambienti protetti le loro esperienze con altri professionisti, nonché organizzare la formazione per tutti i membri del progetto, in base alle loro specifiche esigenze.

## Ringraziamenti

Un sentito ringraziamento a tutti i *counsellor* per il loro fantastico lavoro e a tutte le beneficiarie che hanno dedicato il loro tempo a fornire un *feedback* sulle loro esperienze.



**Per maggiori informazioni, si rimanda all'homepage di SARAH o si consiglia di contattare direttamente i partner.**

**SARAH:** <https://www.cir-onlus.org/donne-vit-time-di-violenza2/>

### Contatti:

**HEUNI:** The European Institute for Crime Prevention and Control, Affiliated with the United Nations: <https://heuni.fi>

### Settlementi Puijola:

<https://www.puijola.net/home/>

### Solwodi: Solidarity with women in distress:

<https://www.solwodi.de/>

### Consiglio Italiano per i Rifugiati:

<https://www.cir-onlus.org/>

### Greek Council for Refugees:

<https://www.gcr.gr/en/>



This publication was funded by the European Union's Rights, Equality and Citizenship Programme (2014–2020).