

# MANUAL OF CHANGE

Raccolta di pratiche e processi  
per i servizi di supporto alle donne



Co-funded by  
the European Union



# TABELLA DI CONTENUTI

- 01 Introduzione
- 02 Cura di sé e benessere
- 03 Supervisione
- 04 Raccolta fondi
- 05 Gestione dei casi in situazioni di crisi
- 06 La dimensione digitale della violenza
- 07 Erogazione di servizi online
- 08 Pubblicità dei servizi
- 09 Attività di sensibilizzazione della comunità
- 10 Conclusioni

# INTRODUZIONE

TRUST - Towards Replicable Forms of Support and Tools for Women's Specialist Services in Crisis Situations - è un progetto transnazionale della durata di 24 mesi sostenuto dal programma CERV-2021-DAPHNE. Il progetto mira a sviluppare una metodologia di reengineering per la prassi servizi di supporto specializzato per donne in situazioni di violenza (centri antiviolenza e case rifugio), nonché ad accrescere la resilienza e l'efficienza di queste organizzazioni, in particolare durante i periodi di crisi, come la pandemia di COVID-19.

I centri antiviolenza e le case rifugio hanno affrontato sfide senza precedenti durante la pandemia di COVID-19, dal momento che la crisi ha esacerbato le disuguaglianze di genere già esistenti e ha introdotto nuovi ostacoli per le donne. Una delle principali difficoltà è stata rappresentata dall'incremento della domanda di servizi. La pandemia ha creato un allarmante aumento della violenza domestica e della violenza basata sul genere a livello globale, caricando le organizzazioni di supporto di un onere immenso. La ricerca di supporto da parte delle donne per problemi legati alla violenza, all'abuso e ai traumi ha travolto queste organizzazioni, portando le loro risorse al limite. Le restrizioni finanziarie hanno rappresentato un impedimento significativo per le organizzazioni di sostegno alle donne. Con il reindirizzamento di fondi a favore di problemi economici e sanitari immediati in occasione dei lockdown e delle flessioni economiche, queste organizzazioni hanno dovuto fare i conti con la scarsità delle loro risorse. La pressione finanziaria non solo ha ostacolato la loro capacità di mantenere i servizi esistenti, ma ha anche impedito di espandere il loro raggio d'azione per soddisfare la crescente domanda.

Le chiusure e le misure di quarantena hanno creato difficoltà logistiche nel fornire spazi sicuri alle donne vittime di violenza. Le restrizioni di movimento e la necessità di distanziamento sociale hanno reso problematico per le donne l'accesso alle case rifugio, esasperando l'impatto della crescita della violenza all'interno delle mura domestiche. Gestire e mantenere le case rifugio in queste condizioni è diventata una sfida aggiuntiva per le organizzazioni che si

impegnano a offrire questi fondamentali sicuri.

Il passaggio alla comunicazione virtuale durante i lockdown ha introdotto anche delle barriere tecnologiche. Le donne che non hanno accesso alla tecnologia o che non sono familiari con le piattaforme online hanno incontrato difficoltà a mettersi in contatto con i centri anti violenza. Il divario digitale ha marginalizzato ulteriormente i segmenti di popolazione vulnerabili, limitando la capacità di queste organizzazioni di entrare in contatto e sostenere chi era in difficoltà, soprattutto quando molti servizi di supporto si sono spostati su piattaforme online.

Le ricadute economiche della pandemia hanno colpito in modo sproporzionato le donne, in particolare quelle che lavorano in settori informali e a basso salario. Questo ha avuto effetti a cascata sul lavoro delle organizzazioni di sostegno alle donne, rendendo necessario un adeguamento per affrontare l'intersezionalità con le questioni legate all'empowerment economico e alla sicurezza lavorativa. Il sostegno alle donne lavoratrici è diventato un aspetto integrante della missione di queste organizzazioni.

Il burnout delle operatrici è emerso come una sfida cruciale per le organizzazioni di sostegno alle donne che hanno affrontato la violenza durante la pandemia di COVID-19. L'impennata della richiesta di servizi, unita al peso emotivo di far fronte a traumi e violenze, ha messo a dura prova il personale. Il passaggio a piattaforme virtuali, le responsabilità personali e l'intensità del lavoro hanno contribuito a portare il personale all'esaurimento.

L'impatto della pandemia sulla salute mentale ha posto ulteriori difficoltà. Le organizzazioni di supporto hanno dovuto adattare i loro servizi per rispondere alle maggiori esigenze di salute mentale delle donne. Lo stress, l'ansia e i traumi esacerbati dalla pandemia e dalle misure di isolamento hanno richiesto ulteriori forme di sostegno e risorse per aiutare le donne a far fronte alla situazione.

Gli sforzi di advocacy rispetto alla violenza di genere e alle questioni relative ai diritti delle donne hanno subito una battuta d'arresto. La pandemia ha spostato l'attenzione dell'opinione pubblica e della politica verso le questioni sanitarie immediate, portando al declassamento delle iniziative politiche e legislative connesse ai diritti delle donne. Ciò ha frenato il progresso che queste organizzazioni avevano fatto nel promuovere le trasformazioni sistemiche e le tutele legali.

Si sono accentuati i problemi legati all'intersezionalità dal momento che le donne provenienti da comunità marginalizzate si sono trovate ad affrontare

problematiche ulteriori. Le organizzazioni di sostegno alle donne hanno dovuto fare i conti con l'intersezionalità del genere con la razza, l'etnicità, lo status socioeconomico e altri fattori al fine di garantire che i propri servizi fossero inclusivi e rispondenti a esigenze diversificate. La pandemia ha evidenziato le disparità e le vulnerabilità esistenti che le donne sperimentano in diversi contesti sociali.

Un altro ostacolo significativo è stato rappresentato dall'interruzione delle attività volte a favorire il contatto con le diverse comunità (community outreach). I lockdown e le misure di distanziamento sociale hanno ostacolato i tentativi di condurre campagne di sensibilizzazione e iniziative di educazione. Questa mancanza di contatto ha reso le donne appartenenti a varie comunità più vulnerabili agli abusi e allo sfruttamento, in quanto potrebbero non essere state a conoscenza delle risorse e del supporto disponibili.

A dispetto di queste difficoltà, i centri antiviolenza e le case rifugio hanno dimostrato una notevole resilienza e capacità di adattamento. Molte organizzazioni si sono rapidamente spostate sulle piattaforme online, offrendo servizi di supporto virtuali. La collaborazione con le altre parti interessate, tra cui governi e organizzazioni non governative, è diventata cruciale per affrontare le complesse sfide poste dalla pandemia. Queste organizzazioni hanno trovato modi innovativi per continuare a fornire servizi essenziali, dimostrando il loro impegno a sostegno delle donne a fronte di difficoltà senza precedenti.

Il Manual of Change illustra le pratiche e i processi innovativi introdotti dai partner del progetto in risposta alle sfide che si sono presentate durante la pandemia e si concentra su otto (8) ambiti principali.

- Cura di sé e benessere
- Supervisione
- Raccolte fondi
- Gestione dei casi in situazioni di crisi
- Dimensione digitale della violenza
- Servizi di chat online
- Pubblicizzazione e promozione dei servizi
- Contatti con la comunità (community outreach)

# CURA DI SE' E BENESSERE

Dare priorità alla cura e al benessere personale delle professioniste dei servizi di supporto alle donne è di vitale importanza. Trattando questioni delicate, le operatrici possono andare incontro a stress emotivo e burnout. Garantire la loro salute mentale e fisica è fondamentale per mantenerne l'efficacia professionale, ridurre il turnover e promuovere una cultura organizzativa positiva. L'attenzione al benessere del personale non solo previene il burnout, ma consente anche alle organizzazioni di fornire un supporto migliore alle donne in difficoltà. Fornendo risorse, formazione e un ambiente di lavoro rassicurante, queste organizzazioni possono sostenere la loro missione, avendo un impatto duraturo sulla vita delle donne e favorendo una cultura di empatia e di resilienza.

Nell'ambito del progetto TRUST, l'organizzazione partner SURT presenta in questo capitolo il processo di sviluppo del suo Equity Plan come buona pratica durante la pandemia di COVID-19.

È essenziale tenere presente che la pandemia ha avuto diverse ripercussioni sulle organizzazioni femministe e sui servizi specializzati per le donne. Come la maggior parte delle organizzazioni e degli enti, SURT ha dovuto affrontare grandi difficoltà: bruschi cambiamenti nelle tipologie di sostegno fornite alle beneficiarie, instabilità e insicurezza economica e una crescente precarietà delle condizioni di lavoro. Di conseguenza, si è verificato un aumento del carico di lavoro mentale delle professioniste, che ha portato allo stress e all'esaurimento generalizzato degli operatori del settore sociale, soprattutto quelli specializzati nell'intervento diretto con i beneficiari. È emersa quindi chiaramente la necessità di stabilire nuovi meccanismi e protocolli interni per salvaguardare il benessere di tutto il personale.

Benché sia difficile definire la nozione di cura a causa della molteplicità di teorie e interpretazioni di questo concetto, il punto di partenza di questo documento era che la cura personale e il benessere di tutti i lavoratori e di tutte le lavoratrici sono una condizione essenziale per una struttura lavorativa femminista. Il Gender Equity Plan mira a stabilirne le basi.

Segnaliamo questa esperienza come una buona pratica in termini di cura di sé e di benessere, in quanto si tratta di un documento che ha l'obiettivo di evitare crisi assistenziali come quelle vissuta con la pandemia e di promuovere una pratica di lavoro coerente con l'etica femminista della cura. A questo

scopo, abbiamo suddiviso questo processo in due momenti:

- 1) La fase di analisi e identificazione dei bisogni dei lavoratori e delle lavoratrici;
- 2) L'elaborazione e l'implementazione del Gender Equity Plan.

Sebbene le esigenze di ogni organizzazione femminista e di ogni servizio di supporto alle donne siano diverse, crediamo che gli strumenti che abbiamo utilizzato per l'analisi organizzativa e le fasi che hanno dato forma al Gender Equity Plan possano essere replicati, o quantomeno possano essere di ispirazione, per altre organizzazioni ed enti.

## GENDER EQUALITY PLAN

La fase di analisi del Gender Equity Plan è iniziata a maggio 2020 e si è conclusa a luglio 2021. Questa fase è stata definita come il punto di partenza di un processo partecipativo che ha fornito spazi per una riflessione congiunta sull'organizzazione. Al fine di generare un'analisi esaustiva per costruire pratiche basate sull'incorporazione trasversale dell'etica della cura, sono stati stabiliti quattro passaggi:

1. **Analisi partecipativa:** L'obiettivo principale è stato quello di raccogliere aspettative, percezioni e riflessioni concrete sulle modalità interne di costruzione dell'equità. A tal fine, la Commissione per l'analisi [1] ha sviluppato e implementato strumenti quantitativi e qualitativi, che sono stati convalidati dal Consiglio di amministrazione di SURT. Lo strumento quantitativo utilizzato durante la fase di analisi è stato un sondaggio anonimo online rivolto a tutti i lavoratori/trici di SURT. Per quanto riguarda gli strumenti qualitativi, abbiamo organizzato sessioni partecipative di riflessione e analisi di gruppo per lo scambio di idee.

2. **Analisi documentale:** I documenti interni esistenti sono stati analizzati e classificati come rilevanti per contribuire alle diverse aree di cambiamento dell'organizzazione. Tra questi documenti erano incluse le politiche di gestione dell'ente; dichiarazioni pubbliche; manuali di comunicazione; guide metodologiche; manuali di comunicazione; procedure di gestione e relazioni generali.
3. **Rapporto sull'occupazione:** Questo documento fornisce dati quantitativi dettagliati del personale, compresa la sua distribuzione tra le diverse aree e i diversi campi di lavoro. Include anche un'analisi del sistema di classificazione professionale, nonché un esame dell'orario di lavoro, della flessibilità, corresponsabilità e comunicazione non sessista.
4. **Risultati dell'analisi:** I risultati dell'analisi sono stati raccolti in un rapporto finale che presenta e riassume i risultati e le conclusioni valutative delle diverse aree di cambiamento. Il Gender Equity Plan viene sviluppato conducendo un'analisi partecipativa che identifica e sintetizza i punti di forza, i conflitti e le difficoltà dell'ente.

Grazie all'analisi e alla sistematizzazione delle informazioni raccolte in questo processo, sono stati identificati specifici bisogni legati alla cura.

## RISORSE NECESSARIE

L'équipe responsabile della creazione degli strumenti metodologici per l'analisi era costituita dai membri della Commissione per l'analisi. Il Consiglio ha approvato tutto il lavoro prima dell'implementazione di queste metodologie.

Tra le risorse utilizzate per lo sviluppo della fase di analisi, segnaliamo gli strumenti di raccolta delle informazioni come risorsa essenziale ed efficace. Per questo motivo commentiamo qui in modo più dettagliato le specificità delle metodologie quantitative e qualitative impiegate.

Come già accennato, il sondaggio è stato lo strumento metodologico utilizzato per la raccolta dei dati quantitativi. Finora sono stati condotti due sondaggi: il primo durante la fase di analisi e il secondo - attualmente ancora in corso - per valutare i progressi dell'attuazione del Gender Equity Plan.

Sebbene la seconda indagine non faccia parte del processo di analisi, viene menzionata per evidenziare il processo di follow-up del Gender Equity Plan.



La quarta area, incentrata sull'organizzazione di un tempo equo ed efficiente a partire da un approccio di cura, è stata suddivisa nel questionario in tre parti. La valutazione del modello di gestione del tempo, le misure di corresponsabilità e di flessibilità e la gestione del lavoro a distanza sono gli assi su cui si è basata questa sezione del questionario. Infatti, un'adeguata gestione del tempo è essenziale per il benessere dei lavoratori/trici sia all'interno che all'esterno del luogo di lavoro.

In aggiunta, le domande sono state integrate in un allegato che tratta le molestie sessuali sul luogo di lavoro. L'obiettivo era quello di valutare, da un lato, il livello di esposizione alle molestie percepito dai lavoratori/trici e, dall'altro, il livello di conoscenza degli strumenti già esistenti in SURT in caso di molestie.

Oltre a ciò, per la diagnosi partecipativa i risultati del sondaggio sono stati integrati da sessioni di gruppo di riflessione e di analisi.

Lo scopo di queste sessioni di gruppo è stato quello di condividere i risultati dell'indagine e sviluppare una riflessione comune sui punti di forza e di debolezza evidenziati. Le sessioni sono state strutturate anche in base alle aree di cambiamento. Attraverso una metodologia partecipativa, in cui i partecipanti erano agenti attivi nella costruzione della conoscenza, le sessioni sono state organizzate come segue: identificazione dinamica delle aspettative, presentazione dei risultati dell'analisi, valutazione congiunta dei risultati, revisione delle difficoltà e costruzione di proposte e condivisione del lavoro di gruppo.

I gruppi di riflessione hanno consentito la condivisione di informazioni qualitative rilevanti sulle diverse concezioni di cura e benessere e sulle iniziative proposte per integrare l'etica della cura nell'organizzazione. Durante le sessioni sono emerse diverse preoccupazioni che si sono tradotte in aspettative rispetto al Gender Equity Plan. Una delle più rilevanti è stata l'implementazione della cura nel Plan e nell'ente. Oltre a menzionare esplicitamente il tema della cura, sono emerse altre aspettative strettamente correlate - come la possibilità di conoscere meglio i colleghi/ghe, di migliorare la partecipazione di tutti al lavoro e anche il miglioramento delle condizioni di lavoro - centrali per il benessere delle persone.

Come per il sondaggio, i gruppi di discussione sono stati guidati dalle aree di cambiamento proposte. Da queste discussioni sono emerse proposte concrete, che comprendevano lo sviluppo di un protocollo o di un manuale di cura per

migliorare la risoluzione dei conflitti e gli approcci di problem-solving. La creazione di questo documento, dunque, è uno degli aspetti più significativi dell'Equity Plan.

## **RISULTATI ATTESI**

L'obiettivo principale della raccolta dei dati era quello di identificare i punti di forza e di debolezza percepiti, le sfide e le raccomandazioni suggerite dal personale di SURT, per individuare temi comuni che avrebbero potuto informare il Gender Equity Plan. I risultati del sondaggio e dei lavori di gruppo sono illustrati in due relazioni separate.

Sebbene le raccomandazioni e le proposte siano state numerose e diverse, spiccano due questioni in particolare. Da un lato, la necessità di rafforzare la cura all'interno dell'organizzazione e, dall'altro, la sfida di trovare meccanismi di comunicazione efficaci e inclusivi. Il Gender Equity Plan include azioni per progredire in queste aree.

## **DIFFICOLTÀ E RISCHI**

Una delle difficoltà incontrate durante il processo di analisi è stata quella di raggiungere la totalità del personale. Il campione dell'indagine era costituito dal numero totale di persone all'interno dell'ente, ovvero 102 persone con contratti vincolanti. Il questionario online è stato inviato a tutti i/le dipendenti, ma solo 66 (cioè il 64%) hanno aperto il questionario e 50 (cioè il 49% del personale) hanno risposto.

Inoltre, i gruppi di discussione hanno visto il coinvolgimento attivo di 51 persone, con un tasso di partecipazione quasi identico a quello del sondaggio.

In sostanza, coinvolgere tutti i/le dipendenti in questo processo diagnostico è stato un compito impegnativo. Benché riteniamo che i numeri ottenuti siano abbastanza significativi, è importante notare che potrebbero quindi non essere realmente rappresentativi.

# COMMISSIONE PER L'EQUITA'

Basato sulle esperienze ed esigenze delle dipendenti donne di SURT, il Gender Equity Plan è stato approvato dal Consiglio di amministrazione e dal Consiglio della Fondazione nell'ottobre 2021, presentato e discusso con l'intera organizzazione e infine convalidato dal Comitato di negoziazione nel dicembre 2021. La sua attuazione è stata pianificata tra il 2022 e il 2025 (con scadenza quadriennale), quindi il numero totale di azioni e misure deve ancora essere attuato.

La Commissione per l'equità è stata istituita con l'obiettivo di essere uno strumento per l'intera organizzazione per garantire - in modo globale e trasversale - i progressi dell'ente verso un'organizzazione basata sull'equità di genere e consolidare modelli organizzativi basati su un'etica femminista. Pertanto, insieme al Consiglio di amministrazione di SURT, la Commissione per l'equità ha il compito di attuare il Gender Equity Plan e di comunicare con l'intera organizzazione, oltre a essere una parte centrale del processo di elaborazione.

Il comitato è composto da una persona in rappresentanza di ogni area di lavoro in SURT: Servizi Centrali, Area Empowerment Economico, Area Empowerment Personale, Area Consulenza, Direzione Generale, Rappresentanza Sindacale, Risorse Umane.

L'obiettivo principale del Gender Equity Plan dell'ente è quello di passare a un modello di organizzazione e pratica - sia interno che esterno - basato su valori femministi di equità di genere e sull'incorporazione dell'etica della cura. Per ogni area di cambiamento sono stati definiti obiettivi specifici, indicatori e azioni di vario genere.

Sulla base di ciò, è stato costruito un Piano d'Azione, inteso come un piano di lavoro, in cui le misure per raggiungere gli obiettivi sono state integrate e sistematizzate. Questa pianificazione è composta da un obiettivo specifico e risultati attesi; azioni da sviluppare nel periodo di validità del Piano (2022-2025); aree e persone responsabili della realizzazione degli obiettivi; un calendario che indica il periodo di inizio per lo sviluppo delle azioni. La Commissione per l'equità è responsabile del loro adempimento.

## RISORSE NECESSARIE

Questo progetto, comprese la sua fase di analisi, la sua stesura e la sua

realizzazione, è stato finanziato da due finanziamenti pubblici del Comune di Barcellona. Lo scopo di questi fondi era quello di contribuire all'elaborazione di strumenti interni per lo sviluppo di entità sociali di vario genere.

In termini di strumenti di raccolta dei dati, le risorse utilizzate nella seconda fase del progetto Gender Equity Plan sono identiche a quelle utilizzate nella fase precedente, che abbiamo già presentato.

## RISULTATI ATTESI

Attraverso la stesura di un piano d'azione specifico, si prevede che tutti gli obiettivi e le azioni proposte nel documento saranno raggiunti in maniera efficiente e pertinente.

Due azioni sono identificate come prioritarie nei termini specifici della cura: il protocollo interno di SURT in materia di molestie sessuali sul lavoro e una Guida alla cura con specifiche definizioni e strumenti propri dell'etica della cura.

Per quanto riguarda la revisione del protocollo interno di SURT in materia di molestie sessuali sul lavoro, si prevede - come stabilito all'interno dell'Equity Plan - l'aggiornamento e l'implementazione dei protocolli. Pertanto, la quinta area di cambiamento è stata concepita per realizzare questo obiettivo. Oltre alla revisione, lo scopo è quello di ottenere l'innovazione e il miglioramento per la prevenzione delle molestie, nonché la sensibilizzazione a livello dell'ente. Per raggiungere questo risultato, è stata prevista la partecipazione del responsabile del dipartimento di gestione delle persone, del comitato di prevenzione e di un consulente esterno.

Inoltre, si prevede che il completamento della Guida alla cura, che è delineata nel Gender Equity Plan e deriva dal processo di costruzione in corso, si realizzerà entro il 2025. A tal fine, il Gender Equity Plan comprende un nuovo sondaggio a livello di organizzazione che tratta specificamente del tema della cura.

L'obiettivo primario di tale sondaggio è quello di acquisire una comprensione completa della nostra interpretazione della cura e di come riteniamo che debba essere integrata nella routine quotidiana dei/delle dipendenti. In aggiunta, esso dovrebbe proporre esempi concreti e raccomandazioni per l'attuazione di questa visione. Il risultato sarà un rapporto completo contenente proposte attuabili che contribuiranno allo sviluppo della Guida finale.

Questo processo, già in corso, si basa sulla Guida all'Autodiagnosi per le

Organizzazioni - Prospettiva di Etica e Cura Femminista, sviluppata dalla rete delle Organizzazioni per la Giustizia Globale. La Guida è organizzata in sei assi che possono essere utilizzati singolarmente o insieme: valori egemonici; conflitti, relazioni ed emozioni; partecipazione e democrazia; organizzazione del lavoro e dei compiti; conciliazione e corresponsabilità; molestie sessuali e di genere. Attraverso queste dimensioni, la Guida all'Autodiagnosi affronta l'etica della cura nel mondo del lavoro e nei rapporti di lavoro da una prospettiva femminista.

## **DIFFICOLTÀ E RISCHI**

Trattandosi di un piano di ampio respiro con molteplici azioni, una delle difficoltà è quella di dare continuità e di realizzare le azioni nei tempi previsti. Questo compito è svolto principalmente dalla Commissione per l'equità, che, per superare questo ostacolo, dà la priorità ad alcune azioni rispetto ad altre in base alle esigenze contestuali, conferendo al piano una certa adattabilità. Un'altra difficoltà riscontrata è quella della comunicazione e del costante coinvolgimento di tutte le parti dell'ente nel processo di attuazione del piano d'azione. Le azioni definite sono rivolte a tutti coloro che lavorano in SURT; tuttavia, è difficile far arrivare le informazioni a tutti/e. Il Comitato è attualmente responsabile del trasferimento di tutte le informazioni dell'area comunicazione di SURT per garantire un flusso costante di informazioni. Questo è importante per l'efficace attuazione del piano e per superare gli eventuali ostacoli.

# RIFLESSIONI

Nel contesto della pandemia di COVID-19, la necessità di pensare e mettere in campo un'iniziativa che promuova l'equità da una prospettiva femminista di cura diventa evidente in SURT. Da qui, e in linea con la revisione dell'Equity Plan dell'ente, si è deciso di costruire un protocollo che risponda a questa problematica e di istituire il Gender Equity Plan.

Questa decisione e il lavoro intrapreso possono essere considerati una buona pratica da evidenziare. Infatti, l'implementazione del Gender Equity Plan è un progetto a medio termine che mira ad avere un'équipe di professionisti/e meglio informati e formati in materia di cura e di benessere della persona. Costruire dinamiche di lavoro su queste basi è fondamentale per la capacità professionale di affrontare una crisi.

Tutti i processi, le riflessioni e le misure adottate per sviluppare il Plan riflettono la necessità di una politica di cura interna. Tuttavia, alcune azioni specifiche rispondono più direttamente a queste ambizioni, come la Guida alla cura e il Protocollo sulle molestie. Per il primo documento, che è ancora in fase di elaborazione, si stanno effettuando dei sondaggi per raccogliere informazioni più specifiche sulle idee che circondano la cura. SURT dispone già di un Protocollo sulle molestie, ma è in fase di revisione per integrare i risultati ottenuti dalle indagini, in particolare la seconda.

Quello che abbiamo cercato di fare in questa sede è stata una breve descrizione dei processi di analisi e di elaborazione del Gender Equity Plan per fornire idee sulle possibili strategie utili ad affrontare una crisi di cura sul posto di lavoro.

# SUPERVISIONE

La supervisione è un momento cruciale per migliorare le prestazioni dei servizi di sostegno alle donne dopo la pandemia. Si tratta di un processo biunivoco e responsabile che motiva le operatrici e sostiene lo sviluppo di buone pratiche.

Per supervisionare il proprio lavoro clinico e teorico, psicologi/psicologhe si sono incontrati in gruppi almeno dalla fondazione della Società Psicoanalitica di Vienna (Counselman & Weber, 2004). La supervisione è una forma di processo educativo che può avvenire in diversi campi o professioni. La supervisione rappresenta l'educazione professionale come modalità di formazione. I supervisionati che partecipano alla supervisione dovrebbero avere l'opportunità di apprendere da esperti nella loro area professionale. Tuttavia, in alcuni casi possono imparare anche da esperti in altri campi (American Psychological Association, 2015).

La supervisione offre ai lavoratori/trici la possibilità di: riflettere sulla propria pratica, concentrarsi sui punti di forza, ricevere feedback, orientamento e sostegno, identificare e rivedere le aree di sviluppo personale. I vantaggi sono: aiutare i lavoratori/trici a sviluppare e consolidare le proprie competenze e conoscenze, portando a risultati positivi per le persone a cui forniscono assistenza e supporto, supportare i lavoratori/trici perché si sentano a loro agio nella loro pratica, soprattutto quando si trovano di fronte a situazioni complesse e impegnative. I/le manager e le organizzazioni possono monitorare ed esaminare i progressi dei lavoratori/trici.

Per poter sviluppare una relazione positiva con il supervisionato, il supervisore deve instaurare una relazione efficace nel rispetto reciproco, valorizzando i contributi e le idee di ciascuno. I valori guida sono fiducia, apertura e onestà,

in questo modo il supervisionato sarà aiutato a sviluppare relazioni positive con le persone, i bambini e le famiglie nella propria pratica. Per favorire il costante sviluppo professionale del supervisionato, la supervisione dovrà comportare una parte di insegnamento e di tutoraggio. I supervisionati devono sentirsi a proprio agio nel discutere tutti gli aspetti del loro lavoro con il supervisore e deve essere rispettato il principio di riservatezza. Entrambi devono poter accedere al registro di supervisione in qualsiasi momento.

## SUPERVISIONE DI GRUPPO

Quando scelgono un modello di supervisione, i terapeuti devono far coincidere il loro piano di sviluppo professionale con gli obiettivi del modello, l'orientamento teorico, i ruoli e la relazione tra i membri (guidati da un leader/senza leader), il grado di strutturazione della procedura, i ruoli dei membri e l'attenzione al feedback e le fasi di sviluppo del gruppo. Esistono due tipi di supervisione di gruppo: verticale e orizzontale. La supervisione verticale è una relazione gerarchica, con il supervisore come esperto riconosciuto nel processo, e comprende supervisione tutoriale, supervisione formativa, supervisione manageriale e di consulenza. La supervisione orizzontale è una relazione non gerarchica, comunemente chiamata "supervisione tra pari", e la supervisione è allo stesso livello sotto forma di consulenza. La supervisione tra pari si differenzia dalle forme più tradizionali di supervisione in quanto non richiede la presenza di un esperto più qualificato e riconosciuto nel processo, il supervisore, e in quanto enfatizza il feedback di sviluppo, di critica e di supporto e incoraggia l'apprendimento autonomo, mentre minimizza la valutazione.

L'esperienza di supervisione di gruppo può aiutare a stabilire repertori professionali molto specifici che possono essere realizzati solo in un contesto



di gruppo, come l'ascolto attivo degli altri, l'astensione dall'impegnarsi in attività tra loro concorrenti e il contribuire in modo tale che il gruppo proceda in una maniera positiva e produttiva. I vantaggi dell'ambiente di gruppo sono numerosi, insieme alle competenze richieste.

Attraverso la supervisione di gruppo, sia essa guidata o tra pari, e indipendentemente dal modello di supervisione applicato per motivi specifici, professionisti, tirocinanti, supervisori e partecipanti possono ottenere:

sviluppo professionale continuo; maggiore networking (sociale); apprendimento osservativo; avere più ascoltatori per lo stesso evento; diminuire la dipendenza dall'autorità; aumentare la riflessività e le opzioni a partire da diversi quadri di riferimento; riduzioni delle limitazioni del lavoro, dell'autonomia e della risoluzione dei conflitti, quando necessario; sviluppo dell'empatia; feedback tra pari; gestione dell'isolamento dell'attività privata ottenendo e fornendo supporto, incoraggiamento e idee pratiche; modellare e provare discussioni positive e produttive; esercitarsi a parlare e fare presentazioni in pubblico; sviluppare repertori professionali; raggiungere gli obiettivi individuali relativi a casi difficili, questioni etiche e professionali; sentirsi a proprio agio nel presentare, acquisendo senso di comunità, collegialità, validazione e appartenenza.

Il termine "pratica riflessiva" è stato coniato da Schön nel 1983, sottolineando il concetto di "conoscere in azione" e da allora è stato utilizzato in un'accezione più ampia. Dewey (1933) ha descritto per la prima volta la riflessione in termini di "pensiero sul pensiero", incoraggiando i professionisti a esaminare le ragioni sottostanti alle loro scelte e azioni, in quanto la pratica riflessiva è un processo reciproco in cui l'esperienza è l'innescò per la riflessione e una pratica consapevole per gli operatori.

La pratica riflessiva è nata come un processo in cui gli operatori acquisiscono le capacità di identificare e modificare diversi presupposti per aumentare la consapevolezza, l'efficacia e la competenza. Essa costituisce una forma di

apprendimento esperienziale che permette ai professionisti di passare dalle proprie esperienze concrete alla concettualizzazione astratta di un'idea, per agire sulla nuova idea e passare a ulteriori esperienze. La pratica può fornire un contesto formativo comune in cui insegnare e sviluppare le abilità di pratica riflessiva. I primi pensieri comportano la descrizione, mentre i livelli più profondi di riflessione comportano un esame più approfondito delle premesse e una sintesi critica.

La pratica riflessiva si apprende efficacemente:

- In un contesto di piccolo Gruppo
- Attraverso metodi narrativi
- Con una supervisione strutturata che promuove la sicurezza e la fiducia in un'esperienza guidata
- 
- In un approccio strutturato di tipo “learning-by-doing”, in cui la riflessione può motivare l'apprendimento e facilitare l'assimilazione dell'esperienza con le conoscenze e le competenze
- La consapevolezza critica si ottiene riflettendo su ciò che è stato fatto durante l'intervento (riflessione nell'azione), avviando l'analisi a posteriori (riflessione sull'azione) e pianificando gli interventi futuri (riflessione per l'azione)

La pratica riflessiva è un processo iterativo, in cui l'esperienza è l'innescò della riflessione. La riflessione di superficie implica la descrizione, mentre i livelli più profondi di riflessione comportano un esame più approfondito delle premesse e una sintesi critica. La capacità di riflettere è un requisito di competenza per gli operatori sanitari. La pratica riflessiva può assumere i seguenti tre formati:

1. Il gruppo di supervisione riflessiva si riferisce al fenomeno in cui una dinamica inconscia del contesto terapeutico viene “messa in atto” nel gruppo, ed è chiamata “processo parallelo”. Il gruppo, compreso il supervisore, rispecchia le dinamiche inconsce evidenziate dalla presentazione del supervisionato. In questo caso, il supervisore aiuta i membri del gruppo a utilizzare la loro esperienza nel gruppo di

supervisione per raggiungere l'intuizione della relazione terapeutica.

2. La pratica della consulenza riflessiva è una pratica consapevole per gli operatori. In questo caso, la coscienza dei propri punti di forza e/o dei propri limiti, livelli di stress e la consapevolezza delle questioni personali sono fondamentali perché le questioni personali possono influenzare le prestazioni. Dopo ogni sessione di consulenza, il professionista valuta la propria prestazione. Come strategia di apprendimento, questa pratica permette ai professionisti di diventare consapevoli della loro base teorica e di imparare dalla loro esperienza. La pratica della consulenza riflessiva con gli operatori, o con il personale degli ospedali, è un metodo per aumentare la coscienza dei propri punti di forza e/o dei propri limiti. I livelli di stress e la consapevolezza delle questioni personali costituiscono elementi chiave, poiché le questioni personali possono influenzare le prestazioni.
3. Il praticantato comporta principalmente un apprendimento esperienziale (learning-by-doing) in cui i tirocinanti o i professionisti riflettono sulle loro esperienze per imparare continuamente e ri-applicare ciò che hanno appreso a una nuova esperienza.

La supervisione, però, non è solo una questione di apprendimento...

Ma anche di sostegno.

È utile per prevenire il burnout.

È una sorta di responsabilità che i professionisti dovrebbero avere nei confronti dei loro beneficiari.

## RIFLESSIONI

La supervisione è una pietra miliare nell'ambito dei servizi di sostegno alle donne, offrendo un approccio multiforme per sostenere tanto il benessere emotivo del personale quanto l'efficacia del sostegno fornito alle donne in difficoltà. La natura emotivamente carica del lavoro, che spesso riguarda casi di traumi e abusi, richiede una struttura di supporto. Le sessioni di supervisione periodiche forniscono uno spazio dedicato al personale per discutere di casi difficili, condividere le esperienze e cercare una guida. Questo non solo previene il burnout e l'affaticamento da compassione, ma coltiva anche un senso di sviluppo e di crescita professionale.

Inoltre, la supervisione svolge un ruolo fondamentale nel potenziamento delle

competenze e nella diffusione delle conoscenze. Serve come piattaforma per la formazione continua, garantendo che le operatrici rimangano aggiornati sulle migliori pratiche e sulle tendenze emergenti nel settore. Questo processo di apprendimento continuo migliora la qualità dell'erogazione dei servizi e fornisce al personale gli strumenti necessari per rispondere alle esigenze in continua evoluzione delle donne da loro supportate.

In sostanza, la supervisione è un investimento nella resilienza e nell'empowerment del personale. Un team ben supervisionato è meglio equipaggiato a destreggiarsi tra le complessità dei servizi di sostegno alle donne, fornendo in ultima analisi un'assistenza più sostenibile e d'impatto a chi ne ha bisogno. Dando priorità alla supervisione, queste organizzazioni rafforzano le loro iniziative di advocacy, promuovendo una cultura di miglioramento continuo e garantendo che la loro missione persista con forza e compassione.

# FUNDRAISING

Il fundraising è l'insieme delle attività che le organizzazioni no-profit mettono in atto per aumentare e sviluppare e incrementare i fondi e/o le risorse disponibili per il perseguimento della propria missione e delle proprie attività. Esistono molti tipi di raccolta fondi che sono molto diversi tra loro, e che coinvolgono molti

metodi e pratiche diverse. I donatori possono essere diversi e comprendono il settore privato (aziende), fondazioni e organizzazioni internazionali.

Per i servizi specializzati per le donne, l'attività di raccolta fondi non può essere considerata semplicemente come un'attività di "raccolta fondi", ma di coltivazione, crescita e sviluppo delle risorse necessarie per la realizzazione della missione dell'organizzazione, promuovendo e rafforzando la sua identità sociale e politica nella comunità di riferimento e nei confronti di una molteplicità di stakeholder.

In questo capitolo l'organizzazione partner Rel.Azioni Positive illustra due pratiche efficaci che sono state implementate durante il COVID-19 per sostenere la raccolta fondi della loro organizzazione.

# MERCATO DI SOLIDARIETA'

## ONLINE

Prima del COVID-19, una delle strategie di raccolta fondi messe in atto dal Centro Antiviolenza (CAV) di Padova era la partecipazione ai "mercati della solidarietà" locali. Tali eventi si svolgevano nel contesto di festival locali dedicati alle organizzazioni no-profit, eventi organizzati da amministrazioni pubbliche e durante eventi di sensibilizzazione. In queste occasioni, il CAV poteva distribuire, in cambio di una donazione, prodotti artigianali (borse, braccialetti, orecchini) prodotti dalle donne che partecipano ai Laboratori organizzati dal CAV, nonché gadget personalizzati (magliette, felpe, tazze, quaderni, calamite, adesivi).

A causa delle limitazioni imposte da Covid19, e quindi della mancanza di opportunità di partecipare a eventi pubblici come quelli sopra citati, è improvvisamente venuta meno un'importante fonte di fondi su cui il CAV poteva contare per attuare la sua missione. C'era quindi la necessità di trovare un modo di continuare tale attività attraverso canali alternativi.

Ispirandosi a mercati online già esistenti, è stato creato il "mercato di solidarietà online" che esiste tuttora. Consiste principalmente in una pagina web dedicata dove viene pubblicato un catalogo dei prodotti disponibili. Per ogni prodotto sono presenti un'immagine, una descrizione e la donazione minima richiesta. Sono state fornite istruzioni semplici e accessibili per effettuare gli ordini (via telefono, e-mail o social media), le forme di pagamento accettate (tramite bonifico bancario o contanti), il ritiro dei prodotti (orario e giorno della settimana specifico) e/o la consegna dei prodotti per posta (le uniche modalità disponibili durante le limitazioni di Covid19).

Tutte le fasi sono state gestite dallo staff del CAV, senza il supporto di software o programmi specifici o professionali. È stata sviluppata una strategia di comunicazione per sostenere il "mercato di solidarietà online", con particolare attenzione a periodi rilevanti quali Natale, 8 marzo, 25 novembre. Attualmente, il "mercato di solidarietà online" funziona in parallelo e integra i mercati della solidarietà realizzati in presenza.

## RISORSE NECESSARIE

Le risorse necessarie per implementare il "mercato di solidarietà online" includono tempo, risorse umane e costi tecnologici:

- Allestimento fisico (box o tavolo), strumenti e competenze per fotografare i prodotti (cellulare, macchina fotografica, luce anabbagliante);
- Prodotti (cellulare, macchina fotografica, ring light);
- Software e competenze per il photo editing (ad esempio photoshop”);
- Software o programmi per la creazione del catalogo (esempio indesing o alternativa gratuita "canva;
- Risorse umane per la gestione del sito web e dei social media;
- Risorse umane per la gestione di ordini, pagamenti, raccolta/consegna;
- Risorse umane per il piano e le attività di comunicazione;
- Disponibilità di fondi da investire in anticipo nella creazione di prodotti o nell'acquisto di gadget;
- Spazio adeguato per riporre i prodotti e i materiali (tessuto, bottoni, cordoncini) e i gadget;
- Creatività nel proporre nuovi prodotti e gadget.

## RISULTATI ATTESI

Il "mercato di solidarietà online" è una pratica che mira principalmente ad affrontare la necessità di assicurarsi una fonte tradizionale di raccolta fondi in un momento di crisi e di limitazioni fisiche come il Covid19. Al di là delle aspettative, tale pratica ha dimostrato il potenziale di sostenibilità, replicabilità scalabilità e costo/efficacia.

## DIFFICOLTÀ E RISCHI

Il sistema "non sofisticato" di raccolta degli ordini e di gestione della raccolta, consegna e i pagamenti dei prodotti comporta alcuni rischi e difficoltà, tra cui:

- Possibili errori nella gestione degli ordini di prodotti, soprattutto per i pezzi unici;
- Catalogo dei prodotti disponibili non sempre aggiornato.

Ulteriori difficoltà e rischi possono essere:

- L'investimento anticipato per la creazione di prodotti o l'acquisto di gadget non è coperto dalle donazioni;
- Limiti di spazio per conservare i prodotti/materiali;
- Risorse umane limitate per occuparsene
- Concorrenza con molte altre organizzazioni non profit.

## COINVOLGIMENTO ATTRAVERSO EVENTI SPORTIVI

Dopo l'epidemia di COVID-19, si è consolidata una nuova categoria di stakeholder per lo sviluppo delle attività di raccolta fondi: le organizzazioni sportive e i gestori di eventi sportivi. Le iniziative di raccolta fondi con questi attori spesso offrono una varietà di attività/strumenti di raccolta fondi, così che la collaborazione diventa molto più simile ad una vera e propria partnership.

Durante il COVID-19, sono stati organizzati eventi sportivi online come "sfide virtuali" con la possibilità per i/le partecipanti di contribuire alla missione di organizzazioni no-profit.

Attualmente, dove tutti gli eventi sportivi sono organizzati in presenza, lo sport più coinvolto è la corsa e/o il trekking, con l'evento più importante della Maratona di Padova. Occasionalmente possono essere coinvolti eventi di pallavolo, rugby o calcio. Tali eventi sportivi potrebbero essere creati con uno specifico scopo solidale (esempio: Pink Run) oppure possono prevedere il sostegno al centro antiviolenza come missione di solidarietà collaterale (Padova Marathon).

In dettaglio, le attività/strumenti di raccolta fondi nel contesto di eventi sportivi possono includere:

- produzione e vendita di magliette e pettorali personalizzati;
- stand dedicato nell'area di partenza/arrivo per la distribuzione di gadget;
- coinvolgimento di corridori/giocatori di alto profilo;
- iniziative di raccolta fondi individuali promosse dai/dalle concorrenti alla gara;



- coinvolgimento di aziende e altri soggetti interessati attraverso richieste di sponsorizzazione (ad esempio, a fronte di una donazione minima, il logo dell'azienda potrebbe essere inserito nella maglietta);
- presentare la partecipazione alla gara come un'attività di "team building" alle aziende.

Una buona pratica è quella di collegare ogni evento sportivo a uno specifico progetto da sostenere, invece di collegarlo a un generico sostegno al centro antiviolenza. È quindi necessario sviluppare una strategia di comunicazione specifica.

Un effetto indiretto positivo è che la partecipazione a questi eventi rappresenta un'attività di team building anche per il personale del centro antiviolenza. La partecipazione delle operatrici come "squadra" è un segno di impegno visibile e apprezzato dagli altri partecipanti e dai sostenitori.

## RISORSE NECESSARIE

Le risorse necessarie per implementare l'attività di raccolta fondi comprendono tempo, risorse umane e costi tecnologici:

- Risorse umane per la gestione dei contatti con i responsabili degli eventi sportivi;
- Gestione degli eventi sportivi, registrazione dei partecipanti, distribuzione di magliette, pettorali, gadget;
- Risorse umane per il piano di comunicazione e le attività;
- Disponibilità di fondi da investire in anticipo per l'acquisto di magliette e pettorali;
- Coinvolgimento e partecipazione dello staff del Centro Antiviolenza;
- Risorse umane per la gestione del sito web e dei social media.
- Coinvolgimento di volontarie

## RISULTATI ATTESI

Lo "Sporting Fundraising" è una pratica finalizzata a rispondere alla necessità contingente di reperire fondi durante la COVID-19 poiché, grazie alla modalità "sfide virtuali", è stato possibile coinvolgere i/le partecipanti alla gara in attività di solidarietà.

Una volta tornati in presenza, la raccolta fondi sportiva, soprattutto con eventi di eventi di corsa/trekking, si è rivelata una strategia di raccolta fondi



molto efficace dal punto di vista dei costi.

## DIFFICOLTÀ E RISCHI

Le difficoltà e i rischi possono includere:

- Le cattive condizioni meteorologiche possono avere un forte impatto sulla partecipazione ad eventi sportivi come le gare.
- L'investimento fatto in anticipo per l'acquisto di magliette e pettorali non è coperto dalle donazioni.
- Lo scarso coinvolgimento di volontarie dovuto al fatto che gli eventi sportivi sono programmati durante i fine settimana o le vacanze;
- Risorse umane limitate per occuparsene;
- Concorrenza con molte altre organizzazioni non profit;

## RIFLESSIONI

Mentre le due pratiche presentate sopra sono state sviluppate nel contesto della crisi del

crisi del Covid19 con l'obiettivo primario di affrontare la necessità contingente di assicurare i fondi in un periodo di crisi e di limitazioni fisiche, al di là delle aspettative, entrambe hanno dimostrato di avere un potenziale di sostenibilità, replicabilità, scalabilità e costo/efficacia.

Attualmente, il "mercato di solidarietà online" si svolge in parallelo e integra i mercatini solidali realizzati in presenza. La versione online ha permesso al centro antiviolenza di ampliare la portata del suo mercato solidale e di espandere la rete di donatori e sostenitori. Per quanto riguarda la pratica "Raccolta Fondi Sportiva", nonostante l'investimento (soprattutto in termini di risorse umane), il ritorno in termini di sostegno e visibilità è abbastanza buono.

# GESTIONE DEI CASI IN SITUAZIONI DI CRISI

Il lavoro sui casi di violenza domestica è impegnativo per il personale.

Avere a che fare con la violenza per molte ore al giorno, cercare di trovare soluzioni creative e affrontare vittime angosciate e disperate è un lavoro difficile. La paura di fallire e la preoccupazione per la salute e il benessere della vittima sono permanenti e il personale è soggetto a burnout. Avere le competenze personali e professionali per far fronte a questo tipo di stress e per gestire con successo i casi è fondamentale per il personale che lavora in queste condizioni.

Il COVID-19 ha imposto nuove sfide alle vittime di violenza domestica, ma anche al personale che lavora in questo campo.

Per una vittima di violenza domestica, la situazione pandemica ha rappresentato nuove condizioni di vita che, in molte situazioni, hanno intensificato il rischio di violenza. (Bullinger, Carr, & Packham, 2020; Kaukinen, 2020).

Con l'isolamento obbligatorio le vittime che vivevano con l'abusante si sono sentite come se fossero intrappolate nella loro stessa casa; coloro che stavano cercando di uscire da violenze frequenti potrebbero aver ritardato la decisione e chi stava già affrontando la separazione e viveva separata dal marito/compagno potrebbe aver provato un isolamento esacerbato dal lockdown e della riduzione della vita sociale. Nuove forme di violenza si sono manifestate durante il COVID-19, come la minaccia da contaminazione del virus o l'intimidazione di non toccare i bambini a causa della possibile esposizione delle vittime al virus relativamente alla loro esperienza professionale (ad esempio, il lavoro nel settore sanitario o nel servizio clienti dei supermercati).

Altre forme di violenza, come quella online, sono state potenzialmente intensificate. Nonostante la violenza subita a casa, la regola generale durante il COVID-19 era di "restare a casa". Alcune vittime potrebbero non essere state

consapevoli del fatto che questa prescrizione non era applicabile a loro. Altre vittime potrebbero aver (altruisticamente) ritenuto che la situazione di violenza non fosse abbastanza grave da rivelare e chiedere aiuto durante una situazione pandemica in cui molte persone si trovavano ad affrontare gravi problemi di salute e alcuni addirittura in fin di vita. Coloro che erano già coinvolte in un percorso di uscita dalla violenza con servizi specializzati hanno affrontato la sfida di continuare ad usufruire di questo supporto online e avere le competenze tecniche necessarie per farlo (Erskine, 2020). Le vittime di violenza di genere in generale hanno affrontato anche l'isolamento in modo più intenso per quanto riguarda le misure restrittive COVID-19.

Per il personale che lavora nei servizi specializzati di supporto alle donne (WSS), il COVID-19 ha rappresentato una sfida (Pfitzner et al., 2020; Pontedeira, 2020). Il personale che lavora con la violenza ha dovuto imparare e scoprire rapidamente come lavorare a distanza, ma allo stesso tempo come garantire servizi in presenza se necessario, in un ambiente sano e sicuro. Lavorare a distanza spesso significava lavorare da casa, un luogo che per le operatrici rappresentava un posto sicuro per riposare e stare lontano dalle situazioni violente e pesanti che trovano sul posto di lavoro. L'operatività del lavoro a distanza per queste operatrici è stata difficile non solo nel reperire e acquisire la tecnologia necessaria, ma anche in termini di trovare un posto nella propria casa dove poter mantenere la riservatezza del loro lavoro e proteggere la loro famiglia. Il personale dei WSS era ovviamente preoccupato per la propria salute e per quella dei propri familiari e temeva le conseguenze della pandemia sulla propria vita personale (Pfitzner et al., 2020; Pontedeira, 2020).

Per tutti questi motivi, la gestione dei casi in situazioni di crisi, soprattutto quando si ha a che fare con la violenza domestica, è diventata ancora più impegnativa. Una "Task Force contro la violenza" può contribuire a migliorare la gestione dei casi.

Una task force è un termine che definisce un team o un'unità che lavora su un singolo compito o attività. Il termine era originariamente usato per descrivere le squadre d'azione militari. Oggigiorno molte organizzazioni non militari creano questo tipo di team specializzati temporanei per svolgere attività ad hoc.

Le task force contro la violenza, e in particolare contro la violenza domestica, sono state create da diversi tipi di organizzazioni per sviluppare

politiche o prodotti specifici.

Per esempio, le Nazioni Unite hanno creato la Task Force Inter-agenzia sulla violenza contro le donne per rafforzare il sostegno agli sforzi a livello nazionale per eliminare tutte le forme di violenza contro le donne da parte delle entità del sistema delle Nazioni Unite. Questa task force comprende membri importanti come l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), la Banca Mondiale, l'Ufficio delle Nazioni Unite contro la Droga e il Crimine (UNODC), il Fondo delle Nazioni Unite per l'Infanzia (UNICEF), l'Ufficio dell'Alto Commissario delle Nazioni Unite per i Diritti Umani (OHCHR) e altri.

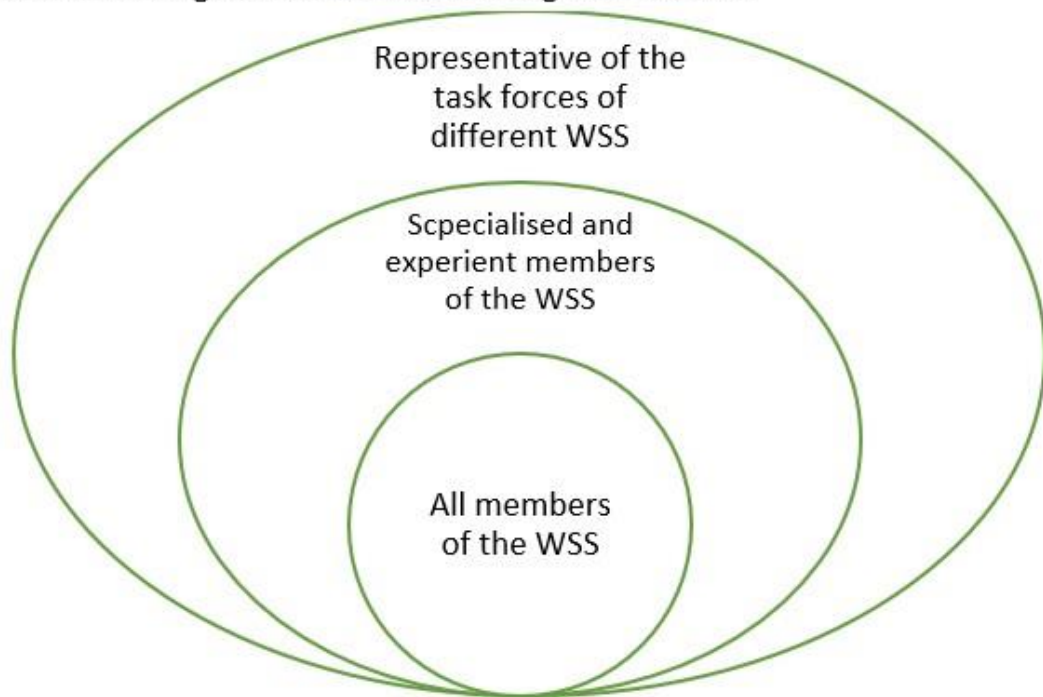
In Europa, nel 2005 è stata istituita la Task Force del Consiglio d'Europa per la lotta alla violenza contro le donne, compresa la violenza domestica (EG-TFV), composta da otto esperti/e internazionali nel campo della prevenzione e della lotta alla violenza contro le donne. Come risultato di questa task force, nel 2008 è stato pubblicato un rapporto che definisce le priorità chiave e nell'agosto 2014 è entrata in vigore la Convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta alla violenza contro le donne e la violenza domestica (Convenzione di Istanbul).

## TASK FORCE CONTRO LA VIOLENZA

Stabilire una Task Force contro la violenza durante una situazione di crisi è cruciale per rispondere adeguatamente a momenti unici caratterizzati da conflitti inaspettati. La Task Force contro la violenza dovrebbe essere formata da gruppi specializzati con uno o più scopi specifici. La task force all'interno dei WSS (servizi di supporto alle donne) potrebbe avere diverse configurazioni (Figura 1). Da una parte, la task force può essere costituita da tutte le operatrici di un WSS specifico affinché tutte possano partecipare attivamente. Dall'altra parte, la task force può essere costituita da alcune componenti dello staff con maggiore esperienza o con competenze specifiche nel tema in discussione. Infine, potrebbe anche essere importante creare una task force interistituzionale con un/una rappresentante di ciascuna istituzione che fornisce supporto alle donne, per discussioni che potrebbero essere rilevanti

per diverse istituzioni. In qualsiasi configurazione, è molto importante che tutte le componenti dello staff siano consapevoli delle principali riflessioni di questi incontri.

**Figure 1.** Different configurations of task force against violence



Gli obiettivi della creazione di una Task Force contro la violenza possono variare in base alle esigenze di ciascuna istituzione, in base al contesto in cui è stata istituita e, soprattutto, in base alla situazione di crisi che emerge.

La crisi del COVID-19 ha generato diverse difficoltà senza precedenti che hanno richiesto una risposta immediata e urgente da parte dei servizi specializzati che forniscono supporto alle donne. La Figura 2 riporta alcuni esempi di sfide specifiche che i WSS hanno dovuto affrontare a causa della pandemia. Per cominciare, ad esempio, i centri anti violenza e le case rifugio hanno dovuto far fronte a prescrizioni obbligatorie di lockdown e decidere se continuare o meno a fornire servizi in presenza. In alcuni paesi non c'era una regola obbligatoria e quindi spettava a ciascuna organizzazione decidere. La maggior parte dei centri anti violenza ha iniziato a fornire supporto a distanza senza alcun tempo per la formazione e a volte in condizioni tecniche precarie. Anche i piani di emergenza per garantire la salute sono stati spesso difficili da attuare nel contesto dei percorsi di supporto (ad es. distanza fisica nelle sale colloqui).

Anche nelle case rifugio i piani di emergenza generali si sono rivelati inefficaci. Alcuni paesi hanno attuato misure speciali per le case rifugio ma spesso queste misure erano rivolte ai servizi di alloggio generale (ad esempio,

le case di cura) e non erano adeguate alle vittime di violenza domestica. Ad esempio, l'obbligo di sottoporsi a un test prima di entrare in una struttura di accoglienza, come ad esempio una casa rifugio, è stata una difficoltà. La decisione di avere un isolamento obbligatorio all'ingresso in una casa rifugio per 15 giorni per garantire che la donna non fosse ammalata si è rivelata inadeguata per le vittime di violenza domestica. Il razionamento del cibo imposto in generale nei supermercati ha comportato anche alcune difficoltà per le operatrici che di solito acquistano una maggiore quantità di prodotti per le case rifugio. Il lockdown nazionale obbligatorio ha inoltre chiuso ostelli e alberghi e ha imposto una restrizione della mobilità che ha inibito le persone dal viaggiare. Questo ha rappresentato una limitazione anche per quelle donne che stavano iniziando il loro percorso di autonomia e stavano lasciando la casa rifugio. Il fatto che le donne dovessero rimanere per un periodo più lungo e l'aumento del bisogno di case rifugio ha portato a una diminuzione del numero di posti disponibili.

In alcune località i servizi giudiziari sono stati chiusi anche per i casi di violenza domestica, creando un ritardo significativo nel fornire giustizia e un problema nel mantenere le vittime al sicuro. Nei casi in cui i servizi sono continuati, è stata anche una sfida a causa delle restrizioni sanitarie imposte, ad esempio le mascherine, che riducevano la capacità di comunicazione delle persone. Questioni relative alla custodia/affidamento dei bambini e delle bambine sono risultate essere complicate all'inizio della pandemia, con diversi aggressori che minacciavano le vittime di non consegnare i figli a causa delle chiusure e delle restrizioni sanitarie. In alcuni luoghi, le cause relative alla custodia dei bambini/e sono state messe in pausa dai servizi giudiziari.

**Figure 2.** Examples of the specific challenges faced by the specialized services during the COVID-19

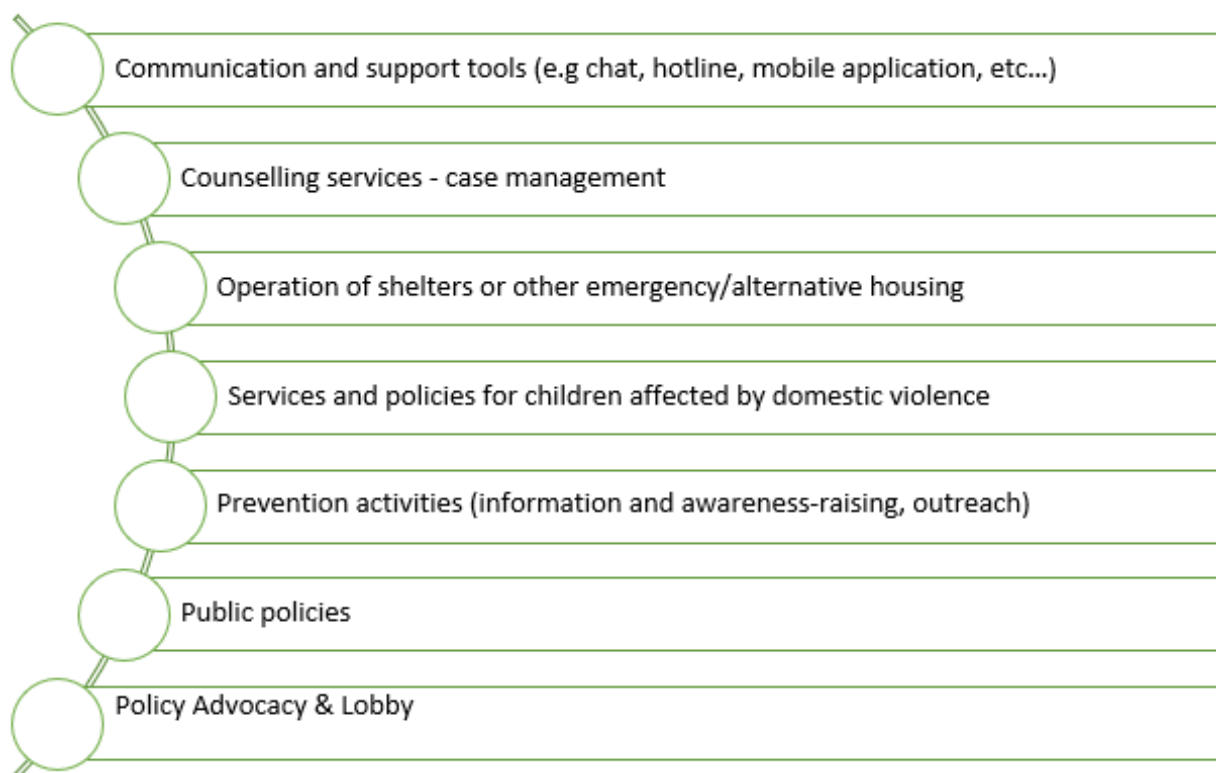
Support centers	Shelters and other accomodation services	Court services
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Face-to-face services</li> <li>• Providing support remotely</li> <li>• Contingency plans to ensure health</li> <li>• Risk case management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contingency plans to ensure health</li> <li>• Testing as mandatory</li> <li>• 15 days isolation as mandatory</li> <li>• Food rationing in supermarkets</li> <li>• Vacancies in shelters vs fears of contamination</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Domestic violence cases</li> <li>• Restriction orders</li> <li>• Child custody</li> </ul>

Di fronte a queste nuove sfide, le dimensioni o le categorie in cui una task force poteva essere costituita sono numerose (Figura 3). Una task force può essere costituita per creare o per valutare un nuovo strumento di comunicazione (come una chat o una hotline). Per quanto riguarda le nuove dinamiche della violenza domestica e l'erogazione di servizi a distanza, la task force può essere importante anche per fornire una supervisione e gestire i casi. Per la gestione dei casi sarebbe importante raccogliere inputs da diverse sedi di servizi (ad esempio, personale di diversi servizi di supporto), in modo da poter discutere le pratiche e i casi. In questa task force, i casi più impegnativi potrebbero essere condivisi, in modo da discutere le diverse soluzioni e condividere le responsabilità delle professioniste. Lo stesso tipo di task force può essere creato per discutere le esigenze delle case rifugio in termini di operatività e identificare i partner che potrebbero contribuire a migliorare i servizi (ad esempio, i supermercati che consegnano direttamente il cibo direttamente alla casa rifugio). La discussione di politiche pubbliche e di advocacy è molto importante in questi periodi di crisi. Il governo e i legislatori potrebbero non essere consapevoli delle esigenze specifiche delle vittime di violenza domestica, e quindi le misure sanitarie generali imposte alle vittime di violenza domestica potrebbero risultare rivittimizzanti. I servizi possono fornire informazioni cruciali per aiutare a migliorare la risposta alle



## Vittime durante le crisi.

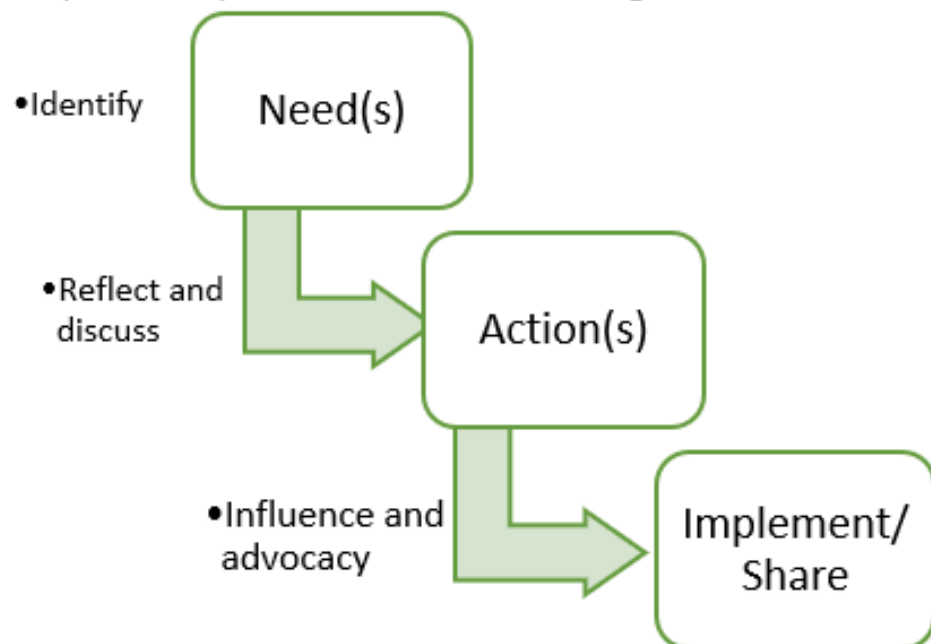
**Figure 3.** Dimensions/categories of possible task forces





Nella Figura 4 viene descritto come una task force contro la violenza potrebbe operare per raggiungere i risultati prefissati. Il primo passo sarebbe quello di identificare i bisogni più urgenti da affrontare da parte di questo team specializzato. La task force dovrebbe essere formata dalle operatrici che affrontano esigenze specifiche (ad esempio, se l'urgenza è legata alle case rifugio, è molto importante includere le operatrici che operano in queste strutture). Una volta identificate le esigenze, la task force avrà il compito di pensare alle possibili soluzioni e azioni che potrebbero essere intraprese per migliorare la qualità dei servizi o per risolvere un problema specifico. Queste azioni dovrebbero essere discusse con le altre operatrici del WSS (servizi di supporto alle donne) in modo che tutto il personale sia coinvolto e allineato nel processo decisionale. La fase finale della task force consiste nell'implementare la misura o le misure o condividere le raccomandazioni. Se possibile, la task force dovrebbe puntare all'advocacy, perché è probabile che in una situazione di crisi altri servizi si trovino ad affrontare le stesse difficoltà. Condividere con gli altri WSS (servizi di supporto alle donne) o fornire un'azione di advocacy ai membri del governo in una situazione di emergenza potrebbe essere rilevante per migliorare il sistema di supporto nazionale.

**Figure 4.** Step-by-step of the operation of a Task force against violence



## RISORSE NECESSARIE

In termini di risorse necessarie per implementare una task force contro la violenza, la più importante è rappresentata dalle risorse umane specializzate. Più il team è multidisciplinare e più i servizi sono rappresentati nel team, più è probabile che le discussioni siano produttive. È anche molto importante identificare le parti interessate (ad esempio, i membri del ministero e del governo) e che queste persone siano disposte a incontrare la task force e a discutere le proposte.

## RISULTATI ATTESI

Il risultato complessivo di una task force contro la violenza, a prescindere dalle azioni previste, è quello di migliorare il servizio fornito alle vittime e la prevenzione della violenza. Durante una situazione pandemica come il COVID-19 lo scopo dovrebbe essere quello di gestire e bilanciare i bisogni sanitari (e le conseguenti restrizioni imposte) con le esigenze delle vittime di violenza domestica. In generale, gli obiettivi della task force possono essere i seguenti:

- Discutere i dati relativi a qualsiasi cambiamento osservato nell'emersione della violenza domestica;
- Approfondire le sfide uniche poste alle sopravvissute e ai centri antiviolenza durante il COVID-19;
- Identificare e dare priorità alle azioni per rafforzare l'azione dei centri antiviolenza;
- Elaborare strategie per affrontare la violenza di genere durante la crisi;
- Supervisione delle équipes per la gestione dei casi;
- Creare un piano di emergenza istituzionale;
- Condividere le informazioni sulle politiche all'interno dell'organizzazione;
- Identificare le politiche, le leggi e le lacune nei servizi di WSS durante le crisi;
- Formulare raccomandazioni su nuove leggi, politiche o piani d'azione su come migliorare i servizi e il supporto;
- Fare advocacy e/o fornire consulenza su questioni emergenti ai governi o ad altre istituzioni;

## DIFFICOLTÀ E RISCHI

Il funzionamento di una task force potrebbe presentare alcune difficoltà. La prima difficoltà è legata al rifiuto delle misure proposte da parte del governo o delle parti interessate. In questi casi è molto importante che la task force insista nel coinvolgimento alla discussione sulla misura che verrà adottata in questi servizi, in modo che la risposta creata sia adatta al servizio.

Altri rischi sono legati alla disponibilità per le riunioni dei membri del personale interessati, già afflitte da un sovraccarico di lavoro. Per superare questo ostacolo si potrebbe suggerire di programmare in anticipo le riunioni periodiche. Un altro rischio è che si verifichi una situazione di emergenza tra una riunione e l'altra. In questo caso si potrebbero individuare due o tre componenti più esperte (in ogni settore) e organizzare una rapida telefonata o una riunione per discutere il problema.

## RIFLESSIONE

Una task force coordinata di stakeholder impegnati forma un'alleanza inflessibile contro la violenza di genere. Insieme, le forze dell'ordine, operatori sanitari, assistenti sociali e gruppi di advocacy creano un fronte potente, integrando perfettamente le loro competenze. Questa sinergia non solo assicura una risposta rapida ed empatica agli accadimenti, ma significa anche una dedizione condivisa per sradicare la violenza di genere. Lavorando collettivamente, siamo più forti nel sostenere le sopravvissute, nel perseguire e nel sostenere un cambiamento duraturo della società. Questo fronte unito non è solo una risposta, ma una dichiarazione vigorosa che condanna la violenza di genere e sottolinea il nostro impegno incrollabile per un mondo libero dalla violenza, dalla paura e dalla disuguaglianza.

# LE DIMENSIONI DIGITALI DELLA VIOLENZA

Le forme digitali di violenza di genere contro le donne devono essere contestualizzate nel quadro più ampio del fenomeno della violenza contro le donne. Se da un lato l'uso della tecnologia cambia le dinamiche, lo spazio e le circostanze della violenza, dall'altro deve essere considerato in continuità alle diverse forme di tale violenza che colpisce e aggrava le esperienze di violenza di genere contro le donne e le ragazze. Infatti, la violenza online e offline non si escludono a vicenda e spesso si sovrappongono. Purtroppo, la violenza di genere facilitata dalla tecnologia è spesso intesa come meno dannosa della violenza fisica e può essere presa meno sul serio e ricevere meno attenzione. È quindi importante affrontare questo fenomeno non come un problema isolato, ma piuttosto in modo olistico e coerente con altre forme di violenza contro le donne a livello teorico, oltre che a livello politico e operativo.

Le forme digitali di violenza contro le donne basate sul genere possono comprendere qualsiasi atto di violenza contro le donne e le ragazze che sia commesso, assistito o aggravato in parte o in toto utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC). Tali TIC possono includere telefoni cellulari e smartphone, Internet, piattaforme di social media o e-mail, dispositivi di localizzazione geolocalizzata, droni e dispositivi di registrazione non connessi a Internet e l'intelligenza artificiale (AI). Alcuni degli utilizzi più comuni della tecnologia con l'intenzione di arrecare danno alle donne possono includere intimidazione, molestie, sfruttamento, abuso, stalking, minacce e ricatti, tutti fenomeni che possono verificarsi in uno spazio online o grazie a un dispositivo tecnologico che crea le condizioni per l'abuso.

Le forme digitali di violenza di genere contro le donne non sono un fenomeno recente; tuttavia, è un fenomeno che è cresciuto e aumentato negli ultimi anni a livello globale. Questa tendenza è il risultato di diversi fattori che si

intersecano, tra cui il fatto che le donne hanno sempre più accesso alla tecnologia, a piattaforme online e agli spazi condivisi online, nonché il fatto che le donne sempre più spesso utilizzano questi spazi per scopi pubblici, come il lavoro, auto-pubblicità, freelance, advocacy o attivismo online. L'inizio della pandemia di COVID-19 nel 2020 ha amplificato il fenomeno della violenza digitale, portando a un aumento significativo dell'uso di Internet a causa del passaggio da forme di interazione in presenza a quelle online, nonché una maggiore necessità di ricorrere dalla tecnologia (50-70%), aumentando ulteriormente la vulnerabilità delle donne agli abusi online. Sebbene l'accesso delle donne alla tecnologia e la partecipazione agli spazi online sia una tendenza positiva che dovrebbe essere incoraggiata con l'obiettivo più ampio di raggiungere la parità di genere, questo obiettivo può essere raggiunto solo garantendo la sicurezza degli spazi pubblici online per tutte le donne. Più le donne guadagnano presenza pubblica online, più alto è il rischio di subire forme di violenza e abuso digitale, se non si interviene per prevenire e/o mitigare i rischi associati.

## **CARATTERISTICHE DELLA VIOLENZA DIGITALE**

Le forme di violenza digitale che possono verificarsi sono numerose tanto quanto la quelle che caratterizzano violenza di genere offline contro le donne. Gli autori possono far parte della vita quotidiana delle sopravvissute, come partner o ex partner, così come anche completi estranei. Per esempio, un'indagine condotta in Brasile nel 2018 ha rivelato che la maggior parte degli autori di violenza erano partner o ex partner. Inoltre, le potenziali vittime possono appartenere a qualsiasi fascia demografica, gli episodi di violenza possono essere ricorrenti o isolati e verificarsi in contesti molto diversi.

Tuttavia, la violenza digitale presenta alcune specificità dall'abuso offline, in quanto può essere perpetrata da qualsiasi luogo e da chiunque, in totale anonimato, rendendo potenzialmente più difficile l'identificazione degli autori. Inoltre, può essere perpetrata ripetutamente e sistematicamente, una minaccia costante, e può anche coinvolgere più autori. Può essere perpetrata anche in spazi pubblici, aggravando il danno associato, in quanto è spesso difficile rimuovere i contenuti dannosi online.

Si possono individuare quattro categorie di violenza che utilizzano le TIC:

1. forme di molestie, violenza e abuso che sono agevolate dall'uso di una tecnologia o di un dispositivo tecnologico specifico (un esempio è la violenza da partner nelle relazioni di intimità, perpetrata attraverso l'uso di spyware o altri dispositivi con l'obiettivo di tracciare la propria posizione);
2. abusi che avvengono o sono amplificati online (ad esempio, forme di abuso sessuale basato sulle immagini, come la condivisione non consensuale di immagini intime);
3. casi in cui la tecnologia ha generato una nuova forma di abuso (come la pornografia deepfake e l'abuso del nostro sé digitale nel metaverso);
4. e casi dove l'ambiente tecnologico è usato per consentire l'attuazione di forme di violenza e abuso.

Tra queste categorie (che a volte si intersecano) è possibile fornire alcune definizioni più specifiche delle diverse forme di abuso. Ad esempio, le molestie sessuali online (secondo la definizione di molestie sessuali contenuta nella Convenzione di Istanbul) possono comprendere una serie di forme specifiche, come per esempio:

- La condivisione non consensuale di immagini o video (la condivisione non consensuale di immagini di nudo o sessuali di una persona o la minaccia di farlo includono atti di abusi sessuali basati su immagini);
- La ripresa, la produzione o il reperimento non consensuale di immagini o video intimi (come gli atti di "upskirting" e di "creepshot" e la produzione di immagini alterate digitalmente, ma anche la produzione di immagini alterate digitalmente in cui il volto o il corpo di una persona viene sovrapposto o inserito in una foto o in un video pornografico, noto come pornografia falsa, come i "deepfakes", quando le immagini sintetiche sono create con l'aiuto dell'intelligenza artificiale);
- Sfruttamento, coercizione e minacce (come ad esempio il sexting forzato, l'estorsione sessuale, le minacce di stupro, il doxing sessualizzato/gendered, impersonificazione, bullismo a sfondo sessuale);
- Cyberflashing (invio di immagini sessuali non richieste tramite applicazioni di messaggistica o di incontri, sms o l'utilizzo di Airdrop, o Bluetooth).

Altre forme di violenza includono lo stalking online e facilitato dalla tecnologia, come ad esempio:

- le pratiche di comunicazione agite nella sfera digitale, comprese le minacce (di natura sessuale, economica, fisica o psicologica);
- danni alla reputazione;
- monitoraggio e raccolta di informazioni private sulla vittima;
- furto di identità;
- adescamento a scopo sessuale;
- impersonare la vittima;
- molestie con l'aiuto di complici per isolare la vittima.

Queste pratiche di solito comportano la tattica della sorveglianza dei social media o delle piattaforme di messaggistica, delle e-mail e del telefono della vittima, il furto di password o il cracking o l'hacking dei suoi dispositivi per accedere ai suoi spazi privati attraverso l'installazione di spyware o di app di geo-localizzazione, oppure rubando i suoi dispositivi. Gli autori possono anche assumere l'identità dell'altra persona o monitorare la vittima attraverso dispositivi tecnologici connessi tramite l'Internet delle cose (“internet of things”), come gli elettrodomestici intelligenti.

Vale la pena menzionare che in alcuni casi la tecnologia può essere utilizzata da intermediari che possono avere un ruolo nel creare le condizioni per agire la violenza digitale (un esempio è la pubblicità di servizi illeciti, illegali o dannosi online).

## INCIDENZA E IMPATTO DELLA VIOLENZA DIGITALE

Secondo le stime, quasi tre quarti delle donne hanno subito una qualche forma di violenza digitale. Tuttavia, le stime e i dati esistenti potrebbero non rivelare le reali dimensioni del fenomeno in quanto molti casi non vengono denunciati a causa di fattori personali (imbarazzo, paura di ritorsioni, dipendenza economica) e sociali (rapporti di potere squilibrati tra uomini e donne nella società, riservatezza della famiglia, atteggiamenti di accusa nei confronti delle vittime). Inoltre, molte donne potrebbero non essere consapevoli della violenza digitale che viene perpetrata nei loro confronti (ad esempio, non sono consapevoli che le loro immagini intime vengono condivise online). Come già accennato, tutte le donne possono essere a rischio di violenza nella sfera digitale. Ci sono tuttavia alcuni gruppi di donne che corrono un rischio maggiore, come le donne nella vita pubblica: ad esempio, in politica, nel giornalismo, nell'attivismo e nell'advocacy, in particolare



quelle coinvolte attivamente in politica, nella promozione dell'uguaglianza di genere e dei diritti umani e nella giustizia climatica.

Le donne che subiscono discriminazioni e oppressioni multiple e/o intersecate sono anch'esse a maggior rischio e sono colpite in modo sproporzionato, in quanto le forme digitali di violenza possono essere esacerbate da fattori quali la disabilità, l'orientamento sessuale, l'affiliazione politica, la religione, l'origine sociale, lo status di migrante, una condizione di celebrità, tra gli altri. È importante, quindi, adottare un approccio intersezionale alla violenza digitale per garantire risposte legali e politiche adeguate e consentire l'accesso alla protezione e al supporto. Le giovani ragazze possono anche essere rischio di forme di violenza digitale, tra cui l'adescamento online e il catfishing, a causa di un tasso più elevato di utilizzo della tecnologia e delle piattaforme di social media fin dalla giovane età e all'ambiente online largamente non regolamentato, l'assenza di un'adeguata educazione digitale e di supporto di un adulto.

La violenza digitale può avere un impatto mentale e fisico devastante su donne e ragazze. Le conseguenze possono includere danni psicologici e mentali tra cui stress cronico, paranoia, depressione e ansia, vergogna pubblica, senso di colpa e autocolpevolizzazione e sensazione di perdita di controllo. Tali impatti psicologici possono portare all'autolesionismo o al suicidio. Può anche avere un impatto sul benessere finanziario e sull'indipendenza attraverso la perdita del lavoro, l'astensione dalla partecipazione online, il deterioramento del rating creditizio, incapacità di controllo o perdita di risorse economiche, tra le altre cose.

## MISURE PER L'INTEGRAZIONE DELLA VIOLENZA DIGITALE NEI SERVIZI DI SUPPORTO

Come già detto in precedenza, la violenza digitale è un fenomeno complesso e sfaccettato e affonda le sue radici nelle disuguaglianze strutturali e nelle discriminazioni contro le donne. I servizi specialistici per le donne (WSS) svolgono un ruolo di primo piano nell'affrontare casi di violenza digitale e forniscono un supporto specialistico alle donne e alle ragazze colpite. Soprattutto durante la pandemia COVID-19, i WSS hanno dovuto adattare il loro modello di supporto per incorporare questi elementi di violenza online interconnessi al controllo coercitivo e ad altre caratteristiche della violenza domestica. Nel sostegno alle vittime di violenza digitale agita nel contesto della violenza contro le donne,



possono essere attuate le seguenti misure:

### Attività informative

I WSS possono creare canali di informazione specifici per le donne e le ragazze sulle manifestazioni della violenza digitale, sui servizi disponibili per la denuncia e sui servizi di supporto. La maggior parte delle donne non è a conoscenza della violenza digitale, delle sue manifestazioni e del suo impatto, di chi denunciare e di come accedere al supporto. Queste informazioni devono essere complete, culturalmente appropriate, disponibili in modo sicuro, esaurienti e accessibili.

#### Esempi e risorse per attività di informativa sulla violenza digitale:

- Il sito web dell'E-safety Commissioner del governo australiano fornisce informazioni sulle diverse forme di abuso online che hanno come target le donne, le domande più frequenti, i meccanismi di ricorso civile disponibili, collegamenti a ricerche pertinenti, consigli su come rimuovere contenuti, compresi immagini e video, come denunciare ai social media o ai siti web e come ottenere aiuto dalla polizia e informazioni per famiglia e amici. Il sito dispone anche di un portale per la segnalazione e per ottenere assistenza da parte di e-Safety in caso di cyberbullismo, abuso sessuale basato su immagini (IBSA) e per situazioni riguardanti materiale pedopornografico.
- L'iniziativa Cyber Civil Rights Without My Consent fornisce informazioni sulle molestie online, tra cui una guida intitolata Qualcosa Può Essere Fatto.
- YWCA Canada ha sviluppato pacchetti informativi sull'IBSA per le ragazze e le giovani donne per spiegare i diritti legali, come denunciare l'IBSA e dove trovare supporto.

Fonte: GBV AoR Helpdesk, Learning Series on technology-facilitated gender-based violence, Learning Brief #2

### Creare meccanismi di segnalazione

I WSS (servizi di supporto alle donne) possono creare meccanismi di

segnalazione per garantire che le donne possano denunciare la violenza digitale e accedere al supporto in modo sicuro e anonimo. Inoltre, il ruolo di queste risorse può avere un impatto ancora più profondo in contesti in cui non esistono risposte legislative o istituzionali efficaci alla violenza digitale, per cui i WSS e servizi simili sono l'unico sostegno alle sopravvissute. Esempi: linee telefoniche digitali di supporto, app.

### **Esempi e risorse per meccanismi di segnalazione e linee telefoniche dirette per violenza digitale:**

- La linea telefonica per le molestie informatiche della Fondazione pakistana per i diritti digitali fornisce consulenza legale gratuita e confidenziale, supporto per la sicurezza digitale, consulenza psicologica e un sistema di invio per le vittime di molestie online.
- La UK Revenge Porn Helpline fornisce un servizio telefonico, via e-mail e via web alle sopravvissute e alle professioniste che le supportano. Il servizio telefonico fornisce consulenza non giudicante e confidenziale, assistenza, segnalazione e rimozione dei contenuti, consulenza sui social media, segnalazione alla polizia, consulenza legale.
- NHOPE (Associazione internazionale delle linee telefoniche dirette su Internet) è una rete di associazioni che si occupa di rispondere a contenuti e attività criminali, in particolare materiale pedopornografico, adescamento online e odio online, compresa la xenofobia.

## **Integrare la violenza digitale nella gestione dei casi**

Integrare le risposte alla violenza digitale nei processi e nelle pratiche di gestione dei casi è un passo importante che i WSS possono compiere per assicurare una gestione completa del fenomeno, integrando i suoi diversi aspetti nella pianificazione della sicurezza e nella gestione del rischio. A questo proposito, possono essere adottate nei seguenti modi:

- Il rischio deve essere gestito a tutti i livelli, non solo in prossimità dell'escalation. Valutare e gestire anche il rischio basso e medio, anche a causa della natura continua della violenza domestica, che può coesistere o interagire con forme digitali.
- La valutazione del rischio deve essere intesa come parte di un più ampio meccanismo multi agency, orientato a proteggere le vittime dalla minaccia di ulteriori violenze, nelle more dell'azione di ordini di protezione. A questo proposito, può essere utile produrre piani di sicurezza personalizzati.
- Quando si gestisce un caso, le professioniste non devono considerare solo il singolo episodio di violenza digitale, ma anche l'intero quadro dell'abuso.
- Gli elenchi dei tipi di prove da raccogliere ai fini dell'azione penale dovrebbero essere contenuti nei protocolli, così come anche l'avvertimento che se le circostanze non permettono di raccogliere le prove in modo sicuro, ciò non dovrebbe essere fatto.
- Includere nella gestione dei casi elenchi di segnali di allarme per la violenza digitale.

## **Esempi e risorse per l'integrazione della violenza digitale nella gestione dei casi:**

WESNET (servizi di network per le donne) ha una serie di risorse per supportare le operatrici nel fornire informazioni e sostenere le sopravvissute in relazione alla violenza digitale. Queste includono:

- L'abuso tecnologico sta accadendo a te?
- Piano di sicurezza tecnologica
- Consigli per documentare le violenze per le sopravvissute ad abusi tecnologici e stalking
- Valutazione dell'abuso tecnologico e della privacy
- Gestire le chiamate, gli SMS e i messaggi molesti
- 10 semplici passi per massimizzare la privacy
- Diario dello stalking e degli abusi facilitati dalla tecnologia

Safe Ireland ha prodotto un opuscolo per aiutare le operatrici e le reti di supporto a identificare i segnali di allarme della violenza digitale e le

modalità di abuso online da parte degli autori.

## **Fornire assistenza per rimuovere i contenuti abusivi e proteggersi da ulteriori abusi**

Molte sopravvissute vogliono semplicemente che l'abuso cessi e vogliono che i contenuti e le immagini abusive vengano rimossi. Il WSS (servizi di supporto alle donne) può fornire informazioni e supporto per consentire alle sopravvissute di ridurre la loro vulnerabilità a ulteriori violenze e può sostenerle nel rimuovere i contenuti e le immagini abusive. Gli approcci per aiutare le sopravvissute a rimuovere i contenuti, migliorare la loro sicurezza e prevenire ulteriori abusi includono:

- Fornire alle sopravvissute consulenza tecnica e orientamento su come aumentare la loro sicurezza digitale, la loro protezione e la loro privacy, anche assistendole nel rimuovere applicazioni e software utilizzati per il monitoraggio e la sorveglianza, cancellare la cronologia di navigazione, modificare le impostazioni di privacy e di localizzazione e gestire le password.
- Aiutare le sopravvissute a utilizzare i meccanismi di segnalazione messi a disposizione dalle piattaforme online per chiedere alle aziende di eliminare i contenuti abusivi. Le piattaforme di social media hanno in genere politiche di rimozione e meccanismi per segnalare contenuti inappropriati e chiederne la rimozione. Sebbene queste possono essere efficaci, non sono sempre facili da utilizzare e, a meno che un'immagine o un altro contenuto non violi gli standard interni, può essere difficile che venga rimosso.
- Stabilire un canale di comunicazione diretto con le piattaforme di social media a livello regionale o nazionale e richiedere la rimozione di contenuti per conto di una sopravvissuta. Alcune piattaforme di social media richiedono che sia la persona colpita a richiedere la rimozione dei contenuti, fornendo indicazioni su come farlo.
- Rivolgersi a un esperto di rimozione dei contenuti online per eliminare i contenuti indesiderati o abusivi. Esistono persone e aziende che rimuovono contenuti online a pagamento e, anche se questo non è generalmente alla portata delle sopravvissute, è un costo che alcuni servizi di supporto includono nel loro bilancio.

Laddove disponibili, gli esperti di informatica possono procurarsi attrezzature tecniche e costruire infrastrutture digitali, anche con l'obiettivo di aiutare le sopravvissute con la rimozione dei contenuti quando necessario, poiché si

tratta di un compito che può essere complesso e che richiede competenze tecnologiche specifiche. Se non è possibile assumere un esperto, le operatrici dei centri antiviolenza dovrebbero ricevere una formazione che le aiuti a rimuovere i contenuti.

### **Esempi e risorse per aiutare le sopravvissute a rimuovere i contenuti e a proteggersi contro ulteriori abusi:**

- Il Data Detox Kit di TacticalTech è un kit di strumenti per promuovere la sicurezza digitale.
- Il Safety Toolkit di TechSafety fornisce indicazioni e link a strumenti per migliorare la sicurezza digitale, la protezione e la privacy di donne e ragazze, disponibile in inglese e spagnolo.
- Cyber Civil Rights ha una guida alla rimozione dei contenuti online e può anche indirizzare le sopravvissute a un servizio gratuito per la rimozione di immagini, video e altri contenuti privati.
- TakeBacktheTech fornisce informazioni e indicazioni per le sopravvissute per proteggersi dallo stalking online, dall'estorsione online e dall'incitamento all'odio.
- La Guida alla sicurezza online di Chayn è stata scritta per sostenere le sopravvissute alla violenza da partner nelle relazioni intime e allo stalking, ma è applicabile anche ad altre forme di violenza sessuale online.
- Cornell Tech gestisce una Clinica di sicurezza informatica per le sopravvissute alla violenza da partner nelle relazioni di intimità, dove volontari/e formati lavorano individualmente con le beneficiarie per migliorare la loro sicurezza e ridurre abusi legati alla tecnologia. Offrono anche una serie di guide su come fare per sostenere le sopravvissute che subiscono abusi legati alla tecnologia.
- Il sito web di Cyber Rights contiene consigli dettagliati su un gran numero di piattaforme di social media e sui meccanismi di segnalazione per l'IBSA.
- La guida Esafety del governo australiano fornisce indicazioni specifiche sulle piattaforme e sui social media, nonché sui meccanismi di segnalazione per ciascuno di essi.

## Fornire sostegno psicologico

Come già mostrato in precedenza, la violenza digitale può avere gravi conseguenze sulla salute mentale di una persona e richiede perciò un sostegno specifico per gestire i suoi effetti. Cosa possono fare i WSS (servizio di supporto alle donne) a questo proposito:

- Formare il personale dei WSS su atteggiamenti e comportamenti non giudicanti per ridurre la colpevolizzazione delle vittime, oltre a dotare il personale di conoscenze, atteggiamenti e competenze per validare e affrontare la paura, il senso di impotenza e le altre conseguenze che le sopravvissute alla violenza digitale sperimentano.
- Migliorare le competenze del personale nell'individuare i fattori di rischio associati (autolesionismo, danni all'onore).
- Offrire una consulenza psicologica il più possibile adeguata alle esperienze di abuso digitale e sviluppare un sistema di invio per le vittime di molestie online a reti locali di professionisti/e con esperienza nel sostegno alla violenza digitale.
- Fornire un forum online anonimo e sicuro per le sopravvissute, in modo che possano confrontarsi con altre persone con esperienze simili per condividere le esperienze e le strategie di coping. Qualsiasi servizio di supporto virtuale tra pari deve essere gestito e moderato con attenzione da una persona formata per gestire le dinamiche di gruppo e fornire un supporto adeguato, anche qualora un partecipante esprima idee autolesionistiche o suicidarie. È inoltre fondamentale che tali servizi siano protetti da un alto livello di sicurezza per proteggere la riservatezza e la sicurezza delle sopravvissute.

### Esempi e risorse per il sostegno alle sopravvissute:

- ~~YWCA Canada ha sviluppato un pacchetto per coloro che supportano le ragazze che hanno subito violenza digitale, tra cui genitori, insegnanti, fornitori di servizi, polizia e professionisti delle TIC, con suggerimenti pratici per fornire un supporto compassionevole e non giudicante.~~

HeartMob è un sito in cui coloro che subiscono molestie online possono ottenere sostegno da parte di altre persone che hanno vissuto esperienze simili.

- TechSafety offre informazioni sulla gestione dei gruppi di sostegno online per le sopravvissute.
- Bloom è un gruppo di sostegno gratuito, basato sul web, per le sopravvissute a maltrattamenti domestici e per tutte coloro che subiscono violenze sessuali. Gestito dai volontari di Chayn, mira a ricreare la fiducia, il coinvolgimento e la riservatezza di un gruppo online. Ogni gruppo offre quotidianamente consigli, trucchi, strumenti e parole di conforto. Con corsi che vanno dalle 4 settimane a 2 mesi, le sopravvissute imparano, riflettono, completano i compiti a casa e elaborano ciò che hanno vissuto in uno spazio sicuro e ricco di stimoli. I contenuti e i metodi di Bloom sono convalidati da terapisti del trauma e dai maggiori esperti del settore.
- Maru Chatbot ha l'obiettivo di supportare e rendere autonome le persone che sperimentano, assistono o lottano contro le molestie online fornendo consigli e risorse da parte di esperti/e e attivisti/e. Gli utenti possono imparare come proteggersi dalle molestie online, come denunciarle e rispondervi o come sostenere le persone che le subiscono.

## Strategie di prevenzione

Oltre al sostegno diretto alle sopravvissute alla violenza digitale, i WSS possono anche realizzare misure di prevenzione e di sensibilizzazione che contribuiscono a un cambiamento a lungo termine a livello politico e sociale. Queste includono:

- Azioni preventive come i programmi per la parità di genere e le iniziative di alfabetizzazione digitale (GREVIO 2021; IACHR 2019);
- L'advocacy per l'adozione di leggi che criminalizzano il fenomeno nel tentativo di combattere la cultura dell'impunità ad esso correlata;
- Sostegno per responsabilizzare le piattaforme internet private circa il loro ruolo di facilitatori di forme di violenza digitale e online;
- Formazione di professionisti/e che entrano in contatto con le sopravvissute alla violenza digitale per garantire una migliore comprensione del fenomeno, delle vittime e dei loro bisogni e per prevenire la vittimizzazione secondaria o la ri-traumatizzazione da parte della polizia o magistratura, e promuovere il coordinamento tra più agenzie;
- Sensibilizzare e promuovere il dialogo pubblico sia online che offline,

sviluppando e diffondendo informazioni per gruppi target specifici (giovani, genitori e insegnanti)

- Raccogliere e analizzare dati disaggregati per sesso e pubblicare rapporti.



## Esempi e risorse per aiutare le sopravvissute a rimuovere i contenuti e a proteggersi contro ulteriori abusi:

- La Internet Society sta creando consapevolezza sugli abusi online a Barbados attraverso il progetto C.A.R.E - Combattere online Abusi attraverso Ricerca e l'Educazione, che comprende una campagna di sensibilizzazione sugli effetti dell'abuso online su donne e ragazze, e un dialogo comunitario sul tema. In Palestina, la stessa organizzazione sta intraprendendo sessioni di sensibilizzazione con i ragazzi delle scuole secondarie.
- PeaceWomen Across the Globe e l'ONG palestinese Women and Media Development stanno realizzando un progetto comune "To be safe", che mira a rafforzare le capacità di insegnanti e assistenti sociali nelle scuole palestinesi di supportare le sopravvissute alle violenze sessuali online e di implementare le abilità delle studentesse per proteggere la loro privacy e sicurezza digitale. Il progetto prevede anche un piano per gli studenti per implementare iniziative per sensibilizzare ulteriormente i loro coetanei.
- Le risorse educative online di Webwise Ireland sull'IBSA includono risorse didattiche gratuite per le scuole e per gli adolescenti, tra cui un video della campagna, fatti sul sexting e cosa fare se un'immagine viene condivisa senza permesso. Include anche risorse per i genitori.
- Il Cybersafe Toolkit è rivolto agli insegnanti o ad altri professionisti che lavorano con i giovani, che desiderano affrontare il tema della violenza online contro le donne e le ragazze, comprese le molestie sessuali online e la sicurezza online, in classe o in altri contesti. Il kit fornisce materiali per facilitare quattro workshop sui temi della condivisione non consensuale di immagini sessuali, dello sfruttamento, della coercizione e delle minacce, del bullismo sessualizzato e del bullismo online sessualizzato e sessualizzazione indesiderata, compreso uno strumento online che incoraggia la discussione e il gioco di ruolo e una guida con informazioni pratiche per i facilitatori.
- YWCA Canada ha sviluppato un pacchetto per coloro che sostengono le ragazze vittime di violenza digitale, tra cui genitori, insegnanti, fornitori di servizi, polizia e professionisti delle TIC, con

suggerimenti pratici per fornire un supporto compassionevole e non giudicante.

# IMPLEMENTAZIONE ONLINE DEI SERVIZI

La pandemia di Covid-19 e l'imposizione del lockdown nazionale hanno creato la necessità di nuovi servizi che potessero essere forniti online. Il servizio di Live chat può essere incluso tra le forme di comunicazione asincrona che utilizzano le moderne tecnologie per fornire orientamento e consulenza (Castelnuovo, Gaggioli, Mantovani, & Riva, 2003-6). La pandemia di Covid-19 ha aumentato la difficoltà delle vittime a comunicare con il centro anti violenza SPAVO/APHVF attraverso la linea di assistenza nazionale, in quanto costrette a rimanere con il loro abusante. Il supporto e la guida che una persona può trarre dal servizio di Live chat è in linea con la crescente tendenza della società a ricercare online informazioni e servizi, a partecipare a percorsi di sostegno, migliorando il sentimento di sicurezza, motivando l'individuo a condividere informazioni; d'altro canto, l'accesso a tale servizio sembra mostrare buoni risultati in alcune popolazioni, specialmente quelle che hanno subito traumi e soprattutto abusi (Newman, Szkodny, Llera, & Przeworski, 2011; Richards & Ritsarntson, 2012-6).

Innanzitutto, il servizio di Live Chat è una forma di comunicazione piuttosto sicura se la connessione è privata, in quanto la conversazione rimane confidenziale con le professioniste della salute mentale. In secondo luogo, la richiesta di colloquio da parte della vittima viene processata immediatamente e la necessità di orientamento, supporto, consulenza e empowerment viene soddisfatta in tempo reale. Infine, ma non meno importante, il servizio è facilmente accessibile anche da un telefono cellulare con accesso a Internet. Sulla base di quanto sopra esposto, il servizio di Live Chat ha dato la possibilità alle vittime di digitare invece di parlare, di condividere i loro problemi in un modo che le aiuta a rimanere al sicuro, all'insaputa del maltrattante.

In poco tempo il servizio di Live Chat è diventato una necessità per SPAVO/APHVF grazie ai suoi numerosi vantaggi, come molti ricercatori hanno sottolineato in passato (Cook και Doyle, 2002; Mallen et.al., 2003; Rochlen Land & Wong, 2004).

Il servizio di live chat colma le distanze geografiche tra l'organizzazione e il luogo di residenza della vittima e si concentra sulle caratteristiche socio-demografiche. Inoltre, facilita il canale di aiuto per le vittime con disabilità, con ad esempio difficoltà di udito, di vista o di linguaggio. Inoltre, consente ai bambini e agli adolescenti di ricevere consigli, attraverso strumenti con cui si sentono familiari con i media digitali. Il servizio di Live chat consente l'accesso alle vittime che, in qualsiasi altro modo, si troverebbero in pericolo se cercassero di comunicare telefonicamente e copre la necessità di un intervento immediato nei momenti critici. In generale, questo servizio online migliora l'accesso ai servizi di supporto e facilita la condivisione di più informazioni grazie alla distanza e all'anonimato. Inoltre, aiuta le vittime che hanno difficoltà a esprimersi attraverso la parola e spinge le persone ad accedere ai servizi di supporto.

La cornice teorica attraverso la quale lavoriamo con le vittime di violenza si focalizza sull'approccio femminista che concettualizza la violenza come un risultato della struttura patriarcale della società, attraverso la quale gli uomini si sentono come se avessero il diritto di controllare e prevaricare sulle donne. Nell'approccio femminista l'accento viene posto sull'empowerment delle donne attraverso una relazione terapeutica paritaria e collaborativa. Il processo di empowerment si focalizza sull'accrescimento dell'autostima, sul rafforzamento della coscienza di sé e delle proprie attività quotidiane, sul miglioramento della cura di sé e sull'apprendimento di nuove abilità di coping per la risoluzione di problemi. L'obiettivo principale di questo intervento per la vittima è di, finalmente, agire contro la violenza, rendendola capace di affrontare la situazione e di andare avanti (Brown, 1994; Enns, 2004).

## SERVIZIO DI LIVE CHAT

Questa sezione includerà il modello di intervento suggerito da SPAVO/APHVF attraverso il servizio di Live Chat. Si può accedere a tale servizio attraverso la nostra pagina web (<https://domviolence.org.cy/en/>). Il servizio è raggiungibile 24 ore su 24, dal lunedì alla domenica, come qualsiasi altro servizio dell'organizzazione. Quando si visita la pagina web viene visualizzata l'opzione di chat, con un messaggio automatizzato che ringrazia il visitatore per la comunicazione e che informa sulla regolamentazione dei dati personali e sulla riservatezza.

Il software di live chat di SPAVO/APHVF è stato scelto per garantire e proteggere la comunicazione. In particolare, ogni operatrice ha un proprio e unico nome utente e una password e ha accesso solo alle proprie trascrizioni delle comunicazioni. Invece, solo l'amministratore della piattaforma ha accesso a tutte le comunicazioni effettuate. Inoltre, per garantire la sicurezza del visitatore, la chat si spegne automaticamente dopo alcuni minuti di inattività. Quando il visitatore esce dalla piattaforma, tutti i dati relativi alla comunicazione non compaiono nell'archivio socio-demografico del browser.

### **Modello di intervento in live chat**

Il modello di intervento della Live Chat che noi di SPAVO/APHVF applichiamo è basato su cinque fasi (Sindahl, 2013) integrato con dati empirici. L'idea alla base del concetto di fasi è quella per cui le vittime si muovono attraverso i diversi step in modo da trovare possibili soluzioni ai loro problemi. L'operatrice deve tenere a mente che per le vittime di abuso è molto difficile trovare la forza e il coraggio di parlare apertamente di ciò che sta accadendo all'interno delle mura domestiche. A volte il servizio di Live Chat è l'unico modo per una vittima di ricevere informazioni, orientamento ed eventuale invio alle autorità competenti e ai servizi di supporto.

La prima fase si basa sulla necessità di stabilire un sentimento di fiducia in modo che le vittime possano aprirsi su ciò che le preoccupa. L'operatrice in questa fase cerca di aiutare le vittime a raccontare la loro storia con l'uso di tecniche di counseling di base, come ad esempio la parafrasi, e rimanendo onesta sui passi successivi che si intendono compiere (ad esempio: "Va bene se le faccio qualche domanda per capire meglio cosa sta succedendo?"). È stato riscontrato empiricamente che se l'operatrice spiega e discute con la vittima di ciò che accadrà in seguito è più facile che la vittima condivida altre informazioni.

Nella seconda fase, l'operatrice ha come obiettivo quello di comprendere e valutare la situazione/problema della vittima. L'operatrice pone alcune domande per identificare e chiarire i punti poco chiari della conversazione. In questa fase, l'operatrice deve identificare ciò che è importante per la vittima e quali sono le sue risorse per affrontare il problema. In seguito, dopo aver raggiunto gli obiettivi di questa fase, l'operatrice pensa a ciò che potrebbe essere utile per la vittima e inizia ad elaborare con lei un piano preliminare orientato all'obiettivo.

Nella quarta fase, l'operatrice, per proteggere la vittima dalla frustrazione del raggiungimento di un obiettivo finale, informa la vittima delle diverse opzioni di sostegno al suo caso, in modo non minaccioso. In ogni caso, l'operatrice informa la vittima di tutte le opzioni di invio adatte a lei, in modo da tener conto di eventuali problemi di sicurezza.

L'ultima fase del modello di intervento riguarda la conclusione della comunicazione online, la quale è importante che venga delineata dalla professionista. L'operatrice cerca di ottenere una conclusione delicata e tranquilla in quanto è molto

importante per la vittima lasciare la conversazione con la sensazione che qualcuno la capisca e la sostenga, che abbia sviluppato una cooperazione iniziale con l'organizzazione, e di aver acquisito il potere di agire contro la violenza.

### **Elementi importanti per le operatrici della Live Chat**

Si consiglia vivamente alle operatrici della Live Chat di prendere in considerazione eventuali questioni di intersezionalità; di esaminare il possibile impatto che i loro interventi potrebbero avere su diverse ed individuali caratteristiche socioeducative e culturali. Inoltre, devono tenere a mente come le questioni di intersezionalità, come ad esempio la disabilità e l'età della vittima, possano influenzare la qualità e il contesto della conversazione. È importante tenere presente che i servizi online sono facilmente accessibili da minori che cercano di nascondere la loro età. Le operatrici devono essere caute nell'informare la vittima di qualsiasi azione che intendono intraprendere, ad esempio l'invio alle autorità competenti, al fine di ottenere il consenso della vittima. Ciò che è stato empiricamente riscontrato come molto utile, è che l'operatrice ponga una domanda alla volta e risponda onestamente a tutte le questioni e i dubbi della vittima, soprattutto in caso di violazione della riservatezza. Ogni operatrice deve essere cauta in caso di difficoltà tecniche e informare la vittima sulle vie di comunicazione alternative con l'organizzazione. In ultima istanza, ma non meno importante, è fondamentale che tutte le operatrici partecipino alle sessioni di supervisione.

## Gestione delle crisi nel servizio di Live Chat

Sono molte le vittime che utilizzano il servizio di Live Chat come contatto di emergenza, in quanto il personale è attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Lo staff di SPAVO/APHVF è stato addestrato ad agire in caso di emergenza come ad esempio il caso in cui un episodio di abuso sta avvenendo in quel momento specifico e la vittima non può chiamare la polizia. Se la vittima risulta essere in pericolo, può inviare messaggi come "Sono in pericolo", "Ho bisogno di aiuto", "Mi ucciderà", al fine di ottenere aiuto in qualsiasi modo possibile. Se un'operatrice riceve messaggi come quelli sopra trascritti, deve porre domande specifiche per valutare il pericolo e agire di conseguenza. L'operatrice dovrebbe chiedere "A sei con l'abusante in questo momento?", "Sei ferita?" "Ha bisogno dell'intervento immediato della polizia o di un'ambulanza?".

Se la vittima non risponde alle domande dell'operatrice o chiude la conversazione, l'operatrice comunica con la polizia, aiutando ad identificare la posizione della vittima in modo da inviare i soccorsi. L'operatrice collabora assieme alla polizia fornendo tutte le informazioni che può avere sulla vittima, in quanto è evidente che c'è un pericolo immediato.

In caso di possibile pericolo, la vittima viene incoraggiata a comunicare con la polizia e le vengono fornite le informazioni di contatto. L'operatrice può anche chiamare per informare la polizia se la vittima lo richiede. Se durante la conversazione si verifica un episodio di abuso, l'operatrice ha il diritto di informare immediatamente le autorità in modo da poter fornire aiuto alla vittima.

## RISORSE NECESSARIE

Il servizio di Live Chat deve essere progettato in modo tale da rispettare gli standard di riservatezza e di protezione della privacy e la qualità dei servizi forniti. Per pianificare e stabilire un servizio di Live Chat un'organizzazione ha bisogno prima di tutto di un software ben protetto da eventuali minacce alla sicurezza. Deve inoltre disporre di un piano di emergenza in caso di comportamenti scorretti del personale o di interventi non autorizzati da parte di terzi. Per SPAVO/APHVF una buona pratica di protezione è stata quella di fornire ad ogni membro del personale un proprio nome utente e password, in modo da poter accedere solo alla propria trascrizione delle comunicazioni.

## RISULTATI ATTESI

L'idea principale alla base del lancio del servizio di Live Chat è stata quella di facilitare l'accesso delle vittime ai servizi di assistenza. Attraverso il servizio di Live Chat, SPAVO/APHVF intendeva facilitare l'accesso alle informazioni sui diritti, le possibilità e le opzioni di cui le vittime hanno bisogno. Inoltre, questo servizio online intendeva offrire supporto e consulenza, facilitare la collaborazione con gli altri servizi competenti; fornire invii ad altri servizi pubblici rilevanti. Infine, ma non meno importante, ha funzionato come una porta d'accesso ad altri servizi dell'organizzazione, come ad esempio case rifugio, servizi di consulenza, Woman's House, Proteas, servizi sociali, ecc. Durante la pandemia di Covid-19 e il conseguente lockdown, il servizio di Live Chat ha anche agito come chiamata d'emergenza alternativa per chiedere aiuto nei casi in cui le vittime non potevano uscire di casa ma avevano bisogno di un soccorso immediato.

## DIFFICOLTA' E RISCHI

La ricerca nel campo della consulenza e degli interventi di comunicazione asincrona (Fenichel et al., 2002; Grohol, 1999, 2001-6; Barak et al., 2009-6) ha dimostrato che esistono molte sfide e diverse difficoltà nell'applicazione di questi servizi. Le operatrici del servizio di Live Chat affrontano complicazioni che derivano dalla mancanza di segnali di comunicazione verbale e non verbale durante il processo. Inoltre, le operatrici devono essere formate nel fornire indicazioni, consulenze e aiuto online in caso di emergenza. Per risolvere queste difficoltà, è necessario un software sofisticato che garantisca la facilità d'uso e di comunicazione online, la protezione della vita privata, e la prevenzione delle violazioni di sicurezza. Inoltre, per affrontare il pericolo di una errata comprensione del problema presentato, lo SPAVO/APHVF cerca di fornire alle operatrici delle linee guida che aiutino a prevenire il possibile fraintendimento del problema presentato. Infine, un altro ostacolo ha a che fare con le difficoltà di connessione e le richieste di aiuto da parte di vittime che risiedono in Paesi differenti, il che implica un diverso quadro giuridico, e diversi servizi di assistenza e di linee telefoniche nazionali. Gli operatori della Live Chat devono adottare misure precauzionali per ridurre al minimo il pericolo di perdita di contatto o di altre difficoltà



tecniche e di informare le vittime sui modi alternativi per comunicare (ad es. numero di telefono, e-mail) per essere disponibili in caso di problemi. Questo dovrebbe avvenire fin dall'inizio della conversazione online se l'operatrice è a conoscenza di questo tipo di problemi.

## RIFLESSIONE

Come migliorare il servizio?

Per far progredire il servizio di live chat, l'organizzazione dovrebbe prendere in considerazione l'installazione di interfacce user-friendly, nonché misure per la protezione dei dati, ecc.

Di seguito sono elencate alcune opzioni di facilitazione dell'utilizzo del servizio di Live Chat (a titolo indicativo):

- dato che le operatrici sono in grado di vedere ciò che la persona scrive prima che la persona invii il suo messaggio, ai fini della protezione dei dati personali, l'operatrice, prima dell'inizio della conversazione informa la persona che tutto ciò che viene scritto può essere visto da lei prima dell'invio del messaggio.
- Installare una scelta di dimensione dei caratteri, di colore dello schermo o di sfondo per le persone con disabilità visive: ciò consentirà loro di disporre di un'interfaccia che ne facilita il loro utilizzo.
- Possibilità di effettuare una videochiamata tramite il servizio di Live Chat: questa opzione sarà utile per le persone che non possono digitare.
- Messaggio standardizzato in caso di ritardo nella risposta alla chiamata su Live Chat, ad esempio "Ci scusiamo per il ritardo. Un'operatrice risponderà entro 2 minuti" o "Ci scusiamo per il ritardo. Se lo desiderate, potete scrivere i vostri dati e un'operatrice vi contatterà a breve."
- Domande introduttive standardizzate poste prima che un'operatrice risponda alla Live Chat in modo da poter raccogliere informazioni iniziali, ad esempio "Qual è l'oggetto della sua richiesta?" oppure "Siete in pericolo in questo momento? Se sì... (azioni che la persona può intraprendere, ad esempio: "lasciate un messaggio con le informazioni di contatto e noi informeremo le autorità competenti)."
- Dato che ci sono persone sorde che conoscono solo la lingua dei segni e non la lingua nazionale del Paese, è impossibile per loro sapere come contattare il servizio di live chat. A tal fine è stato creato del materiale che utilizza la lingua dei segni da pubblicare sulle pagine web e sui social media dell'organizzazione, il quale indica come queste persone possano



contattare l'organizzazione tramite la live chat. Questo sarebbe di grande importanza.

- Un breve questionario di valutazione potrebbe essere proposto dopo la fine del colloquio in live chat, valutando la qualità della conversazione e l'utilità del servizio. Il questionario dovrebbe essere anonimo e breve, in modo da raccogliere solo risposte semplici ed immediate che consentiranno all'organizzazione di migliorare il servizio di live chat e di garantirne la qualità.
- È utile che uno o due volte al mese le operatrici ricevano una consulenza legale da parte di professionisti del settore in modo da essere aggiornate sulle questioni legali rilevanti o di chiarire le problematiche giuridiche che vengono affrontate nelle conversazioni in live chat, in modo da poter fornire informazioni legali corrette alle vittime.
- Le live chat possono essere impegnative per le operatrici, poiché manca l'interazione faccia a faccia o vocale. Si potrebbe offrire una supervisione alle operatrici, sia come parte del processo di supervisione generale già prevista, sia specificamente per le live chat, considerando la quantità di comunicazioni online previste.

# PUBBLICIZZAZIONE E PROMOZIONE DEI SERVIZI

Le organizzazioni di supporto per le donne si propongono di offrire servizi di qualità alle donne sopravvissute alla violenza. Si può affermare che l'offrire servizi di qualità sia tanto importante quanto comunicarli in maniera efficace alle potenziali beneficiarie. In un caso contrario, il duro lavoro delle professioniste non verrebbe capitalizzato quanto possibile.

Un piano di comunicazione efficace gioca un ruolo chiave nel far conoscere la propria organizzazione. In particolare, lo sviluppo di un piano di comunicazione per un'organizzazione è un processo sfaccettato che richiede un'attenta considerazione degli obiettivi, degli stakeholder, dei canali, dei contenuti, dei meccanismi di feedback, degli orari, dei ruoli, della gestione delle crisi, della

formazione e della valutazione continua.

Creare un piano di comunicazione di successo per un'organizzazione di sostegno alle Donne è essenziale per trasmettere efficacemente la sua missione, coinvolgere la comunità e promuoverne il supporto. Il processo prevede diverse fasi, fondamentali per garantire che i messaggi dell'organizzazione risuonino nel target di riferimento e raggiungano l'impatto desiderato.

In primo luogo, è fondamentale definire obiettivi di comunicazione chiari. Questi obiettivi possono includere la sensibilizzazione sulla missione dell'organizzazione, la promozione degli eventi futuri o il fornire risorse alle donne in difficoltà. Avere obiettivi ben definiti guiderà il piano di comunicazione e aiuterà a misurarne il risultato e il successo.

Un importante passo successivo è l'identificazione del target di riferimento. Capire chi l'organizzazione sta cercando di raggiungere caratterizzerà il tono, il contenuto e i canali utilizzati per la comunicazione. Il pubblico può ricomprendere donne in difficoltà, potenziali donatori, volontari o una più ampia e generale platea. Adattare i messaggi per rispondere alle esigenze e agli interessi specifici dei destinatari è essenziale per una comunicazione efficace.

Un altro aspetto fondamentale del piano di comunicazione è la creazione di messaggi chiave. Questi messaggi devono trasmettere in modo sintetico la missione dell'organizzazione, i suoi valori e l'impatto che ha sulla vita delle donne. La chiarezza e la semplicità sono fondamentali per garantire che le parole chiave siano facili da capire e risuonino tra il pubblico.

Altrettanto importante è la scelta dei giusti canali di comunicazione. Utilizzando social media come Facebook, Twitter, Instagram e LinkedIn può aiutare a raggiungere un pubblico diversificato. Inoltre, mantenere un sito web con tutte le indicazioni e di facile utilizzo è fondamentale per fornire informazioni approfondite sull'organizzazione e sui suoi servizi. La newsletter via e-mail può tenere i sostenitori aggiornati su eventi e iniziative. Mentre i comunicati stampa possono essere diffusi per condividere notizie importanti con i media locali. La partecipazione attiva agli eventi della comunità offre l'opportunità di entrare in contatto diretto con il pubblico.

La creazione di un piano editoriale aiuta a pianificare in anticipo gli impegni di comunicazione. Questo assicura un approccio coerente e strategico alla divulgazione dei messaggi dell'organizzazione. Elementi visivi come foto, infografiche e video, possono migliorare l'efficacia della comunicazione,

rendendo i messaggi più condivisibili.

Il coinvolgimento della comunità è un aspetto fondamentale di un piano di comunicazione di successo. Rispondere ai commenti, ai messaggi e ai feedback sulle piattaforme social favorisce un senso di comunità e di connessione. Il coinvolgimento attivo del pubblico aiuta a costruire fiducia e fedeltà.

Collaborare con altre organizzazioni, influencers o leader della comunità di riferimento, i quali condividono obiettivi simili può ampliare la portata dell'organizzazione. Infatti, queste partnership possono amplificare l'impatto dell'attività di comunicazione e creare un'influenza positiva significativa.

Stabilire metodi per il monitoraggio e la valutazione del piano di comunicazione è essenziale per valutarne il successo. Il metodo di misurazione può includere il traffico del sito web, l'engagement nei social media, la partecipazione agli eventi e altri indicatori pertinenti. La verifica periodica dell'efficacia delle attività di comunicazione permette miglioramenti e aggiustamenti nel tempo.

Lo sviluppo di un piano di comunicazione per le crisi è una misura proattiva in caso in cui queste si presentino in modo da gestirle in maniera più pronta ed efficace. In questo modo, reagire prontamente e in modo efficace in circostanze difficili aiuta a mantenere la reputazione e la credibilità dell'organizzazione.

Quando l'obiettivo è la pubblicizzazione dei servizi delle organizzazioni di sostegno alle donne, il partner Union of Women's Associations of Heraklion ha progettato e utilizzato due diverse pratiche adattate al contesto locale e alle esigenze delle beneficiarie

# SALVIETTE DI EMERGENZA

Le salviette di emergenza devono essere discrete e contenere, per una potenziale beneficiaria, solo le informazioni necessarie per poter accedere ai servizi.

Le salviette vengono distribuite alle istituzioni sanitarie e ai professionisti affinché le possano offrire alle potenziali sopravvissute alla violenza. Il personale medico viene allo stesso tempo formato su come riconoscere un episodio di violenza e su come informare in modo sicuro e amichevole sulle possibilità e i servizi disponibili.

In particolare, il personale medico deve assicurarsi che la potenziale sopravvissuta alla violenza sia distante dal suo abusatore che potrebbe averla accompagnata alla visita medica o al pronto soccorso. Inoltre, viene informata sui servizi disponibili, ad es. il servizio di consulenza, di alloggio e il servizio di linea telefonica di emergenza, le vengono date due o tre salviette di emergenza da tenere nella borsa in modo da poter chiamare il numero indicato in caso di un futuro fatto di violenza o semplicemente per chiedere maggiori informazioni.

## RISORSE NECESSARIE

L'implementazione di questa campagna coinvolge diverse risorse chiave. Prima di tutto, sono necessarie risorse finanziarie per ingaggiare servizi di progettazione grafica in modo da poter creare design accattivanti ma anche



discreti per le tovagliette e i sottobicchieri. I costi di stampa costituiscono una parte significativa del budget, così da produrre gadget in ampia quantità e riuscire ad avere una distribuzione capillare.

Il materiale educativo, come gli opuscoli che illustrano i servizi e le risorse di supporto alle donne, richiedono ulteriori finanziamenti. Inoltre, la collaborazione con le strutture mediche necessita di risorse per incontri, sessioni di formazione e per i materiali di informazione destinati agli operatori sanitari. La logistica di distribuzione, compresi il trasporto e lo stoccaggio, richiede delle risorse dedicate per eseguire una consegna continua alle strutture mediche.

Le operazioni di supporto svolte attraverso la linea telefonica hanno bisogno di personale e risorse tecnologiche sufficienti per gestire il potenziale aumento delle chiamate, garantendo alle vittime un'assistenza tempestiva ed empatica. La conformità etica e legale delle attività, comprese le consultazioni con professionisti legali e lo sviluppo di politiche sulla privacy, sono fondamentali per tutelare le persone in cerca di aiuto.

Infine, i servizi di supporto e follow-up richiedono risorse dedicate, tra cui la formazione del personale in merito alla “trauma-informed Care” per fornire assistenza continua a coloro che richiedono supporto attraverso la linea di assistenza telefonica. L'allocazione strategica delle risorse in queste aree è fondamentale per il successo e l'implementazione del servizio, consentendo all'organizzazione di raggiungere e supportare efficacemente le vittime di violenza.

## **RISULTATI ATTESI**

Questa iniziativa crea un importante collegamento con chi ha bisogno di supporto. Apponendo il numero di telefono sulle salviette, alle vittime si offre un supporto immediato e discreto nei momenti di vulnerabilità, facilitando, in questo modo, il percorso di sostegno.

Le campagne informative e di accompagnamento al sostegno giocano un ruolo fondamentale nella sensibilizzazione sui servizi disponibili, abbattendo le stigmatizzazioni associate alla ricerca di aiuto e nel coinvolgere attivamente la comunità nella lotta contro la violenza.

La collaborazione con i professionisti del settore medico aumenta l'efficacia dell'iniziativa, in quanto questi ultimi si fanno sostenitori delle vittime, guidandole verso il supporto di cui hanno bisogno. La discreta distribuzione di queste salviette permette alle vittime, durante l'interazione con le strutture

mediche, di non essere solo curate fisicamente ma di ricevere anche un supporto emotivo.

Il successo di questa iniziativa non si misura solamente con l'aumento di utilizzo del numero verde ma anche dall'impatto positivo sulle pubbliche relazioni, che mette in evidenza l'impegno dell'organizzazione per il benessere della comunità.

La valutazione continua attraverso i feedback e i servizi di follow-up evidenzia l'impegno a perfezionare e migliorare il servizio sulla base della sua efficacia reale e concreta. Al di là dell'impatto immediato, questa iniziativa ha il potenziale di rafforzare le partnership con le istituzioni mediche e le organizzazioni di supporto, contribuendo in questo modo alla creazione di una rete di supporto, per le donne sopravvissute alla violenza, più completa e interconnessa.

## COLLABORAZIONE CON LE INDUSTRIE DEI SERVIZI

L'Union of Women's Associations of Heraklion ha stabilito un rapporto di collaborazione con l'industria dei servizi della città. In particolare, dal 2018, si svolge una grande campagna ispirata alla "Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne" (25 novembre). Circa 33.000 rispettivamente tra tovagliette e sottobicchieri sono stati personalizzati e distribuiti a più di 30 caffetterie e ristoranti della città di Heraklion che partecipano alla campagna. Ogni anno, le tovagliette e i sottobicchieri presentano un messaggio diverso contro la violenza di genere, oltre alle informazioni utili per contattare la linea telefonica di assistenza attiva 24/7.

Questa attività è stata progettata con un duplice scopo. In primo luogo, quello di sensibilizzare il pubblico sulle questioni legate alla violenza contro le donne, così come fornire uno spunto di conversazione durante i momenti di socialità. In secondo luogo, informare le potenziali donne vittime di violenza o la loro rete di supporto sul funzionamento della linea telefonica di assistenza attiva 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Spesso si ritiene che questi momenti di socialità siano il miglior modo per introdurre un argomento di discussione come la violenza contro le donne e per essere informati sui servizi disponibili.

## RISORSE NECESSARIE

L'implementazione di questa campagna assieme all'industria dei servizi coinvolge diverse risorse chiave. Prima di tutto, sono necessarie risorse finanziarie da investire in servizi di graphic design per creare grafiche accattivanti ma anche discrete da porre sulle tovagliette e nei sottobicchieri. Se si vuole raggiungere una distribuzione capillare dei prodotti è necessario produrne in ampia quantità investendo una parte significativa del budget.

Anche i materiali con cui vengono prodotte le tovagliette e i sottobicchieri sono fondamentali e richiedono un adeguato investimento di risorse per l'approvvigionamento di materie prime di qualità che rendano i prodotti durevoli, in grado di resistere agli alti ritmi di lavoro che la ristorazione richiede. La logistica di distribuzione richiede sforzi di coordinamento e risorse per il trasporto, l'immagazzinamento e i sistemi di tracciamento per garantire l'effettiva distribuzione di tovagliette e sottobicchieri alle strutture targettizzate.

La collaborazione con i ristoranti richiede risorse per svolgere incontri, presentazioni e per fornire i materiali informativi in modo da ricevere un sostegno nella loro distribuzione e nel loro utilizzo. La creazione di materiale promozionale di supporto alla campagna come poster, striscioni o schede informative, è essenziale per spiegare lo scopo dell'attività al personale dei ristoranti e ai clienti.

Per garantire un uso prolungato delle tovagliette e dei sottobicchieri è necessario un impegno continuo, con ampie risorse per la comunicazione e i follow-up con i ristoranti partecipanti all'iniziativa. Le campagne pubblicitarie e di sensibilizzazione richiedono un budget per la promozione dell'iniziativa attraverso vari canali, mentre i meccanismi di feedback e le consulenze legali contribuiscono all'efficacia della campagna e alla sua conformità alle normative.

La destinazione di risorse per la valutazione, la raccolta dei dati e la stesura di report è essenziale per misurare il successo della campagna e raccogliere informazioni per potenziali miglioramenti. Distribuendo strategicamente le risorse in queste aree, la campagna può aiutare efficacemente a diffondere consapevolezza e fornire un sistema di supporto a chi ne ha bisogno.

## RISULTATI ATTESI

Integrando il numero della linea telefonica nell'ambiente quotidiano di questi spazi sociali, l'iniziativa fornisce un supporto discreto e accessibile alle donne



che subiscono violenza. Infatti, la maggiore visibilità del numero verde aumenta la consapevolezza dei servizi di supporto disponibili, contribuendo a ridurre lo stigma associato alla ricerca di aiuto.

Inoltre, la campagna promuove il coinvolgimento della comunità; le imprese locali partecipano attivamente per la promozione di un ambiente favorevole. La collaborazione con ristoranti e bar non solo estende la portata dei servizi di supporto, ma stabilisce anche partnership preziose e di valore, in questo modo dando vita ad una rete di imprese impegnate ad affrontare problemi sociali e non solo di business. L'impatto positivo sulle relazioni pubbliche evidenzia la dedizione dell'organizzazione al benessere della comunità e al sostegno della salute mentale.

Il successo della campagna può essere misurato attraverso l'aumento dell'utilizzo della linea telefonica, il feedback delle aziende partecipanti e l'aumento della consapevolezza e della sensibilizzazione del pubblico. Le valutazioni periodiche forniscono preziose indicazioni per compiere miglioramenti, garantendo così la continua efficacia dell'iniziativa. In definitiva, questa campagna contribuisce alla creazione di una comunità che affronta attivamente le questioni legate alla violenza, offrendo un sistema di supporto continuo ma anche discreto, a chi ne ha bisogno.

## RIFLESSIONE

Il mettere in pratica iniziative innovative per pubblicizzare i servizi delle organizzazioni di sostegno alle donne dimostra un approccio proattivo e empatico nell'affrontare le questioni legate alla violenza di genere. La distribuzione di salviette igieniche con i numeri della linea telefonica di emergenza e l'inserimento, sulle tovagliette e sui sottobicchieri dei ristoranti, di informazioni sui servizi di supporto, sono strategie lodevoli che migliorano l'accessibilità e riducono lo stigma associato alla richiesta di aiuto.

Queste pratiche riconoscono l'importanza di integrare i servizi di supporto negli ambienti quotidiani, fornendo, alle donne in difficoltà, vie più discrete di richiesta di aiuto. Collaborando con strutture mediche, ristoranti e altri spazi comunitari, le organizzazioni di sostegno alle donne promuovono il senso di coinvolgimento della comunità e incoraggiano uno sforzo collettivo per combattere la violenza di genere.

Inoltre, queste iniziative contribuiscono ad abbattere le barriere attraverso



la partecipazione attiva nel dialogo sulla violenza contro le donne. In questo modo, non solo si rendono più visibili i servizi di supporto, ma si creano anche partenariati che estendono la portata del supporto. L'impatto positivo sulle relazioni pubbliche dimostra l'impegno dell'organizzazione per il benessere della comunità, creando fiducia e credibilità. Inoltre, l'inserimento di meccanismi di feedback e di servizi di supporto successivi dimostra l'impegno a migliorare continuamente e a fornire un'assistenza continua.

In conclusione, queste pratiche pubblicitarie vanno oltre la semplice promozione; rappresentano un approccio olistico e orientato alla comunità per affrontare le complesse sfide della violenza contro le donne. Rendendo i servizi di supporto parte integrante della vita quotidiana, queste iniziative creano un ambiente più solidale e inclusivo, favorendo una cultura in cui la ricerca di aiuto è normalizzata e attivamente incoraggiata.

## IL CONTATTO CON LA COMUNITÀ'

Il contatto e il coinvolgimento della comunità è fondamentale per le organizzazioni di sostegno alle donne per sensibilizzare l'opinione pubblica, fornire accesso ai servizi e costruire la fiducia all'interno delle comunità locali. Impegnandosi direttamente con la comunità, queste organizzazioni possono adattare i loro servizi di supporto, affrontare le sfumature culturali e incoraggiare le donne a cercare aiuto. Le attività di sensibilizzazione e coinvolgimento della comunità svolgono anche un ruolo preventivo, riuscendo ad intervenire tempestivamente su potenziali problematiche e promuovendo partenariati di collaborazione con altre parti interessate. Quindi, abbattere le stigmatizzazioni, promuovere un dialogo aperto e rispondere rapidamente alle crisi, sono ulteriori benefici del coinvolgimento della comunità, che contribuiscono all'efficacia e alla attinenza complessiva delle iniziative di sostegno alle donne.

StoP© - Districts without Partner Violence (Stadtteile ohne Partnergewalt) concept©

StoP© - Districts without Partner Violence (Stadtteile ohne Partnergewalt) è stato avviato e portato avanti dalla Prof.ssa Dr. Sabine Stövesand, docente presso l'Università di Scienze Applicate di Amburgo (HAW), Facoltà di Economia e Affari Sociali, Dipartimento di Servizio Sociale. Un requisito fondamentale per istituire StoP in un distretto è il completamento di un corso di formazione con 4 moduli sul lavoro di prevenzione della violenza, sul lavoro di comunità, sull'organizzazione della comunità e sul lavoro con gli spazi sociali contro la violenza dei partner. StoP© è un concetto ben congegnato, di alta qualità, scientificamente studiato e sostenibile, basato sul metodo della "Community Organizing" nella violenza da parte del partner e nella violenza domestica nel settore sociale. Pertanto, StoP è protetto da copyright per garantirne la qualità e l'implementazione responsabile.

La "Community Organizing" (in italiano, organizzazione comunitaria) è un metodo originario degli Stati Uniti e ha lo scopo di aiutare le persone a plasmare e modificare il proprio spazio vitale in modo collettivo e organizzato: "L'obiettivo è che i cittadini siano in grado di modellare in modo costruttivo la propria città. Vengono riuniti e aiutati a difendere i propri interessi e a ottenere un miglioramento sostenibile delle loro condizioni di vita e di lavoro".

La "Community Organizing" può riguardare diverse tematiche. In alcuni progetti, gli organizzatori si recano nel quartiere e lavorano con i residenti per scoprire quali elementi sono importanti per loro e su cui vale la pena lavorare. In altri progetti, invece, gli organizzatori si recano in uno spazio sociale con un argomento specifico e cercano persone che siano interessate a quella tematica e che vogliano cambiare qualcosa assieme. Il progetto StoP appartiene a quest'ultima categoria. Fin dall'inizio, StoP si è occupato di violenza da parte dei partner e di rendere non violento un quartiere o una (piccola) città.

Nel 2019, "l'Associazione delle case di accoglienza per donne austriache", AÖF, ha avviato il nuovo progetto di prevenzione della violenza orientato alla comunità StoP - Districts without Partner Violence - in Vienna, come progetto pilota. Da allora è stato possibile stabilire ed espandere StoP in 25 località (distretti e comuni) in tutti e nove gli Stati federali dell'Austria. L'AÖF, è responsabile del coordinamento e dei contenuti per tutte le sedi in Austria. [www.a oef.at](http://www.a oef.at).

StoP - è un approccio nuovo e sostenibile al lavoro di prevenzione della

violenza

Il progetto orientato allo spazio sociale combina i concetti e le pratiche del lavoro sulla violenza e sulla protezione delle vittime con il lavoro sociale di comunità. Si tratta di un nuovo modo di difendere le vittime.

StoP si considera quindi un importante collegamento, integrazione e arricchimento del lavoro centrale, consolidato e professionale delle case rifugio per donne e delle organizzazioni di tutela delle vittime. StoP collega il lavoro delle case rifugio per donne e dei centri antiviolenza, con la società civile, in particolare con il contesto di coloro che subiscono violenza ma anche con quello degli autori: con il quartiere, con i vicini, con i residenti e con tutte le persone chiave e i moltiplicatori nella rispettiva area.

Finalità di StoP

L'obiettivo più importante di StoP è ridurre i femminicidi e la violenza contro le donne, ma anche apportare una maggiore consapevolezza all'interno della società. StoP responsabilizza e consente al vicinato di mostrare coraggio civile in caso di violenza domestica e di prendere una posizione chiara contro qualsiasi forma di violenza. StoP ha una forte potenzialità, ossia quella di condurre ad un cambiamento positivo, in quanto tutti possono contribuire a porre fine alla violenza da parte del partner. Un quartiere attivo può determinare un "cambiamento di clima" sociale contro il patriarcato, in modo che la violenza contro le donne non sia più né ignorata né tollerata.

## I FOGLI INFORMATIVI DI StoP

I fogli informativi vengono affissi nelle scale e nei luoghi pubblici per far sapere ai vicini di casa come reagire in caso di violenza contro le donne. Contengono le informazioni più importanti sui servizi di supporto in caso di violenza e su come comportarsi nel caso di assista a episodi di violenza nel proprio ambiente.

I fogli informativi trattano i seguenti temi specifici:

- Informazioni sui numeri di telefono e sulle forme di supporto per i casi di violenza, come ad esempio la polizia o la linea telefonica di aiuto alle donne contro la violenza (0800 222 555), che è gratuita e disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, anche nei fine settimana e nei giorni festivi.

- Promozione dell'idea di coraggio civile e del messaggio che la violenza NON è una questione privata. Una raccomandazione è quella di interrompere la violenza chiamando la polizia o suonando il campanello del rispettivo appartamento, da soli o con qualcuno. Chiedere se va tutto bene o chiedere qualcosa di ordinario come lo zucchero o la farina, semplicemente per interrompere la violenza.

Un'altra raccomandazione è quella di parlare con i vicini di casa per fare qualcosa insieme. È consigliabile parlare apertamente della violenza tra partner e segnalare alle vittime che non devono vergognarsi.

Another recommendation is to talk to your neighbour(s) so that you can do something together. It is advised to talk openly about violence among partners and to signal to the victims that they do not need to be ashamed.

- Informazioni su come essere coinvolti nella causa al di là degli interventi menzionati sopra e su come entrare in contatto, nel nostro caso, con StoP - Districts without Partner Violence ([www.stop-partnergewalt.at](http://www.stop-partnergewalt.at)).

Durante i lockdown legati al COVID-19 (anche il primo), i membri dello staff di StoP hanno continuato a garantire che i manifesti con informazioni su come reagire a situazioni di violenza fossero disponibili nelle scale delle case e dei condomini del quartiere. I volontari del progetto StoP hanno sostenuto questa iniziativa e hanno anche affisso manifesti nelle proprie case o in altre case/spazi pubblici.

## RISORSE NECESSARIE

La preparazione di manifesti informativi con le informazioni appropriate al luogo è una modalità poco dispendiosa per aumentare la protezione delle donne. I manifesti possono essere disponibili online per chiunque voglia stamparli e appenderli nei propri condomini. Nel caso di StoP, il personale e i volontari hanno affisso i foglietti informativi nelle trombe delle scale e le locandine scaricabili gratuitamente sono state promosse attraverso i social media.

Si noti che il progetto StoP è protetto da copyright e la riproduzione del programma è legata al completamento della formazione di StoP.

Link alle diverse lingue: <https://stop-partnergewalt.at/materialienlinks/>

## RISULTATI ATTESI

Attraverso i fogli informativi, le persone (colpite dalla violenza) vengono rese consapevoli delle offerte di aiuto. L'esperienza dimostra che i vicini vogliono essere coinvolti e aiutare le altre persone. Vogliono dimostrare coraggio civile, ma non sanno esattamente come. La violenza da parte dei partner avviene in tutte le classi sociali e comunità etniche, a causa del sistema patriarcale. È qui che entra in gioco StoP. I vicini vengono informati, motivati e sensibilizzati per interrompere e fermare la violenza. Il tabù della violenza da parte del partner nelle relazioni di intimità diventa quindi tema di discussione pubblica all'interno del vicinato. Così esce dalla sfera privata e dall'invisibilità. Viene promossa la disponibilità a parlarne pubblicamente e a intervenire. La popolazione locale è incoraggiata ad affrontare attivamente il problema.

## DIFFICOLTA' E RISCHI

Con questo metodo (manifesti) non si corre alcun rischio in particolare.

# I TAVOLI DELLE DONNE ONLINE DI StoP

Un elemento centrale del progetto StoP sono i gruppi di azione nel quartiere, detti tavoli delle donne e degli uomini. Si tratta di tavole rotonde in cui i vicini acquisiscono conoscenze sulla violenza contro le donne e imparano a prendere una posizione attiva contro la violenza.

Ai tavoli regolari delle donne e degli uomini, ci scambiamo idee sul buon vicinato, sul coraggio civile e sulla violenza nelle relazioni di coppia. Ogni tavolo delle donne e degli uomini si concentra su un tema diverso e il programma viene modificato. Oltre allo scambio di contenuti e alle discussioni, spesso vengono invitati esperti, si svolgono esercitazioni e formazioni, si tengono workshop o si affrontano i temi in modo creativo. Nuovi argomenti e attività vengono di solito sviluppate sulla base dei desideri e dei suggerimenti del gruppo stesso. Così, ogni tavolo e gruppo ha approcci diversi, ma sempre con lo stesso obiettivo: lottare insieme contro la violenza e fare qualcosa contro la violenza domestica contro le donne\* e la violenza nelle relazioni

intime!

Dall'inizio di aprile 2019, le donne impegnate del quartiere di Margareten (il quinto distretto di Vienna) si sono riunite ogni due settimane ai tavoli delle donne di StoP e hanno lavorato insieme per porre fine alla violenza nelle relazioni intime e alla violenza domestica e per parlare apertamente di violenza di genere.

Durante la pandemia di COVID-19 e le successive restrizioni nel 2020, i tavoli delle donne si sono tenuti online dieci volte. Dopo le restrizioni molto rigide del 2020, era pratica comune incontrarsi per i tavoli all'aperto in un parco. Anche i tavoli degli uomini si sono svolti online. Lo strumento online utilizzato all'inizio sono state le videochiamate su WhatsApp, ma poi si è passati allo strumento online Zoom. I tavoli online sono stati un buon strumento per invitare un maggior numero di persone (che non risiedevano a Vienna) e per fare rete, ad esempio con altri progetti di StoP in Germania.

Nel 2021 quattro nuovi distretti della città di Vienna - Wieden, Mariahilf, Favoriten e Meidling - hanno iniziato a mettere in atto StoP. I primi tavoli delle donne a Mariahilf e Meidling hanno avuto luogo durante il secondo lockdown su larga scala in Austria.

I tavoli online hanno permesso alla comunicazione su questo argomento all'interno della comunità di continuare. Si sono potuti osservare sia i vantaggi che gli svantaggi dei tavoli online, ad esempio la possibilità di raggiungere di persone a casa che non sarebbero in grado di lasciare i bambini/genitori anziani incustoditi, ma anche la mancanza di privacy nel discutere di argomenti delicati.

## RISORSE NECESSARIE

Per stabilire contatti con persone di riferimento e moltiplicatori nel quartiere, è necessario un personale con buone conoscenze. Poiché il progetto StoP si rivolge a tutte le persone indipendentemente dal loro sesso, è importante che i coordinatori non siano esclusivamente donne. È necessario costruire una rete in un quartiere, il che significa che il personale deve essere visto nel quartiere (ad esempio, in occasione di eventi e spazi pubblici). Altre risorse necessarie sono uno spazio in cui gli incontri frequenti (tavoli) possano avere luogo, o uno strumento online che sia facile da usare per molte persone, come ad esempio Zoom o le videochiamate di gruppo su WhatsApp.

## RISULTATI ATTESI

Un approccio nuovo e ampliato alla prevenzione della violenza. Il lavoro di comunità è combinato con il lavoro di tutela delle vittime. Un progetto sostenibile di prevenzione della violenza. Viene coinvolta la società civile/il quartiere. StoP è un elemento aggiuntivo rispetto al lavoro già esistente di protezione delle vittime che ovviamente non può sostituire le istituzioni che si occupano di tutela delle vittime (case rifugio per le donne, centri antiviolenza).

## DIFFICOLTA' E RISCHI

Il progetto StoP è protetto dal diritto d'autore, che garantisce un lavoro qualitativo femminista. Le difficoltà in tutti i progetti che dipendono da volontari sono le risorse finanziarie, sociali e di tempo necessarie. Un'altra difficoltà è quella di far sì che le persone diventino attive in una questione che non le riguarda direttamente. Per alcune persone è anche difficile vedere gli effetti positivi del lavoro di prevenzione.

## RIFLESSIONI

"Di' qualcosa. Fai qualcosa": questo è il motto di StoP. StoP significa costruire relazioni nel quartiere e rendere così visibile il grande problema della violenza nelle relazioni intime e della violenza domestica contro donne e bambini.

## CONCLUSIONI

La valutazione e il ripensamento delle pratiche e dei processi delle organizzazioni di supporto alle donne è essenziale per garantire la loro rilevanza, l'efficacia e l'impatto. Queste organizzazioni operano spesso in ambienti in cui le esigenze e le sfide affrontate dalle donne si evolvono.

Le valutazioni periodiche forniscono un approccio sistematico alla comprensione dei punti di forza e di debolezza delle pratiche attuali, consentendo di effettuare aggiustamenti strategici.



L'efficienza e l'efficacia sono aspetti fondamentali di ogni organizzazione di supporto. Attraverso le valutazioni, le organizzazioni possono identificare inefficienze, ridondanze o lacune nei loro processi, consentendo loro di snellire le operazioni e migliorare la capacità di fornire un sostegno tempestivo e mirato alle donne in difficoltà.

L'adattabilità è un altro fattore critico. I cambiamenti sociali, gli sviluppi legislativi e le questioni emergenti che influenzano il benessere delle donne richiedono un approccio reattivo e adattabile. Le valutazioni aiutano le organizzazioni a rimanere in sintonia con questi cambiamenti, garantendo che le loro pratiche rimangano pertinenti ed efficaci nel rispondere ai bisogni in evoluzione delle donne. Ottimizzare le risorse è fondamentale per le organizzazioni che lavorano con fondi e personale limitati. Attraverso la riconfigurazione dei processi, le organizzazioni possono identificare le aree in cui le risorse possono essere meglio allocate, promuovendo l'efficacia dei costi e massimizzando l'impatto dei loro interventi.

La qualità dei servizi è fondamentale nelle organizzazioni di sostegno alle donne. Valutazioni periodiche e sforzi di riconfigurazione basati sul feedback delle beneficiarie e delle parti interessate contribuiscono al continuo miglioramento dei servizi. Questo approccio incentrato sulle beneficiarie migliora l'esperienza complessiva per le donne che cercano sostegno e garantisce che i servizi soddisfino gli standard più elevati e ciò che deve essere migliorato permette alle organizzazioni di crescere e perfezionare continuamente i loro approcci.

L'innovazione e l'adozione delle migliori pratiche sono facilitate dalle valutazioni. Rimanendo aperte a nuove idee e approcci, le organizzazioni possono migliorare continuamente le loro strategie, introducendo innovazioni che possano rispondere meglio alle esigenze delle donne.

Inoltre, le valutazioni promuovono la responsabilità e la trasparenza. Condividere risultati della valutazione con gli stakeholder crea fiducia, sia all'interno dell'organizzazione che tra i partner esterni, i donatori e la comunità in generale. Le pratiche sostenibili sono parte integrante della longevità e dell'impatto delle organizzazioni di sostegno alle donne. Le valutazioni aiutano a identificare le aree in cui i processi possono garantire la sostenibilità a lungo termine, preparando l'organizzazione alla scalabilità e all'efficacia continua.

Infine, le valutazioni offrono opportunità di apprendimento organizzativo. La comprensione di ciò che funziona bene e di ciò che deve essere migliorato



permette alle di crescere e perfezionare continuamente i propri approcci. In conclusione, l'importanza della valutazione e della riconfigurazione delle pratiche e dei processi nelle organizzazioni di supporto alle donne non può essere sottovalutata. È un imperativo strategico che assicura che queste organizzazioni rimangano reattive, efficienti e d'impatto nella loro missione di sostegno e empowerment delle donne.



## 101049329/TRUST/CERV-2021-DAPHNE

Project co-funded by the European Union's DAPHNE Programme.

This publication was produced with the financial support of the European Union.

The contents of this publication are the sole responsibility of the TRUST project and do not necessarily reflect the opinion of the European Union.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - ShareAlike 4.0 International License (CC BY-NC-SA).

This license allows reusers to distribute, remix, adapt, and build upon the material in any medium or format for noncommercial purposes only, and only so long as attribution is given to the creator. If you remix, adapt, or build upon the material, you must license the modified material under identical terms.

CC BY-NC-SA includes the following elements:

BY ⓘ BY - Credit must be given to the creator

NC Ⓢ NC - Only noncommercial uses of the work are permitted

SA ⓘ SA - Adaptations must be shared under the same terms