

Come fornire un primo supporto alle persone sopravvissute a violenza di genere



GUIDA TASCABILE

Le opinioni espresse nella guida sono quelle degli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Organizzazione Internazionale per le Migrazioni (OIM), dell'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati (UNHCR) o del Fondo delle Nazioni Unite per l'Infanzia (UNICEF). La presente guida è un adattamento della pubblicazione 'How to support survivors of gender-based violence when a GBV actor is not available in your area. A step-by-step pocket guide for humanitarian practitioners'. Le denominazioni utilizzate e la presentazione di materiale in tutta la guida non implicano l'espressione di alcuna opinione da parte di OIM, UNHCR e UNICEF riguardo allo status giuridico di qualsiasi paese, territorio, città o area, o delle sue autorità, o riguardo alle sue frontiere o confini. Questa guida congiunta riflette le attività delle singole agenzie su una questione di interesse comune. I principi e le politiche di ciascuna agenzia sono disciplinati dalle pertinenti decisioni del suo organo direttivo. Ogni agenzia attua gli interventi descritti nel presente documento in conformità con questi principi e politiche e nell'ambito del proprio mandato.

Design: Simone Manca

© 2020, OIM, UNHCR e UNICEF

Novembre 2020

La presente guida tascabile è un adattamento della pubblicazione 'How to support survivors of gender-based violence when a GBV actor is not available in your area. A step-by-step pocket guide for humanitarian practitioners'¹ e si basa su standard globali per fornire supporto di base e informazioni a persone sopravvissute a violenza di genere,² mantenendo un approccio incentrato sulla persona sopravvissuta alla violenza evitando di compiere interventi che possano arrecare ulteriori danni.

L'adattamento per l'uso della guida nel contesto del supporto a migranti e rifugiati in Italia è stato portato avanti da OIM, UNHCR e UNICEF. Con l'obiettivo di sviluppare uno strumento che sia utile e rilevante all'interno del contesto di riferimento, nonché di massimizzare il suo impatto, sono stati realizzati una serie di interventi rispetto al documento originale. Questi includono, ad esempio, l'integrazione di considerazioni e definizioni incluse nelle IASC, 'Guidelines for integrating gender-based violence interventions in humanitarian action',³ in ragione del fatto che tali strumenti non sono disponibili in lingua italiana e potrebbero pertanto non essere accessibili da parte di tutti gli/le operatori/trici. Sono stati inoltre aggiunti specifici box di approfondimento su determinate tematiche particolarmente rilevanti nel contesto nazionale, riprendendo il contenuto di pubblicazioni ufficiali delle agenzie. Infine, si è provveduto ad una limitata ristrutturazione al fine di rendere lo strumento di ancora più facile e immediato utilizzo. Sono stati anche aggiunti alcuni limitati riferimenti specifici al contesto legale e ad i servizi disponibili.

OIM, UNHCR e UNICEF vogliono esprimere il loro ringraziamento agli/alle esperti/e che hanno rivisto e adattato la guida.

INDICE

Cos'è la guida tascabile?	3
Definizione e tipologie di violenza di genere	5
I principi guida per supportare persone sopravvissute alla violenza di genere	11
Informazioni chiave sulla violenza di genere	12
L'albero decisionale per supportare persone sopravvissute a violenza di genere	15
Guida passo per passo	18
• Preparati	18
• Osserva	22
• Ascolta	25
• Metti in contatto	28
Supportare i/le minori sopravvissuti/e a violenza	32
• Informazioni chiave	32
• Principi guida	32
• Guida passo per passo	35

COS'È LA GUIDA TASCABILE?

La guida tascabile ha l'obiettivo di offrire informazioni riguardo a come fornire supporto a persone sopravvissute a violenza e a esperienze di grande stress e trauma, con un focus sulla violenza di genere. È stata adattata al contesto italiano tenendo presenti i bisogni specifici di persone migranti e rifugiate, sia maggiorenni che minorenni (da pag. 32).

La guida tascabile applica l'approccio del primo soccorso psicologico costruito su tre fasi: osservare, ascoltare e mettere in contatto, che devono essere precedute da una fase di preparazione, nella quale è fondamentale informarsi. Sebbene non sia strettamente necessaria una pregressa conoscenza o formazione specifica su tale approccio, una formazione comprensiva è comunque consigliata. La guida offre una metodologia di lavoro e fa riferimento ad alcuni aspetti legali connessi, ma in maniera non esaustiva: questi devono essere approfonditi separatamente.

La guida è utile sia nei casi in cui la violenza costituisce un'esperienza pregressa, come ad esempio le violenze subite nei paesi di origine o lungo il percorso migratorio, ma anche per supportare coloro le cui situazioni di violenza sono in corso.

La guida è rivolta a tutti/e gli/le operatori/trici che, nell'esercizio delle loro mansioni, possano essere esposti/e all'emersione diretta o indiretta di un vissuto di violenza di genere. Questo può includere, gli/le operatori/trici del sistema di accoglienza, compresi i/le mediatori/trici linguistico-culturali. In caso di minori, la guida può essere utile anche per tutori volontari e famiglie affidatarie, ferme restando le loro responsabilità specifiche.

Box 1 - Violenza di genere nel contesto migratorio italiano

Negli ultimi anni sono stati condotti numerosi studi che hanno fatto luce sul diffuso livello di violenza subito da coloro che intraprendono il viaggio verso l'Europa, e in modo particolare da coloro che attraversano la Libia.⁴

La violenza di genere caratterizza principalmente le esperienze di donne e minori migranti e rifugiate nelle sue diverse sfaccettature prima, durante e dopo il loro percorso migratorio. Spesso la violenza di genere costituisce uno dei fattori che determinano la decisione di lasciare il proprio Paese di origine, come nel caso di ragazze gravemente abusate dalle famiglie di origine o dai loro partner, delle minori sopravvissute a matrimoni precoci o fuggite da forme di maltrattamenti all'interno di questi o delle sopravvissute a mutilazioni genitali femminili. Sebbene donne e adolescenti siano esposte a gravi rischi durante le rotte migratorie di tutto il mondo,

quella del Mediterraneo Centrale è particolarmente pericolosa. La violenza sessuale e fisica a cui sono esposte durante tutto il viaggio, infatti, culmina in Libia: la stragrande maggioranza delle donne e delle adolescenti intervistate dalla Missione di Supporto delle Nazioni Unite in Libia ha riferito di essere stata violentata da trafficanti o di aver visto altre adolescenti e donne che sono state portate fuori dai centri collettivi per essere abusate.⁵

Inoltre, anche uomini e adolescenti maschi sono sottoposti ad alti livelli di violenza sessuale durante il loro viaggio verso l'Italia. Le violenze vengono perpetrate all'interno dei centri di detenzione, delle prigioni clandestine, nei siti in cui si pratica lavoro forzato, ai posti di blocco ad opera di gruppi armati, da bande o altri attori, con finalità svariate: estorsione, oppressione, punizione e piacere, comportando spesso profonda crudeltà e torture psicologiche.⁶

Le conseguenze della violenza permangono dal punto di vista psicologico, emotivo e fisico anche dopo l'arrivo in Italia. Allo stesso modo, molte persone continuano ad essere esposte al rischio di subire violenza, incluso lo sfruttamento sessuale e la violenza domestica. Altre forme di violenza sono connesse, ad esempio, alle insicure condizioni all'interno dei centri di accoglienza e degli hotspot; come riportato dal Gruppo di esperti del Consiglio d'Europa sulla lotta contro la violenza nei confronti delle donne (GREVIO), in alcuni centri "non ci sono serrature alle porte delle camere da letto e bagni separati, esponendo le donne al rischio di violenza".⁷

DEFINIZIONE E TIPOLOGIE DI VIOLENZA DI GENERE⁸

Secondo la definizione internazionale del Comitato Permanente Interagenzia delle Nazioni Unite (IASC), la violenza di genere è un termine ampio ed inclusivo utilizzato per descrivere qualsiasi atto dannoso perpetrato contro la volontà di una persona e basato su differenze attribuite socialmente (cioè di genere) tra maschi e femmine. Il termine racchiude in sé tutti gli atti che infliggono danni o sofferenze fisiche, sessuali o mentali, le minacce di tali atti, la coercizione e altre privazioni della libertà. Questi atti possono verificarsi in pubblico o in privato.

Gli atti di violenza di genere violano una serie di diritti umani universali protetti da strumenti e convenzioni internazionali. Molte forme di violenza di genere - ma non tutte - costituiscono reati ai sensi della normativa dei vari ordinamenti giuridici nazionali; questo, tuttavia, varia da Paese a Paese e l'attuazione pratica delle leggi stesse può variare notevolmente.

Il termine violenza di genere è più comunemente usato per sottolineare come la disuguaglianza sistemica tra maschi e femmine - che esiste in ogni società del mondo - agisce come una caratteristica unificante e fondamentale della maggior parte delle forme di violenza perpetrate contro donne e minori.

Box. 2 - Le donne, le minori e violenza di genere

Le donne e le minori di tutto il mondo sono svantaggiate in termini di potere sociale e influenza, controllo delle risorse, controllo dei loro corpi e partecipazione alla vita pubblica, a causa di ruoli e relazioni di genere determinati socialmente e relazioni di potere diseguali. La violenza di genere contro donne e minori si verifica nel contesto di questo squilibrio. Da un lato gli attori umanitari devono analizzare le diverse vulnerabilità di genere che possono mettere uomini, donne, e minori a maggior rischio di violenza e garantire assistenza e sostegno a tutte le persone sopravvissute. Dall'altro, è necessario prestare particolare attenzione alle donne e ragazze in ragione delle loro maggiori vulnerabilità alla violenza di genere, della generale discriminazione da loro subita e della mancanza di accesso sicuro ed equo all'assistenza umanitaria. Gli attori umanitari hanno l'obbligo di promuovere la parità di genere attraverso azioni umanitarie in linea con la Dichiarazione sulla politica di uguaglianza di genere dello IASC. Hanno anche l'obbligo di sostenere, attraverso azioni mirate, la protezione, la partecipazione e l'empowerment delle donne e delle ragazze, come indicato nell'agenda tematica 'Donne, pace e sicurezza' delineata nelle risoluzioni del Consiglio di Sicurezza delle Nazioni Unite. Pur sostenendo la necessità di proteggere tutte le popolazioni colpite da crisi umanitarie, il presente strumento, in linea con le IASC, 'Guidelines for integrating gender-based violence interventions in humanitarian action', riconosce l'accresciuta vulnerabilità di donne e ragazze nei confronti della violenza di genere e fornisce una guida mirata per affrontare tali vulnerabilità, anche attraverso strategie che promuovono l'eguaglianza di genere.

Il termine violenza di genere viene anche utilizzato da alcuni attori per evidenziare le dimensioni di genere di alcune forme di violenza contro uomini e minori, in particolare alcune forme di violenza sessuale commesse con lo scopo esplicito di rafforzare le norme di disuguaglianza di genere relative alla mascolinità e femminilità (ad esempio violenza sessuale commessa in conflitti armati finalizzata alla 'mascolinizzazione' o alla 'femminilizzazione' del nemico). Questa violenza contro i maschi si basa su idee socialmente costruite di cosa significhi essere un uomo ed esercitare un potere maschile. È usata dagli uomini (e in rari casi dalle donne) per causare danni ad altri maschi. Come per la violenza contro donne e ragazze, tale violenza è spesso sottostimata a causa di potenziali fenomeni di stigmatizzazione delle persone sopravvissute, in questo caso associati a norme di mascolinità (quali norme che scoraggiano i sopravvissuti maschi dal riconoscere la vulnerabilità o suggeriscono che un maschio sopravvissuto a violenza risulta debole per il fatto di essere stato aggredito). Qualora le denunce di aggressioni sessuali contro gli uomini possano avere ripercussioni potenzialmente letali per la persona sopravvissuta e/o i suoi familiari, è possibile che la violenza non venga segnalata. Molti paesi non riconoscono esplicitamente la violenza sessuale contro gli uomini nelle loro leggi e/o hanno leggi che criminalizzano le persone sopravvissute a tale violenza.

Box 3. - Persone LGBTI e violenza di genere

Il termine violenza di genere è anche usato da alcuni attori per descrivere la violenza perpetrata contro persone lesbiche, gay, bisessuali, transgender e intersessuali (LGBTI)⁹ che, secondo l'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Diritti Umani (OHCHR), derivano dal desiderio di punire coloro che sono percepiti come non in linea con le norme di genere. L'OHCHR riconosce inoltre che le donne omosessuali e transgender sono particolarmente a rischio a causa della disuguaglianza di genere e delle relazioni di potere all'interno delle famiglie e della società in generale. L'omofobia e la transfobia non solo contribuiscono a questa violenza, ma compromettono anche in modo significativo la capacità delle persone LGBTI sopravvissute a violenza di accedere a forme di supporto (soprattutto nei contesti in cui l'orientamento sessuale e l'identità di genere sono regolati dallo Stato).¹⁰

Sebbene le persone lesbiche, gay, bisessuali, transgender e intersessuali (LGBTI) affrontino sfide diverse, esse condividono un rischio comune di violazioni dei diritti umani in quanto hanno identità, espressioni, comportamenti e corpi che sono percepiti come 'trasgressori' delle norme e dei ruoli di genere dominanti, incluso il sistema binario maschile/femminile. Le persone lesbiche, gay, bisessuali, trans e intersessuali costituiscono gruppi diversificati che non solo devono misurarsi con le violazioni dei diritti umani legate al loro orientamento sessuale, identità di genere e/o caratteristiche sessuali, ma devono altresì affrontare molteplici discriminazioni e violenze trasversali perpetrate a causa di ulteriori fattori, quali colore della loro pelle, origine etnica, sesso, genere, disabilità, età, status migratorio, stato di famiglia, nazionalità, religione, stato di salute, condizioni economiche e altri motivi. In effetti, l'abuso, la violenza e la discriminazione sono esacerbati laddove tali fattori interagiscono e si combinano.¹¹

Nel contesto migratorio, le violenze e discriminazioni subite da persone LGBTI nel proprio Paese di origine possono costituire uno dei fattori che determina la loro migrazione, talvolta finalizzata a cercare protezione in un altro Paese. Le persone LGBTI migranti e rifugiate possono essere esposte a ulteriori e continui pericoli sia durante il viaggio, sia nei Paesi di asilo. Molte persone tentano di nascondere il proprio orientamento sessuale o identità di genere per evitare abusi, rendendo difficile la loro individuazione ed il loro accesso alle procedure di asilo e ai servizi umanitari. Inoltre, potrebbero necessitare di supporto supplementare specifico, tra cui: misure di accoglienza o assistenza, anche per i richiedenti asilo adolescenti; assistenza nell'accesso alle procedure di asilo e ai programmi umanitari; protezione dalla violenza fisica o sessuale, sia in generale sia durante il trattenimento; tutela e assistenza legale; alloggi sicuri e altri servizi sociali, compreso il supporto psicosociale; specifiche misure di protezione in situazioni di rischio elevato, in alcuni casi anche attraverso un reinsediamento accelerato; assistenza medica.¹²

Gruppo a rischio¹³	Persone lesbiche, gay, bisessuali, transgender e intersessuali (LGBTI)
Esempi di violenza a cui questi gruppi potrebbero essere esposti	<ul style="list-style-type: none"> • Esclusione sociale • Violenza sessuale • Sfruttamento e abuso sessuale • Violenza domestica (ad es. Violenza contro i/le minori LGBTI da parte dei loro tutori) • Negazione dei servizi • Molestie/molestie sessuali • Stupro usato espressamente per punire le persone per il loro orientamento sessuale
Fattori che contribuiscono ad aumentare il rischio di violenza	<ul style="list-style-type: none"> • Discriminazione basata sull'orientamento sessuale e/o sull'identità e espressione di genere • Elevati livelli di impunità per i crimini contro di loro • Stato sociale limitato • Persone transgender non legalmente o pubblicamente riconosciute con il sesso con cui si identificano • Relazioni tra persone dello stesso sesso non legalmente o socialmente riconosciute e servizi -che potrebbero essere offerti ad altre famiglie- negati • Esclusione dall'alloggio, da opportunità di sostentamento e dall'accesso all'assistenza sanitaria e ad altri servizi • Esclusione di persone transgender da accoglienza, bagni e strutture sanitarie suddivisi per sesso • Isolamento sociale/rifiuto dalla famiglia o dalla comunità, che può portare alla mancanza di una dimora • Coinvolgimento in attività finalizzate alla sussistenza non sicure

Esistono diverse tipologie di violenza di genere, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo:¹⁴

Violenza sessuale	La violenza sessuale include, come minimo, lo stupro, il tentato stupro, l'abuso e lo sfruttamento sessuale. La violenza sessuale è qualsiasi atto sessuale, tentativo di ottenere un atto sessuale, commenti sessuali indesiderati o atti volti a sfruttare la sessualità di una persona, usando la coercizione, minacce di arrecare danno o di utilizzare forza fisica, da parte di chiunque, indipendentemente dal rapporto con la vittima, in qualsiasi ambiente, incluso ma non limitato a casa e sul lavoro. La violenza sessuale assume molte forme, tra cui stupro, schiavitù e/o la tratta di esseri umani, gravidanza forzata, molestie sessuali, sfruttamento e/o abuso sessuale e aborto forzato.
Violenza fisica	Un atto di violenza fisica che non ha natura sessuale. Ad esempio: colpire, schiaffeggiare, soffocare, ferire, spingere, bruciare, sparare o utilizzare qualsiasi arma, attaccare con acido o compiere qualsiasi altro atto che provochi dolore, disagio o lesioni.
Violenza emotiva e psicologica	Infliggere dolore o lesioni a livello mentale o emotivo. Gli esempi includono: minacce di violenza fisica o sessuale, intimidazione, umiliazione, isolamento forzato, esclusione sociale, stalking, molestie verbali, attenzioni indesiderate, osservazioni, gesti o parole scritte di natura sessuale e/o minacciosa, distruzione di cose care, ecc. Le molestie sessuali sono incluse in questa categoria di violenza di genere.
Violenza sociale o economica	Forma di abuso in cui i perpetratori controllano le finanze delle vittime per impedire loro di accedere alle risorse, lavorare o mantenere il controllo dei propri guadagni, raggiungere l'autosufficienza e ottenere l'indipendenza finanziaria.

Impatto della violenza di genere sugli individui e sulle comunità¹⁵

La violenza di genere incide gravemente sull'immediata salute sessuale, fisica e psicologica delle persone sopravvissute ad essa e contribuisce a esporle a un rischio maggiore per il verificarsi di futuri problemi di salute. I possibili effetti sulla salute sessuale comprendono gravidanze indesiderate, complicanze da

aborti non sicuri, disturbo da stimolo sessuale femminile o impotenza maschile e infezioni a trasmissione sessuale, incluso l'HIV. I possibili effetti sulla salute fisica della violenza di genere comprendono lesioni che possono causare malattie sia acute che croniche, con un impatto sul sistema neurologico, gastrointestinale, muscolare, urinario e riproduttivo. Questi effetti possono rendere la persona sopravvissuta a violenza incapace di condurre attività fisiche e mentali che sarebbero altrimenti gestibili. I possibili problemi di salute mentale includono depressione, ansia, consumo dannoso di alcol e droghe, disturbo post traumatico da stress e tendenze al suicidio.

Le persone sopravvissute alla violenza di genere possono soffrire ulteriormente a causa dello stigma ad essa associato. L'ostracismo della comunità e della famiglia può mettere le persone sopravvissute a violenza in una posizione di maggiore svantaggio sociale ed economico. Le conseguenze fisiche e psicologiche della violenza di genere possono ostacolare il benessere della persona sopravvissuta, non solo a livello individuale, ma anche nei rapporti con i familiari. L'impatto della violenza di genere può estendersi ulteriormente alle relazioni nella comunità, come la relazione tra la persona sopravvissuta e la sua famiglia la comunità, o gli atteggiamenti della comunità nei confronti dei/delle bambini/e nati/e a seguito di stupro. In alcuni contesti le persone LGBTI possono affrontare problemi nel convincere le forze di sicurezza che la violenza sessuale contro di loro era non consensuale; inoltre, alcuni sopravvissuti di sesso maschile, se denunciano la violenza sessuale perpetrata contro di loro da uno o più uomini, possono essere esposti al rischio di essere perseguiti penalmente in base alle leggi sulla sodomia, prostituzione, oltraggio al pubblico decoro a seconda dei contesti.

La violenza di genere può influenzare la sopravvivenza e lo sviluppo dei/delle minori aumentando i tassi di mortalità infantile, abbassando i pesi alla nascita, contribuendo alla malnutrizione e influenzando la partecipazione scolastica. Può inoltre provocare disabilità specifiche per i/le minori: le lesioni possono causare menomazioni fisiche; la privazione di una corretta alimentazione o di stimoli adeguati può causare ritardi nello sviluppo. Inoltre, le conseguenze della violenza di genere possono portare a problemi di salute mentale a breve, medio e lungo termine.

Molti di questi effetti sono difficili da collegare direttamente alla violenza di genere perché non sono sempre facilmente riconoscibili dal personale medico e da altri operatori. Ciò può contribuire a supporre erroneamente che la violenza di genere non sia un problema. Tuttavia, l'incapacità di valutare appieno la portata e la natura invisibile della violenza di genere, nonché l'incapacità di affrontarne l'impatto su individui, famiglie e comunità, possono limitare la capacità delle società di mitigare gli effetti delle emergenze umanitarie.

Box. 4 Violenza di genere e protezione internazionale¹⁶

L'art. 1A della Convenzione di Ginevra del 1951, definisce rifugiato "chiunque ha un giustificato timore d'essere perseguitato per la sua razza, la sua religione, la sua cittadinanza, la sua appartenenza a un determinato gruppo sociale o le sue opinioni politiche, si trova fuori dello Stato di cui possiede la cittadinanza e non può o, per tale timore, non vuole domandare la protezione di detto Stato". Ogni elemento della definizione è da interpretarsi in maniera sensibile al genere.

Nell'esame del profilo e del contesto di provenienza del/della richiedente asilo il genere assume un ruolo rilevante; il genere può influenzare o condizionare il tipo di persecuzione o danno sofferto e le ragioni di tale trattamento; le motivazioni della persecuzione (per motivi di razza, religione, nazionalità, opinione politica, particolare gruppo sociale) sono altresì ricollegabili ad aspetti legati al genere; inoltre gli agenti che pongono in essere gli atti persecutori possono essere soggetti statuali o privati.

I PRINCIPI GUIDA PER SUPPORTARE PERSONE SOPRAVVISSUTE ALLA VIOLENZA DI GENERE¹⁷

Chiunque si trovi, nello svolgimento del proprio lavoro, ad interagire e supportare persone sopravvissute alla violenza di genere, indipendentemente dal proprio ruolo, deve informare le proprie azioni e decisioni a quattro principi guida fondamentali:

1) Sicurezza: la sicurezza della persona sopravvissuta a violenza e di altri, come i suoi figli, famigliari e le persone che l'hanno assistita, deve essere la principale priorità per tutti gli attori. Le persone che riportano un episodio di violenza di genere o una storia di abuso sono spesso ad alto rischio di ulteriori violenze da parte degli stessi autori o da parte di altri.

2) Riservatezza: la riservatezza riflette la convinzione che le persone hanno il diritto di scegliere a chi raccontare o meno la propria storia. Mantenere la riservatezza significa non divulgare alcuna informazione in nessun momento a nessuna delle parti, senza il consenso informato della persona interessata. La riservatezza promuove la sicurezza, la fiducia e l'empowerment.

3) Rispetto: la persona sopravvissuta a violenza è l'attore principale e il ruolo delle persone che la supportano è di facilitarne il recupero e di fornirgli/le risorse per la risoluzione dei suoi problemi e il soddisfacimento delle sue necessità. Tutte le azioni intraprese dovrebbero essere guidate dal rispetto delle scelte, desideri, diritti e dignità della persona.

4) Non discriminazione: le persone sopravvissute alla violenza dovrebbero ricevere un trattamento equo ed equilibrato indipendentemente da età, sesso, razza, religione, nazionalità, etnia, orientamento sessuale o qualsiasi altra caratteristica.

Questi quattro principi stanno alla base dell'approccio incentrato sulle persone sopravvissute a violenza, che implica la focalizzazione sui loro diritti, bisogni e desideri, considerati prioritari. L'approccio fondato sulla centralità delle persone sopravvissute a violenza deve guidare gli attori istituzionali, umanitari e i professionisti, indipendentemente dal ruolo, nel loro impegno con persone che hanno vissuto esperienze di violenza di genere. Mira a creare un ambiente favorevole in cui i diritti delle persone sopravvissute alla violenza di genere sono rispettati, la sicurezza è garantita e la persona sopravvissuta a violenza è trattata con dignità e rispetto. Questo approccio aiuta a promuovere la guarigione e a rafforzare la persona nella sua capacità di identificare ed esprimere i propri bisogni e desideri, nonché nel prendere decisioni sugli interventi che la riguardano.

INFORMAZIONI CHIAVE SULLA VIOLENZA DI GENERE

Tieni sempre a mente qual è il tuo ruolo. Come operatore/trice è importante sapere cosa fare quando qualcuno chiede aiuto ed è importante essere disponibile a dare supporto quando richiesto. Quindi, offri ascolto, senza giudicare e lascia che la persona sopravvissuta a violenza prenda le decisioni in maniera autonoma. Ricorda di fornire informazioni esaustive e corrette sui servizi disponibili e sulle conseguenze delle loro decisioni. Spiega alle persone che, anche se in quel momento rifiutano l'assistenza, possono comunque richiederla in futuro. Chiedi il consenso alla persona sopravvissuta, prima di metterla in contatto con qualsiasi altra persona. Non forzare la persona sopravvissuta se non acconsente. Comportati in modo appropriato in base alla cultura, età e sesso della persona. Sii cosciente di cosa puoi e non puoi gestire.

Rimani al corrente di tutti i servizi disponibili nella tua zona e servizi/numeri attivi a livello nazionale. Identifica i servizi forniti da altri enti nella tua zona, come assistenza sanitaria, supporto psicosociale, case rifugio, assistenza legale etc... Tieni anche in considerazione i servizi forniti dalle comunità, come chiese e moschee, associazioni femminili e per la tutela dei diritti delle persone LGBTI, e organizzazioni per l'assistenza alle persone disabili. Conserva anche una mappa di servizi/numeri attivi a livello nazionale in caso le persone vengano trasferite in altre regioni.

Non cercare in maniera proattiva persone sopravvissute alla violenza di genere. Non rientra nelle responsabilità degli/le operatori/trici quella di cercare persone sopravvissute alla violenza, o investigare casi sospetti. Questo per non mettere in ulteriore pericolo la sicurezza delle persone sopravvissute a violenza e rispettare i loro tempi e le loro decisioni. È importante invece essere sempre disponibili nel caso in cui qualcuno chieda aiuto, nonché essere sempre pronti ad offrire ascolto e informazioni quando si presentano situazioni poco chiare. Non è necessario sapere se una persona abbia vissuto violenza per offrire informazioni ed ascolto. Se si hanno delle preoccupazioni per una persona è opportuno parlare e chiedere consiglio a figure specializzate, sempre mantenendo la riservatezza sull'identità delle persone coinvolte.

Ricordati i tuoi obblighi. Tutti gli operatori sono tenuti a fornire supporto a qualsiasi persona senza esprimere giudizio e senza discriminazioni, indipendentemente da sesso, orientamento sessuale, identità di genere, stato civile, stato di disabilità, età, etnia/comunità/razza/religione, chi ha commesso la violenza e il contesto in cui la violenza è stata perpetrata.

Utilizza l'approccio incentrato sulla persona sopravvissuta mettendo in pratica i principi guida: sicurezza, riservatezza, rispetto e non discriminazione (vedi sopra).

Proteggi l'identità e la sicurezza della persona sopravvissuta. Non scrivere, scattare foto o condividere verbalmente informazioni personali/identificative su una persona sopravvissuta e la sua famiglia o sulla sua esperienza. Le informazioni personali/identificative includono il nome della persona sopravvissuta a violenza, e/o dell'autore/degli autori della violenza, la data di nascita, il numero identificativo, l'indirizzo di casa, l'indirizzo di lavoro, il luogo in cui i figli vanno a scuola, l'ora e il luogo esatti in cui si è verificato l'incidente, ecc.

Chiunque può subire violenza, questo può altresì includere, ma non è limitato a persone che sono sposate o persone anziane. Alcuni gruppi sono maggiormente esposti al rischio di subire violenza di genere come le ragazze, le donne, le persone con orientamento sessuale o identità ed espressione di genere diversificati e le persone con disabilità. Anche uomini e ragazzi possono subire violenza sessuale. Per le persone che affrontano il difficile viaggio verso l'Europa, la violenza può avvenire in qualsiasi punto del viaggio, nel Paese di origine, di transito e/o di arrivo, come l'Italia.¹⁸

Chiunque può commettere violenza di genere. Molto spesso, **gli autori degli atti di violenza** sono persone conosciute, come parenti, amici, partner, e a volte anche operatori/trici istituzionali, umanitari e dei servizi; tuttavia, possono anche essere estranei, questo in particolare se si tratta di violenze subite lungo il percorso migratorio.

Ognuno **reagisce in modo diverso** di fronte ad una situazione di pericolo. Combattere la violenza può, a volte, aumentare il rischio di lesioni e anche portare alla morte. È molto comune paralizzarsi o sottomettersi durante un'aggressione. Questo non significa che la persona sopravvissuta alla violenza abbia dato il suo consenso. A volte la violenza è perpetrata senza l'uso della forza fisica, ad esempio attraverso coercizione o minacce. Molte persone sopravvissute alla violenza sessuale non hanno lesioni fisiche visibili.

L'eccitazione sessuale è una risposta normale e **automatica del proprio corpo**. Ad esempio, durante lo stupro, un maschio può avere un'erezione o una femmina un orgasmo; queste sono risposte fisiologiche e non significano che la persona provi piacere, né che il proprio orientamento sessuale venga influenzato o modificato. Se un uomo o un ragazzo viene violentato, non significa che sia gay o bisessuale. La violenza di genere si basa sulle relazioni di potere, e non sulla sessualità della persona.

BOX 5. Sfruttamento e abusi sessuali da parte del personale umanitario

Protezione dallo sfruttamento e abuso sessuale (PSEA) è il termine usato per riferirsi ai sistemi con la finalità di proteggere persone vulnerabili dallo sfruttamento e abusi sessuali da parte di attori umanitari e personale associato, compreso il personale umanitario, volontari, guardie, appaltatori, personale di missione e polizia delle Nazioni Unite, fornitori di merci e servizi per gli aiuti umanitari e così via.

Indipendentemente da chi sia l'autore/trice della violenza, l'approccio per supportare qualsiasi persona sopravvissuta alla violenza come indicato in questa guida rimane lo stesso. Per ulteriori responsabilità che sorgono quando l'autore/trice è un operatore umanitario, è necessario verificare con esperti legali e i protocolli dell'organizzazione o istituzione di appartenenza.

I principi¹⁹

Le Nazioni Unite promuovono sei principi fondamentali relativi alla protezione da abuso e sfruttamento sessuale:

1. Lo sfruttamento e gli abusi sessuali da parte degli operatori/trici umanitari/e costituiscono un atto di cattiva condotta e sono pertanto motivo di cessazione del rapporto di lavoro.
2. L'attività sessuale con minori di diciotto anni è vietata indipendentemente dall'età della maggiore età o dall'età del consenso definita in uno specifico contesto nazionale. Un'errata valutazione relativa all'età di un/una minore non costituisce una difesa.
3. È vietato lo scambio di denaro, lavoro, beni o servizi in cambio di sesso, inclusi favori sessuali o altre forme di comportamento umiliante, degradante o di sfruttamento. Ciò include lo scambio di assistenza che è dovuta ai beneficiari.
4. Le relazioni sessuali tra operatori/trici umanitari/e e beneficiari sono fortemente scoraggiate poiché si basano su dinamiche di potere intrinsecamente diseguali. Tali relazioni minano la credibilità e l'integrità del lavoro dell'aiuto umanitario.
5. Laddove un operatore/trice umanitario/a manifesti preoccupazioni o sospetti sull'abuso o lo sfruttamento sessuale da parte di un collega, sia all'interno della stessa agenzia che di un'altra, deve riportare tali preoccupazioni attraverso meccanismi di segnalazione stabiliti dall'agenzia.
6. Gli operatori/trici umanitari/e sono tenuti a creare e mantenere un ambiente che prevenga lo sfruttamento e gli abusi sessuali e promuova l'attuazione del loro codice di condotta.

L'ALBERO DECISIONALE PER SUPPORTARE PERSONE SOPRAVVISSUTE A VIOLENZA DI GENERE

Per i/le minori vai a pagina 32



TABELLA INFORMATIVA SUI SERVIZI

Inserite all'interno della seguente tabella i soggetti e le strutture disponibili sul territorio per ogni tipologia di servizio. Inserite le informazioni di cui siete a conoscenza (nome della struttura, ubicazione, tipo di servizio erogato, nome della persona di riferimento, etc).

Servizi per minori	
Cure mediche	
Salute mentale e supporto psico-sociale	
Salute sessuale e riproduttiva	
Strutture d'accoglienza, mense, servizi bassa soglia	
Centri anti violenza e case rifugio	

Enti anti-tratta	
Associazioni per i diritti delle persone LGBTI	
Assistenza legale e supporto amministrativo	
Orientamento al lavoro e altri servizi relativi ai mezzi di sussistenza	
Servizi per minori, scuole e corsi di formazione	
Consultori e centri diurni	
Altro	

GUIDA PASSO PER PASSO

PREPARATI

Una corretta preparazione è fondamentale. Sii sempre informato/a su dove trovare servizi specializzati nella risposta alla violenza di genere e ad altri tipi di violenza, come ad esempio centri per persone sopravvissute a tortura, che possono essere più adatti in caso di violenze subite durante i percorsi migratori. Verifica la loro accessibilità anche in termini di età, genere, status legale, lingue, eventuali costi, e tipi di violenza e lingua. Considera anche altri servizi presenti che possono essere utili per rispondere alle specifiche esigenze della persona. Probabilmente conosci molti più servizi rispetto a quello che credi.



1. Rimani al corrente delle tue responsabilità legali e delle procedure della tua organizzazione

2. Rimani al corrente dei servizi disponibili.

Utilizza gli strumenti disponibili al fine di rimanere sempre aggiornato/a sui servizi:²⁰

- Ricorda che in caso di emergenza si può chiamare il 112.
- Ricorda sempre il numero nazionale antiviolenza 1522, che è attivo h24 e risponde in cinque lingue: italiano, inglese, francese, spagnolo e arabo. Le operatrici telefoniche forniscono una prima risposta ai bisogni delle persone sopravvissute a violenza, offrendo informazioni e orientamento ai servizi socio-sanitari presenti sul territorio, sostenendo l'emersione della domanda di aiuto. I casi di violenza che hanno carattere di emergenza vengono ricevuti con una specifica procedura tecnico-operativa condivisa con le Forze dell'Ordine. È altresì disponibile l'applicazione 1522.
- Ricorda che è altresì disponibile il numero verde anti-tratta 800 290 290, attivo h24 su tutto il territorio nazionale, per favorire l'emersione del fenomeno e supportare le vittime di tratta e sfruttamento, offrendo informazioni sulle possibilità di aiuto e assistenza e mettendo in contatto con i servizi socio-assistenziali territoriali. Il numero risponde in italiano, inglese, spagnolo, albanese, romeno, russo, moldavo, ucraino, nigeriano, cinese, polacco, portoghese e arabo.
- Il Ministero delle Pari Opportunità e Famiglia sul proprio sito internet fornisce un'ulteriore mappatura dei centri antiviolenza del territorio divisi per regione.

- JumaMap - Refugees Map Services fornisce una mappatura a livello nazionale di molti servizi rivolti a persone migranti e rifugiate con contenuti disponibili in undici lingue. All'interno di JumaMap, tra gli altri, sono indicati i servizi che forniscono assistenza psico-sociale, inclusi i centri di salute mentale, assistenza sanitaria, centri per persone sopravvissute a tortura e centri antiviolenza. JumaMap è pertanto fondamentale al fine di individuare i servizi specializzati nel fornire assistenza e supporto alle persone sopravvissute a violenza di genere accessibili da parte di migranti e rifugiati.
- Utilizza le informazioni e gli altri strumenti forniti dal tuo comune o dai servizi sanitari locali.

Presentati e fatti conoscere: al fine di rimanere sempre aggiornato sui servizi disponibili e facilitare l'invio di persone ai servizi, è importante conoscere i servizi per persone migranti e rifugiate presenti sul territorio, al fine di instaurare relazioni dirette con gli/le operatori/trici che ci lavorano, per conoscere nel dettaglio le loro attività e i loro progetti e rendere più agevole e immediato un eventuale invio verso i loro servizi.

3. La pratica rende esperti

Le indicazioni fornite nella presente guida provengono da esperienze concrete di sostegno e permettono di capire alcuni aspetti, ma è importante anche riflettere su come noi ci esprimiamo, adattando atteggiamenti e parole così che possano aiutare a dare sollievo o speranza. Più diventi familiare con esempi diversi, come quelli riportati di seguito ad ogni passo, e più ti abitui a riflettere su questo tipo di questioni, più ti sentirai a tuo agio quando una persona in difficoltà cerca aiuto.

Le indicazioni della guida tascabile sono utili per supportare chiunque stia attraversando una situazione difficile. La prossima volta che un/una collega o un/una amico/a ti consulta per supporto o consiglio, esercitati nella pratica con le domande e le affermazioni contenute nella presente guida.

4. Adatta il tuo intervento alla persona

È importante **diventare consapevoli dei propri valori culturali, sociali e personali** e di come influenzano il modo in cui ci rapportiamo con gli altri, cercando di mettere in discussione le nostre convinzioni laddove fossero fonte di discriminazione nei confronti di persone con determinate caratteristiche. Tutti abbiamo valori costruiti attraverso la nostra storia personale. Questo è vero per noi quanto per le persone che supportiamo. È importante tenere in considerazione queste differenze, al fine di offrire aiuto nel modo più appropriato.²¹

Tieni sempre a mente che la cultura gioca un ruolo fondamentale nel modo in cui le persone si relazionano e questo determina cosa è appropriato dire e fare. Per

esempio, per alcune persone non è consuetudine parlare e condividere sentimenti ed esperienze con persone estranee o che non fanno parte della loro famiglia. In altri contesti culturali, è più appropriato che una donna parli solamente con altre donne. Assicurati che nello staff siano disponibili sia operatori che operatrici per rispondere alle richieste specifiche delle persone sopravvissute a violenza.

Le **persone anziane e disabili** possono avere difficoltà specifiche, dai loro l'opportunità di comunicare con te direttamente senza l'aiuto di altri se preferiscono.

Le persone che parlano **un'altra lingua** sono messe di fronte a barriere ulteriori quando cercano aiuto. Ricorda che alcune lingue non sono scritte e alcune persone sopravvissute a violenza possono non essere alfabetizzate, in questi casi le barriere sono maggiori e il tempo necessario per garantire un'adeguata comunicazione e una risoluzione dei problemi si allunga. Tutti/e gli/le operatori/trici devono essere consapevoli di queste difficoltà e lavorare per rimuovere le barriere all'accesso ai servizi, in collaborazione con centri comunitari, centri per le lingue o altri servizi simili.

Il supporto di mediatori/trici linguistico-culturali (MLC) specializzati e formati è molto raccomandato e in certi casi indispensabile, affinché i servizi offerti alle persone sopravvissute a violenza di genere siano accessibili e comprensibili. Il/la MLC oltre a fornire un servizio accurato di traduzione, contribuisce a rispondere in modo adeguato a bisogni ed esigenze individuali legati a eventuali elementi religiosi, culturali e sociali. Il ricorso ai/alle MLC facilita l'instaurarsi di un rapporto di fiducia e rispetto reciproci tra la persona e l'operatore/trice cui si rivolge. La mediazione linguistico-culturale è per le persone assistite una via di accesso ai servizi e per gli/le operatori/trici una garanzia di poter svolgere un lavoro più efficace nella gestione dei casi. Poiché il valore aggiunto dei MLC oltre alla traduzione è dato dalle informazioni su usi e costumi, tabù culturali, frasi idiomatiche, gesti culturalmente connotati, uso del corpo, del tempo. Un/una MLC può lavorare stabilmente in un servizio o svolgere il cosiddetto lavoro "a chiamata"; in entrambi i casi, è importante che prima di un colloquio a tre con un altro operatore/trice (legale, sociale, sanitario, psi...) il/la MLC sia consapevole di eventuali informazioni rilevanti che possono riguardare l'utente, l'assistito/a o il/la paziente e quale sia lo scopo del colloquio. È importante che dopo il colloquio ci si prenda del tempo per avere uno scambio di opinioni su come sia andato e chiarire eventuali questioni complesse o dubbi.

Nell'eventualità di un incontro con persone sopravvissute a violenza che parlano lingue rare, costruite gradualmente un portfolio con i riferimenti di mediatori/trici linguistico-culturali che il vostro ente possa contattare in caso di necessità, avendo

cura di verificare che abbiano una adeguata formazione sul tema. L'ampliamento della rete e la collaborazione sono utili ad offrire un supporto adeguato al gruppo di lavoro ma soprattutto ai/alle persone sopravvissute a violenza, quando vi sia il loro consenso.

Se sei un/una mediatore/trice linguistico-culturale, nella tua attività quotidiana potresti trovarti a dover gestire in autonomia il racconto di una violenza vissuta. In questo caso, prima di indirizzare la persona sopravvissuta a violenza a servizi specializzati, sei tenuto/a ad osservare i principi guida e a seguire gli step del primo soccorso psicologico come indicati nella guida, al pari di ogni altro/a operatore/trice.

Spesso vi potrete anche trovare ad essere di supporto ad altri operatori/trici nell'assistenza a persone sopravvissute a violenza di genere in qualità di mediatori. In questo caso non dimenticate limiti e regole della professione: se siete di supporto ad altri operatori/trici lasciate loro la gestione del colloquio e riportate riferimenti culturali e contestuali necessari per una migliore comunicazione e comprensione tra le parti.

OSSERVA

È importante che nel contesto del tuo lavoro osservi sempre con attenzione le situazioni che ti circondano al fine di offrire, quando opportuno, il tuo aiuto. In particolare, presta sempre attenzione a persone che potrebbero aver bisogno di aiuto o di attenzione speciale. Avvicinale in modo rispettoso e discreto. Offrire supporto non deve essere confuso con la presupposizione che qualcuno abbia effettivamente un problema e che ci sia un problema di violenza. In molti casi, potrà capitare che sia la persona stessa a chiedere il tuo aiuto. In entrambi i casi puoi procedere come descritto di seguito.



RICORDA, il tuo ruolo non è quello di ricercare attivamente casi di violenza o investigare al fine capire se una persona abbia subito violenza.



1. Identifica le esigenze di base più urgenti

Nei momenti immediatamente successivi ad un'esperienza di violenza, ogni persona può avere esigenze di base differenti, che possono includere accedere a cure mediche urgenti, a beni di prima necessità, come acqua o cibo, trovare un familiare o ricevere dei vestiti nuovi se persi, strappati, macchiati o rimossi. Nel caso specifico delle persone sopravvissute a violenza sessuale e di genere, i vestiti sono spesso un'esigenza di base urgente per recuperare la propria dignità e sentirsi maggiormente a proprio agio.

2. Sii cosciente dei diversi modi in cui le persone cercano aiuto

Tutti noi abbiamo modi diversi di rispondere allo stress e alle situazioni di emergenza. Alcune persone rimangono in silenzio e non riescono a parlare, altre sono arrabbiate e gridano o si danno la colpa per il fatto accaduto, mentre altre piangono o diventano violente, e via dicendo. Non c'è un modo giusto o sbagliato di reagire alla violenza.

Valuta se ci sono pericoli immediati e lascia che la persona ti dia indicazioni sulla sua sicurezza. Stai attento a non fare delle supposizioni sulla base di quello che vedi, ma integra le informazioni in tuo possesso anche con quelle che la persona ti dà. Sentirsi al sicuro, dal punto di vista psicologico ed emotivo, è diverso dall'essere oggettivamente in un posto sicuro ed entrambe le dimensioni sono importanti, specialmente in situazioni di violenza domestica e familiare.

Le persone con disabilità e quelle che non parlano la lingua del posto sono messe

di fronte ad altre barriere quando cercano aiuto. Segui i principi incentrati sulla persona sopravvissuta e mantieni la riservatezza quando cerchi un modo per ascoltare e aiutare. Anche se non riesci a capire qualcuno, puoi sempre dimostrare attenzione e supporto.

3. Riconosci cosa puoi e cosa non puoi gestire

Determinate situazioni di emergenza come quelle che coinvolgono i/le minori o altre situazioni di pericolo imminente, in cui una persona può costituire un pericolo per sé stessa o gli altri, richiedono azioni e protocolli specifici. In questo caso ricorda e utilizza i numeri di emergenza.

RICORDA, se vuoi richiedere l'aiuto di un/una supervisore o di un/una altro/a operatore/trice, **chiedi sempre prima il permesso alla persona sopravvissuta a violenza**. Comunica alla persona con chi vorresti parlare, perché lo vorresti fare e quali informazioni condivideresti. Se la persona sopravvissuta a violenza non acconsente o rifiuta categoricamente di condividere le sue informazioni, aiutalo/a quanto meglio possibile, secondo quanto indicato nella guida. Se hai il bisogno o l'obbligo di parlare con un/una supervisore o con altri enti spiegalo alla persona e fallo condividendo solo l'essenziale e, se possibile, mantenendo riservati i dati personali.



DA FARE



Dai alla persona sopravvissuta a violenza la possibilità di avvicinarsi a te. Ascolta i suoi bisogni.

Chiedi come puoi fornire supporto per qualsiasi tipo di bisogno urgente di base. Alcune persone sopravvissute a violenza possono avere immediato bisogno di cure mediche.

DA NON FARE



Non ignorare chi ti si avvicina per condividere di aver vissuto un'esperienza negativa, qualcosa che la/o ha messo a disagio, o una brutta situazione e/o una violenza.

Non aiutare forzatamente le persone, comportandoti in modo invadente o dando per scontato di sapere di cosa hanno bisogno.

Chiedi alla persona sopravvissuta a violenza se si sente a suo agio a parlarti lì dove siete. Anche qualora la persona fosse accompagnata da qualcuno, non supporre che per lui/lei vada bene parlare della sua esperienza davanti all'accompagnatore/trice.

Non reagire in maniera eccessiva. Mantieni la calma.

Fornisci aiuto pratico, come acqua, uno spazio proprio in cui sedere, un fazzoletto, ecc.

Non forzare la persona sopravvissuta a violenza a condividere più informazioni di quelle che voglia condividere. I dettagli su cosa sia successo e per mano di chi non sono rilevanti per il tuo ruolo, in cui devi ascoltare e fornire informazioni sui servizi disponibili.

Nella misura del possibile, chiedi alla persona sopravvissuta a violenza di scegliere qualcuno con cui si sente a suo agio e che possa tradurre e/o fornire supporto se necessario.

Non chiedere se qualcuno ha subito stupri, percosse o altre violenze in modo inquisitivo e diretto.

Esempi di cosa dire...

- “Ti va di trovare un posto più riparato, lontano dalla confusione che ci circonda”
- “Ti senti a tuo agio in questo ambiente? C'è un altro posto in cui ti sentiresti più a tuo agio? Ti sentiresti a tuo agio a parlare qui?”
- “Vorresti dell'acqua? Sentiti libero/a di sederti.”

ASCOLTA

Dopo esserti assicurato che i bisogni di base della persona sopravvissuta a violenza siano stati soddisfatti e che non si trovi in immediato pericolo, ASCOLTA. La persona sopravvissuta a violenza potrebbe essere molto sconvolta e/o confusa, ma nel tuo ruolo di aiuto è importante che tu rimanga il più possibile calmo/a. Se la persona è molto angosciata, è importante aiutarla a mantenere la calma: mantieni un tono di voce tranquillo e sommesso e ricordale che sei lì per aiutarla. Consenti alla persona di condividere le informazioni che desidera, poche o tante che siano. Presta attenzione a non dire cosa la persona deve o non deve fare e non condurre un interrogatorio dettagliato su cosa le sia successo. Piuttosto che porre domande dettagliate, concentrati sul fornire informazioni sui servizi che sai essere disponibili.



RICORDA poiché determinate tipologie di violenza, come la violenza domestica, possono essere cicliche, potresti rivedere la stessa persona o venire a conoscenza di un altro evento violento che ha subito. Non puoi cambiare le loro esperienze, ma puoi ascoltare senza giudicare indipendentemente dal fatto di averne già parlato in precedenza o meno. Pensa a come creare un ambiente sempre più positivo per le persone che hanno subito violenza che vogliono chiedere aiuto.



25

In linea di principio è sconsigliato porre domande, specialmente domande che cominciano con "perché", dal momento che possono dare alla persona sopravvissuta a violenza la sensazione di essere colpevolizzata. Invece, stai ad ascoltare o, se necessario, poni delle domande come "posso parlarti dei servizi disponibili che possono aiutarti" o "come posso esserti di aiuto?"

RICORDA, potresti trovarti in una situazione in cui ti senti impotente. È importante che tu sia onesto/a con la persona sopravvissuta a violenza, evitando di creare false aspettative o di fare promesse che non possono essere mantenute. È inoltre importante riconoscere il coraggio che la persona ha avuto nel condividere la sua esperienza con te, dicendole che sei dispiaciuto/a di non poterle dare maggiore aiuto e trattandola con la massima dignità durante la vostra conversazione. Essere presente e dimostrare di ascoltare attivamente è in sé un atto di supporto molto importante.



DA FARE 	DA NON FARE 
<p>Tratta ogni informazione condivisa con te con la massima riservatezza. Se hai bisogno di suggerimenti o di una guida su come meglio supportare una persona sopravvissuta a violenza, chiedi il permesso alla persona di rivolgerti a uno/una specialista o ad un/una collega. Fallo senza rivelare dettagli che potrebbero identificarlo/a.</p>	<p>Non scrivere tutto, non fare fotografie alla persona sopravvissuta a violenza, non registrare la conversazione sul cellulare o altro dispositivo, e non informare altri, inclusi i mass media.</p>
<p>Gestisci i dubbi sui limiti della riservatezza, se rilevante nel tuo contesto. Vi sono alcune situazioni in cui vi è l'obbligo di dover fare rapporto su determinati tipi di casi. Fai riferimento al/alla tuo/a referente in materia di Protezione e/o confrontati con uno/a specialista in materia di violenza per maggiori informazioni o assistenza.</p>	<p>Non porre domande su cosa sia successo. Ascolta, invece, e chiedi cosa puoi fare per dare aiuto.</p>
<p>Gestisci le aspettative sul tuo ruolo, spiegando con chiarezza cosa puoi fare e cosa non puoi fare e quali sono i limiti alla riservatezza.</p>	<p>Non fare confronti tra l'esperienza della persona sopravvissuta a violenza e quella di altri. Non affermare che la situazione è "una cosa da nulla" o non è importante. Ciò che importa è come si sente la persona circa la sua esperienza.</p>
<p>Ascolta più di quanto parli.</p>	<p>Non dubitare o contraddire quello che qualcuno dice. Ricorda che il tuo ruolo è quello di ascoltare senza giudicare e di dare informazioni sui servizi disponibili.</p>
<p>Usa affermazioni che diano sollievo o supporto e sottolinea che il fatto avvenuto non è colpa della persona.</p>	

Esempi di cosa dire...

- “Come posso aiutarti?”
- “Tutto ciò che ci diremo rimarrà tra di noi. Non condividerò nulla senza prima aver ricevuto il tuo consenso.”
- “Cercherò di fornirti tutto l’aiuto possibile, ma il mio ruolo è limitato. Posso darti tutte le informazioni che ho sul supporto a tua disposizione.”
- “Ti prego di sentirti libero/libera di raccontarmi tutto ciò che vuoi. Non sei obbligato/obbligata a raccontarmi la tua esperienza perché io ti fornisca le informazioni sul supporto a tua disposizione.”
- “Mi dispiace per quello che ti è successo.”
- “Quello che è successo non è colpa tua.”

METTI IN CONTATTO

Mentre stai aiutando la persona sopravvissuta a violenza a prendere decisioni in merito ai prossimi passi da compiere, tieni a mente alcuni punti: se ti viene chiesta la tua opinione, incoraggia la persona a prendere decisioni in merito a chi consultare, quando e perché. Fornisci alla persona informazioni accurate sui servizi disponibili o sulle opzioni per sentirsi più a suo agio. Se non sei sicuro dell'esistenza di un servizio specifico, comunica questo dubbio alla persona sopravvissuta a violenza. Condividi quello che sai e, soprattutto, chiarisci cosa non sai. Lascia decidere la persona sopravvissuta a violenza se usufruire o meno di un servizio. Chiedi sempre il consenso informato alla persona prima di effettuare un invio a servizi. Concludi la conversazione mostrando empatia. Il tuo ruolo è quello di aiutare la persona sopravvissuta a violenza nelle proprie decisioni e scelte, anche se dovesse scegliere di non richiedere determinati servizi o supporto. Non svolgere incontri ripetuti sugli stessi eventi come se si trattasse di una presa in carico, ma continua ad essere disponibile.



28

RICORDA, il consenso informato è l'assenso volontario di una persona che ha la capacità giuridica di fornire il consenso. Per fornire il consenso informato, l'individuo deve avere la capacità e la maturità di conoscere e comprendere i servizi offerti ed essere legalmente in grado di dare il proprio consenso. Per garantire che il consenso sia informato, gli/le operatori/trici devono:

- Fornire tutte le informazioni e le opzioni disponibili alla persona in modo che possa fare delle scelte.
- Informare la persona che potrebbe essere necessario condividere le proprie informazioni con altre persone che possono fornire ulteriori servizi, e le specifiche finalità degli stessi.
- Spiegare alla persona cosa accadrà mentre lavori con lei.
- Spiegare i benefici e i rischi dei servizi per la persona.
- Spiegare alla persona che ha il diritto di rifiutare o rifiutare qualsiasi parte dei servizi.
- Spiegare i limiti alla riservatezza.



Ci sono sia benefici che rischi nel ricorrere ai servizi. Consultare i servizi di supporto non è sempre facile e sicuro per le persone sopravvissute a violenza, a causa di barriere linguistico-culturali, attitudini e ostacoli di tipo amministrativo-burocratico e paura di stigma e discriminazione. Considera i seguenti esempi di benefici o rischi:

BENEFICI del ricorrere ai servizi

- Accesso ad aiuto salvavita in situazioni di emergenza.
- Accesso a cure mediche sicure, riservate e professionali in maniera tempestiva, che potrebbero prevenire malattie sessualmente trasmissibili, quale l'HIV o una gravidanza indesiderata.
- Accesso a servizi ulteriori che garantiscano maggiore dignità e benessere, incluse opzioni per la sicurezza e il supporto psicosociale.
- Accesso ad altri tipi supporto, che potrebbe prevenire ulteriore violenza.

RISCHI del ricorrere ai servizi

- Possibile reazione insensibile/inappropriata degli/delle operatori/trici dei servizi, in caso di formazione insufficiente; il timore del giudizio può rivelarsi addirittura controproducente, generando nella persona sopravvissuta a violenza meccanismi difensivi forieri di ulteriori atteggiamenti di chiusura.
- Possibilità che gli amici, la famiglia e/o la comunità della persona sopravvissuta a violenza vengano a conoscenza dell'accaduto, causando stigma, isolamento, esposizione a maggiore violenza.
- Possibilità che l'autore/trici o gli/le autori/trici della violenza scoprano che altre persone sono a conoscenza dei fatti, portando a ritorsioni.
- Possibilità che gli/le operatori/trici dei servizi vengano esposti a minacce o violenze da parte dell'autore/trice della violenza.

RICORDA di fornire sempre informazioni sui servizi sanitari disponibili.

Ricevere assistenza sanitaria entro 72 ore da una violenza sessuale può prevenire la trasmissione di infezioni sessualmente trasmissibili inclusa l'HIV/AIDS, e entro 120 ore può prevenire una gravidanza indesiderata.



DA FARE



Rispetta il diritto della persona sopravvissuta a violenza di prendere le proprie decisioni.

DA NON FARE



Non ingigantire le tue competenze, non fare false promesse e non fornire informazioni errate.

<p>Comunica tutti i servizi che possono essere disponibili.</p>	<p>Non fornire consigli o la tua opinione in merito al migliore modo di procedere o al prossimo passo da intraprendere.</p>
<p>Spiega alla persona sopravvissuta a violenza che non deve prendere tutte le decisioni immediatamente e che può cambiare idea e fare uso dei servizi in futuro.</p>	<p>Non supporre di sapere cosa vuole o necessita qualcuno. Determinate azioni possono mettere la persona sopravvissuta a violenza a ulteriore rischio di stigma, ritorsione o danno.</p>
<p>Chiedi se la persona sopravvissuta a violenza ha qualcuno, un amico/amica, un/una parente o chiunque altro del cui aiuto può fidarsi.</p>	<p>Non fare delle supposizioni su qualcuno o le sue esperienze né discriminazioni sulla base di qualsiasi ragione come età, stato civile, disabilità, religione, appartenenza etnica, classe sociale, orientamento sessuale, identità di genere, identità dell'autore o degli autori della violenza ecc.</p>
<p>Supporta la persona sopravvissuta a violenza nel contattare qualcuno di cui si fida se possibile.</p>	<p>Non cercare di mediare, riconciliare o risolvere la situazione tra qualcuno che ha subito violenza di genere e qualcun altro (come l'autore della violenza o qualsiasi persona terza, come un parente, un membro del consiglio comunitario, un leader della comunità ecc.).</p>
<p>Chiedi il consenso alla persona sopravvissuta a violenza prima di intraprendere qualsiasi azione, spiega con chiarezza quando sei obbligato a condividere le informazioni e con chi, e spiega come e quando lo farai.</p>	<p>Non condividere con qualcun altro/a i dettagli dell'incidente e dettagli che potrebbero identificare la persona sopravvissuta a violenza. Ciò riguarda anche i parenti del/della sopravvissuto/a, le forze di sicurezza/polizia, colleghi/e, supervisori ecc. La condivisione di queste informazioni può causare danni ulteriori alla persona.</p>
<p>Concludi la conversazione con parole di supporto.</p>	<p>Non chiedere dettagli della persona sopravvissuta a violenza e non contattarla, e non insistere per rimanere coinvolto nella sua presa in carico quando esula dal tuo ruolo.</p>

Esempi di cosa dire...

- “La nostra conversazione rimarrà tra noi due”
- “Posso fornirti le informazioni a mia disposizione. Vi sono delle persone/ organizzazioni che potrebbero fornire aiuto a te e/o alla tua famiglia. Vorresti saperne di più al riguardo?”
- “Ecco le informazioni dettagliate sul servizio, inclusa la località, gli orari di apertura, i costi (se presenti), le opzioni di trasporto e il nome della persona con cui puoi parlare.”
- “C’è qualcuno di cui ti puoi fidare e che ti può fornire aiuto? Forse un/una parente o un amico/amica? Vorresti usare il mio telefono per chiamare qualcuno che vorresti avere al tuo fianco?”
- “Per quanto riguarda i prossimi passi, la cosa più importante è quello che vuoi tu e che ti fa sentire a tuo agio.”
- “Non sentirti forzato/forzata a prendere delle decisioni adesso. Puoi sempre riflettere sulle cose e cambiare parere in futuro.”
- “Posso fornirti supporto durante le nostre conversazioni e ascoltare le tue preoccupazioni, ma non posso intervenire al posto tuo.”
- “Mi sembra che tu abbia un piano su come proseguire da questo punto in poi. Questo è un passo positivo.”

RICORDA, che pur agendo nel modo più accurato, non potrai cambiare il vissuto della persona che stai supportando, o far scomparire il suo dolore. Ascoltare le esperienze di altre persone può esporti alle loro storie dolorose o traumatiche. Questo fenomeno è noto anche come trauma secondario. Prendersi cura di sé stessi è molto importante e consente di poter aiutare al meglio gli altri! A seguito dell’emersione di un atto di violenza, puoi con il tuo team o chiedere supporto per te stesso/a al tuo sistema e network di supporto, inclusi i tuoi colleghi, un/una supervisore o un/a specialista di violenza di genere per fare un debrief sulla conversazione (senza mai dimenticare il dovere di riservatezza nei confronti della persona sopravvissuta a violenza).



SUPPORTARE I/LE MINORI SOPRAVVISSUTI/E A VIOLENZA

INFORMAZIONI CHIAVE

Visto il contesto della presente guida, che si rivolge principalmente a coloro che lavorano con persone migranti e rifugiate, le informazioni contenute in tale sezione tengono in considerazione il fatto che in molti casi gli/le operatori/trici si trovano a dover supportare anche minori stranieri/e non accompagnati/e (MSNA).

L'**abuso sessuale** sui/sulle minori è definito dall'Organizzazione Mondiale della Sanità come il coinvolgimento di un/una minore in attività sessuali che lo/la stesso/a non può comprendere pienamente, a cui è incapace di dare un consenso informato, o per le quali non è preparato/a dal punto di vista dello sviluppo e non può, di conseguenza, prestare il proprio consenso, o che violano le leggi o i tabù della società. L'abuso sessuale su/sulle minori implica il coinvolgimento in queste attività di un/una minore e di un/una adulto/a o un altro/a minore che per ragioni di età o di sviluppo mantenga nei confronti del primo un rapporto di responsabilità, fiducia o potere. Tale attività è finalizzata a gratificare e soddisfare i bisogni dell'altra persona. Il termine può includere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- l'induzione o la coercizione di un/una minore a prendere parte ad attività sessuali illecite;
- lo sfruttamento di un/una minore nell'ambito della prostituzione o di altre pratiche sessuali illecite;
- lo sfruttamento di minori per spettacoli e materiali pornografici.²²

I/le minori hanno meno strumenti degli/delle adulti/e per comprendere che quello che è successo loro è pericoloso o criminale. In molti contesti culturali, i/le minori non sono in posizione di poter far sentire la propria voce e potrebbero temere le conseguenze nel raccontare e riferire di qualcuno, specialmente se questo è una persona conosciuta o vicina al/alla minore. I/le minori possono vivere più frequentemente degl/delle adulti/e fenomeni di coercizione, abuso o sfruttamento, essendo la loro capacità di prendere decisioni più limitata; questo può inficiare la loro fiducia negli/nelle adulti/e in generale. Qualunque tipo di violenza può avere effetti devastanti sullo sviluppo del/della minore, compresi i meccanismi di memoria; un supporto appropriato e tempestivo è quindi assolutamente essenziale.

PRINCIPI GUIDA

Superiore interesse. Agisci secondo l'interesse superiore del/della minore per garantire la sua sicurezza fisica ed emotiva, ovvero il suo benessere. Ogni qualvolta una decisione ha un impatto rilevante su uno o più minori, è necessario offrire

un maggiore livello di protezione in modo tale da tenere in considerazione il loro interesse superiore: maggiore è l'impatto di una possibile decisione sul/sulla minore e sul suo sviluppo futuro, maggiori sono le garanzie procedurali che devono essere messe in atto al fine di prendere tale decisione.²³ Tra le misure di tutela da mettere in atto si menziona:²⁴

- La garanzia di un rappresentante o tutore indipendente
- L'individuazione di uno spazio sicuro
- Informazioni a misura di minore
- Accesso in via prioritaria alla procedura per la protezione internazionale
- Rappresentanza e consulenza legale
- Decisioni scritte e motivate
- Interpretariato garantito
- Revisione delle decisioni

La **sicurezza** fisica ed emotiva dei minori è l'interesse prioritario e deve essere tenuta a mente con riferimento a qualsiasi passo successivo da intraprendere. È fondamentale assicurarsi che i/le minori si trovino al sicuro nel luogo in cui vivono, studiano e giocano.²⁵

Riservatezza e i suoi limiti. Non divulgare o discutere con le parti esterne qualsiasi informazione della quale tu venga a conoscenza sulla base del tuo ruolo in tale processo. Chiedi sempre il permesso se vuoi condividere informazioni in merito a loro o alla loro esperienza, anche se si tratta di qualcuno che la persona sopravvissuta a violenza identifica come persona di fiducia. Quando ti presenti e chiarisci il tuo ruolo, spiega anche con chiarezza che ci sono circostanze per le quali sei obbligato a condividere le informazioni, spiega per quale motivo e con chi, oltre a come e quando lo farai. Tutti gli attori coinvolti nella risposta alla violenza contro minori devono comprendere e comunicare in modo comprensibile le eccezioni alla riservatezza, che includono:

- Situazioni in cui vi è la minaccia di violenza o danno continuo a un/una minore e la necessità di proteggerlo/a prevale sulla riservatezza.
- Situazioni in cui la normativa richiede la segnalazione obbligatoria alle autorità giudiziarie di alcuni tipi di violenza o abusi contro adulti o minori, in quanto configura una ipotesi di reato.
- Situazioni in cui la persona sopravvissuta a violenza potrebbe nuocere a sé stesso/a o ad altri, comprese le minacce di suicidio.

- Situazioni di sfruttamento sessuale o di abuso, aggravate ove commesse da figure di riferimento e/o con funzioni genitoriali (operatori, tutori, affidatari, ecc.).

Non discriminazione. Tratta ogni minore in maniera equa. A tutti deve essere garantito lo stesso supporto imparziale, trattamento e cure di alta qualità, a prescindere da sesso, età, situazione familiare, status della persona responsabile per loro, background culturale, situazione finanziaria, eventuali abilità speciali o disabilità o qualsiasi altro aspetto della loro identità. Non trattare i/le minori che hanno subito violenza come soggetti inermi. Ogni minore ha capacità e forze uniche e possiede la capacità di superare quanto gli/le è accaduto.

Ascoltare e coinvolgere il/la minore nel processo decisionale: Ogni minore ha diritto di essere ascoltato, consultato ed esprimere la propria opinione riguardo ai procedimenti che lo riguardano; il livello di partecipazione di un/una minore essere commisurato al livello di maturità e all'età, devono altresì essere debitamente presi in considerazione gli aspetti culturali della comunicazione. Allo stesso modo, è necessario adottare una comunicazione a misura di minore e assicurarsi che i/le minori comprendano correttamente le informazioni fornite (vedi box 7). Quando opportuno, avvalersi di mediatori linguistico culturali qualificati.

GUIDA PASSO PER PASSO

PREPARATI

Informati sempre e rimani al corrente su quali sono i tuoi obblighi in materia di segnalazione obbligatoria alle autorità preposte per la protezione dei/delle minori, incluso il tutore, sui protocolli e procedure nella tua organizzazione nonché su quali servizi per persone sopravvissute alla violenza che si occupano nello specifico di minori sono disponibili nella tua area.

Puoi inoltre prepararti approfondendo le tue conoscenze in materia, anche facendo uso di alcuni strumenti messi a disposizione da diversi enti su questioni connesse a abusi sessuali, anche online, nei confronti di/delle minori.



Rimani sempre aggiornato/a sui servizi disponibili utilizzando i seguenti strumenti:

- Ricorda che in caso di emergenza o immediato pericolo si può chiamare il 112.
- Ricorda sempre il numero nazionale Emergenza Infanzia 114, multilingua, attivo h24, raggiungibile da telefono fisso e mobile, via chat e WhatsApp e tramite App. Si tratta di un servizio di emergenza rivolto a coloro – minori o adulti - che vogliono segnalare una situazione di pericolo, emergenza, rischio o pregiudizio in cui sono coinvolti minori. “Il servizio fornisce consulenza psicopedagogica, orientamento legale ed interventi tempestivi in tutte quelle situazioni di emergenza e trauma che possono nuocere allo sviluppo psico-fisico dei/delle minori, anche attraverso il coinvolgimento diretto e la collaborazione con i servizi e le istituzioni che operano a livello territoriale”.²⁶

Se qualcuno chiede il tuo aiuto per un/una minore che ha bisogno:

- Fornisci informazioni precise e aggiornate sui servizi disponibili.
- Mantieni la riservatezza ma chiedi supporto a un servizio specializzato se non sei sicuro di come procedere, senza condividere informazioni che rendano il/la minore identificabile.
- Ricorda sempre di non investigare una diceria o cercare di trovare o parlare con il/la minore.
- Non parlare o condividere con qualcuno i dettagli su quello che hai appreso senza un motivo specifico.

Box 6. Obbligo di segnalazione e denuncia in caso di sospetto abuso nei confronti di/delle minori.

Gli/le operatori/trici devono sempre tenere in conto l'interesse superiore del/della minore:

- L'art. 604 del codice penale prevede la punibilità di una serie di reati²⁷ (fra cui violenza sessuale, atti sessuali con minorenne ecc.) commessi all'estero da cittadino italiano o da cittadino straniero in concorso con cittadino italiano. Anche quando la violenza commessa all'estero non è punibile per legge, potrebbe essere importante riferirla alle autorità competenti per la valutazione dell'eventuale domanda di protezione internazionale. Informa il/la minore in modo appropriato indicandogli di riferirsi all'operatore/trice legale o avvocato per approfondire o offrirli di farlo tu nel caso in cui non se la senta.
- Per i pubblici ufficiali esercitanti il pubblico ufficio, compresi gli operatori dei centri di accoglienza, si applica l'Art. 331 del Codice di procedura penale: "Salvo quanto stabilito dall'articolo 347, i pubblici ufficiali [357 c.p.] e gli incaricati di un pubblico servizio [358 c.p.] che, nell'esercizio o a causa delle loro funzioni o del loro servizio, hanno notizia di un reato perseguibile di ufficio, devono farne denuncia per iscritto, anche quando non sia individuata la persona alla quale il reato è attribuito. Quando più persone sono obbligate alla denuncia per il medesimo fatto, esse possono anche redigere e sottoscrivere un unico atto." La denuncia non presuppone necessariamente una conoscenza esaustiva della situazione ma deve riferire gli elementi che sono stati individuati e che fanno supporre che sussistano le condizioni di pregiudizio per il/la minore.
- È di competenza dei servizi sociali e della magistratura minorile verificare la sussistenza della gravità di situazioni di pregiudizio per il/la minore al fine di garantirne la tutela, mentre la verifica di riscontri obiettivi dell'esistenza del reato è compito della magistratura ordinaria; se l'imputato è minorenne è competenza della procura presso il tribunale per i minorenni.
- È importante che il/la minore sappia cosa gli sta succedendo e abbia la possibilità di porre domande e ricevere delle risposte a lui/lei comprensibili. Durante questi passaggi, la presenza di un mediatore culturale può essere di notevole supporto. Ad esempio, è importante che il/la minore sappia che si hanno certi doveri nei suoi confronti e che la mancata denuncia costituisce una omissione in atti d'ufficio (art. 328 c.p.) punibile con la reclusione, ma anche che tutti i passaggi saranno condivisi con lui/lei e le decisioni prese tenendo in considerazione il suo punto di vista, oltre alla sua protezione.
- I/le minori, in particolare gli/le adolescenti, dovrebbero fare parte del processo decisionale su come affrontare le segnalazioni obbligatorie nel modo più sicuro e riservato. Ciò significa che gli operatori devono considerare le loro opinioni e idee su come redigere la segnalazione. Ciò non significa che il caregiver e il/la minore possano decidere se fare o meno una segnalazione, ma piuttosto che possono aiutare a decidere come e quando farla.

- Non fare promesse che non puoi mantenere. Un/una minore potrebbe dirti: “Devo dirti qualcosa, ma devi promettermi di mantenere il segreto.” La fiducia del/della minore è stata molto probabilmente già tradita da una persona a lui/lei vicina. È importante fargli/le sapere che possono fidarsi di te, ma devi anche informarli del fatto che potresti essere obbligato a condividere alcune delle informazioni che ti ha raccontato per poterlo/la proteggere, assicurandolo/a che le modalità verranno valutate insieme. Se il/la minore rivela di subire violenze e di non essere al sicuro, devi parlare con le persone a cui compete e il/la minore deve sapere che non puoi mantenere la riservatezza sulle informazioni.
- Tutte le parti in causa, devono essere al corrente dei loro eventuali obblighi giuridici e dei codici deontologici professionali per assicurarsi che il/la minore e chi ne è responsabile, sia ben informato/a, in merito alla loro posizione e alle limitazioni, laddove presenti, e in merito alla riservatezza. Una volta che ci si è assicurati che il/la minore, o chi ne è responsabile sono consci dei requisiti dell’obbligo di segnalazione, gli operatori possono aiutare le persone sopravvissute a prendere delle decisioni informate, assicurandosi che il rapporto di fiducia rimanga inalterato.

OSSERVA

Sii cosciente dei modi in cui i/le minori cercano supporto, che possono essere diversi rispetto agli/alle adulti/e; i/le minori raramente rivelano tutto quello che hanno vissuto subito. Possono infatti avere difficoltà a fidarsi o a parlare con un/una adulto/a, specialmente con persone che non conoscono; possono avere paura, sentirsi a disagio, vergognarsi o avere paura di esprimere le proprie emozioni. Potresti: (1) sentire delle voci riguardo all'abuso di un/una minore, (2) essere contattato da adulti/e che cercano aiuto per un/una minore, (3) sospettare l'abuso di un/una minore, sulla base di segni e comportamenti.



DA FARE



Chiedi al/alla minore se desidera spostarsi in un posto tranquillo e riservato per parlare. Assicurati che si tratti di un posto in cui gli altri vi possono vedere, ma non sentire.

Assicurati di sederti alla stessa altezza del/della minore sopravvissuto a violenza. Mantieni un linguaggio corporeo aperto.

Chiedi al/alla minore se desidera parlare con un uomo o una donna dello stesso sesso.

DA NON FARE



Non forzare il/la minore a raggiungere un posto più tranquillo o privato o isolarlo/a contro la propria volontà.

Non toccare, abbracciare o avere contatto fisico con il/la minore, poiché potrebbe causare traumi, disagio o sofferenza.

ASCOLTA

Offri ascolto, senza giudicare. Il/la minore potrebbe provare vergogna e difficoltà a parlare, mostrati positivo ed empatico, la tua prima reazione è fondamentale per instaurare un rapporto di fiducia.

Fai gestire la conversazione al/alla minore, anche se ciò vuol dire stare in silenzio e limitarsi a fare compagnia. Assumi un linguaggio corporeo aperto, ad esempio mettiti sullo stesso livello. Limita le domande sull'accaduto, non chiedere chi è il/la responsabile o perché è successo, bensì fai delle affermazioni confortanti.

I/le minori, in particolare i/le adolescenti, dovrebbero essere coinvolti e fare parte del processo decisionale, in ogni fase del percorso (vedi box 7). Questo include anche come affrontare le segnalazioni o le denunce nel modo più sicuro e riservato (vedi box 6).



RICORDA, è importante fargli/le sapere che possono fidarsi di te, ma devi anche informarli del fatto che potresti essere obbligato a condividere alcune delle informazioni raccontate per poterli proteggere. Tutte le parti in causa devono essere al corrente dei loro eventuali obblighi giuridici e dei codici deontologici professionali per assicurarsi che il/la minore e chi ne è responsabile, sia ben informato/a, in merito alla loro posizione e alle limitazioni, laddove presenti, e in merito alla riservatezza.



39

DA FARE 	DA NON FARE 
Ascolta con attenzione e monitora la comunicazione non verbale del corpo.	Non interrogare o giudicare. Non prendere nota di niente, non fare fotografie e non condividere alcun tipo di informazioni in merito al il/la ragazzo/a o all'adolescente o alla sua esperienza.
Sii calmo e paziente e accetta quello che viene detto senza giudicare.	Non mostrare shock, scetticismo, rabbia o altre reazioni che potrebbero turbare il/la ragazzo/a o l'adolescente.

<p>Lascia che il/la minore si esprima da solo/a con le proprie parole o utilizzando altri strumenti.</p>	<p>Non usare termini tecnici o togliere spazio parlando più del/della minore.</p>
<p>Rassicurare il/la minore e dirgli/le che ha fatto bene a raccontarti cos'è avvenuto.</p>	<p>Non fare promesse che non puoi mantenere, come dire "andrà tutto bene" quando il benessere del/ della minore non ricade sotto il tuo controllo.</p>
<p>Rispetta l'opinione, le convinzioni e i pensieri del/della minore.</p>	<p>Non forzare il/la minore a continuare a parlare quando non desidera farlo.</p>
<p>Fai affermazioni confortanti appropriate per il contesto culturale... alcuni esempi sono: "Ti credo" crea fiducia "Sono lieto che tu me l'abbia raccontato" crea un rapporto con il ragazzo/la ragazza "Grazie per avere condiviso la tua esperienza" esprime empatia "Sei stato/a davvero coraggioso/a a parlare con me" rassicurante e incoraggiante.</p>	

METTI IN CONTATTO

Fornisci supporto al/alla minore mettendolo/a in contatto con una persona adulta che riconosca come sicura e affidabile. Si potrebbe trattare di un suo genitore, parente o altro adulto/a responsabile per lei/ lui, oppure qualcun altro.

Fornisci al/alla minore e all'adulto/a di cui si fida informazioni rilevanti sui servizi a loro disposizione e su come accedervi.



DA FARE 	DA NON FARE 
Chiedi se c'è qualcuno di cui il/la minore si fida e se desidera aiuto per contattarlo/a o di compagnia per cercarlo/a.	Non forzare un/una minore a parlare in presenza del/della <i>caregiver</i> o di qualsiasi altra persona, poiché la violenza potrebbe essere stata perpetrata da questi ultimi oppure il/la minore potrebbe non desiderare di condividere la propria esperienza con loro.
Stai con il/la minore fino a che si sente sicuro/a o sono sotto la custodia di una persona che riconosce come sicura e fidata.	Non lasciare un/una minore incustodito/a mentre è angosciato/a (per esempio, se piange, prova rabbia o è sotto shock).
Condividi cosa sai e chiarisci cosa non sai. Afferma "Non lo so" o "Non ho queste informazioni" se non possiedi le informazioni richieste.	Non cercare di risolvere da solo la situazione, pianificare o prendere delle decisioni per il/la minore.

RICORDA, in alcuni casi potrebbe essere poco chiaro come agire nell'interesse superiore del/della minore e del loro benessere fisico e mentale. Se ti senti incerto sulla sicurezza della situazione, informa il/la minore che avresti bisogno di parlare in maniera riservata con un membro del team che ha maggiori conoscenze su come procedere.



Box 7. Indicazioni riguardo all'età del/della minore e alla sua abilità di prendere decisioni

Il/la minore è la principale fonte di informazioni in merito alla sua situazione personale. Il grado con cui il/la minore si sente ed è effettivamente ascoltato, non solo garantisce che venga presa una decisione più completa e sostenibile nei suoi confronti, ma potenzialmente lo responsabilizza nel processo di appropriazione del suo futuro sviluppo verso l'età adulta. Il/la minore ha il diritto ad essere ascoltato e ad essere parte del processo decisionale. Le sue opinioni devono essere considerate in linea con la sua età e maturità. L'accertamento del grado di maturità del/della minore richiede competenze molto specifiche, come quelle di uno/a psicologo/a dell'età evolutiva e di un/a antropologo/a - soprattutto se si tratta di minori stranieri/e, i cui riferimenti culturali possono essere diversi dai tuoi, competenze che possono non essere immediatamente disponibili. Senza tali competenze la valutazione del livello di maturità di un/una minore può risultare inadeguata ed ostacolare un'appropriata partecipazione del/della minore. Un prerequisito per l'effettiva partecipazione di un/una minore in decisioni che lo riguardano consiste nel supportarlo garantendogli informazioni e procedure a misura di minore, un orientamento per quanto riguarda le diverse opzioni disponibili, servizi di interpretariato, il supporto di un tutore e, se del caso, di un rappresentante legale.

Il tuo ruolo, se non sei specializzato nella protezione dei minori, è quello di ascoltare e dare conforto al/alla minore, metterlo in contatto con qualcuno di cui si fida e condividere le informazioni in tuo possesso sui servizi disponibili. Le categorie di età indicate qui di seguito hanno solo valore indicativo e potrebbero cambiare in funzione dell'età, del livello di maturità, della fase di sviluppo e di altri fattori:

- Gli/le **adolescenti dai 15 anni in su**, sono di norma maturi abbastanza per prendere le proprie decisioni e capire le esperienze che hanno vissuto. Il tuo ruolo è quello di: (1) ascoltare l'adolescente che condivide la sua esperienza, (2) aiutare l'adolescente a mettersi in contatto con qualcuno del cui supporto continuo si fida e (3) fornire le informazioni sui servizi disponibili e come accedervi.
- I/le **minori dai 6 ai 9 anni**, e gli/le adolescenti, dai 10 ai 14 anni, possono essere in grado o no di raccontare da soli esperienze di violenza. Possono essere in grado o no di prendere decisioni autonomamente. Il tuo ruolo: (1) aiutarli a cercare un/una adulto/a di cui si possano fidare per intraprendere i prossimi passi e (2) fornire le informazioni sui servizi disponibili e su come accedervi.
- **Neonati e minori da 0 fino ai 5 anni** non sono sempre in grado di raccontare esperienze di violenza, a causa di capacità comunicative verbali insufficienti. È molto probabile che altre persone, come amici, adulti/e responsabili, parenti, membri della comunità ecc., vengano a chiedere il vostro aiuto per il/la minore. Il tuo ruolo: fornire informazioni all'adulto/ di riferimento sui servizi disponibili e su come accedervi.

NOTE

¹ GBV Guidelines Reference Group, 'How to support survivors of gender-based violence when a GBV actor is not available in your area. A step-by-step pocket guide for humanitarian practitioners', 2018, https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2018/03/GBV_PocketGuide021718.pdf.

² UNHCR usa deliberatamente l'espressione violenza sessuale e di genere (SGBV – 'sexual and gender-based violence') per sottolineare l'urgenza degli interventi di protezione e tutela in ragione della natura e delle conseguenze dirompenti della violenza sessuale per le persone sopravvissute (alla violenza) e per le loro famiglie; UNHCR, 'Action against sexual and gender-based violence: an updated strategy, 2011, www.unhcr.org/4e1d5aba9.pdf

³ IASC, 'Guidelines for integrating gender-based violence interventions in humanitarian action', 2015, https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2015/09/2015-IASC-Gender-based-Violence-Guidelines_lo-res.pdf

⁴ OIM, UNHCR, UNICEF, 'A un bivio. La transizione alla vita adulta dei minori stranieri non accompagnati in Italia', 2019, https://www.ismu.org/wp-content/uploads/2019/12/191204_Report_LONG_ITA1-1.pdf.

⁵ UNSML, OHCHR, 'Desperate and dangerous: report on the human rights situation of migrants and refugees in Libya', 2018, <https://www.ohchr.org/Documents/Countries/LY/LibyaMigrationReport.pdf>.

⁶ WRC, 'Oltre un milione di ferite: la violenza sessuale contro uomini e ragazzi lungo la rotta del Mediterraneo Centrale verso l'Italia', 2019, <https://s33660.pcdn.co/wp-content/uploads/2020/04/Libya-Italy-Report-03-2019.pdf>

⁷ GREVIO, 'Baseline evaluation report on legislative and other measures giving effect to the provisions of the Council of Europe Convention on Preventing and Combating Violence against Women and Domestic Violence (Istanbul Convention) ITALY', 2020, <https://rm.coe.int/grevio-report-italy-first-baseline-evaluation/168099724e%20->

⁸ La seguente definizione di violenza di genere è tradotta dalle IASC, 'Guidelines for integrating gender-based violence interventions in humanitarian action', ivi. Ulteriori riferimenti ad altri documenti sono segnalati nelle note.

⁹ Il termine identità di genere riflette un senso profondamente sentito e sperimentato del proprio genere. La maggior parte delle persone ha un'identità di genere, la quale fa parte della identità complessiva. L'identità di genere di una persona può o non può essere allineata al sesso assegnato alla nascita. Trans e transgender sono entrambi termini generici usati per descrivere persone con un'ampia gamma di espressioni e identità di genere - comprese le persone transessuali, le persone che si travestono, le persone che si identificano come terzo genere, le persone che si identificano al di fuori del binario maschio / femmina e altri il cui aspetto e le cui caratteristiche sono percepiti come atipici rispetto al genere e il cui senso del proprio genere è diverso dal sesso che è stato assegnato loro alla nascita. Alcune persone transgender si sottopongono interventi chirurgici o assumono ormoni per allineare il proprio corpo alla propria identità di genere; altri no. Le persone trans possono avere qualsiasi orientamento sessuale e caratteristiche sessuali. Cisgender (a volte abbreviato in "cis") è un termine usato per descrivere le persone il cui senso del proprio genere è allineato con il sesso che è stato loro assegnato alla nascita. Alcune persone si identificano come agender e/o rifiutano l'idea di un'identità di genere fissa. L'espressione di genere è il modo in cui esprimiamo il nostro genere attraverso le azioni e l'aspetto, inclusi abbigliamento, linguaggio e modi di fare. L'espressione di genere di una persona non è sempre collegata al sesso biologico, all'identità di genere o all'orientamento sessuale della persona stessa. Le caratteristiche sessuali si riferiscono alle caratteristiche fisiche di ogni persona relative al sesso, inclusi i genitali e altre anatomie riproduttive, i cromosomi e gli ormoni e le caratteristiche fisiche secondarie che emergono dalla pubertà. Le persone intersessuali nascono con caratteristiche sessuali fisiche non conformi agli standard culturalmente stabiliti di maschilità e femminilità. Per alcune persone intersessuali, queste sono evidenti alla nascita, mentre per altri emergono più tardi nella vita, spesso durante la pubertà. Le persone intersessuali possono avere qualsiasi orientamento sessuale e identità di genere. L'orientamento sessuale si riferisce all'attrazione fisica, romantica e/o emotiva di una persona nei confronti di altre persone. La maggior parte delle persone ha un orientamento sessuale, che fa parte della loro identità. Le persone gay e lesbiche sono attratte da individui del loro stesso sesso. Le persone eterosessuali sono attratte da individui di sesso diverso dal loro. Le persone bisessuali (a volte abbreviate in "bisessuali") possono essere attratte da individui dello stesso sesso o di sesso diverso. Le persone lesbiche, gay e bisessuali possono avere qualsiasi identità di genere o caratteristiche sessuali. OHCHR, 'Born free and equal: sexual orientation, gender identity and sex characteristics in international human rights law', 2019, https://www.ohchr.org/Documents/Publications/Born_Free_and_Equal_WEB.pdf

- ¹⁰ GBV Guidelines Reference Group, 'How to support survivors of gender-based violence when a GBV actor is not available in your area. A step-by-step pocket guide for humanitarian practitioners', ivi.
- ¹¹ OHCHR, 'Born free and equal: sexual orientation, gender identity and sex characteristics in international human rights law', ivi.
- ¹² UNHCR, 'Lavorare con persone lesbiche, gay bisessuali, transgender e transessuali in contesti di sfollamento forzato', 2011, <https://www.unhcr.it/wp-content/uploads/2020/06/UNHCR-Need-to-Know-Lavorare-con-Persone-LGBTI-in-contesto-sfollamento-forzato.pdf>; versione originale <https://www.refworld.org/pdfid/4e6073972.pdf>
- ¹³ IASC, 'Guidelines for integrating gender-based violence interventions in humanitarian action', ivi.
- ¹⁴ Ibidem. Per una descrizione più ampia delle tipologie di violenza di genere e relative descrizioni, consultare il relativo Annex 3.
- ¹⁵ Ibidem.
- ¹⁶ UNHCR, 'Linee guida in materia di protezione internazionale: "Appartenenza ad un determinato gruppo sociale" ai sensi dell'art. 1(A)2 della Convenzione del 1951 e/o al relativo Protocollo del 1967 sullo status dei rifugiati', 2002 http://www.unhcr.it/wp-content/uploads/2016/01/ITA-Gruppo_Sociale.pdf e UNHCR, 'Nota dell'UNHCR contenente indicazioni sulle domande di status di rifugiato nell'ambito della Convenzione del 1951 relative a orientamento sessuale e identità di genere', 2008, <http://www.unhcr.it/wp-content/uploads/2016/01/OrientamentoSessuale.pdf> e UNHCR, 'Linee guida sulla protezione internazionale n. 1, La persecuzione di genere nel contesto dell'articolo 1A(2) della Convenzione del 1951 e/O del Protocollo del 1967 relativi allo status dei rifugiati', 2002, http://www.unhcr.it/wp-content/uploads/2016/01/LINEE_GUIDA_SULLA_PERSECUZIONE_DI_GENERE.pdf
- ¹⁷ Per maggiori informazioni sui principi guida e sugli approcci per rispondere alla violenza di genere, consultare: IASC, 'Guidelines for integrating gender-based violence interventions in humanitarian action', ivi.
- ¹⁸ WRC, 'Oltre un milione di ferite: la violenza sessuale contro uomini e ragazzi lungo la rotta del Mediterraneo Centrale verso l'Italia', ivi.
- ¹⁹ IASC, 'Six Core Principles Relating to Sexual Exploitation and Abuse', 2019, <https://interagencystandingcommittee.org/inter-agency-standing-committee/iasc-six-core-principles-relating-sexual-exploitation-and-abuse>; <http://www.pseataaskforce.org/>
- ²⁰ Il paragrafo di seguito include alcuni servizi disponibili in Italia, non è esaustivo e alcune cose possono cambiare nel tempo.
- ²¹ GBVIMS Steering Committee, 'Interagency gender-based violence case management guidelines', 2017 https://gbvresponders.org/wp-content/uploads/2017/04/Interagency-GBV-Case-Management-Guidelines_Final_2017_Low-Res.pdf
- ²² OMS, 'Social change and mental health, violence and injury prevention, report of the consultation on child abuse prevention', 1999.
- ²³ UNHCR, UNICEF, 'Safe & Sound', 2014, https://www.unhcr.it/wp-content/uploads/2016/01/Safe_and_sound_final.pdf e Comitato delle Nazioni Unite sui diritti dell'infanzia, 'Commento generale n.14', 2013, <http://www.refworld.org/docid/51a84b5e4.html>
- ²⁴ Ibidem.
- ²⁵ UNHCR, 'A Framework for the protection of children', 2012, <https://www.unhcr.org/protection/children/50f6cf0b9/framework-protection-children.html>
- ²⁶ Emergenza Infanzia 114, <http://114.it/chi-siamo/>
- ²⁷ Reati commessi all'estero punibili in Italia: Ai sensi dell'art. 604 del Codice Penale italiano, sono punibili a norma della legge italiana i fatti commessi all'estero dal cittadino italiano, da chiunque ai danni di cittadino italiano, dal cittadino straniero in concorso con cittadino italiano (in questo caso purchè sia prevista la pena non inferiore, nel massimo, a cinque anni di reclusione e vi sia richiesta del ministero della Giustizia), con riguardo ai delitti contro la personalità individuale, nonché alcuni delitti contro la libertà personale. Costituiscono delitti contro la personalità individuale: Riduzione o mantenimento in schiavitù o in servitù, Prostituzione minorile, Pornografia minorile, Detenzione di materiale pornografico, Pornografia virtuale, Iniziative turistiche volte allo sfruttamento della prostituzione minorile, Impiego di minori nell'accattonaggio. Organizzazione dell'accattonaggio, Tratta di persone, Traffico di organi prelevati da persona vivente, Acquisto e alienazione di schiavi. Sono inoltre punibile alcuni delitti contro la libertà personale, quali: Violenza sessuale, Atti sessuali con minorenne, Corruzione di minorenne, Violenza sessuale di gruppo, Adescamento di minorenni.

