

# Toolkit di Buone Pratiche





# Toolkit di Buone Pratiche





Questa pubblicazione è stata realizzata con il supporto finanziario del Programma Daphne dell'Unione Europea. La responsabilità dei contenuti di questa pubblicazione è ascritta alla partnership del Regno Unito del progetto Action for Change e non riflette in alcun modo le opinioni della Commissione Europea.

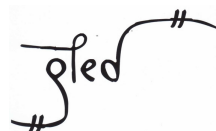
In partenariato con:



c e s i e  
the world is only one creature



City of Westminster



**L&W** LEARNING AND  
WORK INSTITUTE

# Introduzione





## Che cos'è Action for Change?

ACFC è stato un progetto DAPHNE finanziato e promosso dalla Commissione Europea. È stato un progetto biennale, iniziato nel mese di gennaio 2015 volto a migliorare il percorso delle persone che hanno subito abusi domestici e a rischio di allontanamento del minore. Il programma è stato svolto in quattro paesi diversi in Europa: Italia, Romania, Ungheria e Regno Unito.

Il programma ha cercato di portare avanti la conoscenza e la comprensione di modelli di servizio che affrontassero in modo efficace le esigenze delle donne che hanno avuto o sono a rischio di avere i figli rimossi dalla loro cura a causa di abusi domestici e / o fattori associati, come l'abuso di sostanze e salute mentale.

Una caratteristica dei modelli che sono stati sperimentati attraverso Action for Change nei vari paesi è l'interconnessione tra i servizi di supporto che affrontano le molteplici e spesso complesse esigenze di (prevalentemente) donne vittime di violenza domestica. Attraverso un sostegno multilivello che ha affrontato direttamente i bisogni e i fattori di rischio associati con l' avere un bambino a rischio di allontanamento i percorsi di sostegno hanno spesso interrotto- e questo è stato il caso specifico in alcuni dei paesi coinvolti- il comportamento spesso radicato che è la causa della decisione di allontanamento di un minore. Si ritiene che il non riuscire a rompere tale spirale di comportamenti, può favorire la perpetrazione e forse anche amplificare il ciclo di comportamenti a rischio associati, aumentando in modo significativo la probabilità di avere un figlio successivamente rimosso dalle cure.

L'allontanamento di un minore comporta ovviamente drammatiche conseguenze per il genitore e i bambini ma ci sono anche

importanti conseguenze economiche e sociali per le comunità locali e gli stati nazionali.

L'azione di Action for Change in questo senso è stata robusta, valutata sia a livello locale che transnazionale. Sulla base della ricerca e della valutazione, questo toolkit delle migliori pratiche cerca di mettere insieme gli approcci comuni utilizzati per sostenere il gruppo delle beneficiarie ed evidenziare le metodologie che sono state la chiave per rendere efficace i percorsi di lavoro.



## Che cos'è il toolkit?

Lo scopo di questo Best Practice Toolkit è quello di mostrare l'insieme degli approcci e delle metodologie che possono essere utilizzate in Europa demonstrate the approaches and methodologies that can be implemented across Europe per supportare vittime di violenza domestica con bambini a rischio di allontanamento.

Gli interventi descritti in questo toolkit sono stati selezionati perché queste attività sono state utilizzate nei progetti pilota (i percorsi di sostegno) e sono state selezionate come buone pratiche durante le valutazioni dei percorsi, workshop transnazionali, gruppi direttivi locali incontri del comitato Women Shadow Board.

Questo toolkit è stato progettato come un documento accessibile che può essere utilizzato da professionisti e manager quando si decide di iniziare un servizio per le persone (donne in prevalenza) che hanno perso o rischiano di perdere un figlio a causa di violenza domestica e fattori ad essa associati, un servizio che appare attualmente carente in tutti i paesi coinvolti dal progetto.

L'azione di ACFC ha dimostrato che gli strumenti all'interno di questo Toolkit possono essere efficaci a coinvolgere le beneficiarie/i beneficiari, soddisfare le loro esigenze e creare un cambiamento positivo e stabilità nella loro vita. Pertanto, si consiglia di tenere in conto di tali pratiche nello sviluppo di nuovi servizi di supporto.

Si spera inoltre che i risultati del progetto, tra cui questo toolkit, saranno in grado di aumentare la consapevolezza di questo gruppo di beneficiari e più in generale, di affrontare le loro esigenze complesse.



# Approcci Comuni



Questa sezione descrive gli approcci comuni che possono essere identificati attraverso i quattro progetti pilota realizzati in Ungheria, Italia, Romania e Regno Unito. Oltre a descrivere gli approcci comuni utilizzati, fornisce esempi di come sono stati efficacemente utilizzati tali approcci e strumenti e ne descrive il motivo.

Un approccio che è stato utilizzato con successo nei quattro paesi è stato il supporto intensivo e personalizzato. Questo comporta un team multi-disciplinare che segue le persone ampiamente e regolarmente per aiutarle a superare una serie di esigenze e problemi. Per supporto personalizzato si intende un tipo di approccio che si adatta a soddisfare le esigenze dell'utente e viene costantemente monitorato e valutato per aumentarne la probabilità di efficacia.



## **Supporto intensivo e personalizzato**

Fornire un supporto intensivo e personalizzato è stato necessario per il gruppo di utenti, perché esse avevano una serie di bisogni complessi che richiedevano un sostegno a lungo termine per essere soddisfatti. Tutti e quattro i percorsi svolti hanno offerto un sostegno olistico, un orientamento ai partecipanti che avevano bisogno di uscire dal trauma della violenza domestica e, in alcuni casi, la perdita associata al rischio di allontanamento del minore. Il percorso ha inoltre, in alcuni casi, fornito orientamento e consulenza in relazione alle esigenze più ampie e pratiche come l'alloggio, la salute, l'occupazione e le questioni finanziarie. Le utenti hanno riconosciuto in questo essere olistico l'unicità del progetto. Esse infatti avevano precedentemente interagito con servizi a breve termine e con un approccio settoriale, poco adatto ad affrontare la complessità delle loro esigenze. Adattare il sostegno ai bisogni delle partecipanti ha significato creare un

modello flessibile e adattabile, che è stato apprezzato. Il sostegno è stato spesso declinato in base alle esigenze immediate di un individuo, per cui i tempi e il tipo di supporto offerto sono stati selezionati sulla base di circostanze individuali. Ad esempio, il supporto è stato più frequente e intenso nei momenti di crisi delle beneficiarie, che si sono sentite protette e accudite. In alcuni paesi i percorsi hanno lavorato per affrontare obiettivi a lungo termine legati a lavoro o opportunità di istruzione, abitazioni e le loro capacità genitoriali. Pertanto, le clienti sono state sostenute nel condurre una vita sempre più stabile e indipendente.



## I modelli Outreach

Un altro approccio comune è stato l'uso di modelli flessibili, cioè in grado di fornire supporto nei luoghi accessibili dalle beneficiarie finali, usati per raggiungere i segmenti meno raggiungibili. Il primo è stato un modello itinerante per cui gli operatori hanno incontrato le clienti nelle loro case, nella comunità, o presso gli uffici delle assistenti sociali. Il secondo è stato un modello hub and spoke che ha fornito sostegno adattando il supporto intorno alla vita quotidiana delle utenti.

Entrambi i modelli hanno superato barriere logistiche come l'organizzazione del tempo.

Una considerazione importante per il sostegno futuro è la flessibilità dei modelli.

La ricerca ha messo in evidenza esempi di sessioni di supporto tenute in luoghi pubblici, come caffè, che non hanno funzionato per il disagio espresso nel discutere contenuti emotivi e personali. Frustrazioni sono state espresse anche quando le sessioni sono state interrotte. Pertanto, anche se numerose persone hanno beneficiato del sostegno apportato in luoghi

comodi e neutri, altre persone si sono dimostrate rassicurate da un ambiente più formale o tradizionale, perché avevano bisogno di confini chiari che consentissero loro di concentrarsi sulla discussione e sulle attività.

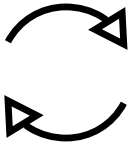


## **Coinvolgimento attivo**

Il coinvolgimento attivo nei servizi di supporto descrive un approccio partecipativo in cui gli individui sono attivamente coinvolti nella progettazione di servizi volti a sostenere le loro esigenze attuali o precedenti. Action for Change è stato finalizzato a creare un coinvolgimento attivo all'interno dei percorsi pilota in modo che le donne che in precedenza avevano sperimentato violenza domestica potessero contribuire a plasmare il progetto.

Una forma molto chiara di coinvolgimento attivo in ciascuno dei progetti pilota è stata facilitata attraverso la creazione del comitato Women Shadow Board (WB) in ogni paese. Il WSB ha coinvolto almeno due donne che in precedenza avevano sperimentato la violenza domestica e sono state coinvolte nell'attuazione del progetto e nella valutazione all'interno di uno stage retribuito. Le donne hanno partecipato a una serie di attività, come la partecipazione a riunioni locali in merito al progetto, dando un feedback sui materiali e le risorse create nonché attivamente coinvolte nella campagna di sensibilizzazione sui temi della violenza, come l'esperienza del teatro sociale in Italia. Le componenti del WSB hanno riferito di sentirsi responsabilizzate e di avere potuto esprimere la propria voce.

Hanno anche aggiunto la loro voce su aspetti della progettazione dei percorsi pilota e di valutazione, garantendo adeguatezza ed efficacia.



## Coinvolgimento persistente

Una strategia di impegno persistente volta a cercare di incoraggiare le persone che potrebbero trarre vantaggio dal supporto fornito dal progetto a mettersi in gioco. Molti tentativi persistenti di contatto a sono necessari a volte prima che la persona accetti di fare parte del percorso.

Nei quattro paesi partner i modelli di supporto sono stati guidati dalle esigenze delle partecipanti (user-LED) piuttosto che dalle esigenze e dagli obiettivi organizzativi (servizio-led). L'impegno è stato del tutto volontario e le clienti hanno avuto la possibilità di sottrarsi, se non pensavano che il supporto fosse adatto.

Tuttavia, anche questo modello ha presentato sfide per le partecipanti il che ha significato che la persistenza è stata la chiave di successo, attraverso la costanza del contatto e del supporto dimostrato dagli operatori e la flessibilità del percorso.



## Valore neutro

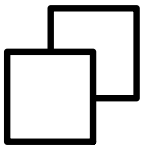
Valore neutro è un termine usato per descrivere l'assenza di ipotesi e di giudizio da parte dell'operatore. Quindi, se il supporto è connotato da valore neutro, il personale operativo non cercherà di giudicare ma di capire le persone.

Alcune utenti hanno inizialmente riferito di vergognarsi del loro passato ma con il supporto del progetto hanno aumentato consapevolezza e autostima.

Una utente ha riferito che di sentirsi, dopo il percorso di sostegno, una persona con dignità nuova che ora merita di essere amata e

compresa. Un'altra, che ora è in grado di occuparsi di suo figlio senza il giudizio della società.

Inoltre, l'approccio a valore neutro ha aiutato le clienti a fare sentire la propria voce e cercare soluzioni ai loro problemi. La chiave di questo è stata il rapporto di fiducia stabilito con il personale operativo. La fiducia ha fatto sì che le clienti fossero disposte ad ascoltare consigli e più inclini ad impegnarsi in servizi di supporto più ampi.



## Familiarità

Collegato al valore neutro, vi è stato un elemento di familiarità che ha connotato i progetti pilota. In tutti i casi tranne uno, le clienti sono state assegnate a un operatore del caso che hanno visto regolarmente. In Italia, un membro dello staff del progetto è stata anche operatrice presso uno dei rifugi in cui si sono svolte le sessioni di gruppo, e in questo caso le hanno avuto familiarità con un membro del team di progetto.

Questa familiarità ha significato che i clienti potessero costruire un rapporto di fiducia con il proprio operatore corso del tempo. Nel caso che un operatore lasciasse il progetto, ne è stato scelto uno che avesse avuto contatti con loro in precedenza. Tuttavia, un problema relativo alla familiarità è emerso nel progetto pilota italiano, in cui le clienti hanno faticato a fare la distinzione tra il supporto apportato dal progetto Action for Change e i servizi regolarmente offerti dal "centro anti-violenza" in cui è stato svolto il progetto. Pertanto, per evitare confusione in futuro, le organizzazioni dovrebbero considerare come mantenere il supporto separato e unico da altri servizi in modo che i clienti possano riconoscerne la differenza.

Per maggiori informazioni sugli strumenti di intervento per favore contattaci a questo indirizzo: [c.bartoletti@borgorete.it](mailto:c.bartoletti@borgorete.it)

E' vietato riprodurre, anche parzialmente, il contenuto di questa pubblicazione fuorché espressamente concesso.

Pentru mai multe informații despre instrumentele sau intervențiile folosite în cadrul celor patru proiecte pilot, vă rugăm să ne scrieți pe [office@cfcecas.ro](mailto:office@cfcecas.ro).

Este interzisă reproducerea sau vânzarea oricărei părți din această publicație sub orice formă, exceptând obținirea în scris a unui acord în acest sens.



