

LITERATURE RESEARCH AND NEED ANALYSIS

RESEARCH
ANALYSIS
REVIEW





INTELLECTUAL OUTPUT 1

Literature Research and Need Analysis

RE-ABILITY: Adult education to promote Relational Ability -

Agreement number: 2020-1-IT02-KA204-079777 Erasmus + KA2 - Strategic Partnership for adult education



Women's Support and
Information Center
There is a way out of violence!



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein"

Indice

Introduzione	4
1. Ricerca in letteratura	5
GRECIA	5
ESTONIA	6
ITALIA	6
CROAZIA	7
ROMANIA	8
2. Piano di ricerca	9
Metodologia adottata	10
3. Analisi dei bisogni.....	12
INTERVISTE MAMME OSPITI	12
INTERVISTE OPERATORI.....	16
FOCUS MAMME.....	24
FOCUS OPERATORI.....	30
4. Risultati	38
Allegato 1	39
Allegato 2	41



Ricerca in letteratura e analisi dei bisogni

Introduzione

Il progetto RE-ABILITY è un progetto di intervento volto a rafforzare le capacità socio-relazionali ed emotive sulle donne vittime di violenza, accolte nei rifugi, con o senza i loro bambini. Per raggiungere tale obiettivo è necessario inoltre potenziare le competenze degli operatori/educatori delle comunità e dei centri anche in termini di apprendimento di nuove competenze e fornire loro strumenti operativi innovativi in grado di consentire alle donne/mamme di raggiungere buoni livelli di competenze socio-relazionali ed emotive.

Il progetto vede la collaborazione di organizzazioni no profit di 5 differenti paesi, Italia, Estonia, Grecia e Croazia e Romania tutte impegnate nella tutela dei diritti dei bambini e delle donne, e nella salvaguardia della famiglia con programmi sul rafforzamento delle competenze genitoriali, centri di ascolto e supporto a loro tutela.

Lo scambio di idee, opinioni, buone prassi con organizzazioni che hanno un differente background culturale, ha favorito un arricchimento, la possibilità di prendere spunto gli uni dagli altri, di rafforzare pratiche esistenti o crearne di nuove partendo dalle proprie esperienze e facendone tesoro. Grazie a questo partenariato sono stati condivisi approcci diversi maturati da ogni partner in diversi anni di attività con le donne, ma sono stati analizzati anche aspetti socio-culturali che differenziano tali approcci proprio perché sviluppati in paesi europei.

All'interno di questo documento verranno presentati:

- La ricerca in letteratura svolta da tutti i Paesi Partner
- Il piano di ricerca
- L'analisi dei bisogni (report delle interviste e report focus)
- I risultati ottenuti



1. Ricerca in letteratura

Per implementare l'analisi dei bisogni, il partenariato ha svolto una ricerca in letteratura, centrata sui modelli di piano educativo dei genitori nei paesi del partenariato; questa ricerca è stata effettuata con lo scopo di individuare l'esistenza di modelli di Piano educativo genitoriali già esistenti nei Paesi partner e di analizzare i programmi di intervento sulla genitorialità, sviluppati e utilizzati nei centri per le donne per sostenere le competenze genitoriali ed emotive delle madri che ricevono i servizi.

Da una prima analisi non vi sono in letteratura, in nessuno dei Paesi partner, esempi di PEG ma la ricerca comparativa ha mostrato come la presenza di interventi, programmi e strumenti innovativi siano stati progettati per sostenere la genitorialità ed utilizzati all'interno dei centri coinvolti.

A seguire verranno presentati, in maniera riassuntiva, i risultati di tale ricerca per ogni singolo Paese.

GRECIA

In Grecia è attiva una rete di 74 strutture per prevenire e affrontare tutte le forme di violenza contro le donne, tra cui strutture finanziate dallo Stato e strutture gestite da organizzazioni non governative. Inoltre, esistono centri di consulenza che offrono servizi di supporto e di riferimento alle vittime di violenza di genere. Per quanto riguarda i rifugi per donne, vengono forniti alloggio e cibo non solo alle donne vittime di violenza di genere, ma anche ai loro figli. Grazie a questi servizi, quindi, le donne/madri vittime di violenza possono recuperare la propria autostima, assumersi la responsabilità della propria vita professionale, privata e familiare e prendere le migliori decisioni possibili per il proprio futuro.

Alcuni programmi sono stati identificati in letteratura come buoni esempi per lavorare con questo tipo di clientela.

Il Parental Identity Education Programme-EPPI e il Parental Emotional Literacy Education Programme-EPPEL2 sono due programmi educativi che trattano rispettivamente gli elementi chiave di una chiara identità genitoriale e i principi dell'intelligenza emotiva. Entrambi i programmi consistono in 12 incontri strutturati e sono rivolti a genitori con figli di tutte le età e a futuri genitori. Gli incontri di entrambi i programmi si svolgono ogni 15 giorni, durano un'ora e mezza e sono coordinati da un professionista della salute mentale appositamente formato. Dopo aver



frequentato i due corsi introduttivi sopra citati, i genitori possono partecipare alle "scuole per genitori".

Gli argomenti che vengono solitamente sviluppati nei gruppi di "scuola per genitori" variano a seconda dello stadio di sviluppo dei figli dei genitori coinvolti. I gruppi di "scuola per genitori" mirano principalmente a prevenire i problemi nel contesto familiare.

In Grecia non sono stati riportati modelli di piani di educazione alla genitorialità e non esistono programmi specificamente rivolti alle madri vittime di violenza. Tuttavia, esistono programmi di intervento per i genitori, in cui alcune organizzazioni realizzano "scuole per genitori" con scienziati sociali specializzati che forniscono consulenza ai genitori.

ESTONIA

La ricerca condotta dall'Estonia mirava a osservare i modelli esistenti di piani genitoriali e a mappare le buone pratiche sviluppate e utilizzate nelle case delle donne per sostenere le competenze genitoriali ed emotive delle madri che ricevono i servizi. La prima casa delle donne in Estonia è stata aperta nel 2002 e lo sviluppo dei servizi forniti alle vittime di violenza è stato ampio nel corso dei due decenni. I centri di sostegno alle donne sono coordinati dall'Agenzia estone per la sicurezza sociale e sono stati stabiliti degli standard per i servizi. Tuttavia, questi non includono gli aspetti dell'educazione dei genitori.

Diversi studi disponibili in Estonia si sono concentrati sui bisogni genitoriali della popolazione generale. Questi studi hanno rivelato che i genitori hanno difficoltà a crescere i propri figli e hanno bisogno di sostegno e guida. Per questo motivo, il governo estone ha adottato il programma genitoriale Incredible Years e, in collaborazione con i governi locali, il programma è disponibile in diverse regioni circa due volte l'anno per tutti coloro che sono interessati.

Ad oggi, non esistono programmi specificamente implementati nei centri di accoglienza per le donne e nei centri per la violenza da partner. L'orientamento e la consulenza dipendono esclusivamente dal know-how, dalle conoscenze e dall'esperienza personale del consulente.

ITALIA

La ricerca condotta in Italia non riporta esempi precedenti di Piani di educazione alla genitorialità in letteratura, ma ha mostrato come siano stati progettati interventi e strumenti innovativi per il sostegno alla genitorialità.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

In letteratura sono presenti diversi progetti volti a potenziare e sostenere la genitorialità e alcuni di essi hanno portato alla creazione di una rete tra diverse organizzazioni (pubbliche e private) che si occupano di problematiche familiari. Inoltre, sono stati individuati alcuni strumenti, come il kit "Supporting Parenting", che è il risultato di un programma di ricerca sulle competenze genitoriali e sulle risorse che possono potenziarle. Lo studio non solo ha descritto le risorse e le espressioni della resilienza genitoriale in contesti vulnerabili, ma ha anche identificato le fonti di aiuto nella rete sociale. L'obiettivo principale del kit è dare voce ai genitori, in un atteggiamento di ascolto basato sul rispetto della loro esperienza e visione. Il kit proposto è inteso come strumento di supporto all'intervento attuato dai professionisti e finalizzato ad accompagnare i genitori nel loro compito educativo. La ricerca presentata si propone di indagare come ogni genitore valuta il proprio comportamento reale e quello ideale del partner in tre aree legate alla genitorialità: sociale, educativa e disciplinare. Sono stati quindi somministrati diversi questionari ai genitori per indagare le competenze possedute e adottate.

CROAZIA

Una ricerca in letteratura sui programmi educativi per genitori nella Repubblica di Croazia ha rivelato che i programmi più dettagliati descritti in letteratura sono Let's Grow Together e Parenting 0-6. Entrambi i programmi forniscono supporto allo sviluppo precoce dei bambini. Entrambi i programmi forniscono supporto allo sviluppo precoce dei bambini. Alcuni degli argomenti trattati nei programmi sono: i bisogni fondamentali del bambino, lo sviluppo emotivo, lo sviluppo psicologico e la disobbedienza, la genitorialità moderna, i pilastri della genitorialità, gli obiettivi della genitorialità, la definizione dei limiti, le responsabilità dei genitori e così via.

L'Associazione Hrabri Telefon e l'asilo "Tić" gestiscono scuole per genitori. La Scuola di genitorialità telefonica coraggiosa si svolge attraverso 12 workshop, è rivolta a tutti i genitori e tratta i temi della comunicazione, dell'autostima del bambino, della risoluzione dei conflitti e dello stress genitoriale. Oltre alla genitorialità in generale, la scuola si concentra su altri due gruppi di genitori: i genitori divorziati e i genitori single. La scuola si basa sullo scambio di esperienze all'interno del gruppo, su laboratori esperienziali-educativi e sulla fornitura di una base teorica sull'impatto del divorzio sui bambini e sugli aspetti psicologici della genitorialità single. Gli argomenti inclusi nel programma sono lo sviluppo psicofisico e i bisogni dei bambini, la sessualità dei bambini, le forme appropriate di disciplina infantile, la genitorialità come fonte di stress, i modi di comunicare in famiglia, la risoluzione dei conflitti, il potenziale



genitoriale positivo, la comunicazione con l'ex coniuge, le reazioni dei bambini al divorzio, il soddisfacimento dei bisogni dei bambini, l'esperienza personale di genitori single, le dinamiche familiari e la comunicazione, la disciplina positiva e gli stili genitoriali, le abilità sociali. Nell'ambito del programma, i genitori imparano a conoscere i prerequisiti essenziali per una genitorialità di successo, diventano consapevoli delle proprie difficoltà attraverso lo scambio di esperienze e acquisiscono nuove capacità di comunicazione esercitandosi in piccoli gruppi. Nella Repubblica di Croazia, secondo la letteratura consultata, non esistono esempi di Piani di educazione alla genitorialità.

ROMANIA

In base alle nostre conoscenze, ma anche a una prima ricerca su questo tema in Romania, non esistono azioni/programmi separati per le vittime di violenza domestica (donne e bambini) per quanto riguarda l'autonomia educativa delle madri vittime di violenza.

Gli interventi (su questo tema) vengono effettuati all'interno dei servizi sociali esistenti. Ognuno di essi organizza internamente i propri metodi e modalità di lavoro. Gli psicologi/psicoterapeuti sono coloro che lavorano con le vittime (donne e bambini). I gruppi di sostegno per le donne vittime di violenza domestica sono organizzati anche nei servizi sociali (soprattutto nelle ONG).

All'interno dei servizi sociali vengono organizzate varie attività di educazione delle madri, consulenza psicologica per le madri, gruppi di sostegno. La Strategia nazionale di educazione alla genitorialità 2018-2025 è stata una raccomandazione/bozza/argomento controverso, non accettato dall'Accademia rumena, dai gruppi conservatori e dai culti religiosi. . Questo documento sarebbe stato la base per lo sviluppo di programmi integrati per le famiglie con bambini, bambini appartenenti a gruppi svantaggiati o a rischio.

A livello politico, ci sono diversi svantaggi, tra cui la mancanza di politiche unificate, la mancanza di un quadro giuridico e normativo coerente nel campo dell'educazione parentale, la mancanza di standard di qualità sull'educazione parentale e la mancanza di strumenti per il monitoraggio e la valutazione del processo di educazione parentale.

A livello di servizi, esistono diversi problemi, tra cui la mancanza di competenze necessarie per fornire servizi in varie aree e il basso livello di accesso dei genitori appartenenti a gruppi vulnerabili ai programmi volti a sviluppare le capacità e le competenze genitoriali.



Alla luce delle ricerche svolte possiamo dire che capacità genitoriale significa prendersi cura, nutrire, educare, proteggere, incoraggiare, amare. Non sono contenuti da imparare ma funzioni vitali, a disposizione di figli e genitori che insieme diventano l'ambiente generativo della vita.

L'esperienza genitoriale è oggi uno dei momenti più delicati e difficili dell'esistenza di un uomo e di una donna, per questo è necessario sostenerli in un momento così delicato. La ricerca in letteratura rivela come sia necessario sostenere e incoraggiare le competenze genitoriali per far sì che sempre più genitori siano pronti ad accogliere i propri figli e ad educarli seguendo uno stile educativo funzionale alla crescita dei bambini.

La letteratura reperita cita alcuni esempi di laboratori e progetti che mirano ad accrescere queste competenze, e riporta esempi diversi che coinvolgono diversi operatori e forniscono nuove proposte innovative.

Ciò che è emerso dalle diverse ricerche in letteratura è che, tenendo conto delle numerose sfide e dei bisogni dei genitori, è importante progettare e implementare un modello di piano genitoriale come strumento per valutare, migliorare e monitorare le competenze socio-relazionali ed emotive dei genitori e in particolare delle madri vittime di violenza. Questo strumento potrebbe essere utile non solo per la madre, ma anche per l'educatore per pianificare un percorso di vita lontano dalla casa di accoglienza. Questo strumento dovrebbe includere linee guida su come progettare un piano educativo e sull'approccio che l'educatore può utilizzare per condividere questo piano educativo con la madre ospite nella comunità e con i suoi figli o genitori in generale.

2. Piano di ricerca

All'interno di questo progetto verrà effettuata un'analisi dei bisogni utile a capire come supportare le donne nei rifugi / centri di accoglienza e allo stesso tempo di capire di cosa hanno bisogno gli operatori sociali che lavorano con loro per raggiungere i risultati attesi.

Il primo passo è la realizzazione del Piano Educativo Genitoriale, uno strumento volto ad analizzare le basi delle competenze genitoriali per meglio definire gli obiettivi di miglioramento del rapporto mamma / bambino. Allo stesso tempo, inizierà la fase dei bisogni di apprendimento sui due gruppi target (donne vittime di violenza e operatori sociali).

Questa fase comprenderà:



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Un'intervista semi-strutturata rivolta ai due gruppi target (donne vittime di violenza e operatori sociali); due focus group rivolti allo stesso campione per ulteriori informazioni raccolte durante l'intervista.

Il quadro teorico si basa sul concetto di Intelligenza Emotiva. L'intelligenza emotiva (EI) è stata descritta come un insieme di abilità rilevanti per la valutazione e l'espressione delle emozioni in sé stessi e negli altri, l'efficace regolazione delle emozioni in sé stessi e negli altri e la capacità di usare le emozioni per motivare, pianificare il comportamento e risultati nelle loro vite (Salovey & Mayer, 1990).

Questa ricerca si compone di due diverse fasi:

- a) Nella prima fase è stato svolto un colloquio semi-strutturato alle donne vittime di violenza e agli operatori sociali per identificare i bisogni e le aspettative dei gruppi coinvolti.
- b) Nella seconda fase sono state svolte dei focus group per raccogliere le rappresentazioni cognitive ed emotive degli operatori sociali e delle donne vittime di violenza, per approfondire i dati emersi nella prima fase. Questa fase consentirà, quindi, di raccogliere numerosi dati qualitativi per meglio centrare il modello di intervento.

Metodologia adottata

Nella prima fase sarà coinvolto un campione di 5 mamme per ogni paese del partenariato, per un totale di 25 donne provenienti dalle diverse organizzazioni in tutta Europa finalizzate ad identificare i bisogni primari delle mamme all'interno dei rifugi.

Contemporaneamente, la ricerca coinvolgerà circa 10 operatori sociali per ogni Paese del partenariato; ciò servirà per avere la stessa analisi dal punto di vista di chi opera in questo campo, per un totale di 50 operatori sociali coinvolti.

In questo progetto di ricerca è stata utilizzata un'intervista semi strutturata; dopo l'analisi dei dati delle interviste, è stato condotto un focus group con i gruppi target per approfondire i dati emersi, sia rivolto alle donne vittime di violenza all'interno dei rifugi che agli operatori sociali che lavorano con loro.

- a) Intervista semi-strutturato (Allegato 1).

Le caratteristiche delle interviste semi strutturate sono:

- L'intervistatore e gli intervistati si impegnano in un colloquio formale.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- L'intervistatore sviluppa e utilizza una "guida all'intervista". Questo è un elenco di domande e argomenti che devono essere trattati durante la conversazione, di solito in un ordine particolare.
- L'intervistatore segue la guida, ma è in grado di seguire traiettorie di attualità nella conversazione che possono allontanarsi dalla guida quando ritiene che ciò sia appropriato.

Alcune interviste sono state svolte in presenza, altre sono state svolte mediante piattaforma online a causa dell' emergenza sanitaria.

L'intervista semi-strutturata implica l'ascolto, ma anche la capacità di introdurre domande che aiutano ad ottenere informazioni rilevanti per il progetto.

Prima del colloquio, sono stati presi in considerazione alcuni principi di base:

- Usare un approccio aperto e sensibile alle domande
- Gestire un uso appropriato dell'auto-divulgazione
- Creare un ambiente confortevole per il colloquio
- Considerare la tempistica delle interviste
- Affrontare l'impatto emotivo

Prima di effettuare il colloquio, ogni partecipante ha compilato un modulo online per raccogliere il proprio consenso informato, firmare l'informativa sulla privacy e raccogliere informazioni generali. La partecipazione alla ricerca è stata volontaria da parte di tutti i partecipanti.

Tutte le interviste sono state registrate e trascritte nel loro contenuto verbale e non verbale.

b) Il focus group è stato usato come metodo di ricerca qualitativa basato sulla discussione di gruppo, che ha permesso di raccogliere opinioni e valutazioni sull' argomento specifico. Questa ricerca non ha fornito dati numerici che avrebbero potuto essere oggetto di analisi statistica ma ha permesso di analizzare gli eventi dal punto di vista di chi li vive quotidianamente, facilitando e arricchendo la comprensione del fenomeno in esame

Il focus group è stato gestito da un moderatore che ha avuto il compito di formulare le domande al fine di stimolare la conversazione ed ha favorito lo scambio tra i partecipanti. Il moderatore ha posto le domande secondo uno schema strutturato, sulla base di quanto emerso, i dati sono stati interpretati, sottolineando le implicazioni che ne sono derivate.

In particolare sono stati individuati ed esplorati:

- esigenze del gruppo target
- aspettative
- sentimenti ed emozioni

Solo dopo l'analisi dei dati dell'intervista semi-strutturata è stata redatta una lista di domande da approfondire.

3. Analisi dei bisogni

INTERVISTE MAMME OSPITI

Le interviste sono state svolte in presenza e online, ove presenti delle difficoltà logistiche.

L'età delle donne del gruppo target nei diversi Paesi partner è compresa tra i 15 e i 48 anni e sono tutte provenienti dai paesi facenti parte del progetto.

Tutte le donne, che hanno partecipato alla ricerca, hanno riferito di essere state ospitate in un rifugio o in centro di accoglienza per un periodo compreso da 2 mesi fino a tre anni in totale. Alcune ospiti hanno condiviso la stanza con altre mamme e bambini e altre invece hanno avuto la possibilità di non condividerla. Per tutte le mamme ospitate l'alternanza della vita quotidiana e l'accettazione di nuove abitudini, così come la convivenza con altre persone prima sconosciute, rappresenta una difficoltà significativa per le madri che sono ospitate nella casa di accoglienza e condividono la giornata, il tempo e lo spazio (aree comuni) con altre beneficiarie. Gli intervistati hanno concordato quasi all'unanimità che le strutture di accoglienza soddisfano ed hanno soddisfatto le loro esigenze. Hanno descritto il luogo come bello, intimo e "caldo", dove possono sentirsi tranquille, protette e al sicuro. Per quanto riguarda il livello di istruzione delle beneficiarie, hanno tutte completato il livello di istruzione obbligatoria.

Le interviste hanno indagato le seguenti aree:

Esperienze con il servizio di protezione

Le partecipanti hanno espresso la loro piena soddisfazione per il sostegno che hanno ricevuto e continuano a ricevere. Hanno dichiarato di aver tratto molti benefici, per quanto riguarda il loro stato emotivo, il loro equilibrio mentale e il loro senso di sicurezza e protezione.

Grazie al supporto dell'equipe, tutte le intervistate, affermano di aver appreso delle nuove competenze utili non solo a livello genitoriale ma anche individuale noi



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

qui abbiamo trovato un vero sostegno, mamme, sorelle, amiche, ci ascoltano anche di notte e cercano di soddisfare ogni singola esigenza di ogni mamma” , “... ho imparato a non immischiare mia figlia nella mia vita personale ...” , “... ho capito che la vita può essere vissuta bene con orari ...” , “... ho imparato che la sincerità paga ...” , “ ... ai bambini che si deve condividere, si devono comportare bene e si devono rispettare le regole..” .

Tra i metodi utilizzati dagli educatori, secondo le intervistate, vi è il dialogo e l' esempio. A loro dire anche le piccole parole hanno un nuovo significato come “grazie, prego, condivisione, vivere in comunità” , l' ascolto e la condivisione hanno permesso alle intervistate di essere dei buoni esempi per i loro figli. Alcune mamme affermano di avere avuto difficoltà, soprattutto nei primi giorni di inserimento, ad accettare e mettere in pratica le regole condivise all' interno della struttura.

Nei vari Paesi partner e nei differenti centri di accoglienza sono stati svolti, da psicologi e assistenti sociali, colloqui individuali e di gruppo.

Attraverso il percorso di supporto le mamme intervistate sono state in grado di aumentare la fiducia in sé stesse e di cambiare l'immagine di sé. Inoltre, hanno dichiarato di essere state aiutate a controllare le loro reazioni emotive, a minimizzare l'influenza degli altri, a ridurre le loro paure e a diventare più forti ponendo sé stessi come priorità. Il supporto aggiuntivo che le beneficiarie vorrebbero avere riguarda il sostegno psicologico e la consulenza ai genitori, oltre a un ulteriore sostegno finanziario e all'assistenza per il (re)inserimento nel mercato del lavoro (ricerca di un lavoro - offerta di lavoro - sostegno finanziario).

Percezione personale

Tutte le intervistate hanno avuto difficoltà nel descrivere quali siano le risorse che riconoscono in loro stesse, chi ha condotto le interviste ha dunque dovuto fare degli esempi e vedere quali delle risorse citate riconoscessero.

Alla fine, ogni mamma è stata in grado di identificare almeno una qualità. Hanno parlato di qualità come: coraggio (“ho avuto il coraggio di andarmene dopo 13 anni e mezzo”), laboriosa, industriosa, casalinga, generosa (“mi piace sorprendere gli altri, sono generosa, posso dire di essere una brava persona, attenta ai bisogni dei bambini, attenta a ciò che sentono i bambini, ho capito che possono fare bene anche senza di lui”), essere economica (“sono riuscita a risparmiare ogni mese che sono stata nella casa di accoglienza”).

La maggior parte delle mamme, dopo un momento di riflessione, hanno riferito di sentire una grande forza, che spesso loro stesse non sapevano esistesse. Sono riuscite



a sopravvivere e a lasciarsi alle spalle le difficoltà che hanno affrontato e riescono a vedersi con pensieri e sentimenti più positivi per il futuro.

Alcune mamme si descrivono come “...determinata, non ho bisogno dell’ aiuto di nessuno perché so cavarmela da sola tranquillamente ...” , “... io sono un’ ottima mamma, ho fatto i miei sbagli e tuttora li faccio però mia figlia è veramente la mia vita” . Tutte affermano di avere un rapporto molto buono e stretto con i propri figli, basato sull'affetto, l'empatia, il dialogo e la fiducia, si intuisce dalle parole delle mamme che i loro figli sono stati per loro una fonte di forza.

Invece di fronte alla domanda “Come ti percepisci come mamma?” , alcune di loro hanno manifestato una forte emozione, questo dettato da molteplici fattori, non solo perché hanno tanto desiderato la gravidanza e dunque ancora si commuovono a descriversi e riconoscersi come mamme, ma al tempo stesso il loro inserimento in una struttura protetta le rende fragili ed insicure rispetto al loro futuro, hanno quale preoccupazione più grande quella di poter perdere o veder allontanati i loro figli a causa di alcune mancanze o loro comportamenti.

Altre invece si descrivono come mamme “Rigorosa, soprattutto per quanto riguarda l'ora di andare a letto. Discreta e brava nella maggior parte delle cose” , “una buona mamma” , “... le darò tutto quello ce ho avuto io: l’ infanzia, la serenità, la famiglia e la gioia” , “Io sono attenta ai miei bambini, forse fin troppo. Devo cercare di soddisfare, oltre ai bisogni primari di cui loro hanno bisogno, anche la necessità di giocare insieme a loro” .

Alcune intervistate affermano di non avere alcuna rete familiare su cui poter contare, altre invece affermano di poter contare sui familiari, il compagno o la famiglia d’ origine, molte affermano di non avere una rete amicale e ove presente sono persone lontane fisicamente da loro. Questa difficoltà a dire di molte mamme è dovuta al fatto che si sono concentrate sulla loro famiglia e sulla crescita dei figli, questo ha determinato una lontananza dalla rete amicale.

Per quanto riguarda il rafforzamento del loro ruolo genitoriale, le mamme intervistate hanno dichiarato di essere state molto aiutate dai professionisti della casa di accoglienza e del centro di consulenza.

La permanenza presso una struttura di accoglienza fa sì che le mamme intervistate affermino di provare un senso di solitudine e credono di poter dipendere solo da sé stesse, come risultato del trauma causato dal comportamento abusivo e dal suo esercizio cronico. La maggior parte delle intervistate nei differenti Paesi afferma che, in caso di bisogno, si rivolgerebbero al personale della Casa di accoglienza e ai professionisti da cui hanno già ricevuto aiuto e sostegno, sono certe di ricevere un aiuto adeguato di fronte alle possibili difficoltà future.



Attraverso le risposte delle beneficiarie su come e cosa vorrebbero cambiare la loro vita precedente se potessero tornare indietro nel tempo, si può concludere che la prevenzione e il cambiamento dei modelli comportamentali e delle regole di comunicazione potrebbero aiutare le donne più giovani a non subire alcuna forma di violenza o, se questa dovesse verificarsi, a sapere come reagire immediatamente e senza ritardi.

Le mamme sostengono che è necessario, in tutti i Paesi, sollecitare il rafforzamento dei servizi e la diffusione delle informazioni, nonché l'accesso ai servizi, affinché tutte le donne che hanno subito una qualche forma di violenza possano ottenere informazioni e utilizzare tutte le soluzioni disponibili per affrontare il problema.

I servizi di accoglienza collaborano strettamente con altri servizi (ad esempio, l'assistenza ai bambini) - una madre non è sicura che ciò sia stato effettivamente utile, perché i problemi con suo figlio continuano. Tuttavia, ammette che per alcuni aspetti i riferimenti sono stati utili (aiuto psicologico, educatore).

Rispetto agli aspetti da migliorare individuati dalle intervistate vi sono l'aspetto del cibo che dovrebbe soddisfare maggiormente le preferenze degli ospiti, la possibilità di effettuare più uscite durante la settimana di modo da garantire, soprattutto per coloro che hanno il divieto di prelevamento, di poter trascorrere del tempo fuori la struttura unitamente ai propri figli.

Alcune affermano di non sentire la necessità di cambiare qualcosa "Mi piace questo posto. Al momento la considero la mia casa e non cambierei nulla. Tutto è qui. Sono contenta di questo servizio, non ho nulla di cui lamentarmi".

Nonostante gli aspetti negativi individuati, tra cui: mancanza di interesse per la lettura; impegni di lavoro che non consentono la partecipazione ad attività, incontri, a volte solo colloqui telefonici con lo specialista; rifiuto di partecipare alle sedute di psicoterapia (solo 1 beneficiario); difficoltà a stabilire dei limiti all'interno della relazione madre-bambino; confusione di ruoli (prima di essere una madre, voglio essere la loro amica x 2 beneficiari); violenza verbale (mi ha gridato contro e io ho gridato più forte) tutti e 5 i beneficiari vorrebbero sviluppare o mantenere una buona relazione con i loro figli e sono disposti a comunicare in modo efficace con i loro figli.



INTERVISTE OPERATORI

Prima di condurre le interviste, la guida all'intervista semi-strutturata è stata adattata ai diversi contesti dei Paesi partner. Le interviste sono state svolte tramite piattaforma online a causa delle restrizioni vigenti per la pandemia Covid-19 che ha interessato tutti i Paesi. Sono stati identificati i soggetti, sono stati esplicitati gli obiettivi dell'intervista.

Per una migliore comprensione dell'esperienza degli specialisti, nell'approccio all'analisi dei dati è stata utilizzata la triangolazione. Sono stati utilizzati i seguenti tipi di analisi: analisi del contenuto, analisi tematica e analisi del discorso.

L'analisi del contenuto è stata utilizzata per ottenere una descrizione oggettiva e sistematica del contenuto, per ridurre il contenuto della comunicazione e soprattutto per generare conclusioni. Ciò ha comportato: l'identificazione di parole chiave / frasi / temi; la codifica (unità di analisi, contesto e quantificazione), la realizzazione dello schema di analisi. Il carattere positivo, negativo o neutro delle unità di analisi è stato analizzato attraverso le unità di contesto. Per un quadro più chiaro di quanto sopra, si veda l'Allegato 1.

L'analisi del discorso si è concentrata sul linguaggio verbale, non verbale, ma anche scritto. Elementi di interesse: atteggiamenti (ricettività, ostilità), parole/spiegazioni/espressioni utilizzate; terminologia specifica per i concetti chiave (intelligenza emotiva, autonomia scolastica), come è stato trattato un certo argomento, come si costruisce il significato, aspetti importanti o meno per i soggetti; parole che indicano un grado di certezza.

L'analisi tematica ha preso in considerazione la familiarizzazione con i dati, leggendoli più volte, prendendo appunti; la codifica aperta; la fusione del codice in categorie, la fusione delle categorie in temi.

L'intervista è stata suddivisa in quattro sezioni:

Background delle esperienze

Tutti gli intervistati lavorano presso organizzazioni che promuovono i diritti delle donne e l'uguaglianza di genere e offrono servizi per la prevenzione e il trattamento della violenza di genere. Più precisamente, i partecipanti comprendono psicologi, assistenti sociali, educatori, operatori socio assistenziali, pedagogisti.

Per ciò che concerne le opportunità formative alcuni operatori affermano che non gli sono state mai proposte attività di formazione utili per il loro lavoro, altri che nonostante l'organizzazione presso cui lavorano gli abbia proposto alcune occasioni di formazione, in presenza e/o a distanza, su tematiche afferenti



all'utenza presente nelle strutture, a causa di impegni personali o lavorativi non sono riusciti a parteciparvi. Vi è chi afferma che il lavoro svolto all'interno delle strutture che ospitano donne e madri vittime di violenza preveda una formazione in itinere e continua, in quanto bisogna continuamente adattare il metodo operativo in base all'utenza che si ha ed è come se con l'inserimento dei nuovi nuclei l'equipe imparasse sempre qualcosa di nuovo.

Mentre altri dichiarano che sono stati proposti programmi di formazione e seminari di vario interesse sono tenuti continuamente da enti pubblici e privati. Alcuni esempi di queste formazioni sono i programmi educativi sulle questioni relative alla violenza, alle forme di abuso, alla tratta, al trauma, alla gestione delle vittime e dello stress post-traumatico, alla Convenzione di Istanbul, alle questioni di genere e LGBTQI e alla prospettiva di genere. Ci sono anche corsi di formazione sul bullismo, l'abuso sui minori, il lutto, i disturbi alimentari, la dipendenza da internet, la relazione tra sostanze che creano dipendenza e abuso, nonché scuole per la genitorialità, consulenza interculturale e lavorativa e metodi alternativi di terapia.

In Estonia ad esempio tutti i rifugi forniscono al proprio personale una formazione aggiuntiva. Poiché in Estonia i servizi di accoglienza sono coordinati dal Social Insurance Board (SIB) e attuati dalle ONG, il SIB fornisce una volta all'anno una formazione approfondita sull'IPV e la GBV, obbligatoria per gli operatori delle strutture di accoglienza. Inoltre, gli intervistati hanno seguito corsi di formazione sull'abuso degli anziani, sul sostegno ai caregiver informali, corsi di formazione giuridica, corsi di formazione sulla psicologia e sulle questioni sociali.

Tutti questi corsi di formazione consentono ai professionisti di arricchire le proprie conoscenze e di acquisire una specializzazione, familiarizzando con nuovi termini, tecniche, strumenti e metodologie in un campo in continua evoluzione. Inoltre, le attività formative contribuiscono all'empowerment del personale, a mantenere alti i livelli accademici e professionali e a facilitare la collaborazione all'interno della rete di strutture femminili.

Esperienze lavorative

Il lavoro in equipe risulta essere, per tutti gli operatori intervistati, fondamentale e la comunicazione risulta essere una caratteristica necessaria per svolgere il lavoro quotidiano all'interno delle strutture di accoglienza. La collaborazione tra l'equipe è utile a raggiungere gli obiettivi che vengono individuati e che si auspica vengano raggiunti, ogni membro della squadra è considerato fondamentale. Il lavoro di squadra è molto importante nel contesto lavorativo e tutti i partecipanti



hanno valutato le esperienze dei colleghi come un aiuto per acquisire ulteriori conoscenze e migliorare la propria efficienza

Alcuni operatori ritengono necessaria la formazione continua e la possibilità di incontri frequenti permette loro di sentirsi supportati e di avere la possibilità di esternare eventuali dubbi rispetto a come intervenire in determinate situazioni.

“Supporta il mio lavoro perché in equipe abbiamo tutte formazioni diverse, quindi abbiamo un approccio multidisciplinare per quanto riguarda la presa in carico del nucleo. Quindi io offro le mie competenze di pedagoga, c’è chi offre sue competenze da psicologa, chi da assistente sociale e qui viene fuori un buon lavoro di equipe” .

Rispetto al rapporto con le mamme lo stesso viene definito come un lavoro di supporto continuo, senza mai sostituirsi a loro ma ponendosi al fianco delle stesse. Anche questo è un rapporto di collaborazione tra donne e operatori senza il quale non sarebbe possibile lavorare

“...è un rapporto di reciprocità e di scambio in particolar modo loro danno a me e io do a loro, anche sotto l’aspetto di crescita personale, in alcuni momenti sono anche loro che supportano me, il modo in cui io devo avvicinarmi con loro, è un donarsi a vicenda. Ovviamente nei momenti in cui io vedo molta difficoltà nei loro confronti, il mio lavoro è quello di aiutarli nel superare tali preoccupazioni quindi prediligo molto lo scambio di idee, il dialogo, vedere cosa li turba, che cosa possiamo fare affinché riescano a superare gli ostacoli all’interno della struttura o fuori. Il loro rapporto con i figli, se magari non sanno come prenderli, cosa fare per riprendere in mano il loro ruolo di madre. È una crescita anche per me perché non sono una mamma e quindi non potrei mettermi del tutto nei loro panni...” .

Dunque il rapporto con le madri ospitanti si basa, per tutti gli operatori, sui principi di fiducia, onestà, solidarietà, cooperazione e sostegno. Più specificamente, si tratta di una relazione non direttiva caratterizzata da genuinità, empatia, ascolto attivo e considerazione positiva incondizionata, attraverso la quale si raggiunge l'empowerment delle madri ospitanti. Molti di loro attribuiscono la loro stretta relazione con le madri ospitanti al fatto di essere essi stessi madri e di poterle comprendere meglio grazie al loro ruolo genitoriale.

Tra gli operatori più giovani una difficoltà comune riguarda l’età anagrafica, in quanto diverse sono le utenti più grandi di loro e questo fa sì che le madri credano di non essere comprese in pieno “.. inizialmente la mia giovane età favoriva dei rapporti di transfert e contro transfert quindi delle situazioni in cui le mamme non percepivano il mio ruolo o comunque lo sentivano troppo vicino alla propria età, quindi inizialmente il mio lavoro è stato tutto nel rimanere il loro punto di riferimento



ma mantenendo la mia posizione come ruolo, perché sappiamo bene che tra ruolo e funzione c'è una bella differenza e comunque deve essere percepita proprio perché possiamo diventare dei punti di riferimento, per intenderci non per mettere in atto situazioni di totale amicizia e di non confronto diretto con il ruolo, quindi questo per me è stato anche un lavorare su me stessa, perché anche per me è stato difficile relazionarmi dato che erano molto giovani” .

La maggior parte degli operatori sociali ha ammesso di dover affrontare numerose sfide nella loro pratica quotidiana. Innanzitutto, l'incredulità che caratterizza le donne vittime di violenza rende difficile la loro apertura, soprattutto quando donne e operatori sociali parlano lingue diverse. Altre difficoltà riguardano la cancellazione delle sedute di consulenza, la collaborazione con altri servizi, la mancanza di risorse, la complessità delle richieste e le possibili minacce da parte dei coniugi.

Rispetto ai momenti di ascolto, nonostante sia la psicologa sia l'assistente sociale durante le loro ore in struttura dedichino spazi di ascolto specifici, gli operatori ritengono che con loro non ci sia un momento determinato ma che tutto l'arco della giornata è dedicato all'ascolto delle esigenze della madre. In particolar modo il momento dedicato all'ascolto coincide la sera, dopo che le mamme hanno messo i bambini a letto, queste infatti si prendono del tempo per loro e insieme all'operatore in turno discutono sulla giornata trascorsa, su eventuali dubbi o bisogni particolari.

Gli operatori affermano che all'interno delle loro strutture vengono svolti laboratori tematici, in base ad esempio alle festività ma anche specifici basati sulle emozioni (lettura creativa, pensiero creativo...), riciclo e rispetto dell'ambiente. La difficoltà riscontrata dagli stessi è quella di non riuscire ad organizzare contemporaneamente attività che coinvolgano sia mamme che bambini e spesso questo porta alla distrazione e poca attenzione di uno dei gruppi target.

La stesura del P.E.I. i soggetti coinvolti sono gli operatori, che compilano le schede osservative trimestralmente, l'assistente sociale e la responsabile di struttura ed infine il referente dei P.E.I., quest'ultima figura in due strutture coincide con due educatrici ed in una terza invece coincide con la figura dell'assistente sociale. L'osservazione svolta è continua, tramite le schede osservative vengono raccolte le informazioni e i problemi da affrontare che ogni singolo operatore ha osservato durante il suo turno. La madre viene coinvolta attraverso la condivisione del P.E.I., tale condivisione viene svolta dall'assistente sociale della struttura o dalla responsabile P.E.I. In tutte e tre le strutture in cui lavorano gli operatori intervistati questa è la linea comune per la compilazione e il monitoraggio del P.E.I.



Esperienze di intelligenza emotiva

Tutti gli esperti concordano sul fatto che l'autonomia educativa è importante e che è parte integrante del lavoro. Stanno lavorando intensamente sull'indipendenza e sulla preparazione per una vita indipendente. "Autonomia sulla propria vita" un esperto ha voluto sottolineare che non è importante solo l'autonomia educativa ma anche prendere il controllo della propria vita. Un altro esperto è d'accordo con lei dicendo che l'istruzione (formale) è all'ultimo posto perché i beneficiari hanno tali problemi che è difficile concentrarsi sull'istruzione. "L'autonomia è incoraggiata, (...) ma il tema dell'educazione spesso rimane intatto." L'autonomia educativa è associata ad un'ulteriore autonomia economica, con possibilità di occupazione, autonomia, per creare condizioni migliori per la vita e la famiglia della donna, in modo che la donna non sia costretta a tornare dal marito (abusatore) a causa della dipendenza economica. L'autonomia educativa viene raggiunta direttamente attraverso laboratori che si concentrano sulla fiducia in sé stessi e sull'autostima attraverso i quali si rendono conto di ciò che potrebbero fare o hanno già fatto o voluto fare e non hanno avuto le opportunità fino ad ora.

Gli operatori concordano sul fatto che la mancanza di motivazione al cambiamento da parte della madre rappresenta una difficoltà in questo tipo di lavoro. Le beneficiarie che si trovano nel centro di accoglienza contro la loro volontà sono meno propense a collaborare, anche se hanno bisogno di un grande aiuto. Incoraggiare la responsabilità e un più alto livello di autostima delle madri può spesso essere una difficoltà. Alcune beneficiarie non hanno aspettative realistiche, vorrebbero risolvere tutto immediatamente. Alcuni hanno difficoltà a definire o a dare priorità ai problemi. A volte si presentano già alla fine di un processo legale (ad esempio, i termini per i ricorsi passano, ma hanno attraversato il processo senza supporto), quindi i dipendenti non possono fare altro che ascoltare.

Tutti gli operatori concordano sul fatto che non ci sono linee guida e protocolli specifici rilevanti per le madri vittime di violenza per consentire loro di sviluppare un livello sufficiente di autonomia educativa. Un esperto afferma di utilizzare i piani di sicurezza che seguono con le donne (si concentrano sul metterle in rete nelle comunità locali, alla ricerca di risorse che potrebbero utilizzare come consulenza o centro familiare). Riconoscono però che all'interno delle strutture presso cui lavorano ci sia una linea comune nel lavorare con questo tipo di utenza che dunque riguarda la condivisione di un modello di intervento basato sul rispetto e sulla centralità della persona.



Rispetto agli strumenti e ai modelli utilizzati durante le ore di lavoro per educare le donne ospitate all' intelligenza emotiva alcuni operatori ritengono che attraverso i laboratori si possano utilizzare i giusti metodi per trasmettere dei messaggi educativi non soltanto alle donne ma anche ai minori. Tutti gli operatori concordano nel ritenere che lavorare sull' intelligenza emotiva delle mamme sia molto importante ed efficace per raggiungere gli obiettivi previsti

“È importantissimo, anche perché le mamme vengono qui, soprattutto le donne che hanno subito violenza, credendosi colpevoli, cioè io sono stata una vittima di violenza perché la colpa è mia, è qui che entra in gioco il ruolo dell' educatore lavorando sulla sua intelligenza emotiva, sul suo campo emotivo farle prendere consapevolezza del fatto che la donna vittima di violenza non è colpevole è soltanto vittima. Da lì inizia un percorso di consapevolezza che porta le mamme a rendersi conto di essere donna, essere donna non provoca l' uomo per cui devi ricevere le botte, prima di essere madre sei comunque donna e quindi accettarti prima come donna, poi come madre, come compagna, è un percorso di consapevolezza e autonomia a 360° l' autonomia, non soltanto per la gestione del figlio ma anche a gestire le proprie emozioni, nella gestione dei propri spazi, consegne e così via.”

Sebbene esistano diversi libri pubblicati sull'intelligenza emotiva e riconoscano che esistono corsi su questo tema nelle università, nessuno degli intervistati è stato in grado di identificare una formazione specifica né modelli/strumenti per migliorare le competenze di IE dei beneficiari dei centri di accoglienza. Dipende molto dal consulente e anche dal beneficiario. Il consulente può usare tutti i metodi a sua disposizione, ma alla fine nessuno sa quanto o se i beneficiari recepiscono.

In generale, il lavoro sulle abilità di intelligenza emotiva è un processo relativamente lungo e il periodo di permanenza delle donne nel rifugio non è sufficiente per un impatto a lungo termine (di solito si tratta in media di poche settimane o di un paio di mesi). Lo stato d'animo delle beneficiarie a volte non permette loro di acquisire ulteriori conoscenze.

Dopo averne condiviso la definizione tutti gli operatori sono concordi nel ritenere che nella loro pratica lavorativa è un aspetto fondamentale per operare e che è una capacità utilizzata continuamente per far in modo che le mamme comprendano i bisogni e le emozioni altrui.

Ritengono inoltre che sia ampiamente utilizzata nei centri ospitanti donne vittime di violenza in quanto queste spesso sono donne con bassa autostima e riuscire a lavorare sull' aspetto dell' intelligenza emotiva può permettere loro di



comprendere innanzitutto le proprie emozioni, saperle leggere e modificarle alla luce della presa di coscienza della propria storia personale.

“Entrare nel campo emotivo dell’ altra persona e coglierne gli aspetti salienti, che permettono poi di relazionarti. Quando poco fa dicevo che devi aggiustare sempre il tiro rispetto all’ utente che hai di fronte è vero perché siamo tutti diversi e quindi bisogna cogliere i diversi aspetti, l’ atteggiamento cambierà in base a chi abbiamo di fronte. Ma è fondamentale nel nostro lavoro”

Esperienze di autonomia educativa

Per quanto riguarda le competenze genitoriali, le madri vengono sostenute in base alle loro esigenze, il sostegno alle madri dipende anche dall’impiegato, è necessario farlo in modo molto abile e tenere conto della vulnerabilità delle madri.

Le madri nei centri di accoglienza si assumono rapidamente la responsabilità della propria vita: "Affrontare le conseguenze dell'esclusione sociale è fondamentale. Alla fine, l'obiettivo è fare in modo che siano in grado di iniziare la loro vita in modo completamente indipendente. E allo stesso tempo di essere un genitore a tempo pieno. Essere efficaci nella vita e affrontare tutto ciò che è necessario fare. E se non ci riuscite, chiedete aiuto... e sappiate come chiedere aiuto, perché loro non sanno nemmeno dove chiedere aiuto. Dove cercare e dove trovare aiuto".

Non ci sono linee guida, ma ci sono indicazioni su ciò che deve essere notato e affrontato. "Come affrontarlo, deve essere già di per sé una consapevolezza dei consulenti". Il lavoro dell’équipe multidisciplinare è essenziale per lo sviluppo del piano di intervento individualizzato, lo sviluppo di nuove competenze, la valutazione del caso e la riabilitazione della persona assistita. Affrontare i casi di vittime di violenza domestica richiede un intervento ben strutturato, realizzato in base alle esigenze del beneficiario, insieme a un’équipe di specialisti, di seguito denominata équipe multidisciplinare.

Dal punto di vista degli aspetti positivi identificati come risultato del lavoro in équipe, si possono citare: "sviluppo della capacità di interrelazione", "comprensione più ampia dei bisogni del beneficiario", facilità di decisione, identificazione di valori comuni; sviluppo di "nuove strategie", "pratica, con il mio team, della comunicazione assertiva, dell'empatia, delle abilità sociali".

L’ aspetto dello sviluppo delle capacità genitoriali è un punto focale nel lavoro degli operatori e questo comporta ad esempio supportare le mamme per ciò che concerne la gestione dei figli, come investire il tempo libero, come giocare con i figli, come assumersi le responsabilità. L’ autonomia è un aspetto fondamentale da raggiungere sin da quando sono inserite, per tale ragione l’ equipe le supporta



nella ricerca di attività formative e lavorative, nella ricerca di un' abitazione nel caso in cui ne siano sprovviste, nella ricerca di un gruppo di supporto che possa permettere loro di non ritrovarsi sole una volta terminato il percorso all' interno delle strutture ospitanti.

“Allora il nostro supporto è sia di supportarli e affiancarli nello svolgimento di un compito importante, utile per i loro figli, di supervisione e vedere se ciò che stanno facendo è idoneo a quello che devono fare con i loro figli. Supporto, supervisione e affiancamento perché ovviamente dobbiamo seguirle nel loro processo di crescita sia in ambito genitoriale, anche se in alcuni casi non ne hanno bisogno, però dipendono in alcune cose in cui si sento in balia di loro stesse perché non sanno cosa fare e come farlo e il nostro compito è appunto quello di affiancarle affinché siano poi in grado di svolgerle in autonomia”

Nessuno degli intervistati è stato in grado di identificare linee guida e/o protocolli specifici per le madri sole/vittime di violenza che consentano loro di sviluppare un livello sufficiente di autonomia educativa, a parte alcuni protocolli internazionali che non sono applicati a livello nazionale. Inoltre, nessuno di loro è stato in grado di identificare strumenti/modelli utilizzati nei loro servizi per consentire l'autonomia educativa delle beneficiarie, ad eccezione di strumenti strutturati riguardanti la consulenza lavorativa o lo sviluppo di competenze, e di scenari educativi che aiutano le donne a valutare i loro bisogni e i modi per soddisfarli.

Nel processo di intervento, la vittima è invitata a partecipare a incontri di gruppo insieme ad altre madri e a incontri individuali. La partecipazione porterà all'identificazione dei bisogni e faciliterà la realizzazione di un piano di intervento necessario per la sua riabilitazione.

Il beneficiario viene aiutato/guidato ad acquisire competenze genitoriali:

- attraverso sessioni di consulenza, validazione, intervento in base alle esigenze del beneficiario "a seconda delle necessità, si possono fornire informazioni sul comportamento/atteggiamento dei bambini o della madre nei confronti dei bambini", "mostriamo loro come fare".
- Interventi collettivi, in cui l'intero gruppo è coinvolto - laboratori, formazione alla genitorialità e alle abilità sociali.

Secondo gli intervistati, le madri vengono sostenute nello sviluppo delle loro capacità genitoriali in base alla loro volontà e alle loro esigenze. Più precisamente, la consulenza o la psico educazione mirano a responsabilizzarle attraverso interventi come le scuole per genitori organizzate da varie agenzie. Inoltre, tutti gli intervistati concordano sul fatto che l'autonomia educativa delle madri sole/vittime di violenza



è un obiettivo molto importante nel loro servizio e di solito scoprono in che misura è stato raggiunto attraverso i follow-up.

FOCUS GROUP

Tra il 15.11.2021 e il 27.01.2022, sono stati condotti 10 focus group: 5 con operatori sociali e 5 con madri ospitate in case di accoglienza per vittime di violenza domestica nei Paesi partner (Estonia, Croazia, Grecia, Italia e Romania).

FOCUS GROUP MAMME

Il numero medio di partecipanti è stato di 4,6 con 3 partecipanti dalla Croazia e dall'Estonia, 4 dalla Romania, 6 dalla Grecia e 7 dall'Italia.

Nel gruppo di studio sono state incluse tutte le fasce d'età, dai 18 ai 45 anni e oltre. Inoltre, la maggior parte dei beneficiari sono madri di almeno un bambino.

Le madri beneficiano dei servizi dei centri di consulenza, dei centri di emergenza e riabilitazione e degli appartamenti sociali. Il periodo trascorso nei servizi specializzati varia da 1-3 mesi a 7 mesi +.

Le seguenti affermazioni riflettono il quadro generale delle dinamiche tra i beneficiari che hanno partecipato al focus group:

"sebbene non si conoscessero prima di questo incontro, hanno sviluppato presto/con relativa facilità una buona comunicazione e si sono sentiti a proprio agio nel condividere i loro pensieri e sentimenti".

"hanno dichiarato di sentire di avere molto in comune tra loro e tutte hanno concordato su un sentimento di accettazione e soddisfazione, in quanto si sono rese conto di non essere certo le uniche ad aver affrontato situazioni difficili; attraverso la discussione hanno sentito che una può aiutare più efficacemente l'altra, anche nel suo ruolo di madre".

I partecipanti sono stati puntuali e hanno posto ulteriori domande agli organizzatori del focus group.

Le madri che allattavano al seno hanno avuto la possibilità di partecipare con i loro bambini, l'atmosfera generale era di fiducia e accettazione reciproca.

I partecipanti sono stati aperti alla discussione e hanno fornito molte informazioni sul servizio.

Le beneficiarie sono state incoraggiate a partecipare alla discussione e a presentare il loro punto di vista sull'argomento. È stato osservato che le donne che sono state nel sistema di protezione per un periodo più lungo sono state maggiormente coinvolte nella discussione. Nel complesso la discussione è stata buona. I partecipanti sono stati aperti e, quando necessario, onesti e critici. Le



beneficiarie che hanno lavorato a lungo nei servizi sociali hanno avuto l'opportunità di incoraggiare le nuove arrivate e di dire loro che supereranno questo periodo difficile con l'aiuto degli specialisti.

Di seguito sono state analizzate le risposte rispetto alle domande poste.

Che tipo di servizi ricevono le madri? Qual è la percezione generale dei servizi forniti alle madri sulla genitorialità da parte dei servizi in cui sono coinvolte?

Per quanto riguarda i servizi sociali offerti alle beneficiarie, possiamo citare l'alloggio, l'appartamento sociale, la consulenza sociale, la consulenza psicologica, la psicoterapia, la consulenza legale, la consulenza per i minori, l'assistenza medica per loro e per il bambino, il sostegno alle spese alimentari o ad altre necessità urgenti della coppia madre-bambino, i programmi educativi specifici per ogni centro (laboratori, gruppi di sostegno, ecc.).

La percezione complessiva dei servizi ricevuti è stata descritta come buona e molto buona.

I beneficiari hanno descritto l'aiuto ricevuto dai servizi sociali come importante per loro e come portatore di pace e tranquillità. Alcuni dei beneficiari menzionano la gentile accoglienza ricevuta, il pasto caldo, gli abbracci e l'ambiente familiare.

Vantaggi: Indipendentemente dai servizi ricevuti (alloggio, consulenza: sociale, psicologica, legale; gestione personale, sostegno finanziario, aiuto nella ricerca di un lavoro, rafforzamento della fiducia in se stessi, assistenza all'infanzia, mediazione con le autorità), tutti sono stati descritti come immediati, necessari e utili.

Il contesto in cui vengono ricevuti i servizi sociali è stato descritto come orientato alla famiglia, empatico e positivo.

Difficoltà: Tutti i partecipanti al focus group hanno menzionato la sfida relativa al benessere dei bambini in generale, i servizi dovrebbero essere focalizzati non solo sulla madre ma anche sul bambino o sulla relazione tra i due, e una migliore organizzazione in termini di attività svolte nel centro per bambini, fornendo assistenza ai bambini da parte del personale del centro (quando la situazione lo richiede).

Altre sfide menzionate dai beneficiari sono state: la paura per il futuro (dopo aver lasciato il centro) e il tempo limitato che trascorrono con il loro bambino (a causa degli orari di lavoro). I beneficiari hanno descritto la lotta per recuperare le forze e tornare alla vita normale come una sfida costante.



Descrivere brevemente ciò che le partecipanti al focus group hanno detto di avere difficoltà nel ricevere i servizi.

Le partecipanti hanno dichiarato di aver bisogno di maggiore "libertà durante il fine settimana" e che le loro richieste erano più incentrate sui bisogni dei figli che sulle loro esigenze di donne.

Alcune beneficiarie sono dovute uscire di casa con solo metà dei loro figli. Anche se si tengono in contatto per telefono, questa è una delle sfide più grandi che hanno incontrato finora.

I partecipanti hanno suggerito di avere più terapia e consulenza psicologica per i bambini; servizi complessi per i bambini (piano di riabilitazione, ecc.).

Descrivere brevemente È possibile immaginare di cambiare alcune regole relative ai pasti, alla spesa e all'autonomia alimentare?

Alcuni dei beneficiari hanno la possibilità di fare la spesa, con l'aiuto dei buoni sociali che ricevono durante la permanenza nella struttura. Sono soddisfatti di poter scegliere il proprio cibo.

Per gli altri beneficiari, segnaliamo che i partecipanti prendono parte al processo decisionale e di selezione del cibo e fanno una lista di ciò che manca loro e di ciò che vorrebbero - cosa apprezzata.

La maggior parte degli intervistati ha considerato le regole "ragionevoli", "condizionate dal buon senso e necessarie per la vita della comunità", "non hanno obiezioni alla dieta",

Sono stati citati diversi cambiamenti desiderati dai beneficiari, come la possibilità di avere cibo nelle stanze e la possibilità di avere diversi alimenti.

Descrivere brevemente Come sarebbe possibile cambiare la gestione del tempo libero con i bambini? Cosa si potrebbe fare di diverso?

I beneficiari sono soddisfatti della varietà di attività (aiuto compiti, corso di equitazione, laboratorio inclusivo frequentato dai loro figli insieme a bambini autistici organizzato da un'associazione partner, ecc.

Hanno inoltre sottolineato che:

- sarebbe molto utile se la casa di accoglienza potesse fornire anche servizi di assistenza all'infanzia.
- i bambini hanno troppo tempo libero



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- la madre non ha abbastanza autorità e ha bisogno di un aiuto in più per il tempo libero dei suoi figli, perché ritiene che passino troppo tempo davanti alla tv, ai telefoni cellulari e ai laptop
- più laboratori per bambini

Descrivi brevemente Come vorresti intervenire nelle scelte relative alla gestione del gruppo residenziale? Come potrebbe contribuire in modo personale? Vorrebbe portare degli oggetti di scena?

I beneficiari hanno dichiarato di non sapere, di non avere raccomandazioni o di essere soddisfatti della situazione attuale.

Tuttavia, diversi beneficiari hanno affermato di voler essere ascoltati dal personale della struttura in caso di necessità e di voler svolgere il maggior numero possibile di attività specifiche per i bambini, a seconda degli orari dei beneficiari e degli operatori sociali.

In che modo la permanenza nella struttura protetta migliora il loro benessere? Notano cambiamenti nel modo in cui interagiscono con le madri quando sono nei servizi protetti?

Le beneficiarie hanno riconosciuto una grande differenza rispetto a come erano prima di venire al centro. Gli elementi di miglioramento includono: fiducia in se stessi, sonno più riposante, bambini più tranquilli, meno episodi di pianto per loro, sentirsi più sicuri, avere più tempo per la relazione con il bambino; rafforzare il loro carattere, imparare a conoscere i loro diritti e crescere come persone migliori e diventare genitori migliori per i loro figli; più forti, più indipendenti e più ottimisti; con un senso di sicurezza.

Sono consapevoli di aver subito importanti cambiamenti positivi grazie all'esperienza del centro di accoglienza. Questi riguardano principalmente l'umore, la capacità di controllare le emozioni di rabbia e angoscia e le paure, la capacità di programmare e prevedere una vita più serena.

Sebbene la maggior parte delle donne abbia notato cambiamenti positivi, una beneficiaria ha detto che il suo rapporto con il figlio è diventato più teso dopo che è uscita di casa (una grande resistenza da parte del figlio. Prima non c'era questa resistenza. È il figlio più piccolo e l'ha sempre ascoltata e andavano d'accordo, mentre ora contraddice tutto ciò che gli dice la madre).



Cosa pensano che li aiuterà a migliorare il rapporto con i loro figli? In che modo la permanenza in un rifugio o in un luogo protetto può aiutarli a essere più consapevoli del loro benessere emotivo?

Le risposte spaziavano da esigenze quali un ambiente tranquillo e privo di violenza a raccomandazioni specifiche per gli specialisti del centro. Sono stati citati i seguenti punti:

- vorrebbero lavorare più spesso con uno psicologo.
- argomenti che i partecipanti hanno evidenziato come importanti: lottare con se stessi, onestà, esprimere le cose negative, non solo quelle positive, e vedere se stessi prima degli altri - questi sono argomenti che i partecipanti hanno evidenziato come importanti.
- terapia per i bambini e gruppi di sostegno per i bambini della stessa età.
- preferirebbero attività molto più pratiche, orientate alla realizzazione di attività pratiche (gite, intrattenimento, ecc.) piuttosto che attività concettuali, di studio o di discussione.

Pensano che i fornitori di servizi o i consulenti li aiutino a gestire i momenti di rabbia, confusione, dolore, ansia ecc... Pensano che questo possa cambiare il loro modo di affrontare i problemi in futuro? Se sì, come?

I beneficiari hanno dichiarato di essere soddisfatti di essere ascoltati dal personale del centro e che tutte le cose apprese durante la permanenza nel centro (comprensione dei propri sentimenti, gestione delle relazioni, miglioramento delle capacità di comunicazione) saranno utili in seguito, dopo aver lasciato la casa di accoglienza. Tra le dichiarazioni delle madri sono state espresse anche le seguenti raccomandazioni:

- sarebbe gradito un maggiore supporto su come gestire la confusione e l'ansia.
- le beneficiarie hanno risposto all'unanimità che ricevono supporto dallo psicologo e dall'assistente sociale per problemi quali ansia, confusione, panico, ecc.
- c'è una grande differenza nel modo in cui vede le cose ora rispetto a come le vedeva prima...

Come possono gli operatori aiutarli a gestire meglio i momenti di difficoltà emotiva?

La maggior parte degli intervistati ha sottolineato l'importanza del consulente e la necessità di essere ascoltati attivamente da lui. Ritengono che il personale del



centro possa aiutarli a gestire le loro emozioni attraverso sessioni di consulenza individuale, ma hanno anche proposto altre attività e raccomandazioni, quali:

- gruppi di sostegno - l'esperienza di altri. (supporto tra pari) che forniscono indicazioni concrete su come gestire le emozioni in eventi stressanti.
- Agli operatori è richiesta una maggiore disponibilità all'ascolto e più tempo da dedicare. le madri riconoscono le difficoltà organizzative e cercano di bilanciare gli obblighi e gli impegni nella struttura da parte dell'operatore.
- gli operatori/counsellor/psicologi possono sempre essere d'aiuto, sia rinfrescando le competenze già sviluppate nei loro beneficiari, sia aiutandoli a svilupparne di nuove per gestire in modo più efficace i momenti emotivamente difficili.
- la presenza dell'operatore/counsellor/psicologo come persona di riferimento in questi momenti di difficoltà può essere d'aiuto in quanto persona che scarica il peso della beneficiaria e la fa sentire meglio
- gli specialisti adattano l'intervento alle esigenze delle beneficiarie e forniscono consulenze individuali, di gruppo, per bambini, per madri e bambini.
- Nel centro vengono svolte attività specifiche per la gestione delle emozioni con tutti i beneficiari del centro - madri e bambini.

Tra le tante strategie utilizzate dagli operatori, quali possono aiutarli a migliorare o a mantenere una relazione positiva con i loro figli?

Il primo passo per avere un buon rapporto con i propri figli è lavorare su sé stessi. I beneficiari comprendono la necessità di risolvere i propri problemi interiori, per lavorare sul rafforzamento della relazione con il proprio figlio. "Non si può avere un buon rapporto con i bambini se non si ha un buon rapporto con sé stessi".

Per costruire un buon rapporto con il bambino, i beneficiari hanno capito l'importanza di usare: lodi, abbracci e sorrisi,

Raccomandazioni:

- consulenza genitoriale, consulenza madre-bambino, gruppi di sostegno sulla genitorialità sarebbero utili (...)una sorta di piano d'azione per i bambini per portare i loro pensieri altrove.

Secondo loro, potrebbe essere utile esercitare maggiormente l'uso delle emozioni, della gentilezza, dell'atteggiamento di meditazione, ecc. per vivere meglio la relazione con i bambini? E con gli altri?

I beneficiari hanno espresso all'unanimità che la comprensione delle loro emozioni li ha aiutati ad avere rapporti migliori con gli altri e con i loro figli. Inoltre,



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

l'apprendimento delle emozioni li ha aiutati a esprimersi in modo più appropriato e a essere in grado di essere ascoltati e di ascoltare meglio.

La gestione delle emozioni e la meditazione sono state descritte come utili o molto gradite. I beneficiari erano disposti a seguire le istruzioni degli specialisti per praticare la meditazione, adottare un linguaggio non violento e un tono appropriato nella vita quotidiana (sia con il bambino che con gli adulti).

Al contrario, alcuni di loro hanno considerato questo esercizio come una "perdita di tempo". Nella percezione della loro esperienza, è molto più utile rendere felici i bambini attraverso attività ludiche o ricreative che imparare teoricamente a gestire le emozioni.

Hanno specificato che gli interventi dedicati ai minori devono essere altamente attrattivi e dimostrativi di un valore immediato essenziale per la crescita dei bambini e della relazione genitoriale.

FOCUS GROUP OPERATORI

Il numero medio di operatori sociali che hanno partecipato al focus group è stato di 5,8, con 4 rappresentanti da Estonia, Grecia e Italia, 5 rappresentanti dalla Croazia e 9 dalla Romania. I partecipanti erano per lo più donne e le fasce d'età coperte erano comprese tra i 25 e i 45 anni. Sebbene più della metà degli specialisti che hanno partecipato al focus group abbia più di 5 anni di esperienza nel settore, tra gli intervistati c'erano anche principianti e neolaureati che avevano precedentemente svolto attività di volontariato nel campo dell'assistenza alla violenza domestica.

La dinamica è stata attiva e l'atmosfera generale è stata calda, solidale e rispettosa. I partecipanti hanno mostrato "interesse, apertura e coinvolgimento nei confronti degli argomenti presentati". Hanno espresso le loro opinioni senza esitazione e si sono completati a vicenda; "i partecipanti sono stati molto attivi, coinvolti e disposti a esprimere i loro pensieri e a condividere le loro opinioni/attitudini/credenze con gli altri membri del focus group".

I professionisti sono stati puntuali e l'argomento proposto era di interesse per tutti gli operatori. I partecipanti hanno discusso insieme diversi argomenti e hanno condiviso esperienze, sfide, soluzioni e suggerimenti per il miglioramento. Sono stati inoltre felici di incontrarsi e scambiare contatti e hanno espresso la necessità e l'interesse per ulteriori collaborazioni.



Oltre alle risposte fornite, gli specialisti hanno proposto diverse domande e quesiti, che hanno portato nuovi punti e informazioni alla discussione, fornendo così importanti basi per la comprensione degli argomenti di discussione.

I partecipanti al gruppo hanno dimostrato interesse e apertura verso gli argomenti discussi durante l'incontro. Le caratteristiche evidenziate tra i membri del gruppo sono state: curiosità, apertura, disponibilità a comprendere le questioni sollevate durante l'incontro, professionalità e buone capacità di comunicazione che sono servite a rafforzare la coesione del gruppo di lavoro, nonché una vasta esperienza nel settore.

I partecipanti hanno diversi background formativi: criminologia, giornalismo, progetti comunitari, consulenza, psicoterapia, lavoro sociale e management e la maggior parte di loro lavora direttamente con i beneficiari (settore pubblico e privato).

Di seguito sono state analizzate le risposte rispetto alle domande poste.

Il servizio è complessivamente adeguato alle esigenze della madre?

I servizi offerti alle beneficiarie e alle vittime di violenza domestica comprendono assistenza d'emergenza, alloggio, consulenza sociale, psicologica e legale (e anche rappresentanza in tribunale in alcune situazioni), assistenza ai minori (consulenza, aiuto nei compiti, attività ricreative), attività volte a rafforzare la relazione tra madre e figlio (in alcuni casi).

In generale, i servizi rispondono alle esigenze dei beneficiari. L'assistenza è molto professionale e disponibile in tempi rapidi e, soprattutto, gratuita.

Le cose da migliorare o gli aspetti che gli assistenti sociali ritengono necessari per il reinserimento dei sopravvissuti alla violenza domestica sono stati

- assistenza medica nel centro,
- miglioramento dei servizi per i minori nel centro, che hanno bisogno di assistenza all'infanzia per poter lavorare e devono lavorare per poter fornire/pagare l'assistenza all'infanzia
- spazio per l'alloggio (facilitare la privacy dei beneficiari: l'alloggio (...) è purtroppo modesto.
- ottenere maggiori finanziamenti dallo Stato (ogni beneficiario ha a disposizione solo un certo numero di ore di consulenza finanziate dallo Stato.
- personale specializzato
- collaborare meglio con le autorità



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Tra le difficoltà elencate dagli specialisti vi sono: il mantenimento della riservatezza del luogo (soprattutto nelle piccole regioni), la collaborazione con le autorità (trasferimento scolastico, possibilità di un doposcuola), la mancanza di risorse finanziarie dei beneficiari (non hanno alcun sostegno finanziario, dipendono dal sostegno finanziario dei loro partner abusivi e questo è uno dei motivi per cui tornano da loro in pochi mesi), l'individuazione di un alloggio

La necessità di sostenere il beneficiario anche dopo l'uscita dal centro è stata sottolineata dalla maggior parte degli specialisti.

Gli elementi del servizio di cui gli operatori sociali ritengono che le madri siano maggiormente soddisfatte

Non è stato possibile determinare con esattezza quali siano i servizi di cui le beneficiarie sono più soddisfatte, ma nella maggior parte dei casi le vittime sono soddisfatte delle condizioni di alloggio e della possibilità di parlare con un terapeuta, dell'assistenza legale, dell'assistenza all'infanzia e dell'aiuto per trovare lavoro.

Gli strumenti di feedback aiutano gli operatori sociali a capire se i servizi forniti ai beneficiari sono ottimali, quali aspetti dovrebbero essere migliorati e quali cambiati del tutto. I moduli di feedback vengono consegnati in modo diverso a seconda dell'associazione/fondazione (in alcune vengono consegnati ogni 3 mesi, in altre alla fine dell'accoglienza/consulenza, a seconda dei casi).

Nella maggior parte dei casi, viene rilevata la percezione da parte delle madri di appartenere alla famiglia "comunitaria". Questa appartenenza viene descritta dagli operatori come un aspetto positivo e indicativo di un buon livello di apprezzamento e soddisfazione per il servizio ricevuto.

Vorrebbero modificare gli interventi o le attività? Come? Cosa ritengono possa essere migliorato?

Le raccomandazioni sono state

- aiuti finanziari alle donne (alloggio dopo aver lasciato il rifugio),
- assistenza all'infanzia più accessibile, assunzione di più personale per coprire le esigenze dei bambini e delle vittime di violenza (ad esempio, qualcuno che si occupi di tenere pulita e in ordine la zona di soggiorno, qualcuno che faccia la spesa, in modo che le équipes di esperti possano mantenere il ruolo di sostegno piuttosto che mescolarlo con metodi "repressivi" (disciplinare la convivenza).
- nel centro di consulenza viene sempre richiesta l'assistenza legale e non ci sono risorse sufficienti per garantire ai beneficiari più slot con il professionista legale



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- la necessità di educare e sensibilizzare i giudici e gli altri attori del sistema giudiziario sul lavoro e l'approccio alle vittime di violenza.
- un modo sistematico di monitorare cosa è successo per ogni "caso", qual è stato il verdetto e cosa è successo con la vittima, l'autore di violenza e i membri della famiglia.
- i partecipanti riconoscono e sostengono l'idea che dovrebbe essere dato più sostegno finanziario ai programmi di formazione per i loro beneficiari (ad esempio attraverso la collaborazione con università pubbliche aperte, in modo che le madri possano iscriversi a diversi programmi di formazione/istruzione per aumentare la loro occupabilità).
- per quanto riguarda le attività per i bambini, è necessario che la loro educazione non ne risenta e che le attività (individuali e di gruppo) siano adattate alla loro età, ai loro bisogni e alle loro caratteristiche personali.
- sarebbe molto utile se nei centri ci fosse del personale in grado di fornire assistenza ai bambini per i beneficiari quando vanno a lavorare o sono alla ricerca di un lavoro, o per altre attività in cui le madri devono partecipare senza i loro figli.
- l'elemento che appare maggiormente migliorabile è legato all'azione di rete e al confronto tra operatori, responsabili e figure istituzionali di riferimento.
- è importante rafforzare il collegamento con il lavoro quotidiano, avendo una linea comune tra tutti gli operatori per seguire una coerenza operativa. gli approcci tra gli operatori sono diversi ma si cerca di fare rete, sfruttando anche le competenze professionali complementari.
- sarebbe utile potenziare le riunioni d'équipe, non solo all'inizio della presa in carico di un nuovo nucleo, ma come procedura regolare. si potrebbe anche prevedere uno spazio di valutazione del profilo educativo individuale, valorizzando l'azione di confronto e la valutazione intermedia. infine, sarebbe necessario trovare strategie per gestire gli imprevisti, non per togliere spazio al confronto, non per lavorare sulle emergenze, ma per migliorare la programmazione e fare in modo che questa non sia calata dall'alto, dai responsabili, ma sia anche concordata con/tra gli operatori. è da notare che gli operatori attribuiscono ogni miglioramento a fattori esterni o comunque legati alla rete o al servizio istituzionale allargato e non a elementi personali, relativi alla propria professionalità o alla propria rappresentazione del "lavoro".

Il servizio fornito soddisfa pienamente il loro senso di realizzazione professionale? E se sì o no, perché?



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Molti intervistati hanno descritto il loro lavoro come una vocazione, non come una professione.

L'esercizio della professione aiuta i professionisti a sentirsi soddisfatti, nonostante le difficoltà più ampie che questa impegnativa professione comporta. attraverso la supervisione, i professionisti possono gestire meglio le emozioni che provano nel fornire i loro servizi. inoltre, vi è un aumento dell'empatia professionale, soprattutto con il passare del tempo e la pratica pluriennale della professione.

Questo lavoro offre chiare opportunità di vedere l'impatto positivo che il loro supporto può avere sulle vittime e ciò fornisce un senso di scopo e una sorta di soddisfazione. tutti i partecipanti, tranne p5, si vedono ancora in questo lavoro in futuro.

Tutti coloro che hanno risposto a questa domanda hanno espresso la gioia e la soddisfazione che traggono dalla loro professione. hanno anche detto che se fossero messi nella condizione di scegliere la loro professione un'altra volta, sceglierebbero la stessa.

La comunicazione tra i diversi membri del team dovrebbe essere meglio organizzata, per assicurarsi che non manchino informazioni e che tutti lavorino con lo stesso obiettivo. non del tutto, dal punto di vista del "sé professionale", non hanno tempo/spazio per occuparsi della professione al di fuori del contesto operativo reale. dovrebbe esserci un leader, un supervisore e un manager incaricato di proporre una valutazione o un confronto in questo senso. qualcuno si occupa della propria formazione professionale, in modo del tutto autonomo, attraverso studi universitari o iniziative di aggiornamento personale.

Alcuni esprimono soddisfazione per il lavoro svolto, motivazione ed entusiasmo. piacere nel provare empatia, nell'impegnarsi, nel verificare obiettivi e risultati con casi difficili. cambiare le persone in meglio, riabilitarsi dà molta soddisfazione. Gli operatori più giovani sentono un forte bisogno di "protezione" per lavorare meglio, e il senso di burnout è evidente, "c'è una linea sottile tra lavoro e benessere". c'è confusione tra lavoro, contratto, mansioni e competenze. gli operatori si sentono stimolati, ma spesso vivono il disagio in alcune aree di competenza. sentono di avere un ruolo importante, ma spesso non lo vedono riconosciuto anche in termini di retribuzione. I segni di riconoscimento sono molto apprezzati e danno senso alla professione, che è molto apprezzata da tutti gli operatori per la sua connotazione sociale e umanitaria. il gruppo concorda con la percezione di benessere/soddisfazione e motivazione suscitata dai risultati e dagli abbinamenti ottenuti dagli ospiti.



Forme di collaborazione con altri servizi all'interno o all'esterno dell'organizzazione e come vengono gestiti (se ci sono) gli eventuali servizi coordinati forniti alle madri?

Esiste un flusso continuo di informazioni e assistenza tra i dirigenti dell'agenzia/istituzione/organizzazione/organismo. La cooperazione e la collaborazione sono necessarie e utili, ma anche particolarmente difficili, soprattutto con le agenzie del settore pubblico.

I centri di accoglienza collaborano con i centri di assistenza sociale, gli istituti di prima infanzia, le scuole e le autorità locali e regionali. In alcuni centri di accoglienza, c'è un lavoro coordinato con il centro di assistenza sociale, poiché i beneficiari possono ottenere un posto nella struttura solo attraverso la richiesta/documento del centro di assistenza sociale. la collaborazione dipende dal progetto e varia. p2 dichiara di avere una buona collaborazione con l'asilo della propria città, mentre p3 e p4 affermano di avere una buona collaborazione con il Comune, attraverso la quale riescono a ottenere l'inserimento di alcuni bambini negli asili pubblici, ma questo non è un percorso ufficiale di collaborazione e dipende inevitabilmente dalla motivazione e dalle capacità delle persone che lavorano in determinate istituzioni.

La supervisione svolge un ruolo estremamente importante nello sviluppo delle migliori pratiche. È stato dimostrato che gli interventi migliori sono stati quelli in cui i professionisti sono stati coinvolti in sessioni di supervisione o in incontri tra specialisti in cui si discutevano i diversi casi e si cercava di individuare soluzioni per il beneficiario. di solito collaborano a livello locale, attraverso partnership tra il settore pubblico e quello privato (o tra ONG specializzate sulla violenza di genere, con la polizia, con i comuni).

Il servizio senza cooperazione non è sostenibile. c'è una costante collaborazione con i servizi di assistenza alle vittime, i tutori dei minori, gli assistenti sociali degli enti locali, la polizia e gli investigatori. Se la madre si rivolge al centro per ottenere aiuto con i servizi di alloggio, è al 100% un caso del centro di sostegno alle donne. quando la madre lascia il servizio, di solito viene consegnata a un assistente sociale del governo locale. Se la donna viene indirizzata dal governo locale per ricevere, ad esempio, un aiuto psicologico, ma tutti i sussidi e gli altri servizi sono forniti dal governo locale, allora la gestione del caso è organizzata dal governo locale. Se la donna si costituisce da sola, non si è mai rivolta a nessuno, ma non ha bisogno di un alloggio, allora lo organizziamo di nuovo fino a quando non viene coinvolto il governo locale, e poi la donna viene consegnata.



I servizi sociali pubblici, il tribunale dei minori, la scuola e il consultorio sono i servizi di collegamento esterni più frequenti.

Cosa pensano si possa migliorare nelle loro competenze professionali per ottenere risultati migliori?

C'è bisogno di maggiore informazione e formazione e anche di una formazione più specifica in base agli sviluppi attuali del settore, affinché i professionisti possano rispondere nel modo migliore e più accurato possibile alle nuove richieste che si presentano. oltre alla formazione personale che ogni professionista fa personalmente, c'è bisogno di indagare i bisogni dei professionisti del settore e delle strutture di servizio, per formare i consulenti su questioni relative ai loro interessi e ai loro bisogni nella loro area di responsabilità e nell'esercizio del loro ruolo professionale. questo migliorerà le competenze professionali dei professionisti e avrà i migliori risultati nell'esercizio del ruolo professionale.

Hanno affermato che la supervisione è essenzialmente necessaria e dovrebbe essere fornita molto di più (è difficile finanziarla e lo Stato o le autorità locali non la riconoscono adeguatamente)! p1- si è appena iscritto al corso di formazione per la terapia della realtà, sperando che sia utile anche nel lavoro con i beneficiari. p3 e p4 suggeriscono e sottolineano la necessità di una formazione specifica sui metodi adeguati per lavorare con gruppi specifici di beneficiari (ad esempio, madri-vittime di violenza che sono ex tossicodipendenti che stanno seguendo una terapia/in astinenza, che hanno disabilità, ecc.), o la creazione di una forte rete di comunicazione e collaborazione per fornire un supporto adeguato a questi beneficiari. p4 - ciò che ha aiutato molto è la formazione in psicoterapia gestaltica (è all'ultimo anno). all'interno di questa c'è la supervisione, quindi utilizza qualsiasi fonte di supporto che trova. ciò che sarebbe certamente utile è ottenere (più) formazioni specializzate che si concentrino sulla conoscenza pratica e sulle abilità per lavorare con questo specifico gruppo di beneficiari. sono necessarie nuove soluzioni e nuove esperienze, siamo tutti più o meno ben familiarizzati con la teoria. È importante anche calibrare le aspettative e apprezzare i piccoli passi, perché spesso significano molto di più per le donne con cui si lavora. tutti i partecipanti sottolineano la necessità di una maggiore comunicazione e scambio di esperienze intersettoriale e tra tutti i soggetti interessati a questo ambito di lavoro (la violenza); la rete e la comunicazione sistemica dovrebbero essere create e rafforzate per rispondere in modo più adeguato ai bisogni delle beneficiarie. p5 - ridacchia dicendo che è molto motivata a migliorare ulteriormente le sue conoscenze e



competenze specifiche, e sarebbe molto soddisfatta se potesse iscriversi a tutte le formazioni possibili. ma più realisticamente, oltre alla formazione in terapia gestaltica e cognitivo-comportamentale che attualmente frequenta, è interessata alla terapia ad orientamento corporeo, considerando i suoi benefici nel lavoro con le persone che hanno subito un impatto da trauma ("il trauma è scritto nel corpo"). vorrebbe anche formarsi ulteriormente per lavorare con i bambini piccoli e gli adolescenti. lavorare con le vittime di violenza sessuale e di abuso è estremamente delicato e difficile.

Per fornire servizi di qualità, gli specialisti hanno auspicato incontri più frequenti tra specialisti e supervisori, nonché un'autoanalisi approfondita nell'ambito della loro terapia. Su questo aspetto - la terapia individuale - tutti i professionisti hanno concordato (sia psicologi che assistenti sociali), sottolineando che è estremamente importante, soprattutto perché tutti lavorano individualmente con i destinatari dei servizi.

Devono essere consapevoli dell'evoluzione delle leggi e partecipare a una formazione valida e generalmente orientata allo sviluppo dei servizi e di conoscenza.

Vivere in una comunità cambia il modo di pensare alla vita, favorisce l'empatia, la capacità di immedesimarsi negli altri e di capire ciò che stanno vivendo e favorisce lo sviluppo di atteggiamenti di calma, pazienza e autocontrollo, favorisce la comprensione di percezioni diverse, di punti di vista diversi nella vita. per migliorare sé stessi, bisogna facilitare l'introspezione, rivedere alcuni aspetti della propria vita, e persino riconsiderare l'educazione ricevuta e il comportamento educativo dei propri genitori, bisogna riconsiderare la propria vita alla luce delle condizioni della comunità.



4. Risultati

Attraverso gli strumenti appena analizzati è stato possibile raccogliere informazioni sulle rappresentazioni cognitive ed emotive, sui principali bisogni delle donne / mamme vittime di violenza quando sono accolte in un percorso di protezione, e dall'altra sul lavoro degli operatori sociali e sul ruolo svolto dall' intelligenza emotiva nelle persone coinvolte nel campione. Queste informazioni qualitative sono state utili a guidare il ricercatore a creare un valido strumento per aiutare, da un lato, gli operatori sociali nel loro lavoro a supportare le donne / mamme vittime di violenza nel loro percorso di acquisizione e promozione delle competenze educative dei genitori, e sul dall'altro, fornire alle donne uno strumento individualizzato in grado di valutare e monitorare i loro progressi nel raggiungimento dei risultati.

L' obiettivo è quello di rafforzare le capacità socio-emotive e relazionali delle mamme, di modo da aiutarle ad aumentare il loro benessere e a rafforzare il legame con i loro figli: per renderlo possibile è stato costruito un toolkit all' interno del quale sono state inserite tutte le attività proposte e già testate con le mamme stesse, attività ricreative da fare con i loro bambini e con il supporto di operatori specializzati adeguatamente formati.

Queste attività e questi strumenti possono supportare la mamma lungo il percorso di riappropriazione del proprio ruolo genitoriale con conseguente aumento delle proprie capacità genitoriali



Allegato 1

Intervista semistrutturata (bozza) - gruppo target: donne nei rifugi

1) introduzione dell'intervista

Come ti chiami?

Quanti anni hai?

Di dove sei?

Ti manca il tuo paese?

Hai intenzione di tornare nel tuo paese?

Dove vivi adesso?

Com'è questo posto?

Puoi dirmi da quanto tempo vivi nel tuo attuale alloggio?

Pensi che la sistemazione sia adeguata?

Condividete la vostra stanza con altre famiglie?

Il luogo soddisfa le tue esigenze?

È difficile per te vivere lì?

Che tipo di difficoltà incontri nel vivere nel rifugio?

Per favore, parlati del tuo attuale livello di istruzione: (scuola media, diploma di scuola superiore, laurea, laurea, diploma / diploma professionale ...)?

Per favore, parlati della tua situazione lavorativa: sei un impiegato? Se sei disoccupato: Se sei disoccupato: ricevi un'indennità o un'indennità di disoccupazione? Stai ricevendo una formazione professionale per migliorare la tua capacità di trovare un lavoro?

Cosa ne pensi del tuo quartiere? Ti senti parte della tua comunità?

2) Esperienza del colloquio con i servizi di protezione:

Che tipo di cose ti sono state insegnate qui?

Quali metodi di insegnamento vengono utilizzati più spesso dagli educatori?

Di quei metodi di insegnamento utilizzati, quale trovi più vantaggioso?

Quali metodi di insegnamento non mantengono il tuo interesse o non sono efficaci per te?



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Cosa potrebbero aver fatto diversamente gli educatori, gli insegnanti o gli assistenti sociali per renderlo una migliore esperienza di apprendimento?

Di quale aiuto hai bisogno presso il centro di protezione per te e tuo figlio / i?

3) Autopercezione dell'intervista

Quali risorse riconosci in te stesso?

Come ti percepisci come madre?

Com'è il legame con i tuoi figli?

In che modo le persone che ti supportano potrebbero aiutarti a migliorare questo legame?

Se ti ammali o affronti un problema familiare a chi ti rivolgi?

Hai una rete di supporto familiare e / o amico?

La comunità ti sostiene adeguatamente nel tuo viaggio?

Cosa miglioreresti?



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Allegato 2

Intervista semi-strutturata - gruppo target: operatore sociale

Domande

Ci sono attività di formazione nel tuo lavoro?

In che modo le attività di formazione ti supportano nel tuo lavoro?

Puoi fornirci alcuni esempi di attività di formazione a cui hai preso parte?

In che modo lavorare in team supporta il tuo lavoro?

Puoi dirci quanto spesso tutti i membri del team si incontrano e discutono?

Come valuti il tuo rapporto con le madri ospitanti?

Puoi spiegare perché?

Quali difficoltà hai incontrato o incontri nel tuo lavoro quotidiano?

All'interno della tua comunità, chi è responsabile della stesura del Piano Educativo Individuale (PEI)?

Come partecipi alla stesura del PEI?

C'è un tempo per monitorare e valutare l'IEP?

Come avviene e chi è coinvolto?

Come viene coinvolta la madre nel progetto?

Se ci sono momenti di ascolto della madre ospitante, puoi spiegare come è strutturato questo spazio?

Ci sono workshop specifici in corso o sono stati svolti nella tua comunità per gli ospiti?

Puoi farci qualche esempio?

In che modo la madre viene supportata nello sviluppo delle sue capacità genitoriali?



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union