



Finanziato dal Programma Giustizia dell'Unione Europea

Asociația
PRO REFUGIU

CSD
CENTER FOR
THE STUDY OF
DEMOCRACY



CENTRE FOR
EUROPEAN
CONSTITUTIONAL
LAW
THEOSTOKLOS AND DIMITRIS TRIANTOS FOUNDATION



Italian Coalition
for Civil Liberties and Rights

trabe

BROCHURE

LA FORMAZIONE MULTIDISCIPLINARE DEI PROFESSIONISTI PER LA TUTELA DEI DIRITTI DELLE DONNE VITTIME DI REATO

2019

Questa pubblicazione è stata realizzata con il sostegno finanziario del Programma Giustizia dell'Unione europea. I contenuti di questa pubblicazione sono di esclusiva responsabilità del coordinatore e dei partner e non possono in alcun modo essere considerati espressione del punto di vista della Commissione europea.



Indice

Premessa.....	1
1. Il ruolo della formazione multidisciplinare e la cooperazione dei professionisti	2
2. Profilo dell'offerta formativa.....	3
2.1. Esercizi introduttivi.....	4
2.2. Comunicazione empatica con le vittime.....	5
2.3. Il trauma e le sue conseguenze.....	9
2.4. La rilevanza dei rapporti forensi e psicologici.....	12
2.5. Procedure di rimando.....	13
2.6. Sindrome da <i>burnout</i> e trauma vicario.....	15
2.7. Valutazione di fine seminario.....	16



Premessa

Ogni anno moltissime donne sono vittime di reati. Oltre a violare l'ordine pubblico, il reato lede l'integrità fisica e psicologica della vittima e può ledere l'autostima e la fiducia riposta negli altri.

La comunicazione professionale ed empatica e il pieno riconoscimento dell'impatto del trauma sono aspetti cruciali che devono essere pienamente compresi dagli specialisti che entrano in contatto diretto con le vittime. I prestatori di servizi che assistono le vittime devono avere le conoscenze e le competenze adeguate per proteggere i diritti della vittima, in particolare nel procedimento penale contro l'autore del reato.

In questa pubblicazione vengono presentate informazioni sull'importanza della formazione multidisciplinare di specialisti che hanno un *background* professionale legale, sociale e psicologico, e sugli argomenti più rilevanti che dovrebbero essere affrontati. Al termine dell'evento, i partecipanti dovrebbero essere in grado di definire varie forme di violenza contro le donne, di comprendere la loro sensibilità e la delicatezza della situazione, e di delineare le risposte del sistema giudiziario alla violenza contro le donne.

La pubblicazione è stata redatta nell'ambito del progetto JUSTICE FOR WOMEN - *Towards a more effective rights protection and access to judicial procedures for victims of crimes* che viene attuato con il sostegno finanziario del Programma Giustizia dell'Unione europea. Il progetto è implementato dall'Associazione Pro Refugiu Romania in partnership con il Centre for the Study of Democracy (Bulgaria), l'Associazione Demetra (Bulgaria), il Centre for European Constitutional Law (Grecia), la Coalizione Italiana per le libertà e i diritti civili (Italia) e l'Associazione Trabe Iniciativas para la Economía Social y Solidaria (Spagna).



1. Il ruolo della formazione multidisciplinare e la cooperazione dei professionisti

L'approccio multidisciplinare è un modo utile per condividere le migliori pratiche e gli insegnamenti tratti, per scambiare esperienze sull'assistenza offerta alle donne vittime di reato. Questo approccio contribuisce a rafforzare maggiormente la capacità dei professionisti che entrano in contatto diretto con le vittime, come funzionari di polizia, pubblici ministeri, giudici, avvocati, assistenti sociali, psicologi, medici, infermieri, ecc.

La collaborazione multidisciplinare comprende un'adeguata condivisione delle informazioni e un ragionamento integrato per consentire una valutazione completa dei rischi al fine di considerare tutte le questioni relative al benessere della vittima. Ciò può assumere la forma di *referral*, meccanismi formali di comunicazione, dissertazioni su casi specifici, scambio di informazioni su casi concreti.

All'atto pratico, è necessario fornire una risposta più integrata per garantire la piena tutela dei diritti delle donne vittime nel procedimento giudiziario e non solo. A tal proposito, è importante garantire l'accesso a un adeguato processo di apprendimento multidisciplinare e continuo per quanto riguarda i professionisti legali, sociali e sanitari, che sono di fatto attori chiave nel fornire una risposta sistemica in tutela e assistenza delle donne vittime. Attualmente, vi è l'urgente necessità ed esigenza a livello europeo che gli specialisti siano in grado di comprendere appieno le esigenze della vittima, di valutarle individualmente e di trattarle con empatia, evitando la rivittimizzazione. Attraverso la formazione continua, questi devono essere in grado di comprendere i rispettivi ruoli e obblighi nel processo di assistenza alle vittime, nonché i modi, i mezzi e i meccanismi di cooperazione reciproca.

Inoltre, gli eventi multidisciplinari sono finalizzati a superare fenomeni come gli atteggiamenti formalistici e iperprofessionali tra gli esperti, che non permettono di cogliere gli svariati modi in cui un reato colpisce la vittima e l'ambiente che la circonda. Se ogni gruppo di professionisti si occupa delle vittime solo nell'ambito della propria sfera di competenza, i bisogni delle vittime saranno difficilmente compresi e gravemente insoddisfatti. Nessuna valutazione dovrebbe essere effettuata singolarmente e senza tener

conto del punto di vista di altri professionisti, che assistono, hanno assistito o avrebbero dovuto assistere la vittima.



2. Profilo dell'offerta formativa

Un evento multidisciplinare per professionisti legali, sociali e sanitari che affrontano temi quali la comunicazione empatica con le vittime nei procedimenti penali e civili, il trauma e le sue conseguenze sul coinvolgimento diretto della vittima come parte lesa nel processo, la rilevanza delle relazioni forensi e psicologiche nella valutazione delle sofferenze e l'importanza di tali referti come prove nel processo penale, il funzionamento ottimale delle procedure di *referral* per consentire alle vittime di ricevere assistenza in base alle loro esigenze, la sindrome da *burnout* riguardante i professionisti che lavorano con le vittime. I docenti dovrebbero avvalersi di dibattiti interattivi e articolati sui casi e sulle sfide che si incontrano nella pratica di assistenza alle vittime che hanno un diverso background culturale, educativo ed etnico.

Le buone prassi dei diversi Paesi dovrebbero essere fornite come esempi e si potrebbero esaminare le modalità adeguate per adattarle al contesto nazionale specifico.

La selezione di un vero e proprio team di formatori è un fattore fondamentale nell'organizzazione di una sessione. Un team multidisciplinare potrebbe essere costituito da formatori con un background simile a quello dei partecipanti, in modo che questi ultimi possano "sentire il parere" di tutti i professionisti coinvolti nella cura delle vittime e identificarsi con le loro esperienze. In un team di formatori più piccolo, o nel caso di un singolo formatore, dovrebbe essere assicurata una copertura adeguata di tutti i punti di vista professionali per un'interazione dinamica tra i partecipanti stessi, nonché tra il gruppo di partecipanti e il formatore.

Ciascuna sezione di questo capitolo contiene un riassunto generale del contenuto degli argomenti che dovrebbero essere affrontati. Relatori e formatori devono trovare le giuste soluzioni per incoraggiare e sostenere l'apprendimento interattivo, includendo strategie come: porre domande a singoli individui o a gruppi più grandi, chiedere ai partecipanti di ricollegarsi alla propria esperienza, creare giochi di ruolo, chiedere ai partecipanti di cercare di spiegare alcuni concetti chiave, ecc. I casi di studio non

dovrebbero basarsi su esempi reali, perché ciò potrebbe portare a identificare persone specifiche, aumentando la vittimizzazione o mettendo in imbarazzo la persona coinvolta (professionisti e/o vittime). Piuttosto, una serie di casi reali dovrebbero essere combinati con elementi ipotetici, in modo da trasmettere il messaggio educativo principale. Inoltre, nella presentazione di un caso di studio, sarà necessario prestare attenzione a non suggerire inavvertitamente un contesto discriminatorio (ad esempio, un autore di reato appartenente a una minoranza contro una vittima facente parte della maggioranza della popolazione).



2.1. Esercizi introduttivi

Se i partecipanti non si conoscono, si suggerisce di iniziare con la seguente attività. Un giro di presentazioni dovrebbe essere proposto affinché tutti possano presentarsi. Il relatore/formatore dovrebbe dividere i partecipanti in gruppi di 3-4 persone. Bisognerebbe concedere 15 minuti per scambiare informazioni come nome, professione, interesse per gli argomenti dell'evento e così via. Si consiglia di proporre a un gruppo di volontari di farsi avanti e chiedere a ciascuno di presentare l'altra persona. Ad esempio, A presenta la persona B, la persona B presenta la persona C e la persona C presenta la persona A. Ascoltare attentamente ogni presentazione e cogliere le opportunità per porre domande di follow-up o per fare brevi commenti sulle presentazioni. Il modo in cui saranno strutturati i piccoli gruppi dipenderà dalla composizione del gruppo, ma sarebbe preferibile una struttura multidisciplinare, composta da persone provenienti da professioni e/o luoghi diversi (persone che non si conoscono).

Un altro scenario che si propone per creare un'atmosfera distesa e far conoscere i partecipanti è il seguente:

Nome dell'esercizio: **“Per iniziare... conosciamoci meglio”**

A ogni partecipante viene assegnato un pezzo di frase contenente informazioni o una riflessione sulla violenza di genere. Cercando tra gli altri partecipanti, questi dovrebbero trovare la persona che ha l'altra metà della frase. Una volta trovata l'altra persona, i due partecipanti si presenteranno e parleranno della storia del nome ricevuto dai propri genitori, da dove viene, da chi è stato scelto e come vengono chiamati. Questo introdurrà il tema da discutere, evidenziando l'esistenza di diverse forme di violenza di genere e offrendo informazioni che verranno utilizzate in seguito. Allo stesso tempo permette ai partecipanti

di conoscersi meglio, oltretutto a sviluppare riflessioni con una prospettiva di genere sui nomi e cognomi (chi li sceglie, l'origine, come si eredita il cognome in ogni paese: dalla madre, dal padre, se le donne sposate mantengono il proprio cognome, ecc.)

Norme del gruppo

Il relatore/formatore introdurrà l'idea di norme di gruppo. Le norme di gruppo sono le regole che i partecipanti decidono di adottare durante il seminario. Utilizzare un esempio di regola, come quella per cui tutte le storie raccontate nella stanza sono informazioni riservate oppure che non ci si interrompe mentre si parla. Chiedere al gruppo di fare un *brainstorming* con una serie di norme. Scrivere e affiggere le norme da utilizzare durante il seminario per far sì che il gruppo resti concentrato sulle attività.



2.2. Comunicazione empatica con le vittime

Affrontare questo argomento permetterà ai partecipanti una migliore comprensione dei seguenti concetti. Non tutte le vittime hanno le stesse reazioni e necessità. Ogni vittima è unica e non esiste una reazione comune a tutte le vittime. La risposta di una persona dopo un abuso varia a seconda di una serie di fattori: la vita della persona prima dell'evento, il reato stesso, la percezione che la vittima ha delle istituzioni con cui entra in contatto, il livello di resilienza, il livello di sostegno che riceve dalla famiglia o dalla cerchia di conoscenti, il risultato di indagini/processo, ecc.

Ci sono alcuni aspetti principali che condizionano l'impatto sulla vittima:

- La persona: gli attributi, le caratteristiche personali, la storia personale, gli aspetti particolari della personalità della vittima, il rapporto tra la vittima e la persona che ha commesso il reato.
- L'evento: dove, come e quando il reato si è verificato, se è avvenuto una sola volta o ripetutamente, la gravità del reato, se è avvenuto in pubblico o in casa, ecc.
- Ambiente: la comunità e il sistema di assistenza, comprese le istituzioni con cui la vittima interagisce. Le risorse, la risposta e i valori della comunità in cui la vittima vive.

Le emozioni mostrate da una vittima possono segnalare l'identità personale (e l'immagine di sé). La manifestazione di un'emozione negativa (la tristezza ad esempio) dopo essere state vittime di un reato dimostra che l'evento traumatico non è coerente con l'identità di quella persona.

Le istituzioni e i professionisti coinvolti dovrebbero imparare a sostenere la vittima mediante azioni come:

- Dare alla persona la possibilità di decidere quando e dove parlare.
- Ascoltare la storia della vittima con pazienza e rispetto.
- Ascoltare attivamente ed essere consapevoli dello stato mentale della vittima e dei messaggi tra le righe che utilizza per descrivere le situazioni.
- Mostrare fiducia nella capacità della vittima di raccontare la sua storia.
- Fornire materiali e riferimenti su traumi e salute mentale (opuscoli, contatti).
- Essere preparati con spiegazioni di base su come funziona il sistema giudiziario ed essere consapevoli che la vittima può sentirsi intimidita o confusa dal sistema e dalle procedure. Le spiegazioni dovrebbero tenere conto del background della persona e del suo livello di istruzione. La vittima dovrebbe essere incoraggiata a porre domande e a rispondere in modo esauriente e comprensibile.
- Fornire quante più informazioni possibili su come vengono condotte le indagini utilizzando un linguaggio amichevole ed evitando una terminologia complessa.
- Fornire alle vittime le informazioni giuste per aiutarle a prendere decisioni (prendere decisioni è per loro un aspetto chiave al fine di riacquistare il controllo della propria vita).
- Fornire ai professionisti conoscenze sul "ciclo della violenza" e sulle strategie di manipolazione degli aggressori sulle donne. Queste nozioni permettono di spiegare i danni psicologici che gli aggressori esercitano nella violenza e come questi danni siano causa delle difficoltà delle vittime sopravvissute nell'abbandonare la relazione abusiva. I partecipanti devono acquisire le conoscenze necessarie per poter spiegare alle donne il ciclo della violenza, nonché per tenerne conto quando le accompagnano e vengono a conoscenza delle loro azioni, in modo da non incolparle e non rompere il rapporto che possono stabilire con loro.

Obiettivi di una comunicazione efficace con le vittime:

- Identificare i bisogni delle vittime e cercare di soddisfarli.
- Spiegare il processo e il ruolo dei professionisti coinvolti.
- Offrire sostegno alle vittime affinché comprendano ed esercitino i propri diritti.
- Proteggere l'incolumità delle vittime.
- Fornire informazioni.
- Ottenere informazioni.
- Sensibilità alle esigenze e alle specifiche preoccupazioni delle vittime.
- Consentire alla vittima di essere accompagnata da una persona di sua fiducia e di sua scelta.

Le raccomandazioni fondamentali vengono analizzate con i partecipanti, ad esempio:

- Trattare tutte le vittime con pari rispetto a prescindere da razza, nazionalità, religione, sesso, orientamento sessuale, stato sociale, cultura, istruzione o altre differenze.
- Il modo in cui i professionisti vedono la vittima; i ruoli professionali generano pregiudizi, credenze e idee.
- Parlare in una lingua che la vittima capisce o trovare un interprete specializzato in questi casi.
- Ascoltare attentamente e mostrare alla vittima che le sue parole vengono ascoltate.
- Porre domande a risposta aperta.
- Per quanto possibile, tenere conto dei desideri e delle esigenze della vittima.
- Raccogliere il feedback (scoprire se la formulazione delle domande e le informazioni fornite sono chiare).
- Per sperimentare la comunicazione empatica in prima persona ed essere in grado di "mettersi nei panni" delle vittime di violenza nel corso di un processo di accompagnamento, si raccomandano alcune dinamiche che possono facilitare la connessione emotiva in maniera esperienziale:

Esercizio: “Resistenze e accompagnamento”:

Il formatore separerà i partecipanti in due gruppi; uno rimarrà in classe mentre l'altro gruppo uscirà dalla classe. Dare loro istruzioni separate e segrete. Al Gruppo 1, che rimarrà nella classe, sarà detto di non muoversi e di rimanere lì. Saranno posizionati ad un estremo della classe. Il Gruppo 2 sarà incaricato di fare tutto il possibile affinché le loro controparti del Gruppo 1 si muovano verso l'altro estremo della classe.

L'obiettivo di questo esercizio è quello di empatizzare con i processi personali delle donne e di incoraggiare l'autoanalisi dei nostri accompagnamenti come professionisti. Poniamo le donne al centro del loro processo o le rivittimiziamo? Rispettiamo i tempi e la diversità? Trasferiamo paure e bisogni che sono nostri o loro?

“Dinamica dell'intersezionalità”

Prendere in considerazione l'intersezionalità è fondamentale quando bisogna immedesimarsi con le donne sopravvissute. Prendere in considerazione l'intersezionalità ci permette di allargare il quadro di riferimento e di essere più consapevoli delle esperienze reali delle donne, al di là di una mera somma di atti di violenza: donne migranti, donne appartenenti a minoranze etniche, donne anziane migranti o appartenenti a minoranze, donne fisicamente o mentalmente disabili, donne giovani o minorenni migranti, donne transessuali, ecc.

“Dinamica dei privilegi”.

I partecipanti sono disposti in cerchio al centro della stanza. A questo punto, se la frase che viene pronunciata riguarda qualcosa che non è mai accaduta loro, dovranno fare un passo avanti, mentre se riguarda qualcosa che è accaduto regolarmente, faranno un passo indietro.

Di seguito alcuni esempi di frasi per questo esercizio. Ad ogni modo, se ne possono aggiungere altre a seconda del contesto:

1. La polizia non mi ha mai fermato per strada.
2. Non ho mai avuto problemi ad affittare un appartamento.

3. Non hanno mai riagganciato quando ho chiamato per affittare un appartamento.
4. Non mi è mai stato chiesto tre volte da dove vengo.
5. Nessuno si gira mai per guardarmi.
6. Non mi è mai stato chiesto se sono una donna.
7. Non mi è mai stato detto di togliermi il velo.
8. Non mi è mai stato detto di cambiarmi.
9. Non sono mai stato insultato da un partner che ho avuto.
10. Non sono mai stato chiamato con un nome che non era mio.
11. Non ho mai dovuto lasciare un posto perché sono una donna.
12. Non ho mai dovuto lasciare un posto a causa del colore della mia pelle.
13. Non ho mai avuto grandi problemi economici.
14. Non mi trattano mai come se non sapessi nulla.
15. Non ho mai avuto problemi a viaggiare.

RIFLESSIONE

Da cosa è provocato principalmente l'impatto sullo stato attuale dei partecipanti? In quale fase del ciclo iniziale si trovano? Perché? Nel mezzo ci saranno persone che sono più "normali" e che hanno subito meno forme di oppressione. Più esperienze di oppressione subiamo, più saremo lontani da ciò che la società considera "normale". Una variante di questo esercizio potrebbe essere quella di dare a ogni partecipante il ruolo di una persona con situazioni diverse e invitarli ad agire a seconda del ruolo che hanno.



2.3. Il trauma e le sue conseguenze

Il relatore/formatore fornirà informazioni su cosa sono i traumi, le frequenti reazioni traumatiche che si manifestano nel caso di persone coinvolte nel processo penale, evitando la ritraumatizzazione. Il trauma psichico consiste in una serie di conseguenze di eventi e situazioni traumatiche. È necessario distinguere tra l'esterno (l'evento e la situazione traumatica) e l'interno (il trauma, la mente e la lesione mentale).

I partecipanti impareranno a conoscere le reazioni traumatiche più frequenti che si manifestano nel caso di persone coinvolte nel processo penale, come ad esempio:

- Manifestazioni fisiologiche: sudorazione, tremori, formicolio facciale e/o corporeo, modificazione della voce, udito o linguaggio, sguardo non espressivo, diminuzione dell'autostima.
- Manifestazioni emotive: paura (terrore), impotenza (incapacità di reagire), vulnerabilità senza protezione, vergogna, umiliazione, dolore fisico e/o emotivo.
- Manifestazioni cognitive: confusionsi, memorie intrusive, blocchi di memoria, sensazioni e percezioni alterate, difficoltà di analisi delle informazioni, errori di giudizio, idee ossessive, discorsi incoerenti o bloccati su certe idee, bugie, strategie di auto-protezione del pensiero.
- Manifestazioni comportamentali: tic, evitare risposte stereotipate, attaccamento a determinati oggetti (tipo amuleto), evitare luoghi, elementi e/o persone che ricordano la situazione traumatica, rituali, (auto)aggressività, spiegazioni incoerenti riguardo ai lividi/altri segni di violenza, ecc.

È importante che i partecipanti siano in grado di nominare e identificare le conseguenze delle reazioni traumatiche, distinguendo tra queste le reazioni traumatiche acute, che comprendono le reazioni descritte nella sezione precedente come fisiologiche, facendo riferimento alle conseguenze a breve termine dell'aggressione. Le reazioni a lungo termine tra i sopravvissuti sono molto eterogenee; non possiamo mai invalidare la testimonianza di una vittima perché le sue reazioni non corrispondono alle reazioni tipiche. La letteratura scientifica indica il PTSD (disturbo da stress post-traumatico) come una delle principali diagnosi che include i disagi generati dalla violenza tra le donne sopravvissute, a cui le categorie sopra descritte fanno riferimento come manifestazioni cognitive e comportamentali.

Un altro aspetto importante che i partecipanti devono conoscere per essere in grado di fare una diagnosi corretta della situazione della donna, e per essere in grado di eseguire un'azione efficace, ha a che fare con la necessità di distinguere tra una situazione di emergenza e una situazione di urgenza. Tutte le situazioni di violenza contro le donne sono urgenti, cioè tutte costituiscono un grave rischio per la salute, e tutte le situazioni di violenza comportano l'obbligo professionale e morale di agire da parte dei professionisti che sono al corrente dei fatti o sospettano che qualcosa stia accadendo. Il modo di agire

dipenderà dal modo in cui la violenza viene individuata e dalle esigenze delle donne a seconda della loro situazione, nonché dal livello di gravità.

In questo contesto si può distinguere tra:

Emergenza: una situazione di emergenza è da intendersi come una circostanza in cui vi sia una grave lesione fisica o psicologica, e/o una situazione di pericolo di vita causata da tali lesioni, dall'esistenza di minacce di morte o di qualsiasi altra circostanza (ad esempio, che l'aggressore possieda armi o faccia un grave abuso di sostanze o abbia un problema di salute mentale, ecc.). In questa situazione, è fondamentale agire immediatamente.

Urgenza: in generale, uno dei criteri per distinguere tra situazioni di emergenza e di urgenza afferma che le situazioni di urgenza consentono di prolungare l'azione oltre le 24 ore.

La rivittimizzazione è uno degli elementi più comunemente presi in considerazione e che deve essere pienamente compreso dai professionisti che cercano di agire sugli effetti post-traumatici e di contrastare il trauma.

- Il relatore/formatore presenterà informazioni sulle modalità di operazione volte a limitare i fattori di aggressività e fornire supporto:
- Riconoscere l'aggressività, specialmente quella che noi stessi possiamo causare.
- Eliminare il più possibile i fattori traumatici di aggressività - questo fattore è il più importante! Per la persona è importante abbandonare l'ambiente o la relazione traumatica e raggiungere un ambiente in cui esistono relazioni non violente.
- Prestare attenzione ai nostri meccanismi aggressivi (intenzionali o meno). Nessuno è immune all'aggressività.
- Riconoscere i traumi (rottura) e i meccanismi di compensazione.
- Consentire alle emozioni di manifestarsi, accettare le emozioni fino a quando non sono consumate. Nessuna emozione dura per sempre, c'è un inizio e un processo di espressione fino al suo completamento.
- Fornire informazioni corrette, appropriate e adeguate.
- Far luce sulla realtà e distinguere tra realtà e opinione, bisogno e desiderio.

- Sviluppare l'empatia (e l'auto-empatia) verso il dolore emotivo, anche se non fosse ovvio.
- Prestare attenzione ai nostri meccanismi relazionali, quando possiamo diventare verbalmente aggressivi o scorretti, giudicanti o fisicamente aggressivi, anche involontariamente.
- Eliminare le relazioni tossiche o inadeguate dalla vita delle persone che dipendono da noi e, naturalmente, dalla nostra vita.
- Aiutare a ridefinire e a ricostruire la realtà della vittima dopo l'esperienza traumatica.

È importante che i partecipanti comprendano i sentimenti emotivi contrastanti della donna sopravvissuta nei confronti dell'aggressore o degli aggressori, come un comportamento abituale che deve essere considerato parte del processo di superamento di una relazione violenta, e che non dovrebbe mai essere giudicato in un accompagnamento. Le strategie degli aggressori sono la causa dei sentimenti emotivi contrastanti e della difficoltà delle donne nell'uscire da relazioni violente, ad esempio, riuscire a comprendere il fatto che le vittime tornino più volte dagli aggressori prima di lasciare la relazione come modo per sopravvivere alla violenza.

2.4. La rilevanza dei rapporti forensi e psicologici

Il formatore presenterà le informazioni sui contenuti del rapporto, in accordo con le specifiche del sistema di ciascun Paese, e spiegherà perché sono rilevanti nel processo penale e nella richiesta di risarcimento per le sofferenze subite dalla vittima.

Alle parti giuridiche interessate, come giudici e pubblici ministeri, bisognerà spiegare come è stato prodotto il danno in termini chiari e non ambigui. La narrativa, raccontata dalla vittima, è e *deve* rimanere una parte importante della relazione. Qualsiasi sistema di giustizia che resti indifferente all'orrore soggettivo e all'impotenza della vittima, al modo in cui il crimine viene visto attraverso i suoi occhi, non avrà raggiunto il suo scopo. I medici esaminatori, d'altra parte, devono essere istruiti per annotare e documentare con la minima interferenza possibile il racconto della persona esaminata. Inoltre, al fine di ottenere un maggiore standard di coerenza del rapporto si tende ad associare le lesioni alla narrativa (e non viceversa).

La magistratura deve essere consapevole della doppia natura dei crimini violenti, in generale. Da un lato, le lesioni fisiche provocano sofferenza, invalidità temporanea o permanente e la necessità di cure mediche e riabilitazione. Dall'altro, gli atti violenti, con mezzi violenti, con una motivazione violenta, hanno un impatto considerevole sulla psicologia e sul benessere emotivo della vittima. I referti medici dovrebbero includere o essere affiancati da una valutazione psicologica della vittima, come parte di un insieme sistematico di prove per aiutare avvocati, procuratori e giudici a ottenere giustizia in tribunale.

Una documentazione sistematica delle conseguenze psicologiche subite dalle vittime di violenza e di reati violenti dovrebbe essere lo standard nella strumentazione dei casi legali. Le linee guida per una stesura dei rapporti e per una valutazione etica sono simili ai principi generali della valutazione forense. Ciò che appartiene esclusivamente ai rapporti psichiatrici e psicologici forensi è rappresentato dal fatto che, il più delle volte, essi si basano su osservazioni e valutazioni ripetute.

Nella valutazione di tali rapporti, i soggetti giuridici interessati dovrebbero essere guidati da vari indicatori di gravità e rigidità. L'insorgenza *de novo* di qualsiasi disturbo psichiatrico a seguito di un trauma è un indicatore della sua gravità. La documentazione e il trattamento adeguato di tali condizioni devono essere chiaramente indicati e spiegati nel rapporto. Le parti interessate devono essere consapevoli del fatto che spesso è difficile accertare lo stato di salute mentale della vittima prima degli eventi esaminati. Ciononostante, tale stato può essere estrapolato dalla mancanza di precedenti diagnosi psichiatriche nelle cartelle cliniche, dal livello di funzionamento psicosociale, dalla biografia professionale e personale. Dopo essere sopravvissuto a un'aggressione violenta, qualsiasi cambiamento nel comportamento della vittima è un indicatore della successione temporale tra l'evento avverso e l'insorgenza di una malattia psichiatrica.



2.5. Procedure di *referral*

Il relatore/formatore presenterà le informazioni sulle fasi rilevanti che dovrebbero essere affrontate nella pratica quando le autorità e le organizzazioni sono coinvolte nella

procedura di *referral* riguardante l'assistenza alle vittime. Le informazioni dovrebbero essere fornite e discusse congiuntamente con i partecipanti in ogni fase del processo di *referral*.

- L'identificazione dei bisogni delle vittime dovrebbe avvenire attraverso uno studio complesso che dovrebbe essere effettuato sulla base di una serie di domande e indicatori - un processo che dovrebbe essere eseguito fin dal primo contatto con le parti interessate. Potrebbero essere discussi i diversi punti attraverso i quali la vittima può "entrare" nel sistema di giustizia penale e di assistenza alle vittime, tra cui autorità mediche, sociali, giudiziarie penali, ONG, nonché le funzioni e le responsabilità di ciascun ente. L'identificazione formale, conformemente all'ordinamento giuridico del Paese, e l'identificazione informale/pratica possono essere differenziate.

- Trasmissione di informazioni complete sull'offerta assistenziale, su chi dovrebbe fornirla e con quali mezzi. Ogni ente dovrebbe essere pienamente consapevole del proprio ruolo e delle proprie responsabilità per garantire che la vittima non sia "sballottata" tra i diversi enti, contribuendo così alla sua ulteriore vittimizzazione.

- Le parti interessate si scambiano informazioni sul caso, rispettando le regole di riservatezza. Regolamentazione dei mezzi digitali e non digitali per lo scambio di informazioni.

- Elaborazione del piano individuale di assistenza a lungo termine, le condizioni per la sua modifica e le fasi/tempi di aggiornamento.

- Monitoraggio e valutazione dell'assistenza fornita dall'ente iniziale e da quello verso cui la vittima è stata indirizzata (chi possiede la competenze e con quali mezzi vengono applicate).

- Le molteplici forme e fasi che un rimando può avere: da un'istituzione a una ONG e viceversa, i *referral* multipli a servizi diversi per esigenze diverse; l'importanza e l'attuabilità di un servizio di tipo "one stop shop" (servizio che soddisfa molteplici necessità) per le vittime.

- I partecipanti devono necessariamente essere consapevoli del fatto che, ogni volta che una donna necessita supporto, il suo consenso è obbligatorio, a meno che non si trovi in una situazione di rischio e si debba agire per proteggerla contro la sua volontà.

Al termine del confronto sull'argomento, i partecipanti saranno in grado di identificare le risorse della comunità locale per assistere le vittime, comprendere il ruolo della loro istituzione in relazione ad altre agenzie e organizzazioni, ampliare le risorse utilizzate per assistere le donne vittime di reato.



2.6. Sindrome da *burnout* e trauma vicario

La violenza contro le donne è una questione estremamente emotiva e delicata. Quando i professionisti lavorano su questi casi, riflettendo e parlando di violenza, questi potrebbero rendersi conto che le loro emozioni ed energie si esauriscono molto rapidamente. È facile sentirsi scoraggiati quando tali casi sono complessi e apparentemente impossibili da risolvere.

Il trauma vicario è l'impatto emotivo del lavoro quotidiano con persone che soffrono di traumi, dolore e un grado rilevante di vulnerabilità, che comporta logorio e causa stress traumatico secondario nei professionisti.

È importante sapere come le dinamiche traumatiche influenzano il rapporto tra la sopravvissuta e il professionista che la segue. Il professionista, a causa delle intense e spiacevoli emozioni che il trauma può provocare in modo vicario (non vissuto in prima persona, ma come testimone), può evitare il contatto emotivo con la persona, fuggendo così dall'orrore implicito della situazione traumatica, allontanandosi e abbandonando la sopravvissuta oppure prendendo decisioni per conto di quest'ultima. Le nostre reazioni come professionisti di fronte a qualcuno che ha una sintomatologia traumatica, e soprattutto quando ci troviamo di fronte a un Disturbo da Stress Post-Traumatico Complesso, possono includere rigetto, giudizio, iperprotezione, ecc. e riproduzione di un rapporto di potere che comporta una ritraumatizzazione per la vittima.

Inoltre, come professionisti in costante contatto con persone che vivono ad alti livelli di lesione o fragilità, è possibile riscontrare la sindrome da *burnout*.

È fondamentale esercitare la cura di sé ed essere dotati di strategie di cura, per evitare la sindrome da *burnout*.

Analizzando questo argomento, i partecipanti capiranno meglio cos'è la sindrome del *burnout* (BOS), come si manifesta e cosa si può fare per superarla. Il relatore spiegherà l'entità della sindrome, come rilevarla, e quali sono i fattori di rischio individuale e organizzativo che aumentano la probabilità di sviluppare la BOS.

La sindrome da *burnout* è rappresentata da una serie di sintomi legati al lavoro che di solito si manifestano in individui senza una precedente anamnesi di disturbi psicologici o psichiatrici. La BOS è innescata da una discrepanza tra le aspettative e gli ideali del dipendente e le reali esigenze della sua posizione. Nelle fasi iniziali della BOS, le persone provano stress emotivo e una crescente disillusione legata al lavoro. Tre classici sintomi delle BOS che possono manifestarsi sono: esaurimento, depersonalizzazione e riduzione della prestazione personale. Le persone con la BOS possono anche sviluppare sintomi non specifici che includono frustrazione, rabbia, paura o ansia. Questi potrebbero anche esprimere l'incapacità di provare felicità, gioia, piacere o soddisfazione. La BOS può essere associata a sintomi fisici quali insonnia, tensione muscolare, mal di testa e problemi gastrointestinali.

I partecipanti impareranno le strategie per proteggersi dalla sindrome da burnout, come ad esempio:

- Come ridurre i fattori di stress nella loro vita personale e professionale.
- Premiare lo sforzo.
- Costruire autoconsapevolezza con verifiche periodiche.
- Privilegiare la cura di sé rispetto al lavoro e alle relazioni che contribuiscono al *burnout*.
- Stabilire limiti e priorità.
- Trovare reti di supporto.
- Strategie di cura del sé: supervisione del team, promozione interna alle organizzazioni, formazione specializzata e continua.



2.7. Valutazione di fine seminario

Lo scopo della valutazione è quello di ottenere il *feedback* dei partecipanti, che aiuterà i formatori a soddisfare meglio le esigenze dei futuri professionisti in eventi simili.

Ai partecipanti potrebbe essere chiesto di valutare la rilevanza del seminario ai fini della loro professione, se il contenuto dell'evento ha soddisfatto le loro aspettative, quanto

del contenuto del seminario era nuovo per loro, se i materiali scritti erano sufficienti per comprendere le presentazioni e partecipare attivamente alle discussioni, se i metodi di insegnamento erano sufficienti per il processo di apprendimento, se è stato dedicato uno spazio sufficiente a conferenze, discussioni e condivisione di esperienze. Il *feedback* all'interno di questo modulo può rimanere anonimo.

A seconda della composizione del pubblico e del team dei formatori, ai partecipanti possono anche essere richieste raccomandazioni legali e politiche su ciò che potrebbe migliorare o facilitare il loro lavoro quotidiano. Un *policy brief* potrebbe essere un risultato importante per un evento di formazione, da distribuire ai legislatori e ai responsabili politici.

Oltre ad un questionario anonimo, sarebbe interessante aggiungere una valutazione qualitativa attraverso una serie di domande al termine della sessione.