



revive

DALLA VIOLENZA ALL'EMPOWERMENT

**Manuale breve per operatrici e operatori
dei centri antiviolenza e dei servizi pubblici**



Un progetto finanziato dall'UE e gestito:
dall'Ufficio dell'Unione Europea in Kosovo

Implementato da:



Dalla violenza all'empowerment

**Manuale breve per operatrici e operatori
dei centri antiviolenza e dei servizi pubblici**



Reintegration of Victims of
Domestic Violence

Con il co-finanziamento di



Con il Patrocinio della Agenzia
delle Pari Opportunità Kosovo



La presente pubblicazione è stata realizzata dall’ONG RTM – Volontari nel Mondo in collaborazione con la Kosovo Shelter Coalition (KSC) e il Coordinamento dei Centri Antiviolenza dell’Emilia Romagna (CCAER) e con il patrocinio dell’Agency for Gender Equality della del Kosovo (AGE).

Hanno collaborato a diverso titolo alla stesura del manuale:

- Virginia Venneri (RTM) – Volontaria Junior in Kosovo
- Danila Zizi (RTM) – Coordinatrice Progetto REVIVE
- Francesco Gradari (RTM) – Responsabile Progetti Area Balcani
- Naime Sherifi (KSC) – Presidente KSC e Direttrice del Centro per la Protezione di Donne e Bambini di Prishtinë/Priština
- Ardita Ramizi Bala (KSC) – Direttrice del Centro per il Benessere delle Donne - Casa Sicura di Pejë/Peć
- Sakibe Doli (KSC) – Direttrice della Casa Sicura di Gjakovë/Đakovica
- Nazife Jonuzi (KSC) – Direttrice del Centro per la Protezione e Riabilitazione di Donne e Bambini “LIRIA” di Gjilan/Gnjilane
- Emine Kabashi (KSC) – Direttrice del Centro per la Protezione di Donne e Bambini “RABA VOCA” di Mitrovicë/Mitrovica
- Hamijet Dedolli (KSC) – Direttrice del Centro per la Protezione delle Vittime e Prevenzione del Traffico di Esseri Umani di Prishtinë/Priština
- Jubilea Kabashi (KSC) - Centro per l’Accoglienza di Donne e Bambini di Prizren/Prizren
- Alessandra Campani (CCAER) – Formatrice e Consulente
- Elisa Bianchi (CCAER) - Formatrice e Consulente

Il presente manuale è disponibile in
lingua albanese, inglese ed italiana.
E' possibile scaricarlo gratuitamente la
versione elettronica dal sito:
www.reggioterzomondo.org

© RTM – Volontari nel Mondo
(www.reggioterzomondo.org) - 2014

Stampato in Prishtinë/Priština nel
Luglio 2014

PROGETTO GRAFICO:
NightDesignStudio

Stampa: NightDesignStudio

Questa pubblicazione è stata realizzata con il contributo dell'Unione Europea e della Regione Emilia Romagna. I contenuti di questa pubblicazione sono di esclusiva responsabilità dei partner del progetto "REVIVE – Reintegration of Victims of Domestic Violence" e non riflettono in nessun modo il punto di vista dei donatori.

*Cammini sui fogli che sanguinano
ancora*

*questa volta vieni dalla foresta
avvolta di inni e silenzi
non c'è la pioggia che ti copre
vieni per parlare*

*sotto la pelle porti solitudine
e disperazione di sangue*

*fiumi e selve seguono il tuo corpo
per darti una vita che non muore.*

Gezim Hajdari

INDICE

<i>PRESENTAZIONI</i>	9
RTM – Volontari nel Mondo	11
KSC – Kosovo Shelter Coalition	13
CCAER – Coordinamento dei Centri Antiviolenza dell'Emilia Romagna	15
AGE – Agency for Gender Equality	17
Il progetto REVIVE – Reintegration of Victims of domestic Violence	19
<i>PREFAZIONE</i>	23
Il dialogo e lo scambio tra i centri antiviolenza del Kosovo e dell'Emilia Romagna	
<i>INTRODUZIONE</i>	27

PARTE PRIMA

***Uscire dalla violenza*31**

- 1.1. Dinamiche e ostacoli incontrati dalle
donne in uscita da relazioni violente.....31
- 1.2. Dalla violenza all'empowerment.33
 - 1.2.1 I centri antiviolenza in Kosovo:
origine, mission e sviluppi33
 - 1.2.2 La funzione dei centri antiviolenza36
 - 1.2.3 Professionalità e relazione tra donne:
i principi dell'intervento di sostegno37
 - 1.2.4 Il percorso di empowerment38

PARTE SECONDA

***Le buone prassi*43**

- 2.1. L'importanza delle buone prassi.43
- 2.2. Le buone prassi attive nei centri
antiviolenza della KSC.....44
 - 2.2.1. Il percorso di accoglienza della donna
nella casa rifugio
*Centro per la Protezione e Riabilitazione
di Donne e Bambini "LIRIA" di Gjilan/Gnjilane*.....46

2.2.2. Autonomia personale: il percorso di riabilitazione delle donne ospiti della casa rifugio <i>Centro per l'Accoglienza di Donne e Bambini di Prizren/Prizren</i>	50
2.2.3. Autonomia lavorativa: il raggiungimento di una vita indipendente attraverso il lavoro <i>Centro per la Protezione di Donne e Bambini di Prishtinë/Priština</i>	54
2.2.4. Autonomia abitativa: supporto alla donna nel percorso di reinserimento sociale <i>Casa Sicura di Gjakovë/Đakovica</i>	58
2.2.5. I percorsi di inserimento lavorativo della donna <i>Centro per la Protezione di Donne e Bambini "RABA VOCA" di Mitrovicë/Mitrovica</i>	62
2.2.6. Autonomia economica: il percorso di orientamento al lavoro e all'occupazione <i>Centro per la Protezione delle Vittime e Prevenzione del Traffico di Esseri Umani di Prishtinë/Priština</i>	65
2.2.7. Il monitoraggio della donna in uscita dalla casa rifugio <i>Centro per il Benessere delle Donne - Casa Sicura di Pejë/Peć</i>	70
<i>Ringraziamenti</i>	74
<i>Lista delle abbreviazioni e degli acronimi</i>	75
<i>Bibliografia</i>	76

PRESENTAZIONI

RTM – VOLONTARI NEL MONDO



RTM è una ONG di volontariato internazionale d'ispirazione cristiana nata nel 1973 e con sede a Reggio Emilia. La mission di RTM è quella di promuovere la dignità della persona, tutelare i suoi diritti fondamentali e sostenere processi di sviluppo economico e sociale delle comunità nel rispetto dell'ambiente.

In 40 anni RTM ha realizzato programmi di cooperazione internazionale in Africa (Madagascar, Repubblica Centrafricana), Est Europa (Ucraina), Balcani Occidentali (Kosovo e Albania), America Latina (Brasile) e Medio Oriente (Palestina).

Sono 6 gli ambiti d'intervento principali e prioritari per RTM: sviluppo rurale, empowerment femminile, sanità, commercio equo solidale, sicurezza alimentare, educazione della prima infanzia.

In Kosovo RTM è presente ed opera in maniera ininterrotta dal 1999 in 3 settori: sviluppo rurale, diritti delle donne, educazione prescolare. In Kosovo e Albania RTM è attualmente impegnata in due programmi d'intervento nei settori dello sviluppo agricolo e del contrasto alla violenza di genere e in famiglia.

RTM opera attraverso programmi di lungo periodo in partenariato con enti pubblici, privati e organizzazioni della società civile con il coinvolgimento attivo negli interventi di attori del territorio emiliano romagnolo (es. Università, enti locali, aziende, associazioni) nell'ottica di stimolare uno scambio tra comunità, territori ed esperti. Ad oggi, RTM ha realizzato 85 interventi di sviluppo, di cui 25 finanziati dal Ministero degli Affari Esteri Italiano e 29 dall'UE, inviando nel complesso oltre 280 volontari internazionali di lungo periodo.

In Italia RTM è impegnata in attività di informazione, sensibilizzazione ed educazione allo sviluppo della cittadinanza su tre tematiche principali: diritti delle donne, consumo critico ed educazione alla mondialità.

Contatti

In Italia

Indirizzo: Via Mogadiscio 1, 42124 Reggio Emilia (RE)

Tel./Fax: +39 0522 514205

E-mail: info@reggioterzomondo.org

Web: www.reggioterzomondo.org

In Kosovo

Indirizzo: Rruga Abedin Rexha, 32000Kline/Klina, Kosovo

Tel./Fax: +381 (0)38733835

E-mail: rtnkosovo@gmail.com

KSC – KOSOVO SHELTER COALITION



La KSC è un'organizzazione ombrello composta da otto associazioni di donne che condividono una missione di supporto a donne e bambini vittime di violenza e traffico.

Fanno parte della KSC:

- *Centro per la Protezione di Donne e Bambini di Prishtinë/Priština*
- *Centro per il Benessere delle Donne - Casa Sicura di Pejë/Peć*
- *Casa Sicura di Gjakovë/Đakovica*
- *Centro per la Protezione e Riabilitazione di Donne e Bambini "LIRIA" di Gjiilan/Gnjilane*
- *Centro per la Protezione di Donne e Bambini "RABA VOCA" di Mitrovicë/Mitrovica*
- *Centro per la Protezione delle Vittime e Prevenzione del Traffico di Esseri Umani di Prishtinë/Priština*
- *Centro per l'Accoglienza di Donne e Bambini di Prizren/Prizren*
- *Centro Speranza e Casa dei Bambini di Prishtinë/Priština*

Registratasi come organismo formale nel 2011, ma esistente in via informale sin dal 2009, la sua missione è quella di eliminare ogni forma di violenza e discriminazione nei confronti di donne e bambini, promuovere l'equità di genere e la partecipazione delle donne nel processo democratico del paese.

Negli anni la KSC ha realizzato multipli progetti a sostegno delle donne e dei bambini, finanziati da diversi donatori internazionali. Questi progetti hanno fornito ai singoli centri antiviolenza maggiore capacità di incidere sulla realtà esterna e maggiore capacità di supporto alle donne, mentre, come Coalizione, hanno permesso ai singoli centri di affermarsi come interlocutore privilegiato delle istituzioni nella stesura delle maggiori leggi in difesa e sostegno alle vittime di violenza e tratta.

Ad oggi, la KSC continua a perseguire i suoi obiettivi di prevenzione della violenza, supporto alle donne e i bambini vittime e la funzione di advocacy al Governo.

Contatti

Indirizzo: Ulpiana, Str. Imzot Nike Prela, 45, 10000, Prishtinë/Priština

Tel./Fax: +381 (0) 38545476

E-mail: kosovosheltercoalition@gmail.com

Web: www.ksk-ksc.net

CCAER – COORDINAMENTO DEI CENTRI ANTIVIOLENZA DELL'EMILIA ROMAGNA



CCAER è un'associazione di secondo livello nata nel 2009 a Bologna (Italia). Essa è composta da 13 Associazioni di Donne con sede nel territorio della Regione Emilia Romagna che hanno per finalità il contrasto alla violenza sulle donne. Esse ritengono che la violenza alle donne sia una violenza che ha radici nella disparità di potere tra i sessi.

Caratteristiche comuni a tutte le 13 Associazioni di Donne socie di CCAER sono:

- (1) La gestione di servizi di accoglienza di donne sole o con figli/e che hanno subito violenza senza distinzione di razza, religione, cultura e professione.
- (2) La realizzazione di progetti di formazione ed empowerment femminile.
- (3) Una metodologia di accoglienza basata sulla relazione tra donne: le operatrici/volontarie/socie/consulenti dei centri antiviolenza sono donne che lavorano secondo il principio della valorizzazione e rafforzamento del genere femminile.

CCAER nasce da una pratica concreta di relazione e di scambio tra i centri antiviolenza che si è prodotta negli anni grazie alla realizzazione di progetti comuni di ricerca-azione e formazione. Questi progetti comuni hanno fornito ai singoli centri antiviolenza maggiori conoscenze e maggiore capacità di incidere sulla realtà esterna.

CCAER nasce, quindi, dall'esigenza di formalizzare questa cooperazione tra i singoli centri antiviolenza e risponde al desiderio di potenziarne le attività e la visibilità sul territorio.

Le principali funzioni di CCAER sono:

- Individuare gli obiettivi politici e la programmazione annuale delle azioni che le singole Associazioni intendono realizzare.
- Favorire scambio, confronto, sostegno, valorizzazione reciproca tra Associazioni.
- Promuovere la conoscenza e lo scambio di esperienze relativo a nuovi progetti sviluppati dalle singole Associazioni.
- Elaborare progetti in comune di ricerca per sensibilizzare l'opinione pubblica sul problema della violenza e aumentare la conoscenza del fenomeno.
- Progettare corsi di formazione per figure professionali differenziate tra cui forze dell'ordine, personale socio-sanitario, insegnanti, ecc.
- Organizzare convegni, dibattiti, seminari per approfondire la tematica della violenza sulle donne ed incidere sulla coscienza collettiva, i mass media e le istituzioni.
- Promuovere attività formative rivolte alle operatrici/volontarie delle Associazioni con lo scopo di condividere metodologie approfondire e sviluppare nuove competenze.
- Essere forza interlocutrice per le istituzioni locali sulla tematica della violenza alle donne per introdurre e migliorare le normative relative ai diritti delle donne.

Contatti

Indirizzo: Via dell'Oro 3, Bologna (BO)
Tel./Fax: +39 051 333173
E-mail: centriantiviolenzaer@women.it
Web: www.centriantiviolenceer.it

AGE - AGENCY FOR GENDER EQUALITY



AGE opera, come agenzia indipendente, all'interno dell'Ufficio del Primo Ministro della Repubblica del Kosovo.

AGE si occupa di facilitare, promuovere e monitorare l'attuazione del Programma Nazionale per la Parità di Genere 2008-2013 e del Piano Nazionale contro la Violenza Domestica 2011-2014.

Lo staff di AGE è composto da 18 operatori che lavorano in 4 Divisioni: Legislazione, Cooperazione, Monitoraggio, Amministrazione e Finanza.

AGE promuove l'adozione del principio dell'uguaglianza di genere all'interno delle istituzioni pubbliche:

- Contribuendo alla redazione di progetti di legge, o alla revisione della legislazione vigente, integrando le tematiche legate alla parità di genere.
- Fornendo assistenza tecnica alle amministrazioni pubbliche e alle organizzazioni della società civile per la preparazione, attuazione e valutazione di programmi di promozione delle Pari Opportunità.
- Coordinando l'attuazione di progetti sulla parità di genere.
- Realizzando e diffondendo ricerche sulle tematiche di genere.

Il ruolo di AGE nel progetto è quello di:

- Fornire dati e informazioni sul tema della violenza domestica
- Trasmettere aggiornamenti rispetto all'implementazione del Piano Nazionale contro la Violenza Domestica

- Facilitare le relazioni con le istituzioni locali per l'adozione e l'attuazione dei piani di reinserimento sociale delle donne beneficiarie dell'intervento.
- Favorire la creazione di sinergie con altre iniziative realizzate da altri attori sul tema della violenza di genere in Kosovo.

Contatti

Indirizzo: Ndertesa e Qeverisë, Sheshi Nëna Terezë, 10000 Prishtinë,
Kosovë/Kosovo

Tel./Fax: +381 38 200 14 280

E-mail: abgj@ks-gov.net

Web: <http://abgj.rks-gov.net/>

PROJECT REVIVE -
*Reintegration of Victims of
domestic Violence -*



*di Francesco Gradari **

REVIVE è un progetto che nasce dalla riflessione sul ruolo della donna e sulla gravità del fenomeno della violenza di genere in Kosovo. Partendo proprio da tale riflessione, RTM, già da 10 anni impegnata in Kosovo al fianco di associazioni di donne rurali, ha deciso di avvicinarsi alle realtà della società civile kosovara che in prima linea si occupano della difesa dei diritti e del supporto alle donne vittime di violenza. RTM e la KSC si sono così incontrati nel 2011. Da questo incontro è nata l'idea di elaborare una proposta progettuale che rispondesse al bisogno della donna di rientrare nella società dopo un cammino di consapevolezza vissuto insieme ai centri antiviolenza facenti parte della KSC.

Considerando le difficoltà insite in un intervento di questo tipo e volendo valorizzare le eccellenze del proprio territorio di origine (Regione Emilia Romagna), RTM ha coinvolto nel progetto il CCAER. Il valore aggiunto di REVIVE sta proprio nel coinvolgimento e nello scambio avviato tra due realtà simili per natura e funzioni come la KSC e il CCAER. Esse, grazie al confronto diretto e quotidiano con le donne ospiti dei rispettivi centri antiviolenza, hanno maturato nel tempo saperi e pratiche specialistiche in grado di fornire risposte adeguate ai bisogni delle donne vittime di violenza.

REVIVE sostiene la creazione di una rete tra realtà associative italiane e kosovare impegnate nella lotta alla violenza sulle donne, affinché dallo scambio reciproco delle metodologie di lavoro possano emergere nuove modalità per affrontare questo fenomeno le cui

dimensioni sono drammatiche sia sull'una che sull'altra sponda dell'Adriatico.

Con questo progetto RTM, KSC e CCAER intendono favorire il reinserimento sociale delle donne vittime di violenza domestica attraverso il rafforzamento delle capacità professionali dei centri antiviolenza e dei servizi pubblici impegnati nella lotta alla violenza di genere in Kosovo. Più precisamente, REVIVE si propone di sostenere i centri antiviolenza nell'azione di empowerment delle donne da essi ospitate e nello sviluppare collaborazioni con le autorità locali e i servizi pubblici presenti nei loro territori. In questo modo, REVIVE si pone in sinergia e contribuisce all'implementazione del Piano Nazionale contro la Violenza Domestica 2011-2014. Da qui nasce il coinvolgimento nel progetto di AGE, ente incaricato della sua facilitazione e monitoraggio.

Questa pubblicazione è un'attività del progetto REVIVE, ma è soprattutto il frutto di un percorso di scambio tra i centri antiviolenza del Kosovo e tra essi e i centri antiviolenza dell'Emilia Romagna in materia di reinserimento delle vittime di violenza. È una riflessione sulle pratiche quotidianamente messe in campo da ogni centro nella difesa delle donne. La condivisione avvenuta tra i centri antiviolenza per dar vita a questo manuale è un duplice dono: per i centri stessi, perchè ognuno può beneficiare di ciò che di buono c'è nell'altro; per coloro che leggeranno, perchè aiuterà a capire la complessità e la delicatezza del lavoro svolto da un centro antiviolenza, in Italia così come in Kosovo.

Per RTM, KSC e CCAER il progetto REVIVE non è un'intervento "spot". Esso, al contrario, rappresenta l'inizio di un cammino e di un impegno comune di lungo periodo per offrire risposte concrete ai bisogni reali delle donne vittime di violenza del Kosovo.

** Responsabile Progetti Area Balcani - RTM*

Scheda sintetica Progetto REVIVE	
Luogo di implementazione:	Municipalità di Pejë/Peć, Gjakovë/Đakovica, Prishtinë/Priština, Prizren, Prizren, Gjilan/Gnjilane, Mitrovicë/Mitrovica
Soggetto capofila:	RTM – Volontari nel Mondo
Partners:	KSC – Kosovo Shelter Coalition CCAER- Coordinamento Centri Antiviolenza dell'Emilia Romagna
Ente Associato:	AGE - Agency for Gender Equality
Durata:	24 mesi (Luglio 2012 – Luglio 2014)
Target groups:	- 7 Centri antiviolenza [200 persone] - Assistenti sociali e psicologi [80 persone] - Medici professionisti [90 persone] - Sei municipalità del Kosovo [50 persone]
Beneficiari finali:	Donne vittime di violenza domestica ospitate nei centri antiviolenza del Kosovo [400 persone/anno]
Risultati attesi:	(1) Migliorati i servizi di riabilitazione offerti dai centri antiviolenza in collaborazione con le agenzie socio-sanitarie al fine di aumentare l'autostima e le capacità di autodeterminazione delle vittime. (2) Una strategia inclusiva sulla violenza domestica è adottata nelle 6 municipalità target.
Attività principali:	<i>PACCHETTO N.1 – SVILUPPO DELLE CAPACITA'</i> Formazione sull'empowerment di donne vittime di violenza domestica rivolta alle operatrici e operatori dei centri antiviolenza e dei servizi socio-sanitari. Pubblicazione di un manuale contenente linee-guida sull' <i>empowerment</i> delle donne vittime di violenza. Sviluppo di protocolli d'intesa tra i centri antiviolenza e i servizi socio-sanitari pubblici presenti sul territorio. Avvio di nuovi servizi pilota nei centri antiviolenza per il supporto alle vittime di violenza. <i>PACCHETTO N.2 – AZIONI DI RETE E COOPERAZIONE</i> Creazione di tavoli di coordinamento a livello municipale sulla violenza domestica. Adozione di piani d'azione locale sulla violenza domestica. Avvio di iniziative pilota volte a favorire il reinserimento lavorativo e abitativo di donne vittime di violenza.
Donors	Unione Europea (EIDHR - CBSS Kosovo 2011) Regione Emilia Romagna (Italia) Provincia di Modena – Fondo Territoriale per la Cooperazione Internazionale allo Sviluppo (Italia)

PREFAZIONE

Il dialogo e lo scambio tra i centri antiviolenza del Kosovo e dell'Emilia Romagna

*di Naime Sherifi **

In questi due anni di progetto, le attività realizzate assieme da KSC e CCAER, grazie anche alla preziosa e costante azione di facilitazione svolta da RTM, sono state numerose. Lo scambio di esperienze tra CCAER e KSC è stato sicuramente proficuo e teso a rafforzare il lavoro della KSC e dei centri antiviolenza che la compongono nel percorso di riabilitazione e reinserimento sociale delle vittime, includendo il lavoro di rete con gli attori territoriali coinvolti nel processo di reintegro delle donne e la negoziazione a livello istituzionale, con l'obiettivo di fornire servizi di qualità vicini ai bisogni delle vittime.

Lo scambio delle buone prassi con CCAER in materia di reinserimento delle donne vittime di violenza ha costituito un ottimo punto di riflessione per la KSC: entrambe le coalizioni sono riuscite a condividere conoscenze sul rafforzamento del lavoro di rete, sulle metodologie di lavoro con le vittime e sui meccanismi di funzionamento interni alle rispettive coalizioni.

Le visite ai centri antiviolenza, le formazioni e i workshops realizzati nel quadro del progetto REVIVE dalle operatrici di CCAER, RTM e KSC sono stati importanti occasioni di scambio in cui condividere esperienze e buone prassi. Questi momenti hanno portato a un rafforzamento della KSC in quanto associazione ombrello e hanno apportato innovazione e nuove conoscenze nei singoli centri antiviolenza che la compongono per il miglioramento della qualità dei servizi destinati alle donne vittime di violenza

domestica, sia durante il periodo di ospitalità nella casa rifugio sia nel loro processo di reinserimento nella società.

La violenza contro le donne in Kosovo è un fenomeno che diviene sempre più evidente, come evidenti sono i legami con numerosi fattori quali le questioni economiche, culturali, sociali, le tradizioni familiari e altre problematiche.

Considerando quanto sia difficile la situazione vissuta dalle donne che subiscono violenza familiare, posso dire quanto sia difficile e complesso il lavoro dei centri antiviolenza e degli altri soggetti delle reti che offrono servizi complessi e sensibili alle vittime di violenza. Pertanto, il lavoro e la dedizione degli attori coinvolti nella lotta alla violenza domestica rimane una questione vitale per il nostro Paese al fine di offrire valide risposte a tutte quelle vittime di violenza domestica che desiderano porre fine alla violenza stessa e costruire una vita autonoma, godendo pienamente dei propri diritti.

** Presidente KSC e Direttrice del Centro per la Protezione di Donne e Bambini di Prishtinë/Priština.*

*di Alessandra Campani and Elisa Bianchi ***

Fin dai primi anni novanta, i centri antiviolenza italiani hanno sentito l'esigenza di incontrarsi annualmente per uno scambio intenso e informale rispetto alla metodologia di accoglienza e ospitalità delle donne all'interno delle case rifugio, alla formazione e all'organizzazione di convegni e seminari sul tema della violenza sulle donne. Sicuramente si può affermare che nella regione Emilia Romagna i centri antiviolenza sono stati, fin da subito, i più attivi e numerosi rispetto ad altre realtà.

CCAER riunisce tredici centri antiviolenza attivi in Emilia Romagna: tredici realtà radicate sul territorio che si occupano del fondamentale lavoro di accoglienza e ospitalità delle donne

vittime di violenza e che condividono metodologie di intervento, buone prassi e progetti. CCAER, inoltre, svolge un incessante lavoro di informazione e sensibilizzazione sulla violenza di genere. I centri antiviolenza affrontano il problema anche a monte svolgendo un prezioso lavoro di prevenzione: corsi di educazione al genere nelle scuole superiori, laboratori formativi, incontri con insegnanti, iniziative e campagne rivolte agli/alle adolescenti. Strumenti legali, sovvenzioni pubbliche e supporto istituzionale sono necessari per dare soluzioni concrete al problema e per aiutare fattivamente le donne vittime di violenza. Le finalità di CCAER sono sempre state duplici: una interna, finalizzata allo scambio sulla metodologia d'accoglienza, al confronto su progetti specifici, sulle contrattazioni con gli enti locali, crescita e sostegno reciproco; l'altra legata alla coesione e forza per proporre politiche a livello regionale.

In questi anni CCAER è diventato interlocutore diretto con le amministrazioni regionali, trovando sostegno per iniziative, progetti, finanziamenti per attività di ricerca e anche per le realtà locali. A livello politico regionale CCAER manifesta da anni l'importanza dell'attivazione di tavoli tematici inter-istituzionali sulla violenza alle donne, a cui possano partecipare tutti quei soggetti che vengono investiti nell'azione di prevenzione e intervento sulla tematica. I tavoli sono un'iniziativa essenziale di programmazione fra la Regione, gli enti locali, le forze dell'ordine, i servizi sociali e sanitari, gli istituti educativi e le associazioni della società civile.

CCAER ha affidato prioritariamente all'Associazione Nondasola di Reggio Emilia la realizzazione delle azioni di consulenza e formazione previste all'interno del progetto REVIVE.

Le tante donne vittime di violenza accolte ogni giorno spingono i centri antiviolenza sparsi nel mondo a sperimentare condivisioni "a distanza", confronti tra esperienze, possibili acquisizioni di buone prassi per promuovere politiche di tutela delle donne e di libertà dalle diverse forme di violenza. Questo perché anche

se i quadri legislativi di un Paese sono buoni, è poi la reale implementazione delle leggi che fa la differenza in termini di rispetto dei diritti delle donne. Questo progetto è stato prima di tutto un'opportunità preziosa di scambio di esperienze, conoscenze e prassi tra centri antiviolenza del Kosovo e della Regione Emilia Romagna che operano per la tutela e il riconoscimento dei diritti delle donne e tra donne che aiutano altre donne per l'affermazione di una comune libertà femminile. L'obiettivo è stato quello di porre le condizioni per un confronto alla pari, dove ogni centro antiviolenza potesse giocarsi rispetto alle proprie competenze, punti di forza e buone prassi, ma allo stesso tempo potesse trovare uno spazio per condividere fatiche, criticità, margini di miglioramento.

Il confronto si è sviluppato su tre livelli:

- (1) il lavoro con le donne maltrattate con particolare attenzione ai percorsi di reintegro;
- (2) le attività di prevenzione e di costruzione di reti locali a sostegno delle donne vittime di violenza;
- (3) la formazione ai soggetti delle reti.

Questo confronto ha fatto emergere differenze importanti tra le due coalizioni: la differente storia della nascita dei centri antiviolenza in Emilia Romagna (nati prima e ancorati nei loro presupposti ai movimenti politici delle donne) e in Kosovo (più recenti, sull'onda dell'emergenza della guerra); il diverso contesto storico, culturale e sociale in cui i centri antiviolenza operano (i centri dell'Emilia Romagna operano su territori più sensibilizzati, con enti e istituzioni più responsabilizzati, con risorse economiche maggiori); le diverse modalità di sostegno alle vittime di violenza (in Kosovo tutti i centri gestiscono solo case rifugio mentre i centri dell'Emilia Romagna offrono percorsi di accoglienza, una linea telefonica dedicata e ospitalità); la più lunga attività del CCAER che consente di portare sul tavolo un bagaglio più nutrito di risultati raggiunti, buone prassi consolidate,

1. www.nondasola.it

esperienze attraversate.

Da un lato, queste differenze hanno generato ricchezza, curiosità, desiderio reciproco di sapere e conoscere. Dall'altro hanno aumentato la complessità del confronto, allungando i tempi di costruzione di una fiducia reciproca e spingendoci a ricalibrare insieme obiettivi, aspettative e risultati attesi. Abbiamo quindi ripensato il piano dello scambio in modo che le differenze non fossero distanze incolmabili ma potessero essere interrogate e rese parte integrante delle reciproche esperienze.

Il filo che ha però tenuto insieme queste differenze e in cui entrambe le coalizioni, CCAER e KSC, si riconoscono è il desiderio di tenere alta l'attenzione sul fenomeno della violenza, di promuovere l'assunzione di responsabilità su questo problema da parte delle istituzioni, di investire nella prevenzione, di continuare a essere al fianco delle donne maltrattate, nonostante le difficoltà, la scarsità di risorse, i pregiudizi, la resistenza culturale a riconoscere la violenza come violazione dei diritti umani, che spesso rallenta la corretta implementazione della legislazione a sostegno delle vittime.

Mosse da queste considerazioni e data la 'recente' storia dei centri antiviolenza in Kosovo e della KSC, il nostro invito è stato quello di dare maggiore valore alla loro esperienza, sia collettivamente sia come singolo centro: la rielaborazione dell'esperienza con le donne maltrattate significa 'sistematizzare' sapere e competenze proprie di 'questi luoghi', poterle trasmetterle all'esterno quali soggetti qualificati e riconosciuti a farlo, diventare un punto della rete la cui credibilità deriva dalla 'specificità' di un sapere esperito.

Dalla nostra esperienza, è proprio questo sapere che ci sostiene nel promuovere all'esterno un cambiamento delle relazioni tra uomini e donne nel rispetto e riconoscimento reciproco.

*** Consulenti e formatrici del CCAER.*

INTRODUZIONE

di Danila Zizi *

La figura femminile è spesso accostata all'idea di unità e calore familiare. Il concetto di donna che realizza la sua femminilità nella maternità e nella famiglia è diventato nel tempo parte integrante di molte culture. La società kosovara fonda a tutt'oggi la propria identità in tale principio e relega la donna ad un ruolo passivo di moglie e madre. Tale ruolo ha generato nel tempo una disuguaglianza di genere che ha trovato la sua triste espressione sia nella violenza all'interno della vita familiare, sia, nel recente passato, nel silenzio entro cui è stato confinato il genocidio al femminile subito dalle donne durante il conflitto². Nello stesso dopoguerra, la consapevolezza della nuova indipendenza acquisita, la sofferenza patita nel passato e l'influenza internazionale hanno però portato ad un lento risvegliarsi della coscienza e alle prime riflessioni di genere sul ruolo della donna nella società albanese del Kosovo. Nel corso degli anni, diversi studi e ricerche sono stati condotti sulla figura e sul ruolo della donna. Il risultato è stato l'emergere di dati allarmanti sul tasso violenza di genere perpetuata nel paese.

Nel solo biennio 2011-2012 la Polizia del Kosovo ha registrato 2.067 casi di violenza domestica. Nel 79% dei casi registrati le vittime erano donne. Nel 2013 sono state invece 743 le donne che hanno denunciato casi di violenza³, per un totale di 278 in meno rispetto al 2012. A questa consistente flessione nei dati ufficiali si oppone un aumento nelle attività dei centri antiviolenza del Kosovo: sono 500, infatti, le donne vittime di violenza ospitate dai centri antiviolenza nel 2013, 90 in più rispetto al 2012⁴. Gli autori delle violenze sono in prevalenza uomini con i quali la donna intrattiene una relazione affettiva: nell'88% dei casi, infatti, si tratta di partner e/o ex-partner e in misura minore (10%) di altri membri della famiglia⁵.

Ai dati ufficiali va poi sommata la stima del sommerso della

2 Farnsworth Nicole. 2008. Exploratory Research on The Extent of Gender-Based Violence in Kosova and its Impact on Women's Reproductive Health. Kosovo Women's Network: Prishtinë/Pristina p. 19.

3 KP Report 2013.

4 KSC Report 2013 presentato al Ministero del Lavoro e del Welfare.

5 Agency for Gender Equality. 2008. Security begins at home, Prishtinë/Pristina.

violenza non denunciata dalle vittime. Sul questo punto i dati sono discordanti e non aggiornati. Tuttavia, stando alla ricerca condotta nel 2008 da AGE, solo il 10% dei casi viene riportato alla polizia, contro il 25% della media europea⁶. Le ragioni sono da ricondurre al fatto che la violenza è generalmente vissuta come una faccenda privata e familiare, al quale si aggiunge la forte carica di vergogna percepita dalle vittime, il timore di un aggravamento della violenza, la condanna sociale e la dipendenza economica dal maltrattatore. Gran parte della popolazione ritiene inoltre che la violenza sia un fenomeno comune e connaturato alle relazioni, trovando dunque accettabile che si manifesti anche nei legami familiari. La complessità della struttura sociale, e il riferimento culturale patriarcale della popolazione kosovara, rende particolarmente difficile la denuncia della donna e lo stesso lavoro dei soggetti impegnati contro la violenza di genere. I centri antiviolenza che in questa pubblicazione si raccontano fanno emergere con forza lo sbilanciamento di poteri esistente tra uomo e donna e l'importanza del lavoro di supporto alla vittima di violenza con un approccio incentrato sulla donna e i suoi bisogni. Sostenere la donna nel pensare ai propri bisogni, accompagnarla nel percorso di autonomia sono alcuni degli elementi caratterizzanti dei centri antiviolenza. Le case-rifugio hanno sviluppato nel tempo notevole esperienza nei servizi di prevenzione della violenza e protezione delle vittime, ma hanno continuato ad incontrare ostacoli nella fase di riabilitazione e reinserimento sociale delle donne a causa sia della complessità dei loro bisogni, sia della mancata cooperazione con gli altri soggetti delle rete.

Consapevoli del rischio di ritorno alla violenza corso dalle donne che avviano un percorso di uscita da quest'ultima, i centri antiviolenza intendono con questo manuale, e in generale con il progetto REVIVE, farsi conoscere maggiormente e avviare un dialogo con i servizi pubblici presenti nei singoli territori in cui essi operano. Per questo motivo, nel manuale sono riportate le esperienze concrete di reinserimento di donne vittime di violenza portate avanti dai centri, con le loro criticità e piccoli grandi successi.

* *Coordinator of project REVIVE – RTM*

6 Agency for Gender Equality. 2008. Security begins at home, Prishtinë/Pristina.

PARTE PRIMA

Uscire dalla violenza

1.1 Dinamiche e ostacoli incontrati dalle donne in uscita da relazioni violente.

Il racconto del vissuto femminile nella violenza deve tener necessariamente conto del contesto socio-culturale di riferimento della donna stessa. Tuttavia, è possibile individuare alcuni caratteri comuni e distintivi delle difficoltà della donna in situazioni di violenza.

Un primo elemento generale da cui è possibile partire è quello del forte conflitto interiore che provoca nella donna la forza della relazione affettiva ed emozionale verso l'uomo maltrattante. Riconoscere di subire violenza, ammettere il fallimento della relazione e il valore attribuito al ruolo femminile nella famiglia rende ancora più faticosa la scelta della donna. Da un lato, questa sente la responsabilità di assicurare il benessere e l'unità della coppia, dall'altro, percepisce il bisogno di proteggere se stessa e, se presenti, i propri figli.

Nella società kosovara questo elemento è molto stringente. In essa, infatti, con il matrimonio si sancisce il passaggio della donna dall'appartenenza alla famiglia del padre a quella del marito. Le aspettative che si creano intorno alla donna divengono dei meccanismi di controllo informale sulla donna stessa. Queste aspettative spingono le donne, da un lato, ad aderire all'ideale culturalmente accettato di essere unicamente madre, moglie e nuora; dall'altro, a temere il biasimo e l'isolamento da quel contesto in caso di ribellione. Questa pressione sociale spinge la donna a rimanere nella famiglia del marito, ad accrescere la soglia di tolleranza delle violenze subite e a modificare, al contempo, i propri comportamenti per contenere l'aggressività del partner.

La soglia di tolleranza verso la violenza percepita dalla donna diviene particolarmente alta laddove ad esplosioni di violenza si alternano atteggiamenti affettuosi ed amorevoli da parte dell'uomo. Di fatto, le dinamiche che si creano nei rapporti dominati da squilibri di genere seguono generalmente uno schema analogo e ciclico.

A seguito di un episodio di maltrattamento acuto, l'uomo mette solitamente in atto atteggiamenti volti ad ottenere il perdono e ad attribuire le responsabilità delle proprie azioni a fattori esterni (ad esempio, il lavoro, le presunte provocazioni da parte della donna). Come reazione, la donna elabora strategie di auto-limitazione per contenere, seppur senza successo, la violenza del partner. Cresce nella vittima un sentimento di impotenza di fronte alle aggressioni dell'uomo, il quale tenderà invece a riprodurre sempre più frequentemente modalità prevaricatrici con cui annullare la volontà della donna e renderla dipendente da lui.

Nel corso del tempo, il periodo che intercorre tra un gesto di violenza e il successivo si riduce considerevolmente sino a che tensioni e aggressioni non dominano completamente la relazione della coppia. Le conseguenze della violenza si ripercuotono anche a livello economico. Sebbene in Kosovo la donna risenta già di uno svantaggio significativo in termini di opportunità lavorative rispetto all'uomo, la violenza non fa altro che amplificare tale situazione. Il crescente isolamento e le conseguenze della violenza fisica e psicologica portano frequentemente le donne alla perdita del lavoro e/o, ancora prima, all'impedimento nella sua ricerca.

Il tasso di disoccupazione femminile raggiunge il 40% della popolazione attiva: esso è di molto superiore rispetto a quello maschile (28%). Le donne hanno anche minori possibilità di accedere ad opportunità di crescita professionale e di avviare un proprio business: solo il 9% del lavoro autonomo è attualmente in mano a donne .

Le ripercussioni della violenza a livello economico sono esacerbate dall'assenza del "rule of law". Laddove presente, la legislazione a tutela dell'equità di genere viene sistematicamente ignorata. Emblematico è il diniego alle donne del diritto ereditario. Persistenti consuetudini negano alla donna il possesso del patrimonio familiare ereditario. E' ancora forte e ben radicata l'usanza di lasciare che la figlia, divenuta moglie, entri nella famiglia del marito priva di ogni possedimento. Ad oggi, solo il 10% delle donne accede alle

7 World Bank. 2012. Kosovo: Gender Gaps in Education, Health and Economic Opportunities. World Bank: S.n.,p.

8 Kosovar Center for Gender Studies. 2011. Women's property inheritance rights in Kosovo. p. 41.

proprietà familiari, contro l'80% degli uomini. Potere, autorità e proprietà procedono, quindi, lungo la linea di discendenza maschile. Norme sociali non scritte ordinano le relazioni assegnando ai due generi ruoli, responsabilità e aspettative reciproche che si sono andate "naturalizzando". L'uomo è il capo famiglia, colui il quale provvede ai bisogni della famiglia e prende decisioni nella vita pubblica, mentre la donna resta tendenzialmente confinata nell'ambito domestico e della cura familiare.

In tale contesto, la donna non trova attorno a sé un territorio pronto ad accoglierla e supportarla, ma un ambiente che ostacola qualsiasi progetto di indipendenza. Essa è, quindi, costretta a ritrarsi e limitare se stessa al ruolo di madre e moglie. Nei casi in cui la donna sia vittima di violenza, il sentimento di isolamento è maggiore. Il ruolo di moglie e madre diviene non solo una realtà contro cui è difficile combattere, ma una prigione cui è difficile sottrarsi.

Una comunità sensibilizzata e in grado di riconoscere la violenza e la sua complessità sostiene la vittima di violenza dando risposte adeguate ai bisogni specifici della donna e aiutandola a sentirsi meno sola ed impotente. In questo senso, una risposta integrata e collaborativa di tutti i servizi presenti nel territorio aiuta le vittime a ritrovare la propria autostima, ad intraprendere un percorso di autonomia e di liberazione dalla violenza meno difficoltoso e traumatico.

1.2 Dalla violenza all'empowerment.

1.2.1 I centri antiviolenza in Kosovo: origine, mission e sviluppi

La nascita dei centri antiviolenza in Kosovo è storicamente riconducibile al dopoguerra e alla necessità di dare supporto alle donne che uscivano da un conflitto doloroso. La guerra, ma soprattutto il dopoguerra, in Kosovo hanno marginalizzato il

9 Si stima che siano state almeno 20.000 le donne vittime di stupro durante il conflitto, imprecisato invece il numero dei bambini nati da questi e abbandonati nei vari ospedali o semplicemente per strada. Tra queste 20.000, poche, se non nessuna è stata ascoltata, o ha esorcizzato il proprio dramma. Rape victims' babies pay the price of war, di Helena Smith, The Observer, Sunday 16 April 2000 <http://www.theguardian.com/world/2000/apr/16/balkans>.

10 DEP, Lo stupro della nazione: le donne raccontano il genocidio, di Rodin Lentin. <http://www.unive.it/media/allegato/dep/n10-2009/Ricerche/Lentin.pdf>.

dolore della donna in quanto donna⁹. I centri antiviolenza nascono in tale contesto per “femminilizzare”¹⁰ la guerra, offrendo ascolto e supporto alle donne vittime di soprusi durante il conflitto.

Grazie anche al supporto di partners internazionali, col tempo questi centri antiviolenza iniziarono a trasformarsi, a valutare esigenze e bisogni differenti delle donne, ad offrire rifugi temporanei e servizi di supporto nei casi di violenza non solo da conflitto, quali lo stupro, ma di genere. La voce dei centri antiviolenza inizia ad acquisire una nuova forza nel rivendicare migliori condizioni di vita per le donne e il rispetto dei loro diritti. In questo particolare momento storico, tra la fine degli anni '90 e i primi anni 2000, nascono in maniera ufficiale 7 centri antiviolenza gestiti da altrettante associazioni di donne nelle principali municipalità del Kosovo. In seguito i centri antiviolenza e le relative associazioni diventano 8. Di questi uno è specializzato nell'accoglienza di donne potenziali vittime di trafficking, un altro nella protezione di minori. I restanti 6 centri si concentrano sulla protezione e supporto di donne vittime di violenza domestica.

Sebbene ognuno di questi centri antiviolenza abbia proprie peculiarità, essi si fondano su alcuni presupposti e principi comuni. Si tratta di case rifugio gestite da donne che hanno coniugato la propria professionalità con una lettura di genere della violenza. Contrapponendosi all'idea di violenza nelle relazioni di intimità quale fenomeno privato e individuale riconducibile alla segretezza delle mura domestiche, agiscono perchè la violenza sia visibile come una questione sociale e culturale e dunque di interesse pubblico.

E' sempre nell'ottica di un percorso di crescita e consapevolezza che nasce tra i centri antiviolenza l'idea di costituirsi in una coalizione di secondo livello. Nata in via informale già dal 2007, all'interno di essa i singoli centri antiviolenza uniscono le proprie risorse con lo scopo di acquisire maggiore forza, autorevolezza e capacità di negoziazione nei confronti delle Istituzioni.

Quattro anni più tardi (2011) vede la luce la KSC – Kosovo

Shelter Coalition, ONG ombrello regolarmente registrata in Kosovo. Tra gli obiettivi della KSC vi sono: il consolidamento e la standardizzazione dei servizi offerti dai centri antiviolenza; la prevenzione della violenza attraverso azioni di sensibilizzazione; il rafforzamento del ruolo dei centri antiviolenza attraverso azioni congiunte di lobbying, advocacy e fundraising; la promozione di leggi, politiche e strategie relative alla protezione delle donne e dei minori vittime di violenza¹¹.

A seguito della sua costituzione formale, la KSC vede accrescere la propria autorevolezza e progressivamente diviene un interlocutore nazionale sulla violenza. Nel 2012 la KSC firma un memorandum per il supporto diretto alle donne ospitate dai centri antiviolenza con il Ministero del Lavoro e del Welfare (MLSW). La KSC e/o i singoli centri antiviolenza che ne fanno parte avviano poi collaborazioni con altre istituzioni governative, tra queste il Ministero della Giustizia, il Ministero dell' Educazione, AGE e le singole municipalità.

Sull'onda del lavoro svolto dai centri antiviolenza e delle pressanti richieste provenienti dalle associazioni impegnate nella difesa dei diritti delle donne, il Governo del Kosovo inizia a dotarsi di una legislazione e di politiche per il contrasto alla violenza sulle donne. Nel 2010¹² entra in vigore una Legge specifica sulla protezione contro la Violenza Domestica, mentre l'anno successivo viene adottata la Strategia Nazionale contro la Violenza Domestica¹³ e il relativo Piano d'Azione. Essa contiene misure concrete di contrasto alla violenza domestica, dalla prevenzione ai servizi di riabilitazione e reinserimento.

Ulteriori passi avanti, che confermano il riconoscimento del lavoro svolto dai centri antiviolenza, sono la promozione nel 2013 di una serie di misure concrete per l'implementazione della legge quadro sulla violenza domestica, e l'adozione delle "Standard Operation Procedures for Protection from Domestic Violence in

11 Kosovo Shelter Coalition, Program, Strategy and Action Plan, and Standards for Shelters functioning of Kosovo Shelter Coalition, funded by USAID and IOM 2011.

12 LAW NR No.03/L –182ON PROTECTION AGAINST DOMESTIC VIOLENCE

13 National Strategy and Action Plan against Domestic Violence in Kosovo 2010-2013

Kosovo” (SOP). Grazie a queste ultime vengono specificati i ruoli e le misure d'azione in materia di violenza domestica, degli enti preposti al suo trattamento con l'obiettivo è rafforzare la sinergia tra i diversi enti territoriali in un sistema integrato di risposta alla violenza domestica.

1.2.2 La funzione dei centri antiviolenza.

Per definizione, il centro antiviolenza nasce per contrastare la violenza ed innescare un cambio a livello culturale affinché la relazione tra uomini e donne sia basata sul riconoscimento di pari diritti e opportunità. Una funzione essenziale dei centri antiviolenza è proprio quella di attirare l'attenzione della società rispetto alle distorsioni che in essa esistono in materia di parità dei generi. La presenza stessa dei centri antiviolenza sul territorio rende visibile il fenomeno della violenza sulla donne, stimolando l'assunzione di responsabilità da parte della collettività.

I centri antiviolenza operano anche per fornire protezione, accoglienza e sostegno alle vittime di maltrattamento sia nella fase emergenziale, sia lungo tutto il percorso che mira all'uscita della donna dalla violenza. Un centro antiviolenza è tristemente un osservatorio privilegiato in materia di violenza nelle relazioni di intimità: proprio per questo motivo, esso è un attore chiave ed essenziale nel definire principi di intervento consolidati e metodi efficaci nel supporto alle donne vittime di violenza.

Seppur nati e radicati in territori differenti, i centri antiviolenza del Kosovo sono accomunati dall'idea di contrastare il sistema di subordinazione in cui le donne storicamente sono state relegate e dal quale esse lottano per uscire.

Le donne dei centri antiviolenza supportano altre donne che decidono di affrontare un percorso di liberazione dalla violenza e ne conservano la memoria. La memoria della violenza è un punto importante del lavoro dei centri antiviolenza. Spesso le donne che chiedono aiuto portano addosso le conseguenze di esperienze traumatiche subite per anni. Queste esperienze di dolore debilitano fortemente l'autostima della donna, facendola sprofondare in un

sentimento di impotenza, isolamento e disperazione.

Le donne vittime di violenza compiono vari tentativi per mettere fine ai maltrattamenti. Prima dall'interno cercando di contenere e controllare la violenza dell'uomo. E poi cercando sostegno all'esterno presso familiari, amici, altre donne e/o ricorrendo alle istituzioni territoriali come ospedali, ambulatori, servizi sociali, forze dell'ordine. Queste donne spesso negano, cancellano la memoria della violenza subita più e più volte prima di riconoscersi nei ricordi per affrontarli.

L'obiettivo del lavoro dei centri antiviolenza è, quindi, anche quello di accompagnare le vittime in un percorso di empowerment. Ciò avviene mediante la riscoperta e la valorizzazione di se stesse e delle proprie risorse, il rafforzamento delle proprie capacità decisionali, la conservazione della memoria della violenza subita da queste donne perchè passi nelle generazioni.

Alla base di tale approccio c'è una concezione della donna, non quale oggetto passivo della violenza, ma come soggetto attivo in grado di interagire, opporsi e mettere fine a questa. Le operatrici dei centri antiviolenza riconoscono la donna come portatrice di conoscenza della sua situazione di violenza e del livello di rischio che può correre. Quando, in alcuni casi, emerge la tendenza, da parte delle donne, a sottovalutare il rischio per se e i propri figli, il lavoro delle operatrici serve a fare assieme alle donne un esame realistico della situazione. La donna è posta al centro dell'intervento dei centri antiviolenza in quanto soggetto in grado di conoscere, meglio di chiunque altro, ciò che è meglio per se stessa. Proprio in virtù di questo presupposto le operatrici dei centri antiviolenza non si avvalgono di saperi pre-costituiti ai quali le donne dovrebbero adattarsi, ma adottano una metodologia d'intervento che ha come punto di riferimento costante il desiderio e i bisogni che la donna esprime.

1.2.3 Professionalità e relazione tra donne: i principi dell'intervento di sostegno.

L'accoglienza delle donne all'interno delle case rifugio è spesso il primo momento di contatto, l'inizio della relazione. Per tale motivo, l'accoglienza è gestita dall'equipe di operatrici adeguatamente formate

con competenze specifiche sulla violenza maschile sulle donne.

Il primo obiettivo che l'operatrice si pone è la costruzione di una relazione di fiducia con la donna. Lo scopo è quello di esortarla ad aprirsi e a raccontarsi, forse per la prima volta, senza timori. Nella costruzione di tale relazione è importante che la donna si senta innanzitutto al sicuro e protetta, in un ambiente nel quale possa esprimersi liberamente e rielaborare le proprie esperienze di violenza.

Perché si possa sviluppare una relazione di fiducia, l'operatrice metterà alla base del proprio lavoro l'ascolto diretto della parola della donna e un atteggiamento non giudicante, con l'obiettivo di valorizzare i suoi sentimenti e punti di vista, riconoscendola come un soggetto credibile.

È altresì essenziale che la donna percepisca chiaramente di essere in un ambiente riservato, dove tutto ciò che verrà detto non sarà comunicato a terzi, né decisioni verranno prese senza il suo consenso.

È dunque a partire dalla relazione tra donne, di confronto e valorizzazione reciproca, che inizia per la donna un percorso di consapevolezza, individuando le proprie capacità e possibilità. Dare voce e riconoscere l'esperienza personale ed unica della donna, rafforzarla nelle sue scelte, aiutarla a riprendere controllo sulla propria vita, sono tutti meccanismi e strategie che l'operatrice mette in atto al fine di potenziare l'empowerment della donna che ha subito violenza.

1.2.4 Il percorso di empowerment.

Nella prima fase del percorso di uscita dalla violenza, l'attenzione della maggioranza delle donne è sbilanciata verso le esigenze e i sentimenti del proprio partner, mentre nei propri confronti la donna nutre forti sensi di colpa e inadeguatezza.

Il primo passo del percorso che viene compiuto dalla donna assieme al centro antiviolenza mira a scardinare questa prospettiva. Lo sforzo richiesto alla donna è quello di stare con il pensiero su di se, cioè su cosa prova e come sta vivendo la relazione. Uno degli obiettivi di questo lavoro è, infatti, quello di accompagnare la donna in un percorso che l'aiuti ad attribuire, su un giusto piano di realtà, la

responsabilità della violenza al partner, e decidere consapevolmente se proseguire e tentare una ricontrattualizzazione con lui rientrando a casa, o lasciarlo definitivamente.

Durante il processo di empowerment l'operatrice aiuta la donna a riconoscere ed esprimere i propri desideri e bisogni specifici. Sebbene questi ultimi possono apparire contrastanti tra loro (ad esempio: desiderio di fermare la violenza vs restare con il partner; pensare alla famiglia vs desiderio di fare scelte per se), la donna ha bisogno di uno spazio per nominarli, riconoscerli e capire da dove derivino. La risposta ad alcuni di essi avviene per piccoli passi, tentativi, micro-obiettivi che in corso d'opera possono essere ridiscussi e modificati nella misura in cui cambia l'orizzonte della donna nel suo procedere nel percorso di consapevolezza.

Il processo di empowerment è indirizzato ad aiutare la donna a riscoprire il potere di decidere per se stessa e su se stessa, incoraggiandola e confermando le sue capacità di donna nell'affrontare i problemi e le questioni in modo autonomo e indipendente, compatibilmente alle situazioni oggettive del contesto esterno. In questo modo si stimola il passaggio dal senso di colpa paralizzante ad un'acquisizione di responsabilità per se stessa, che porta a scelte maggiormente auto-protettive.

Mettere la donna in condizione di uscire definitivamente da una relazione violenta significa anche offrire risposte a bisogni materiali. Molto spesso il soddisfacimento di questi bisogni può essere dato solo dal centro antiviolenza. In altri casi si richiede il coinvolgimento di altri soggetti della rete. Il processo di empowerment e di recupero della propria autonomia va quindi in parallelo con la necessità di soddisfare anche esigenze concrete, come quelle socio-sanitarie, di protezione per se e per i propri figli, di autonomia abitativa ed economico-lavorativa. Durante i colloqui con le operatrici dei centri antiviolenza le donne possono usufruire non solo di uno spazio per la riflessione su se stesse e la propria relazione, ma esse vengono anche messe al corrente dei propri diritti, informate rispetto alle possibilità di accedere ai servizi offerti da altre agenzie e istituzioni presenti nel loro territorio.

Durante tutto il percorso non si forniscono alla donna delle soluzioni predeterminate, ma si cerca di costruire con lei alcune opportunità che tengano conto del contesto socio-economico e culturale in cui la donna vive. Tale approccio aumenta l'efficacia dell'intervento, perchè sono le donne, da protagoniste, a decidere per se stesse, sulla base dell'unicità che le contraddistingue.

Affinchè l'intero processo abbia successo è necessario che l'operatrice mantenga un atteggiamento aperto, di ascolto attivo e non giudicante, con lo scopo di incrementare la fiducia e la consapevolezza della donna di non essere da sola. Comprendere questo aiuta la donna a pensare a possibili strade da intraprendere per uscire dalla violenza. Durante tutto il processo l'operatrice si mantiene sempre un passo indietro alla donna, non si sostituisce a lei nelle sue scelte, non la forza ad intraprendere azioni che non le corrispondono o che sente difficili da sostenere, e non prenderà alcuna decisione senza il suo consenso.

In sintesi, la donna che ha subito violenza è messa al centro. L'operatrice del centro antiviolenza la sostiene in un cammino di acquisizione di consapevolezza. Tutto il lavoro di empowerment si rafforza grazie alla costruzione di relazioni positive, di solidarietà e di fiducia tra donne. All'interno del centro antiviolenza la donna viene incoraggiata e sostenuta nell'analisi del proprio vissuto e delle proprie emozioni. In questo modo si crea un modello positivo di relazione tra donne e, al contempo, si accresce la stima della vittima in se stessa e quella nei confronti di altre donne.

L'uscita dalla violenza è, quindi, un percorso insieme tra donne e centri antiviolenza. Questi ultimi centri condividono l'idea secondo la quale i percorsi di reintegro devono fornire parallelamente risposte sia ai bisogni interiori ed emozionali, sia a quelli esteriori e materiali della donna, mettendo la stessa nella posizione di aumentare il controllo sulla propria vita.

PARTE SECONDA

Le buone prassi

2.1 L'importanza delle buone prassi.

La capacità di codificare il proprio lavoro e ricondurlo ad una “buona prassi” non assolve la sola funzione di identificare azioni in grado di soddisfare in maniera efficace i bisogni dei beneficiari (ad esempio, donne vittime di violenza), ma anche quella di creare un modello riproducibile in contesti analoghi.

La valorizzazione delle buone prassi nei centri antiviolenza e la loro effettiva fruizione anche all'esterno (“tra centri”), si fonda essenzialmente sulla possibilità per “l'altro” di trarre insegnamento dall'esperienza di chi ha già affrontato problemi simili attraverso lo scambio.

Favorendo la diffusione e la fruibilità delle proprie buone prassi un centro antiviolenza ha la possibilità di coinvolgere e supportare nelle scelte e nelle attività non solo altri centri antiviolenza, ma anche altri servizi ed agenzie presenti nel territorio in una prospettiva di complementarità e cooperazione.

Il lavoro di elaborazione e presentazione delle buone prassi dei centri antiviolenza della KSC contenuto in questa pubblicazione è stato realizzato, pertanto, con le seguenti finalità:

- Rendere maggiormente visibile all'esterno il complesso lavoro di supporto delle donne vittime di violenza svolto dal centro antiviolenza;
- Favorire lo scambio di esperienze tra diversi soggetti per l'individuazione di criteri utili alla diffusione delle prassi sperimentate anche in altri territori;
- Condividere con altri soggetti della rete le buone prassi costruite e la relativa metodologia individuata dal centro antiviolenza per il raggiungimento degli obiettivi. La condivisione favorisce, inoltre, un coinvolgimento attivo di ogni soggetto perché esso possa, a partire dalle proprie possibilità, garantire la realizzazione della pratica stessa nel suo territorio.

2.2 Le buone prassi attive nei centri antiviolenza della KSC.

In tale ottica, i centri antiviolenza della KSC hanno individuato 7 buone prassi, una per ogni centro. Le buone prassi sono descritte all'interno di questo capitolo (paragrafi 2.2.1 – 2.2.7). Ad esse è stata aggiunta una breve presentazione di ogni centro antiviolenza.

Le buone prassi sono relative a servizi attivi nei centri antiviolenza. Esse riguardano i seguenti macro-ambiti di supporto alle donne vittime di violenza: soluzioni abitative autonome, orientamento e/o inserimento lavorativo, monitoraggio della situazione della donna a distanza di tempo dall'uscita dalla casa-rifugio.

L'identificazione di un alloggio sicuro e autonomo per la donna (ed eventualmente per i suoi figli) è una delle prime esigenze a cui i centri antiviolenza devono far fronte dopo l'ospitalità. Un'abitazione indipendente rappresenta spesso l'unica alternativa al rientro nella famiglia dell'abusante. Inoltre, essa rappresenta uno spazio proprio dal quale ripartire per lo sviluppo di se stessa come soggetto autonomo. La donna è soggetto attivo durante tutto il processo di individuazione di una soluzione abitativa. In collaborazione con l'operatrice, identifica i criteri abitativi che meglio corrispondono alle sue esigenze, come quelle di sicurezza e la vicinanza ad alcuni servizi (come la scuola per i figli, l'ospedale o il posto di lavoro).

I benefici acquisiti dalla donna che riesce ad ottenere una soluzione abitativa autonoma e sicura sono duplici. Da un lato, il possesso di una casa considerata propria soddisfa i bisogni pragmatici di sicurezza e indipendenza nell'organizzazione della propria vita. Dall'altro, contribuisce significativamente allo sviluppo della fiducia nelle proprie capacità gestionali, aumentando l'indipendenza psicologica ed emozionale.

Ancora, la costruzione di nuove relazioni, con i vicini e/o con le altre donne nel caso di co-housing, stimola la donna ad accrescere le proprie capacità di gestione dei rapporti e dei conflitti, l'aiuta ad intessere una nuova rete sociale e a contare su un sostegno reciproco. Dover gestire una casa in maniera del tutto indipendente, e il rispetto di eventuali regole di convivenza, accresce sensibilmente il proprio

senso di responsabilità. Inizia un processo di riacquisizione di indipendenza personale, a partire dalla riappropriazione di spazi e tempi propri.

Raggiungere un'autonomia abitativa dona, altresì, alla donna un ulteriore senso di libertà, e limita il ri-verificarsi di violenze. Il rischio di recidiva in tali casi è minore, le donne sono meno propense a lasciare una situazione di sicurezza, della quale mantengono il controllo, per ricadere nella violenza, e ne riduce enormemente la soglia di sopportazione.

Altro elemento essenziale per il reinserimento della donna è l'orientamento e l'accesso al lavoro. L'indipendenza economica consente alle donne di costruire un'autosufficienza nel lungo periodo. Nel momento in cui si avvia tale processo, sempre con un approccio collaborativo e partecipativo tra l'operatrice e la donna, il percorso inizia con l'individuazione delle competenze, possibilità e aspirazioni della donna ospite. L'operatrice aiuta la donna a comprendere il mercato del lavoro locale, consigliandola sull'uso degli strumenti utili per la ricerca di un impiego e la guida nell'esplorazione degli attori (pubblici e privati) presenti sul territorio che possono favorire il suo ingresso nel mondo del lavoro (es. centri di formazione professionale, centri per l'impiego, aziende private, ecc.). Inizia così una fase nella quale la donna accresce la sua conoscenza degli elementi utili al suo (re)inserimento lavorativo, aprendo lo sguardo sulle sue reali possibilità. Nella ricerca attiva del lavoro i centri si rivolgono solitamente in prima persona al settore pubblico (per mezzo dei centri per l'impiego), ad aziende private, oppure indirizzano la donna presso altre ONG che, grazie ai loro programmi, appoggiano lo start-up di piccoli business.

Partendo dalla necessità di fornire alle ospiti uno strumento che ne garantisca l'indipendenza a lungo termine, l'obiettivo è superare le ripercussioni economiche che la violenza ha avuto sulla vittima. Il valore di questo servizio non sta solo nell'individuare un impiego per le ospiti, ma nel permettere a queste di acquisire gli elementi utili per accedere, in maniera del tutto autonoma, al mercato lavorativo, sapendo valutare e valorizzare le proprie competenze, conoscendo gli strumenti che il territorio le offre e sapere come muoversi tra questi. Tale processo, senza dubbio lungo e complesso, accresce nella

donna la consapevolezza di se stessa e delle proprie risorse e lacune, aumenta la fiducia nelle sue decisioni e favorisce una rielaborazione delle proprie esperienze.

Una volta avviato il processo di autonomia abitativa e lavorativa, la donna ha già recuperato a poco a poco piccoli spazi di indipendenza e fiducia in se stessa, ma il vissuto e la memoria femminile della violenza faranno sempre parte della donna e a questo possono associarsi momenti di sconforto cui la presenza del centro interviene in supporto. Per tale ragione i centri antiviolenza hanno attivato un servizio di monitoraggio della donna in uscita dal centro. Il processo di monitoraggio è avviato sempre su richiesta della donna, sia che questa decida di tornare in seno alla famiglia d'origine o del marito, o che abbia intenzione di vivere in maniera autonoma.

Grazie all'esperienza diretta dei centri antiviolenza, si è constatato come il servizio di monitoraggio si dimostri essere uno strumento prezioso, in grado di appoggiare la donna in un processo di reintegro che si rivela troppo spesso complesso, di rafforzare la sensazione di sicurezza e fiducia in se stessa e nelle proprie capacità, di restituire maggiore serenità e autonomia nel prendere decisioni e sostenerle.

Il monitoraggio permette alle operatrici di comprendere l'avanzamento della donna nel suo percorso di empowerment, le dinamiche familiari che vive, e valutare come questa affronta e gestisce la nuova quotidianità. Inoltre, consente alla casa rifugio di conservare essa stessa memoria delle storie delle donne, del loro vissuto e delle dinamiche che caratterizzano la violenza nelle sue sfumature. A partire dal prezioso patrimonio che è la memoria storica delle donne ospitate, il centro può valutare il proprio lavoro, riflettere sulle dinamiche della violenza e le sue evoluzioni, raffrontarsi con le istituzioni sulle dinamiche e andamento della violenza nel territorio di riferimento.

2.2.1 Il percorso di accoglienza della donna nella casa rifugio.

*by Nazife Jonuzi **

Area di intervento:

Empowerment/ sostegno all'uscita dalla violenza.

Obiettivi:

1. Ristabilire l'equilibrio emozionale della donna.
2. Aumentare nella donna la consapevolezza di se stessa in quanto donna.
3. Rinnovare e rafforzare la fiducia della donna in se stessa e nelle proprie capacità.
4. Mostrare e far vivere alla donna ospite una relazione tra donne fatta di solidarietà.

Descrizione sintetica del progetto:¹⁴

L'ospitalità della donna nasce dall'urgenza della messa in sicurezza della stessa e dalla necessità di rompere la spirale di violenza in cui versa con un'azione forte ed immediata. Il primo bisogno espresso dalla donna al momento dell'ingresso nella casa-rifugio, è di sentirsi protetta e sicura. Il bisogno di indipendenza e autonomia è, invece, frutto di un percorso graduale maturato dalla donna durante la sua permanenza nella casa. Per agevolare tale processo, lo staff della casa-rifugio precisa alla donna che l'ospitalità nella casa rappresenta un momento di passaggio e supporto nel percorso verso la sua indipendenza. Di fatto, solo in casi eccezionali, si accetta di ospitare donne per più di 6 mesi. Si ritiene che la donna non debba mai percepire lo shelter come una soluzione abitativa definitiva perché questo le impedirebbe di assumere la piena responsabilità della propria vita.

Prassi standardizzata e strumenti utilizzati:

Colloquio iniziale con la manager assegnata alla donna. Il colloquio mira ad individuare preliminarmente la situazione della donna e stabilirne il grado di rischio (un divorzio in corso, una denuncia presentata in tribunale o similari). Una volta raccolta la storia della donna e individuati il suo quadro di istruzione e i traumi subiti, questa viene invitata ad avere un incontro con la psicologa.

Colloquio con la psicologa. La psicologa approfondisce il dialogo con la donna e integra le informazioni preliminari fornite dalla stessa.

Incontro tra la case manager e la psicologa. La case manager¹⁵ e la

¹⁴ Le procedure attivate internamente allo shelter dipendono dai donatori esterni, attualmente lo shelter riesce a garantire i servizi di ospitalità grazie ai fondi pubblici comunali (casa e utenze, vestiario e cibo per le donne) e donatori internazionali. Qualora questi dovessero terminare lo shelter garantirebbe solo i servizi di accoglienza e non di ospitalità.

¹⁵ Per tutto il percorso della donna all'interno della casa, la case manager è responsabile delle relazioni della donna con l'esterno fungendo da filtro iniziale. A livello metodologico, il recupero è ritenuto avviato con successo quando la donna inizia a mostrare di assumersi le proprie responsabilità, e quindi a sviluppare una capacità di scelta consapevole.

psicologa si confrontano sul caso ed elaborano una strategia comune nella relazione con la donna che verrà poi condivisa con la stessa.

Proseguo della relazione con la donna. Esaurita la fase preliminare, gli incontri con la donna vengono successivamente gestiti dalla psicologa che mantiene un confronto quotidiano con la case manager.

La psicologa gestisce gli incontri su due livelli: uno *individuale* ed uno *di gruppo*. Inizialmente gli incontri individuali hanno luogo 3-4 volte alla settimana. Dal momento in cui la donna sembra aprirsi, sia nei confronti delle altre donne del centro, sia verso l'esterno, gli incontri settimanali diminuiscono a 2, di cui uno individuale. Negli *incontri di gruppo* vengono affrontate tematiche legate ad esperienze comuni, e la psicologa stessa condivide le proprie esperienze familiari e i propri problemi.¹⁶ Gli argomenti di discussione sono guidati dalle donne stesse che a rotazione concordano un tema da sviluppare.

Punti di forza e di successo:

- Il forte senso di solidarietà e collaborazione tra i membri dello staff, permette di trasmettere alla donna fiducia e serenità durante tutto il suo percorso di consapevolezza
- I rapporti instaurati tra le operatrici mostrano alle donne non solo un esempio di relazione femminile sana e solidale, ma anche come questa possa essere uno strumento utile al superamento delle difficoltà

Criticità interne:

- Nessuna

Criticità esterne:

- Sebbene i buoni rapporti con le istituzioni garantiscano alla casa-rifugio di potersi concentrare sul lavoro interno, questi sono percepiti come soggetti a facili mutamenti, a seconda della politica in corso.

Eventuali difficoltà nella trasferibilità in altre zone del Paese:

- Nessuna, ma è necessario creare in via preliminare una forte armonia fra le operatrici dello shelter.

** Direttrice del Centro per la Protezione e Riabilitazione di Donne e Bambini "LIRIA" di Gjilan/Gnjilane*

¹⁶ La counsellor interviene qualora vi siano p-rocedure di divorzio in corso. Va sottolineato, però, che la counsellor è di solito assegnata alla linea SOS esterna dedicata a donne che non hanno la necessità o non desiderano essere ospiti.



"LIRIA"

Centro per la Protezione e Riabilitazione di Donne e Bambini "LIRIA" Gjilan/Gnjilane

Mission Protezione, sostegno e promozione dei diritti delle donne in tutto Kosovo, sviluppo della comprensione, tolleranza e dello spirito di cooperazione per il pieno raggiungimento del benessere delle donne.
La casa-rifugio per donne e bambini che hanno subito violenza domestica non fa distinzioni di etnia, età, sesso, nazionalità, fede religiosa, livello di istruzione, orientamento politico e sessuale.

Servizi

- Alloggio sicuro e confortevole;
- Cibo e vestiario;
- Cure mediche e sessioni di educazione sanitaria;
- Consulenza psicologica e legale;
- Attività psico-sociali;
- Mediazione e consulenza familiare;
- Corsi professionali di base;
- Attività educative;
- Sessioni di sensibilizzazione, responsabilizzazione e attività ricreative.

Contatti

Via 28 Nentori pn Gjilan
Tel: +381 280 325 700; cell: +377 44 125 729
E-mail: liriagjilan10@hotmail.com
Facebook: Qendra Gruas Gjilan

2.2.2 *Autonomia personale: il percorso di riabilitazione delle donne ospiti della casa rifugio*

*di Jubilea Kabashi **

Area di intervento:

Empowerment/ sostegno all'uscita dalla violenza.

Obiettivi:

1. Riabilitazione fisica nei casi di grave maltrattamento fisico.
2. Aumentare nella donna la consapevolezza di se stessa a livello psico-fisico.
3. Rafforzare l'autonomia psicologica e la capacità di reagire alle difficoltà esterne della donna.
4. Potenziare l'autonomia gestionale personale, lavorativa e familiare (o filiale?) della donna.

Descrizione sintetica del progetto:

Il metodo di individuazione dei bisogni della donna avviene sia in momenti formali attraverso colloqui individuali, sia in occasioni di dialogo informale che la rendono meno inibita.

Prassi standardizzata e strumenti utilizzati:

Colloquio preliminare. Le donne vengono in genere accompagnate al centro dalle istituzioni competenti (polizia, assistenti sociali). La direttrice, avvalendosi della loro collaborazione, valuta le possibilità di accogliere il caso e verifica i documenti in possesso della donna (personali e relativi alla sua storia: denunce a carico del maltrattante, referti medici, etc). Vengono accettati solo i casi di donne che di propria volontà decidono di restare nel centro. Sempre in collaborazione con le istituzioni viene valutato il livello di rischio della donna e il tipo di violenza subita.

Una volta accolta, la donna trascorre un periodo definito *di riflessione*, durante il quale non incontra nè le operatrici nè la direttrice.

Il primo colloquio individuale con la direttrice avviene all'ingresso della donna ne centro anti-violenza, mentre l'identificazione dei bisogni e l'inclusione della stessa nelle attività ha luogo dopo 48 ore

dall'ingresso in casa-rifugio. Al termine dell'incontro viene redatto un piano di attenzione. Una volta creato il *piano di attenzione*, la direttrice, in collaborazione con le operatrici del centro, e soprattutto con lo psicologo, si occupa della sua attuazione¹⁷.

Colloqui con lo psicologo. Il primo colloquio con lo psicologo o la psichiatra è obbligatorio dopo la fase di recupero di 48 ore. Lo stesso ha lo scopo di definire e proporre alla donna un trattamento psichiatrico o psicologico adeguato in totale armonia con i suoi desideri. I successivi colloqui personali tra la donna e lo psicologo sono fissati e stabiliti nel rispetto della volontà della donna.

Colloqui di attenzione con il personale dello shelter. Dopo il periodo di riflessione, viene presentato alla donna lo staff del centro, illustrandole i compiti di ognuno e i servizi offerti. Le viene fornita copia delle regole della casa, affinché sia consapevole del luogo in cui risiede e vi risieda consapevolmente. Lo staff del centro, a rotazione su tre turni, è a disposizione 24 ore su 24. Durante il turno giornaliero questo è presente secondo gli orari delle attività programmate. In orario notturno è presente un'operatrice a supporto delle donne in caso di necessità. Durante le attività diurne, lo staff è incaricato di rifornire le donne di generi alimentari, medicine là dove previsto dal piano di attenzione e di soddisfare altre necessità. Il personale del centro o la donna stessa informano la famiglia e i parenti del luogo in cui questa si trova.

Mediazione con la famiglia. Sempre nel rispetto della donna, lo shelter si adopera per la mediazione tra la donna e la sua famiglia d'origine. Gli incontri vengono organizzati in genere presso il centro per l'assistenza sociale.

Empowerment. Il lavoro di rafforzamento dell'autostima della donna viene sviluppato attraverso corsi, lezioni secondo le preferenze della donna e incontri individuali tra questa, le counsellor assegnate e lo staff del centro.

16 Directives are given by the director.

Colloqui con operatori esterni. I colloqui individuali con personale esterno al centro, in particolare con gli assistenti sociali, sono stabiliti sempre nel rispetto del desiderio della donna.

Punti di forza e di successo:

- Mediazione tra la vittima e la famiglia di origine con lo scopo di reinserire la donna in seno a quest'ultima o trovare soluzioni indipendenti nel lungo termine.
- Mediazione con le istituzioni competenti al fine di individuare soluzioni sicure di lungo periodo.
- Il centro favorisce l'autonomia della donna a livello psicologico nel suo reinserimento sociale.

Criticità interne:

- Assenza di risorse economiche che costringono lo shelter a far ricorso all'impegno volontario dello staff.

Criticità esterne:

- Assenza di case popolari, la cui assegnazione alle donne che hanno subito violenza consentirebbe loro di emanciparsi dalla famiglia del maltrattante.
- La perdurante crisi economica e gli alti tassi di disoccupazione del Kosovo rende ancora più difficile il reintegro delle donne nella società.
- Eventuali difficoltà nella trasferibilità in altre zone del Paese:
- Nessuna.

** Direttirce del Centro per l'Accoglienza di Donne e Bambini di Prizren/Prizren*



***Centro per l'Accoglienza di Donne e Bambini
Prizren/Prizren***

Missione La missione del QSGF è fornire un alloggio per la protezione e riabilitazione di donne e bambini vittime di violenza domestica nella regione di Prizren e oltre, attraverso forme di prevenzione, trattamento, educazione, advocacy e lobbying per i diritti di donne e bambini che subiscono violenza.

Servizi

- Alloggio, protezione, formazione e riabilitazione delle vittime di violenza tramite programmi psico-sociali;
- Rafforzamento e sviluppo della capacità delle vittime di violenze attraverso laboratori e corsi di formazione;
- Reinserimento delle vittime di violenza in famiglia e nella società.

Contatti

Marin Barleti Nr.4/20000 Prizren
Tel: 029/234 794; 044/380 345
E-mail: qsgf_pz@hotmail.com;
jubilea.k@hotmail.com.

2.2.3 *Autonomia lavorativa: il raggiungimento di una vita indipendente attraverso il lavoro .*

*di Naime Sherifi **

Area di intervento:

Autonomia lavorativa/ economica

Obiettivi:

1. Aumentare nella donna la consapevolezza di se stessa.
2. Rinforzare l'autonomia decisionale della donna
3. Sostenere concretamente la donna durante il processo di reinserimento sociale.

Descrizione sintetica del progetto:

La maggioranza delle donne che si rifugia nei centri antiviolenza necessita di un supporto costante, non solo durante la permanenza ma anche nella fase di ritorno nella società. Alcune donne decidono di ritornare nel nucleo familiare originario, altre nella famiglia del marito, altre ancora di vivere da sole e costruire una propria vita indipendente. A prescindere dalla soluzione scelta, tutte le donne hanno bisogno di essere sostenute nella ricerca di un lavoro. In tale ottica, lo staff affianca la donna nell'esplorare le proprie possibilità lavorative e nell'orientarsi nel mercato del lavoro. La donna viene quindi consigliata tenendo conto delle sue esperienze, capacità, competenze e indirizzata alle agenzie di supporto al lavoro presenti in Kosovo. Viene altresì informata su tutti i meccanismi giuridici e sociali che la possono aiutare nella ricerca del lavoro.

Successivamente alla fase di individuazione delle proprie capacità, la donna viene supportata nell'approccio al mercato del lavoro, in particolare nell'identificazione dei canali di ricerca locali e nel rivolgersi alle agenzie di collocamento, alle istituzioni e ai privati. Un altro meccanismo di ricerca importante sono le ONG che operano

nel territorio di Pristina, le quali negli anni hanno attivato strumenti di supporto alle donne in uscita dalla casa-rifugio tramite il finanziamento della formazione professionale e dell'avvio di piccole imprese produttrici di reddito.

Prassi standardizzata e strumenti utilizzati:

Colloqui individuali. Le counsellor lavorano con la donna per identificare i suoi interessi, affinità e aspirazioni lavorative. Successivamente, impostano un piano di attenzione e stabiliscono i criteri per la sua applicazione. Il piano comprende sia il percorso che la donna svolge all'interno del centro, sia quello esterno di reintegro.

Piano di attenzione al reintegro. Quando la donna giunge alla fase del reintegro, il piano viene aggiornato e fissati i punti cardine per il suo reintegro.

Formazione. Una volta identificati i bisogni e le aspirazioni della donna, le viene proposto di partecipare a dei corsi di formazione professionale, inoltre viene accompagnata nella ricerca di un lavoro aiutandola a raggiungere: una buona capacità di elaborazione e stesura del proprio Curriculum Vitae; una comprensione approfondita dei canali di ricerca del lavoro attualmente esistenti; una sufficiente consapevolezza su rischi e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Percorso di reintegro esterno allo shelter. Con il consenso della donna fuoriuscita dalla casa-rifugio, le operatrici del centro la supportano in maniera continuativa attraverso degli incontri di monitoraggio. Durante questi colloqui viene discusso il percorso intrapreso e monitorata la situazione familiare nel caso la donna abbia deciso di rientrarvi. In casi particolari, la donna riceve supporto anche per il vestiario, il cibo, i servizi ginecologici. Dopo un determinato periodo, le operatrici valutano l'opportunità di proseguire o meno l'attività di monitoraggio.

Sia durante la permanenza nel centro che in fase di reintegro, viene garantita la riservatezza sul caso e la sicurezza personale della donna.

Punti di forza e di successo:

- Contatto continuo e costante del centro con la donna.
- Lobbying istituzionale per il supporto alle donne vittime di violenza nella fase del reintegro.
- Mediazione tra la donna e la famiglia d'origine.

- Mediazione tra la donna e la famiglia del maltrattante, al fine di estendere i benefici sulla vita della donna.
- Costante valutazione del lavoro svolto dalla casa-rifugio nel supporto alla donna.

Criticità interne:

- Gli alti costi legati al monitoraggio (spostamento dello staff, mezzi atti al monitoraggio), fanno sì che in molti casi questa attività venga svolta a titolo volontario da parte dello staff.
- Poco personale a disposizione per le attività di monitoraggio delle donne.
- Alto carico di lavoro.

Criticità esterne:

- Aumento della disoccupazione e assenza di luoghi sicuri per la donna.
- Assenza di donazioni per la fase di reintegro.
- Minacce fisiche da parte dei familiari della donna

Eventuali difficoltà nella trasferibilità in altre zone del Paese:

- Nessuna.

** Direttrice del Centro per la Protezione di Donne e Bambini di Prishtinë/Priština*



Centro per la Protezione di Donne e Bambini Prishtinë/Priština

Mission La missione del Centro per la Protezione di Donne e Bambini (CPDB) è quella di migliorare i diritti umani della donna e del bambino in tutte le sfere della vita e di proteggerli fornendo assistenza diretta per il loro benessere a livello fisico e psichico, compresa la sicurezza personale. La sua missione è inoltre quella di fare advocacy per i diritti umani della donna e del bambino, lottare per le pari opportunità della donna nel processo decisionale democratico del paese.

Servizi Il centro CMGF ha la capacità di ospitare 16-19 vittime. Alle vittime viene offerta sicurezza fisica e servizi, per il tempo necessario alla loro riabilitazione completa. Le vittime possono essere ospitate presso il centro per un periodo che va da 1 a 6 mesi, a seconda del bisogno. Al centro si offrono anche servizi di reintegrazione, laboratori di sartoria e manufatti, corsi di computer, servizio di internet, corsi di lingua inglese, lo sviluppo delle arti applicate, fitness e aerobica.

Contatti

str.Lagjia Ulpiana, rr. Imzot Nike Prela, 45, Prishtinë
Tel&Fax: 00 381 (0) 38 54 54 76
Mob: 00 377 (0) 44 50 80 81
E-mail: cpwcprishtina@yahoo.com
Web-site: www.cpwc-qmgf.org
E-mail: naime_sherifi@yahoo.com

2.2.4 *Autonomia abitativa: supporto alla donna nel percorso di reinserimento sociale.*

*di Sakibe Doli **

Area di intervento:

Autonomia abitativa

Obiettivi:

1. Sostenere la donna nell'acquisizione dell'indipendenza personale e gestionale della casa.
2. Rafforzare l'autostima della donna.
3. Favorire l'assunzione, da parte della donna, di un ruolo attivo nel percorso di fuoriuscita dalla violenza.

Descrizione sintetica del progetto:

“Casa sicura” è un rifugio sito in Gjakova, destinato alle donne che subiscono violenza. Il centro è di tipo aperto, ciò permette alla donna di soddisfare il bisogno di ospitalità in sicurezza e al contempo iniziare un percorso di inserimento lavorativo già durante la propria permanenza nella casa. Durante il periodo di ospitalità, le operatrici lavorano con la donna per aiutarla a recuperare fiducia in se stessa, accompagnandola in un percorso di empowerment in previsione dell'uscita dalla casa-rifugio. Quando la donna ritrova la propria indipendenza e di comune accordo con le operatrici è ritenuta pronta al reintegro, la casa-rifugio intraprende i primi passi per sostenerla nella ricerca di un alloggio.

Prassi standardizzata e strumenti utilizzati:

Bisogno abitativo della donna. Come primo passo la donna e le operatrici ragionano insieme sulla tipologia di casa che possa soddisfare le sue esigenze tenendo conto della presenza o meno di

figli e figlie. L'alloggio è di solito ricercato nella provincia di Gjakova, quando il livello di rischio per la donna è alto, viene cercato in altre province.

Ricerca della casa. Avviene facendo ricorso ad agenzie immobiliari e attraverso l'impegno personale delle operatrici e della donna stessa. Una volta individuata una lista di potenziali case, il personale del centro effettua un controllo sui proprietari tramite colloqui informativi. Qualora il proprietario sia ritenuto affidabile, viene messo in contatto con la donna.

Se gli incontri hanno carattere positivo, le parti firmano il contratto con l'avallo del centro.

Permanenza nella casa. Successivamente alla firma del contratto,¹⁸ la donna stipula con la casa-rifugio un codice di condotta per l'uso della casa, che ha valore per tutta la durata del supporto al pagamento del canone d'affitto, ed è basato sulle seguenti regole:

- Divieto di ingresso nella casa per gli uomini, compresi i familiari.
- Divieto di conflitto nella gestione della casa, valido sia nel caso di co-housing, sia nel caso di madre con bambini. Qualora la donna non sia in grado di gestire un eventuale conflitto può contare sul supporto delle operatrici del centro per la sua risoluzione. Tuttavia nel caso persista in un comportamento scorretto, questa può essere allontanata dalla casa.
- Disponibilità, in caso di co-housing, al sostegno reciproco nella cura dei bambini (quando le madri sono al lavoro).
- Obbligo di pulizia della casa.
- Obbligo nella partecipazione alle spese domestiche.

Punti di forza e di successo

- Riacquisizione, da parte della donna, della propria identità ed autonomia decisionale sia nella gestione della propria quotidianità e dei propri beni, che nell'educazione dei figli.

¹⁸ La casa rifugio supporta il pagamento dell'affitto e dell'energia elettrica per 1 o 2 anni al massimo, mentre tutte le altre utenze e imcombenze restano a carico della donna.

- Diminuzione di ulteriori episodi di violenza (anche se una donna tornasse dal maltrattante, l'autonomia acquisita la renderebbe meno soggetta ad abusi e meno tollerante verso la violenza).

Criticità interne:

- Errata valutazione nel ritenere la donna pronta a lasciare lo shelter e conseguente errata stima dei suoi bisogni.
- La donna si dichiara non pronta a vivere da sola e chiede di restare nello shelter nonostante l'attività di counselling sia andata a buon fine.
- Difficoltà da parte dello shelter nel sostenere la donna che rifiuta di lasciarlo poiché esso stesso dipende da donatori esterni.

Criticità esterne:

- Appartamenti sul mercato non idonei (in zone a rischio per la donna).
- Assenza di donatori.
- Affitto dell'alloggio particolarmente alto e insostenibile per il centro.

Eventuali difficoltà nella trasferibilità in altre zone del Paese

- Nessuna.

* *Direttrice della Casa Sicura di Gjakovë/Dakovica*



*Casa Sicura
Gjakovë/Dakovica*

Mission “Casa Sicura” è uno shelter di tipo aperto per donne e bambini vittime di violenza domestica. Il centro contribuisce alla prevenzione della violenza domestica attraverso programmi educativi, di crescita professionale e di sensibilizzazione psicosociale, giuridica e sanitaria. Aiuta altresì a creare un ambiente per la promozione dei diritti delle donne e dello spirito di cooperazione per il raggiungimento del pieno benessere delle donne.

Servizi

- Educazione e sensibilizzazione dei giovani, della comunità e delle istituzioni sulla violenza domestica;
- Servizi di ospitalità, counselling e supporto alle donne vittime di violenza;
- Sostegno attraverso la linea SOS attiva 24 ore;
- Monitoraggio e sensibilizzazione della società civile sui diritti umani;
- Lobbying per la protezione e il sostegno alle donne vittime di violenza nelle istituzioni locali;
- Sviluppo delle competenze dello staff.

Contatti

Gjergj Fishta pn
Tel: 0390-330-098
Fax: 0390-328163
E-mail: linjajuaj@hotmail.com

2.2.5 I percorsi di inserimento lavorativo della donna.

di *Emine Kabashi* *

Area di intervento:

Autonomia lavorativa/ economica.

Obiettivi:

1. Favorire il raggiungimento dell’indipendenza economica della donna.
2. Aumentare nella donna la consapevolezza dei propri punti di forza.
3. Sostenere la donna nell’acquisizione dell’autonomia nella ricerca del lavoro.

Descrizione sintetica del progetto.

Il Centro per la Protezione delle Donne e dei Bambini “Raba Voca”-Mitrovica è una casa-rifugio di tipo chiuso, nel quale le donne possono intraprendere un percorso per il raggiungimento della propria autonomia personale in previsione di una vita indipendente. Particolarmente sentita è l’esigenza dell’autonomia lavorativa, e quindi economica, della donna, la quale, attraverso un percorso di autonomia supportato dal centro, analizza le proprie capacità e risorse esistenti nel mondo lavorativo.

Prassi standardizzata e strumenti utilizzati:

Valutazione del caso e dei bisogni della donna. Mediante colloqui informativi, di supporto ed analisi delle sue possibilità, operatrici e donna congiuntamente esplorano i programmi e le attività formative attive nello shelter.

Creazione di un piano di collaborazione con la donna ed elaborazione del suo Curriculum Vitae.

Ricerca del lavoro. Le operatrici della casa-rifugio inviano il Curriculum Vitae della donna al centro di orientamento al lavoro e successivamente contattano i rappresentanti delle aziende che offrono

lavoro¹⁹ .

*Inserimento lavorativo nelle strutture individuate*²⁰: il contratto è firmato inizialmente tra il centro di orientamento al lavoro, la casa-rifugio e la donna.

Punti di forza e di successo:

- Lavoro di empowerment che prosegue durante tutta il percorso di inserimento lavorativo.
- Basso costo per il centro.
- Orientamento nel mondo del lavoro in fase di reintegro.
- Acquisizione da parte della donna di maggiore autostima e libertà nei movimenti.

Criticità interne:

- Staff limitato con scarsa capacità di seguire un caso in maniera continuata.
- Assenza di una rete stabile di contatti nel mondo lavorativo.
- Per ciò che concerne il settore privato, si è avuto più successo quando si è potuto contare su donatori internazionali che hanno finanziato il 50% dello stipendio per un periodo determinato, lasciando il restante 50% a carico del datore di lavoro. In assenza di donatori, le procedure di reintegro si limitano a corsi interni al centro, e a pratiche di mediazione con potenziali datori di lavoro.

Criticità esterne:

- Altissimo tasso di disoccupazione.

Eventuali difficoltà nella trasferibilità in altre zone del Paese

- Nessuna.

* *Direttrice del Centro per la Protezione di Donne e Bambini "RABA VOCA" di Mitrovicë/Mitrovica*

19 Il centro informa confidenzialmente il datore di lavoro della storia della donna.

20 Il centro indicava le strutture lavorative ricettive per le donne tramite il centro di orientamento al lavoro, conoscenze private, soprattutto della direttrice, e ricerche generali di posti di lavoro in città, tuttavia non esiste un network prestabilito



Centro per la Protezione delle Donne e dei Bambini “Raba Voca” Mitrovicë/Mitrovica

Missione La mission di CPWC “Raba Voca” – nella regione di Mitrovica è accrescere e difendere i diritti umani di donne e bambini, proteggerli e offrire loro assistenza diretta per garantire loro benessere psico-fisico e la sicurezza personale e lavorare per ottenere la parità di genere all’interno dei processi decisionali come parte fondamentale del processo di democratizzazione. La casa-rifugio per donne e bambini che hanno subito violenza domestica è multietnica e non fa distinzioni di etnia, sesso (i figli maschi vengono ospitati solo fino ai 12 anni), nazionalità, fede religiosa.

Servizi

- Monitoraggio dei diritti di donne e bambini
- Counseling
- Supporto psicologico e sociale
- Ospitalità temporanea
- Assistenza medica ed educazione sessuale
- Attività ricreative, esercizi fisici
- Protezione e Consulenza legale e sociale
- Formazione professionale

Contatti

Str. Ramadan Peci 12, Mitrovicë / 40000

Tel.: +381 (0) 28 53 43 51,

Mobile: +377 44 273 818 / +377 44 158 686

E-mail: cpwcmitrovica@yahoo.com

E-mail: ekabashi10@hotmail.com

Facebook: Center for Protection of Women and Children Raba Voca.

Website: <http://rabavoca.comuv.com/>

2.2.6 *Autonomia economica: il percorso di orientamento al lavoro e all'occupazione.*

*di Hamijet Dedolli **

Area di intervento:

Autonomia lavorativa/ economica.

Obiettivi:

1. Favorire la riabilitazione e il recupero della donna dai traumi causati dal trafficking.
2. Ripristinare la fiducia della donna in se stessa, rafforzare le sue capacità decisionali e prepararla al ritorno ad una vita comunitaria priva di violenza.
3. Individuare i servizi esistenti nel territorio per la formazione professionale e l'analisi del mercato del lavoro.
4. Identificare competenze ed esigenze della donna affinché possa scegliere delle formazioni professionali pertinenti e che ne favoriscano l'emancipazione socio-economica
5. Sostenere la donna nella ricerca di un'occupazione e nel raggiungimento dell'indipendenza economica.

Descrizione sintetica del progetto:

Il programma di reintegro del CPVPT non è destinato solo alle donne ospiti dello shelter, ma anche a coloro le quali hanno completato la fase di riabilitazione e sono già ritornate presso loro famiglie o hanno iniziato una vita indipendente. Il reintegro completo delle beneficiare comprende tutti i servizi forniti nella fase di riabilitazione fino a quando queste non si sentano più forti e in grado di soddisfare i propri bisogni. Ogni vittima di trafficking deve essere trattata singolarmente, tenendo conto delle specifiche competenze e caratteristiche. Il CPVPT fornisce un programma di riabilitazione e di reintegro socio-economico in grado di rispondere alle esigenze individuali e specifiche di ogni donna. A questo proposito, vale la pena notare che il CPVPT dal 2005 ha firmato un Accordo d' intesa con il Ministero del Lavoro e di Benessere Sociale e ha stabilito un sistema di

cooperazione con i Centri Regionali per l'Occupazione, gli Uffici Comunali per l'Occupazione, Centri Regionali per la Formazione Professionale (CFP) e Centri di Lavoro Sociale (CL), che sono all'interno del MLSW. Sulla base di tale cooperazione, finora le beneficiarie del CPVPT sono sempre state trattate con priorità nei CFP, ma non nel CL a causa dell'alto tasso di disoccupazione in Kosovo.

Prassi standardizzata e strumenti utilizzati:

Programma di riabilitazione. All'interno del Centro di Riabilitazione, il personale aiuta la donna a soddisfare le proprie esigenze sviluppando le proprie potenzialità. Il Centro offre anche servizi di assistenza medica di base e specialistica, consulenza psicologica individuale e di gruppo, consulenza legale, formazione educativo-professionale per lo sviluppo delle competenze, sessioni di sensibilizzazione al fine di prevenire un nuovo traffico e sessioni di potenziamento al fine di prepararla per il lavoro più idoneo alle potenzialità espresse dalla donna.

Piano di reintegro, viene redatto dalla donna insieme alle operatrici dopo la fase di recupero, se la donna si sente forte e sufficientemente per far fronte al cambiamento. Nel piano di reintegro vengono determinati i suoi bisogni, capacità e desideri, pianificando le tappe successive.

Formazione professionale. La donna viene incoraggiata a iscriversi a formazioni professionali organizzate al di fuori del Centro di Riabilitazione. In linea con i suoi desideri e volontà, il CPVPT invia la donna presso i Centri/Uffici del Lavoro che operano a livello comunale e regionale, per colloqui, consulenze e sessioni di orientamento al lavoro. Sulla base delle sue capacità, la donna viene consigliata sulle formazioni professionali gratuite disponibili presso i Centri di Formazione Regionale/Formazione Professionale. In mancanza di possibilità formative adeguate, viene indirizzata verso il settore privato. Dopo il completamento della formazione, la donna viene assistita dal personale del CPVPT e dei Centri/Uffici di occupazione per la ricerca del lavoro.

Ricerca del lavoro con il supporto dell'operatrice. Nella fase preliminare alla ricerca attiva vera e propria, la donna segue delle sessioni informative in materia di traffico di esseri umani e dei corsi di informazione/formativi basati sulla gestione delle proprie risorse economiche, sull'apertura di un conto bancario, su quant'altro può esserle utile per una vita indipendente e autonoma. In una seconda fase l'operatrice e la donna fanno un'analisi congiunta dei bisogni, desideri e possibilità di quest'ultima, vagliano le reali possibilità del mercato locale, elaborano un piano di reintegro progettando le fasi successive.

Orientamento al lavoro e alla formazione. La donna viene accompagnata e sostenuta nella compilazione di un Curriculum Vitae come mezzo di auto-riconoscimento.

Ricerca attiva del lavoro attraverso due diverse procedure: ricorrendo al Centro per l'Occupazione o alla rete di aziende private. Nel primo caso, il nominativo della donna viene inserito all'interno di una lista di collocamento. Qualora si apra una posizione adatta alla donna, il CPVPT contatta il potenziale datore di lavoro per valutarne l'affidabilità. Se l'esito risulta positivo, il contratto di lavoro viene firmato sia dalla donna che dal Centro. In questo caso, la retribuzione della donna è a carico dell'azienda che l'assume. Nel secondo caso, è lo staff del CPVPT che cerca le aziende idonee. Questa soluzione è strettamente vincolata ai finanziamenti di donatori esterni, i quali coprono parzialmente il compenso che spetta alla donna, facilitandone l'assunzione da parte dell'azienda. Anche in questo caso il contratto viene firmato dalla beneficiaria, dal CPVPT e dalla società privata in questione. Nella maggior parte dei casi, il Centro offre alla donna sovvenzioni per 3-6 mesi a titolo di incentivo. Sebbene il datore di lavoro sia tenuto a prolungare il contratto lavorativo oltre il termine della sovvenzione, spesso questo non accade. In entrambi i casi, il progresso della donna viene regolarmente monitorato per valutarne il successo.

I punti di forza e di successo:

- Duro lavoro di rafforzamento che accompagna la beneficiaria durante tutto il processo di reintegro
- Crescita di consapevolezza di se stessa attraverso l'analisi delle proprie risorse interne e punti di debolezza.
- Aumento della fiducia in se stessa e stimolo all'acquisizione di autonomia.
- Agevolazione della beneficiaria nel riconoscimento e nell'uso degli strumenti di ricerca e di orientamento al lavoro.
- Nel caso in cui il contratto si interrompa la beneficiaria verrà comunque stimolata a valutare le competenze acquisite.
- Buona collaborazione con le altre parti interessate.
- Investimenti economici contenuti.

Criticità interne:

- Collaborazione instabile con aziende private
- Necessità di cautela nell'individuare aziende private e posti di lavoro idonei a causa delle caratteristiche specifiche delle vittime di trafficking

Criticità Esterne:

- Alto livello di disoccupazione nel Paese.
- Formazione professionale inadeguata e non compatibile con il mercato del lavoro.
- Tendenza, da parte delle aziende, a licenziare le beneficiarie allo scadere dell'incentivo economico fornito dello shelter.
- Difficoltà a trovare posti di lavoro attraverso gli uffici di collocamento.
- Basso livello di istruzione delle beneficiarie.
- Mancanza di fiducia nella proprie capacità a causa delle dinamiche familiari e della mancanza di esperienza lavorativa.

Eventuali difficoltà nella trasferibilità in altre zone del Paese

- Nessuna.

** Direttrice del Centro per la Protezione delle Vittime e Prevenzione del Traffico di Esseri Umani di Prishtinë/Priština*



**Centro per la Protezione delle Vittime e
Prevenzione della Traffico di Esseri Umani
*Prishtinë/Priština***

Mission Il Centro per la Protezione delle Vittime e la Prevenzione della Traffico di Esseri Umani (CPVPT) è un'organizzazione non governativa, non-profit e indipendente che si occupa delle cause e delle conseguenze della violenza derivanti dal trafficking attraverso un approccio multidisciplinare. Il CPVPT ha lo scopo di facilitare il processo di rafforzamento di donne e minori vittime o potenziali vittime di trafficking attraverso servizi di assistenza sociale, prevenzione, educazione, attività per l'accrescimento della consapevolezza e della responsabilizzazione, riabilitazione a lungo termine, formazione professionale, attività ricreative, reinserimento sociale, advocacy, informazione.

Servizi

- Alloggio in emergenza.
- Riabilitazione.
- Rinserimento a lungo termine.
- Prevenzione
- Aumento di consapevolezza.

Contatti

Rr. Pashko Vasa nr.11 A , 10 000 Prishtinë
Tel./fax: 381 38 609 140 ; +377 44 167 395
E-mail: hamijet_dedolli@yahoo.com
Website: www.pvptcenter.net

2.2.7 *Il monitoraggio della donna in uscita dalla casa rifugio.*

*di Ardità Ramizi Bala **

Area di intervento:

Empowerment/ sostegno all'uscita dalla violenza.

Obiettivi:

1. Sostenere la donna nel suo reinserimento nella comunità.
2. Favorire nella donna la sensazione di sicurezza e accompagnamento nel processo di reinserimento sociale.
3. Rafforzare la fiducia della donna in se stessa e nelle proprie capacità.
4. Aumentare nella donna la consapevolezza dei propri bisogni e l'autonomia nelle proprie decisioni.
5. Monitorare i mutamenti avvenuti nella vita della donna in termini di autonomia ed autostima

Descrizione sintetica del progetto:

Al momento in cui la donna è pronta a lasciare la casa-rifugio, essa può continuare a trovarsi in una situazione di instabilità emotiva e materiale. L'intervento di monitoraggio è uno strumento utile per garantire la sicurezza della donna stessa, rafforzandola nel suo percorso di empowerment.

Gli interventi di monitoraggio vengono solitamente svolti nel luogo in cui la donna risiede. Le visite domiciliari consentono alle operatrici di comprendere l'ambiente in cui la donna vive e notare, nel caso di rientro nella famiglia maltrattante o originaria, le dinamiche familiari. Nel caso in cui la donna risolve per una vita indipendente, le visite consentono all'operatrice di valutare come questa gestisca la sua nuova realtà. La durata del programma di monitoraggio è di circa 2-3 anni dall'uscita dalla casa-rifugio. Inizialmente le visite sono più frequenti, in media 3-4 volte l'anno, su richiesta della donna stessa, successivamente vengono diminuite

proporzionalmente all'aumento della sua sicurezza e indipendenza. La scelta di tale tempistica è legata alla necessità di dare alla donna il tempo e lo spazio adeguati per ricostruire le proprie relazioni e la propria vita, evitando che sviluppi dipendenza dalle operatrici.

Prassi standardizzata e strumenti utilizzati:

Per maggior sicurezza, le visite domiciliari alle donne sono tenute da due operatrici del centro. Una di loro è la figura che ha seguito la donna durante il suo percorso di riabilitazione, questo permette di mantenere e consolidare la relazione di fiducia costruita nel tempo. Gli strumenti principalmente utilizzati:

Piano di monitoraggio. Stilato congiuntamente dalla donna e dalle operatrici in previsione della sua uscita dalla casa-rifugio, si basa sulla valutazione dei bisogni e desideri della donna. Il piano stabilisce le linee guida dei futuri colloqui individuali. Alla fine della stesura, le operatrici prendono referenze e contatti della donna e le fanno firmare l'autorizzazione ad avviare il monitoraggio.

Colloqui individuali. Le operatrici della casa concordano telefonicamente con la donna gli appuntamenti per le visite. Queste hanno luogo presso la casa della donna, cosicché la counsellor possa notare la situazione nella quale la donna vive e le relazioni con gli altri familiari. Le operatrici insieme alla donna analizzano i suoi bisogni allo stadio corrente del reinserimento. Il proseguimento della relazione con la donna, consente al centro di non interromperne il supporto su alcuni punti cruciali del reinserimento, quali la ricerca di un lavoro, l'educazione e la formazione. La donna è sostenuta anche in necessità strettamente materiali: vestiario, cibo e assistenza medica.

Proseguo del monitoraggio. Al termine dei due anni di monitoraggio le counsellor e la donna fanno un bilancio per valutare se il monitoraggio è ancora necessario e/o opportuno.

Punti di forza e di successo:

- Le visite vengono usate dalle counsellor anche come mezzo per mediare tra la donna e la famiglia di riferimento in caso di situazioni conflittuali.
- In caso di ritorno presso il partner abusante il monitoraggio ha conseguenze positive anche su quest'ultimo, stimolando un confronto verbale nella coppia.
- Rafforzamento ulteriore del lavoro di empowerment.
- Conservazione della memoria storica delle donne ospiti della casa.

Criticità interne:

- Costi legati alle attività di monitoraggio (spostamenti, le utenze, etc.)
- Scarsità di strumenti materiali per favori gli spostamenti e i servizi.
- Tempo ridotto per le attività di monitoraggio.

Criticità esterne:

- Minacce fisiche alle operatrici da parte dei familiari della donna.

Eventuali difficoltà nella trasferibilità in altre zone del Paese:

- Nessuna.

** Direttrice del Centro per il Benessere delle Donne -
Casa Sicura di Pejë/Peć*



Women Wellness Centre– Shelter Pejë/Peć

Mission Protezione, sostegno e promozione dei diritti e degli interessi di donne e ragazze in tutto Kosovo, sviluppo della comprensione, tolleranza e dello spirito di cooperazione per il pieno raggiungimento del loro benessere. La casa-rifugio per donne e bambini che hanno subito violenza domestica non fa distinzioni di etnia, età, sesso, nazionalità, fede religiosa, livello di istruzione, orientamento politico e sessuale. Il centro ha la capacità di ospitare sino a 16 donne con bambini.

Servizi

- Alloggio temporaneo, sostegno psicosociale, sanitario e legale;
- Sostegno al reinserimento sociale per donne e bambini vittime di violenza domestica.
- Educazione e sensibilizzazione della comunità sulla violenza di genere e sulla parità di genere.
- Lavoro in rete di contrasto alla violenza domestica.

Contatti

Peja / Pejë - 30000
Tel./Fax: +38 (0) 39 421 398, Mobile: +386 (0) 49 223 543
E-mail: pejawwc@yahoo.com
E-mail: aramizibala@gmail.com
Web: www.qmgks.org

RINGRAZIAMENTI

Si ringraziano:

Virginia Venneri, Volontaria Junior di RTM in Kosovo, per aver curato la fase di ricerca e la prima stesura del manuale.

Danila Zizi, Coordinatrice RTM del Progetto REVIVE, per il prezioso lavoro di revisione dei testi e la sua grande determinazione.

Tutte le Direttrici e le operatrici dei centri antiviolenza della KSC, per aver aperto le porte dei loro centri **“agli italiani”**.

Alessandra Campani, Elisa Bianchi ed Angela Romanin, Consulenti e Formatrici del CCAER, per l’entusiasmo e la professionalità messe in questa avventura.

Dragana Stolić, Social Development Team - Cooperation Section dell’European Union Office in Kosovo, per il costante supporto assicurato durante l’implementazione del progetto REVIVE.

ELENCO DELLE ABBREVIAZIONI E DEGLI ACRONIMI

AGE	Agency For Gender Equality
CCAER	Coordinamento Dei Centri Antiviolenza Dell'emilia Romagna
EIDHR	European Instrument For Democracy And Human Rights
KSC	Kosovo Shelter Coalition
ONG	Organizzazione Non Governativa
REVIVE	Reintegration Of Victims Of Domestic Violence
RTM	Reggio Terzo Mondo
UE	Unione Europea
KP	Polizia Del Kosovo
MLSW	Ministero Del Lavoro E Del Benessere Sociale.

BIBLIOGRAFIA

- Agency of Gender Equality (AGE). 2011. *Kosovo Program against Domestic Violence and Action Plan 2011-2014*. AGE: Prishtinë/Priština.
- Agency of Gender Equality (AGE). 2013. *Standard operation procedures for protection from domestic violence in Kosovo*. AGE: Prishtinë/Priština.
- Associazione Nondasola Donne Insieme Contro la Violenza-Onlus (a cura di). 2012. *Dal silenzio alla parola. La violenza sofferta e il desiderio di fermarla*. Franco Angeli: Milano.
- Backer Berit. 2003. *Behind Stone Walls. Changing household organization among the Albanian of Kosova*. Dukagjini Balkan Books: Peje/Pec.
- Campani Alessandra, Romanin Angela. 2012. *La violenza da partner nelle relazioni di intimità: l'accesso delle donne alla protezione e alla giustizia. Un pacchetto formativo per chi opera con e all'interno del sistema della giustizia penale*.
- Coordinamento dei Centri Antiviolenza della Regione Emilia-Romagna (a cura di). 2012. *La rete dei centri antiviolenza rafforza le buone prassi e contrasta la violenza sulle donne. I risultati e le azioni strategiche del coordinamento dei centri antiviolenza della regione Emilia-Romagna*. Centro Stampa della Regione Emilia-Romagna: S.l.
- Creazzo Giuditta, Vega Alexandersson Ana Maria. (a cura di). 2012. *Sempre più donne scelgono la libertà, affrontano la violenza. I dati dei centri antiviolenza in Emilia-Romagna*. Regione Emilia-Romagna: Bologna.

- De Concini Elena (a cura di). 2007. *I centri si raccontano. Il lavoro e le esperienze delle Case delle Donne e dei Centri Anti-Violenza dell'Emilia Romagna*. S.n.: Rimini.
- Farnsworth Nicole. 2008. *Exploratory Research on The Extent of Gender-Based Violence in Kosova and its Impact on Women's Reproductive Health*. Kosovo Women's Network: Prishtinë/Priština..
- Farnsworth Nicole, Qosaj Mustafa Ariana. 2008. *Security begins at home. Research to Inform the first National Strategy and Action Plan against Domestic Violence in Kosovo*. Agency for Gender Equality: Prishtinë/Priština..
- Halimi Nexhi. 2011. *Women's Position and the Environment. Case Study: Kosovo*. Tesi di laurea specialistica discussa al dipartimento di Geoscienze, Uppsala University.
- Justice Institute of British Columbia. 2007. *Empowerment of Immigrant and Refugee Women Who Are Victims of Violence in Their Intimate Relationships. Final Report*. Child, Family and Community Safety Division Justice Institute of British Columbia: New Westminster, BC.
- Kosovar for Gender Studies Center. 2011. *Women's property inheritance rights in Kosovo*. Kosovar for Gender Studies Center: S.I.
- Kosovo Shelter Coalition - KSC. 2011. *Program, strategy and action plan & standards for shelters functioning of KSC*. Prishtinë/Priština..
- Kosovo Agency of Statistics. Series 5: Social Statistics. 2011. *Education Statistics 2010 – 2011*. Kosovo Agency of Statistics (KAS): Prishtinë/Priština..

- Kosovo Agency of Statistics. Series 5: Social Statistics. 2012. *Results of Household Budget Survey 2011*. Kosovo Agency of Statistics (KAS): Prishtinë/Priština.
- Kosovo Agency of Statistics. Social Statistics Department. Labour Market Sector. 2013. *Results of the Kosovo 2012 Labour Force Survey*. KAS: Prishtinë/Priština.
- Logar Rosa, et. al. 2006. *Bridging Gaps-From good Intentions to good cooperation. Manual for effective multi-agency cooperation in tackling domestic violence*. WAVE Coordination Office/Austrian Women's Shelter Network: Vienna.
- Logar Rosa, et. al. 2006. *Training Manual for Improving Quality Services for Victims of Domestic Violence*. Wave Coordination Office/Austrian Women's Shelter Network: Vienna.
- Ministry of Public Administration. Series 5: Social Statistics. 2010. *Education Statistics 2009 – 2010*. Statistical Office of Kosovo (SOK): Prishtinë/Priština.
- Ministry of Justice. National Coordinator's Office against Domestic Violence. 2013. *Activities against Domestic Violence. Annual Progress Report, 2012*. Prishtinë/ Priština.
- Organization for Security and Co-operation in Europe OSCE Mission in Kosovo. (OSCE). *Catalogue and advice and assistance for domestic violence victims*. S.n.: S.I.
- Payne Darrell., Wermeling Linda. 2009. Domestic Violence and the Female Victim: The Real Reason Women Stay! *Journal of Multicultural, Gender and Minority Studies*. Volume 3, Issue 1, 2009.
- Plessi Sonja (a cura di). *Fempower. Protection & Empowerment*. 2/2010 N°18. WAVE office: Vienna.
- Social Impact Research. 2011. *Empowering Victims of Domestic Violence. Social Issue Report*. Social Impact Research: Boston.

- Statistical Office of Kosovo (SOK). 2009. *Women and men in Kosovo*. Statistical Office of Kosovo (SOK): Prishtinë/Priština.
- Talens Cristina, Landman Cecile. 2003. *Good Practices on (Re) integration of Victims of Trafficking in Human Beings in six European Countries*. BlinN: Netherlands, Change: United Kingdom, Oxfam GB: United Kingdom.
- United Nations. 1995. *Beijing Declaration and Platform for Action. Fourth World Conference on Women*. Beijing.
- United Nation Development Programme (UNDP). 2012. *Kosovo Human Development Report. Private sector and employment*. UNDP, Prishtine/ Priština.
- United Nations Population Fund (UNFPA). 2005. *Gender Based-Violence in Kosovo. A case study*. UNFPA: S.l.
- Women against violence Europe (WAVE). 2012. *Country report 2012. Reality checks on data collection and European services for women and children survivors of violence. A right for protection and support?* WAVE-office/Austrian Women's Shelter Network: Vienna.
- World Bank. 2012. *Kosovo: Gender Gaps in Education, Health and Economic Opportunities*. World Bank: S.n.
- World Economic Forum. 2013. *The Global Gender Gap Report. Insight Report*. World Economic Forum: Geneve.

