



**GUIDA ALLE ATTIVITÀ DI SUPPORTO  
FRA PARI VOLTE A PROMUOVERE  
L'EMPOWERMENT DELLE VITTIME**



Co-funded by  
the European Union

# GUIDA ALLE ATTIVITÀ DI SUPPORTO FRA PARI VOLTE A PROMUOVERE L'EMPOWERMENT DELLE VITTIME

---

L'obiettivo del processo MARIPOSA è quello di fornire strumenti e approcci atti a sostenere le vittime di violenza domestica e sessuale durante i periodi di crisi e aiutarle ad acquisire un nuovo punto di vista, evitando di esporle nuovamente al rischio di esclusione sociale e povertà. Gli strumenti che abbiamo sviluppato mirano a sostenere le vittime affinché divengano consapevoli della tossicità della loro relazione o della loro condizione prima e dopo aver ricevuto un supporto di tipo professionale: <https://mariposaproject.eu/>

Gli strumenti sono pensati per essere utilizzati in autonomia e sono volti ad aiutare queste donne a fare chiarezza fra le loro emozioni e i loro pensieri, individuare obiettivi futuri e prendere delle decisioni per il loro futuro. Tali strumenti consentiranno loro di adottare tutti gli accorgimenti necessari per evitare di esporsi a ulteriori rischi in futuro. È importante che trovino una posizione sicura dal punto di vista sia sociale che emotivo e che siano consapevoli del fatto che potranno sempre ottenere sostegno professionale, qualora dovessero averne bisogno.



Questa guida è stata redatta allo scopo di dare ad altre donne desiderose di sostenere le proprie compagne gli strumenti necessari per facilitare questo processo. Se ti riconosci in questa descrizione, stai leggendo il documento giusto. 😊

# OBIETTIVI DEL MANUALE

---



imparare a dare sostegno,  
fornire dei punti di  
riferimento, dare dei consigli



superare potenziali  
ostacoli e sfide



familiarizzare con strategie  
necessarie per organizzare e gestire  
dei gruppi di supporto fra pari

## A CHI È RIVOLTO IL MANUALE



Donne che sono state vittime di violenza che  
desiderano impegnarsi e sostenere altre  
donne che vivono la loro stessa situazione



Persone che fanno parte  
della rete di conoscenze  
della vittima



Altre donne che desiderano impegnarsi  
e partecipare a percorsi volti a  
sostenere e accompagnare la vittima

## CHE COSA OFFRE

---



Risorse da utilizzare per rispondere alle  
sfide incontrate nel corso del processo



Istruzioni specifiche  
riguardanti il metodo proposto



Il contenuto è pensato per fornire gli  
strumenti necessari alle donne che  
intendono sostenere le vittime nel corso  
del loro processo di crescita



Brevi cenni riguardo all'empatia,  
l'ascolto attivo e la comunicazione  
non violenta

# CAPITOLO 1

## COME CREARE UNO SPAZIO SICURO

### COME PRENDERSI CURA DEI TEMPI, DELLO SPAZIO E DELLE PARTECIPANTI

#### 1 – Pianifica le tue attività (pause incluse!)

È semplice rispettarsi quando ci si prende cura dello spazio in cui avviene la discussione. Chiunque gestisca dei gruppi di sostegno ha il compito di preparare le attività in anticipo e conoscere la durata esatta di ogni attività, programmare le pause e i momenti di condivisione, garantendo un buon equilibrio. È bene prevedere delle pause di 10-15 minuti ogni ora e mezza allo scopo di favorire le attività di socializzazione.



#### 2 – Crea uno spazio sicuro e confortevole

È importante ricreare uno spazio in cui le partecipanti possano sentirsi accolte, la cui pulizia e il cui aspetto contribuiscano al benessere, ma anche favoriscano il corretto svolgimento dell'attività. Ogni componente del gruppo deve sentirsi responsabile dello spazio, affinché se ne prenda cura e si senta al sicuro.

Di seguito elenchiamo alcuni spunti per creare uno spazio sicuro e confortevole.

- avere a disposizione dei fazzoletti di carta nel caso in cui qualcuno ne abbia bisogno;
- preparare qualcosa da bere (acqua, tè);
- avere a disposizione degli snack (fondamentali per alleviare lo stress);
- arredare la stanza con candele, fiori, piante, delle tende o un bel tappeto da mettere al centro;
- sedersi in cerchio senza tavoli al centro.



Prima che la sessione cominci, assicurati che ci siano abbastanza sedie, ma non troppe (basta che ce ne siano due o tre in più, qualora dovessero arrivare delle altre partecipanti, oppure qualcuna di loro desiderasse mettersi comoda distendendo le gambe su un'altra sedia, ecc.).

#### 3 – Mostra interesse e prenditi cura delle altre persone

In generale, prendersi cura degli altri, sia che si tratti delle proprie amiche o delle partecipanti a un gruppo di sostegno, significa mostrare interesse nei loro confronti. Ricorda di dedicare tutto il tempo necessario per sincerarti dello stato mentale ed emotivo della persona che hai di fronte sia reagendo ai suoi interventi durante le sessioni di gruppo, sia ritagliandoti dei momenti in cui prestarle tutta la tua attenzione. Nel rapporto fra pari, è possibile, ad esempio, contattare la persona con cadenza regolare, in base alla tua disponibilità (devi sempre tenere conto dei tuoi limiti), nonché creare uno spazio sicuro e confortevole (cfr. capitoli dedicati all'empatia, alla comunicazione non violenta e all'ascolto attivo).



# COME STABILIRE DELLE REGOLE DI CONDOTTA

## 1 - Come creare un ambiente sicuro?

Uno dei principali compiti di una facilitatrice consiste nel creare un ambiente sicuro affinché le partecipanti e le componenti del gruppo di sostegno possano sfruttarne appieno le potenzialità. Infatti, crediamo che un ambiente caldo e amichevole sia essenziale per favorire il dialogo e la riflessione. Tale compito spetta a tutte noi, sia nelle attività che svolgiamo sia nella creazione del rapporto fra pari. Il processo che porta all'elaborazione delle regole di condotta può essere più o meno formale. Tuttavia, è importante definire le rispettive esigenze e i limiti allo scopo di instaurare un rapporto proficuo.



## 2 - Qual è la sua funzione?

La creazione, o anche la co-creazione, di una serie di regole di condotta per il gruppo di sostegno cui ti occupi ti consentirà, ad esempio, di riequilibrare eventuali dinamiche asimmetriche, ma anche di rendere le partecipanti parte attiva del processo tenendo conto dei loro limiti e dei loro bisogni. Per lavorare su un tema delicato come la violenza di genere è essenziale, infatti, istituire un contesto sicuro in cui ogni partecipante possa sentirsi a suo agio dal momento che, nel corso delle attività, vengono spesso affrontati argomenti intimi, a volte dolorosi. Di conseguenza, sebbene non sia necessario fornire un ambiente protetto tanto quello della terapia, è fondamentale assicurarsi che il gruppo sia in grado di ascoltare e condividere in maniera rispettosa i propri pensieri e le proprie opinioni. A tale scopo suggeriamo di elaborare delle regole di condotta che ti consentano di inquadrare le attività del gruppo di sostegno. Possiamo ottenere dei risultati migliori conferendo al processo una dimensione collettiva. Ciò ci permette di tenere conto delle esigenze e dei limiti di ogni persona, per far sì che le attività proposte si svolgano nel miglior modo possibile.



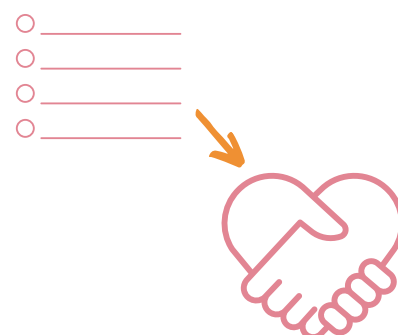
## 3 - Attività proposta

Per elaborare insieme le regole di condotta, distribuisce dei fogli di carta a ogni componente del gruppo affinché possa scrivere le norme che desidera siano incluse in questo speciale patto. Quindi, avvia una discussione, basata sul rispetto e l'ascolto, affinché ogni persona possa condividere cosa la fa sentire sicura. Le regole stabilite insieme dovranno essere sottoscritte e rispettate da tutte. Inoltre, potranno sempre essere aggiornate man mano che le attività vanno avanti. Sia che tu supporti direttamente una partecipante o faciliti le attività, ti suggeriamo di partecipare a questo processo per condividere i tuoi limiti e le tue esigenze.



## 4 - Esempi

Le regole possono essere collegate a diversi aspetti delle attività di supporto fra pari dalla riservatezza al rispetto, dall'ascolto attivo alla necessità di adottare un atteggiamento non giudicante, dalla pulizia degli spazi all'esigenza di trascorrere del tempo da sole, anche nel corso di una discussione, quando ne ha il bisogno, al non porre domande che mettono a disagio, ecc.



# CAPITOLO 2

## COMUNICAZIONE EMPATICA



### a) Che cos'è l'empatia?

L'empatia è una qualità collegata all'intelligenza emotiva che ci consente di entrare in contatto con le nostre emozioni e quelle degli altri. È la capacità di comprendere e condividere i sentimenti delle altre persone. Questa abilità ci consente di vedere le cose da un altro punto di vista. È una competenza cruciale che ci aiuta ad acquisire una maggiore consapevolezza e a instaurare dei rapporti sociali e professionali significativa. L'empatia è necessaria per esprimere compassione (la motivazione a partecipare alle sofferenze altrui).

### b) Ascolto attivo

L'ascolto attivo non può prescindere dalla creazione di un ambiente sicuro e di uno spazio che ci consenta di sostenere gli altri affinché la persona che prova dolore possa parlare e aprirsi al cambiamento. Per fare ciò, il gruppo deve adottare tre diversi atteggiamenti di ascolto:

- **Mostrare empatia**, ovvero comprendere i sentimenti, le convinzioni e i valori dell'altra persona. Non occorre immedesimarsi o mettersi nei panni dell'altra persona, ma comportarsi come se fosse così;
- **Essere disponibili e non giudicare**, ovvero avere una visione positiva dell'altra persona, accettarne i punti di vista e rispettarli, senza per forza dover essere d'accordo;
- **Essere autentiche**, ovvero mostrare empatia e accettare l'altra persona.

## #1 | Azioni

Gli atteggiamenti che abbiamo presentato possono essere esplicitati attraverso il linguaggio non verbale (lo sguardo, il tono della voce, i gesti), ma anche ricorrendo alle parole.

- Parafrasa quanto viene detto per evitare malintesi e dimostrare di essere in ascolto. Riformula le emozioni, sintetizza le affermazioni per verificarne la correttezza o individuare delle lacune.  
■ *Ad esempio: Se ho capito bene, il suo commento di lunedì ti ha intristito molto, non è così?*
- Poni delle domande volte a ottenere dei chiarimenti e ad approfondire quanto è stato detto. È importante porre delle domande a risposta aperta, affinché la persona non si senta attaccata o giudicata.  
■ *Ad esempio: Com'è andata l'ultima volta che vi siete visti?*
- Non cercare di riempire i silenzi quando la tua interlocutrice ha bisogno di un momento per riflettere su quello che è stato detto.
- Condividi brevemente le tue esperienze personali e, quindi, prova a generalizzare in maniera cauta in modo da riconoscere il problema dell'altra persona e accendere la speranza. N.B.: Fa' attenzione e cerca di condividere solo lo stretto necessario per evitare che la discussione si concentri su di te.

■ *Ad esempio: Capisco come ti senti, quando ho rotto con il mio primo ragazzo pensavo che non ce l'avrei mai fatta, ma con il tempo e lavorando su me stessa sono riuscita a sentirmi meglio! E sai, è normale quello che stai passando, è un processo difficile, ma ci sono delle cose che puoi fare per cercare di affrontare la situazione nel modo migliore possibile.*

## #2 | Parole

Infine, per creare un ambiente sicuro e accogliente, devi prestare attenzione a non::

- Interrompere l'altra persona;
- Dare consigli o indicazioni specifiche che potrebbero minare la fiducia dell'altra persona nella propria capacità di trovare da sola una via d'uscita.

## #3 | Cose da evitare



## c) Comunicazione non violenta

Secondo lo psicologo Marshall Rosenberg

Obiettivo: promuovere l'ascolto attivo, l'autenticità, il rispetto e l'empatia nei contatti umani ed educare alla gestione e all'accettazione dei conflitti.

Il primo principio della comunicazione non violenta è quello di contribuire all'empowerment della persona in relazione alle sue azioni, ai suoi pensieri e ai suoi sentimenti per passare da un "tu" accusatorio a un "io" responsabile. La comunicazione violenta, infatti, è strettamente collegata alla mancanza di senso di responsabilità.

### Osservazione

del fatto o del comportamento che influisce sul proprio benessere

"Da tre giorni mi sembra di avvertire un tono aggressivo nella tua voce quando mi parli"

L'espressione dei tuoi **sentimenti** in prima persona

"Sono arrabbiata e mi sento persa perché non capisco a cosa sia dovuto questo atteggiamento e sta diventando difficile da gestire".

Individuare ed esprimere le proprie **esigenze** e desideri collegati a questo sentimento

"Possiamo discuterne un attimo?"

Formulare **richieste** concrete e realistiche:

"I need to know if there is something going on with you, and especially to communicate with you about it so that we can work things out."

Che cos'è questo processo? Un dialogo fra due persone in grado di esprimere chiaramente i propri sentimenti e le proprie esigenze, rimanendo attenti a quelli degli altri. Trasmette chiarezza. Quando una situazione genera in noi dei sentimenti forti, è importante essere empatiche con sé stesse e prendersi del tempo per evitare di adottare un atteggiamento giudicante o accusatorio.

# CAPITOLO 3

## ISTRUZIONI SPECIFICHE RIGUARDANTI

### IL METODO

Vogliamo aggiungere delle indicazioni specifiche per le attività di supporto fra pari riguardanti il lavoro con i simboli (osservazione del linguaggio del corpo, non porre domande a risposta aperta, non dare dei consigli). Il gruppo ha un ruolo molto importante in alcune delle attività proposte dalla guida. È lì per fornire sostegno, soprattutto quando la partecipante deve condividere le proprie esperienze o sentimenti, come spesso accade.

#### PRESENTAZIONE

Quando una delle partecipanti condivide un'esperienza o fa una presentazione legata a una delle attività, di solito è circondata da osservatrici che costituiscono il suo gruppo di sostegno, che partecipano attivamente, ascoltando e intervenendo nel corso della presentazione. Le osservatrici devono prestare attenzione servendosi dell'ascolto attivo e ricorrendo al linguaggio non verbale.



#### DOMANDE CONCRETE

È importante che il gruppo di sostegno ponga delle domande concrete affinché la persona che parla possa chiarire ciò che ha detto. Di conseguenza bisognerebbe evitare le domande volte a indagare le modalità e le ragioni delle sue azioni, in quanto potrebbero essere viste come accusatorie o invadenti, nonché suggerire una sorta di interpretazione che va al di là della semplice comprensione del contenuto.



#### PERCEZIONE

L'attenzione di ogni componente del gruppo di sostegno consentirà alle donne di individuare e riconoscere gli aspetti affrontati dall'intervento dell'utente. Può trattarsi, ad esempio, di emozioni. In questo caso dovranno spiegare le sensazioni che ha trasmesso loro attraverso la mimica facciale, i gesti, il volume e il tono della voce, ecc. In questa fase dovranno rivolgersi direttamente all'utente che presenta.



#### INTERPRETAZIONE

Con l'aiuto della facilitatrice, le componenti del gruppo di sostegno parlano dell'utente protagonista dell'intervento. Dovranno pensare ad alta voce e porsi delle domande come "Qual è il problema?", "Che cosa bisognerebbe cambiare?"; "Che cosa bisognerebbe risolvere, comprendere, fare?"; "Quali potrebbero essere le difficoltà?". L'utente dovrà limitarsi ad ascoltare con attenzione senza rispondere. Il gruppo di sostegno, invece, non dovrà condividere opinioni né consigli.



#### CONCORDARE LE AZIONI

Questa fase porta a una discussione fra partecipanti e facilitatrice in merito al sostegno di cui l'utente ha bisogno e ai passaggi necessari per raggiungere il suo obiettivo. Alla fine l'utente dovrà impegnarsi a portare avanti le azioni concordate e tu, in qualità di sostenitrice, dovrai accompagnarla in questa sfida. In che modo? Incoraggiandola a farlo, rilanciando la sfida qualche giorno dopo per vedere se è riuscita a compiere dei progressi o se ha bisogno di aiuto e, soprattutto, riconoscendole il lavoro svolto una volta raggiunto l'obiettivo.





# CAPITOLO 4

## RISORSE PER GESTIRE POSSIBILI OSTACOLI

A volte, stare vicine a un'amica o a una conoscente che vive una relazione tossica significa assistere a momenti di tristezza, scoppi di rabbia, pianti. In caso di attacco di panico o di uno sfogo violento, la nostra prima reazione potrebbe essere quella di provare a calmarla rapidamente. Ma non dobbiamo dimenticare che quella persona ha bisogno di tempo per rielaborare le proprie emozioni, di conseguenza, un intervento troppo rapido potrebbe contribuire ad aumentare il senso di frustrazione.

Il nostro desiderio di aiutarla a calmarsi velocemente deriva dal malessere che proviamo nel vedere qualcuno che amiamo stare male. Tuttavia, scaricare le emozioni fa bene, ci aiuta a liberarci e a guarire. Anziché tentare di soffocare queste reazioni, dovremmo accompagnarle per poi placarle pian piano. Una volta sfogate queste emozioni, potremo offrire un bicchiere d'acqua alla nostra amica. Decidere di offrire un bicchiere d'acqua immediatamente, infatti, potrebbe ostacolare lo sfogo e la catarsi emotiva.



*Piangere aiuta a liberarsi dal dolore e scaricare lo stress. Quando sospiriamo dopo aver pianto significa che ci siamo liberate dall'angoscia e che ci sentiamo meglio.*

*"Accompagnare significa essere presenti di fronte al dolore di un'altra persona, non scacciarlo via.*

*Significa inoltrarsi con lei nella foresta dell'anima, non credere di essere responsabili di trovare una via d'uscita.*

*Significa ascoltare il cuore, non analizzare con la mente.*

*Significa essere testimoni delle lotte delle altre persone, non giudicare tali difficoltà.*

*Significa camminare al fianco di una persona, non guidarla o essere guidati.*

*Significa scoprire il sacro dono del silenzio, non riempire ogni momento di parole.*

*Accompagnare la sofferenza significa stare immobili, tranquilli o in silenzio, non imporre ordine e disciplina.*

*Significa imparare dall'altra persona, non insegnarle qualcosa.*

*Accompagnare significa adottare un atteggiamento curioso, non pensare di conoscere tutto."*

*Alan D. Wolfelt*

# PARTNERS

*Coordinatore*

**ASOCIACION CAMINOS**

Spagna

*www.asoccaminos.org*

**EDRA**

Grecia

*www.edra-coop.gr/el*

**CESIE**

Italia

*www.cesie.org*

**ASOCIATIA HABILITAS, CENTRU DE RESURSE  
SI FORMARE PROFESIONALA BUCHAREST**

Romania

*www.habilitas.ro*

**ELAN INTERCULTUREL**

Francia

*www.elaninterculturel.com*

**GESOB**

Austria

*www.gesob.at*

# mariposaproject.eu



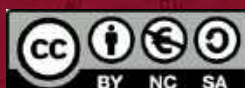
Co-funded by  
the European Union

**EACEA, Erasmus+, Key Action 2 - Cooperation partnerships in adult education**

This project has been funded with support from the European Commission.

This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

2021-1-ES01-KA220-ADU-000033400



This work is licensed under CC BY-NC-SA 4.0.

To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>