

OPERATRICE CENTRI ANTIVIOLENZA

identificativo scheda:

21-028

stato scheda:

Validata

Descrizione sintetica

L'operatrice del Centro Anti Violenza è la figura che all'interno del CAV eroga servizi di prevenzione ed accoglienza - nel rispetto della riservatezza e dell'anonimato - alle donne vittime di violenza o che si trovino esposte a tale rischio, congiuntamente ai loro figli minori, indipendentemente dal luogo di residenza. L'operatrice utilizza una metodologia di accoglienza basata sulla relazione tra donne non giudicante, che interviene nel rispetto del quadro di riferimento dei diritti umani e delle pari opportunità che fa capo alle leggi italiane e alla convenzione CEDAW, in particolare alla Raccomandazione n. 35 e alle disposizioni della Convenzione di Istanbul.

L'operatrice svolge le sue funzioni in stretta collaborazione con le altre figure specialistiche presenti nel CAV (psicologhe, assistenti sociali, educatrici, mediatrici culturali ed avvocate civiliste e penaliste, esperte in diritto del lavoro e immigrazione, con una formazione specifica sul tema della violenza di genere, dell'elaborazione del vissuto violento, del trauma sui/sulle minori ed iscritte all'albo del gratuito patrocinio) e raccordandosi con i servizi territoriali competenti.

La figura interviene lungo l'intero percorso di sostegno alla donna vittima di violenza, a partire dall'accoglienza e primo ascolto, fornendo le informazioni utili per fronteggiare l'emergenza, sostenendo la donna nella costruzione di un piano di sviluppo e mettendo in campo le azioni di accompagnamento necessarie alla realizzazione del progetto.

Le operatrici devono essere in grado di operare, secondo la metodologia della relazione tra donne come pratica centrale fondata sulla lettura della violenza di genere come fenomeno politico e sociale complessivo strutturale ed essere in possesso di competenze adeguate all'ascolto, alla valutazione del rischio, all'accompagnamento nei percorsi di uscita dalla violenza e/o quanto altro necessario per le attività del Centro (empowerment, formazione, prevenzione sensibilizzazione e lavoro di rete)

I servizi spaziano dal sostegno alla soluzione abitativa, al rinvio verso i servizi specialistici dello psicologo, dell'assistente sociale, del medico, dell'avvocato, del tribunale ed interventi di sostegno alla genitorialità. L'operatrice interviene - se necessario - anche per favorire l'inserimento o reinserimento lavorativo, operando in stretto contatto con le agenzie formative e le agenzie del lavoro.

Settore Economico Professionale (SEP)

19 - Servizi socio-sanitari

Situazioni-tipo di lavoro

L'operatrice CAV opera all'interno di un CAV accreditato in base alla normativa regionale (Dgr 16/05/2017 n.369 "Percorso sperimentale di accreditamento dei Centri Antiviolenza e delle Case Rifugio della Regione Liguria" - deliberazione di Giunta n.1045/2015 Recepimento Intesa, ai sensi dell'art. 8, comma 6, della Legge 5 giugno 2003, n. 131 tra il Governo e le Regioni, le Province autonome di Trento e di Bolzano e le Autonomie locali, relativa ai requisiti minimi Centri Antiviolenza e Case Rifugio).

L'operatrice CAV collabora con il personale specialistico quali psicologhe, avvocatessse, mediatrici culturali e favorisce il rapporto con la rete dei servizi sociali territoriali, le realtà associative e del terzo settore, oltre che con le istituzioni giudiziarie e le forze dell'ordine.

ADA

ADA.19.02.04

Servizio di pronto intervento in situazioni di emergenza sociale

Regione Liguria ALFA
Operatrice Centri Antiviolenza

COMPETENZA	2421	Essere in grado di gestire la fase di emergenza e prima accoglienza della donna vittima di violenza
Descrizione	Gestire correttamente la prima telefonata ed il primo colloquio. Verificare se la donna ha una rete sociale di protezione e dare priorità alla sicurezza per lei e per i figli. Garantire i colloqui con la sola donna in riservatezza, nel rispetto della normativa vigente in tema di Privacy. Leggere i segni di abuso o violenza, imparando a osservare e identificare i sintomi. Creare uno spazio emotivo che permetta alle vittime di aprirsi, promuovendo la rilevazione della violenza e sostenendo la loro autodeterminazione, sensibilità e vulnerabilità, garantendo la privacy. Ascoltare, aiutare la persona a mettere ordine nelle proprie priorità. Mettere la donna a proprio agio non giudicando le scelte individuali. Gestire situazioni emotivamente complesse (rimanere calma in una situazione di tensione, non reagire impulsivamente inibendo scoppi di emotività, reagire in modo costruttivo ai problemi, anche sotto stress). Compilare, durante i primi colloqui, una scheda utile alla rilevazione di dati e alla valutazione del rischio di recidiva (es. secondo la metodologia SARA). Essere chiare e concrete sulle possibilità e i limiti dell'intervento.	

CONOSCENZE

- Elementi di multiculturalità
- Elementi di normativa in materia di tutela della privacy
- La violenza di genere e le sue tipologie (fisica, sessuale, psicologica, economica, stalking, bullismo, cyberbullismo e mobbing)
- Modalità di gestione del primo colloquio e dell'accoglienza delle donne vittime di violenza
- Normativa di riferimento in tema di violenza contro le donne
- Rete territoriale dei servizi sociali
- Stereotipi di genere e violenza maschile contro le donne
- Tecniche del lavoro di rete
- Tecniche di comunicazione telefonica
- Tecniche di conduzione del colloquio di accoglienza
- Tecniche di gestione della relazione di aiuto
- Tecniche di gestione delle relazioni interpersonali
- Tecniche di pianificazione di attività

ABILITA'

- Applicare capacità di concentrazione e di autocontrollo
- Applicare i principi di deontologia del centro antiviolenza
- Applicare le tecniche per la valutazione del rischio di recidiva e di violenza cui è soggetta la donna utilizzando i metodi SARA
- Applicare metodi per la lettura dei segni della violenza sulla donna
- Applicare protocolli per la gestione delle emergenze
- Applicare strumenti per la comunicazione con le forze dell'ordine, servizi sociali, personale del pronto soccorso ed altro personale coinvolte sul tema della violenza
- Applicare tecniche di ascolto attivo
- Applicare tecniche di comunicazione in contesti interculturali
- Applicare tecniche di comunicazione orale
- Applicare tecniche di comunicazione telefonica
- Applicare tecniche di fronteggiamento del disagio
- Applicare tecniche di rilevazione dei segnali di disagio
- Applicare tecniche per riconoscere le molestie psicologiche e a sfondo sessuale negli ambienti di lavoro
- Utilizzare metodi per la decodifica della comunicazione non verbale
- Utilizzare tecniche di ascolto attivo ed empatia

Regione Liguria ALFA
Operatrice Centri Antiviolenza

COMPETENZA	2422	Essere in grado di progettare un piano di sviluppo con la persona vittima di violenza
Descrizione	Aiutare la donna - mediante colloqui individuali - a mettere a fuoco la propria situazione ed informandola sui propri diritti e sulle opportunità di aiuto della rete dei servizi territoriali. Pervenire ad un piano di sviluppo condiviso anche con il personale specialistico (assistente sociale, mediatore culturale, psicologa ed altri) che si prende in carico la donna. Sulla base delle necessità e delle emergenze, se necessario, indirizzare la donna verso la casa rifugio o le forze dell'ordine o forme di sostegno al reddito, informandone i servizi sociali. Costruire un progetto teso a valorizzare le risorse interne ed esterne della donna attivando i servizi offerti dai CAV in collaborazione con le figure professionali della rete territoriale. Gestire tempi e modi della presa in carico. Aiutare le colleghe a portare a termine i loro compiti, allineare le proprie attività alle necessità del CAV e della rete, comprendere le necessità della collaborazione per realizzare gli obiettivi generali.	

CONOSCENZE

- Aspetti interculturali tipici della comunicazione a due vie (malintesi, stereotipi, tabù, linguaggio corporeo, ecc.)
- Azioni di sostegno e protezione verso le donne e i figli minori
- Deontologia ed etica professionale
- Dimensione multiculturale della violenza
- Effetti a breve e lungo termine del maltrattamento sulle vittime
- Elementi di agevolazioni per l'accesso all'abitare
- Elementi di base delle procedure di assistenza legale e sostegno alle vittime di violenza accolte da un Centro Antiviolenza
- Elementi di funzionamento dei servizi alla persona sul territorio
- Elementi di multiculturalità
- Elementi di pedagogia degli adulti
- Elementi di strumenti di sostegno al reddito
- Metodi di gestione delle relazioni con i soggetti del contesto di riferimento (famiglia, scuola, istituti di formazione, servizi sociali, ecc.)
- Metodologie di orientamento sociale in riferimento alla normativa CAV
- Metodologie per il monitoraggio dell'andamento di un percorso formativo/orientativo di fuoriuscita dalla violenza
- Rete territoriale dei servizi sociali
- Tecniche del lavoro di rete
- Tecniche di gestione della relazione di aiuto
- Tecniche di pianificazione di attività
- Tecniche di ricerca informazioni su Internet

ABILITA'

- Applicare le procedure adottate dal Centro Antiviolenza
- Applicare metodologie per la costruzione di un progetto di sviluppo professionale
- Applicare modalità di relazione e collegamento con la rete formale e informale
- Applicare procedure di collaborazione con le forze dell'ordine
- Applicare tecniche di comunicazione in contesti interculturali
- Applicare tecniche di monitoraggio delle attività
- Applicare tecniche di riflessione sul proprio agire professionale
- Applicare tecniche di sostegno agli utenti nella ricerca di informazioni utili all'inserimento lavorativo
- Identificare i rischi di manipolazione cui la donna potrebbe essere soggetta
- Sostenere l'autodeterminazione della donna aiutandola a svincolarsi dalla violenza e rendersi autonoma
- Utilizzare metodologie di tutoraggio nei percorsi di sostegno alla fuoriuscita dalla violenza
- Utilizzare tecniche di ascolto attivo ed empatia
- Utilizzare tecniche e metodologie del lavoro in équipe

Regione Liguria ALFA

Operatrice Centri Antiviolenza

COMPETENZA	2423	Essere in grado di accompagnare la persona vittima di violenza nello sviluppo della progettualità
Descrizione	Mettere la persona nelle condizioni di realizzare il proprio piano di sviluppo, mettendo in campo i servizi e le risorse di cui dispone il CAV e la rete territoriale. I servizi spaziano dal sostegno alla soluzione abitativa, al rinvio verso i servizi specialistici dello psicologo, dell'assistente sociale, del medico, dell'avvocato, del tribunale e della eventuale assistenza ai minori. Interagire con la rete dei servizi territoriali nelle azioni di fronteggiamento delle problematiche che generano situazioni di disagio e di svantaggio che colpiscono, in particolare, le donne. Aiutare la persona – se necessario – anche verso l'inserimento o reinserimento lavorativo, operando in stretto contatto con le agenzie formative e le agenzie del lavoro. Rendersi disponibili ad ulteriori colloqui e a rivedere il progetto individuale. Offrire interventi di sostegno alla genitorialità. Svolgere attività di monitoraggio in base ai dati provenienti dagli indicatori di valutazione fissati, collaborando e partecipando alle reti istituzionali e informali presenti sul territorio.	

CONOSCENZE

- Elementi di agevolazioni per l'accesso all'abitare
- Elementi di funzionamento dei servizi alla persona sul territorio
- Elementi di legislazione socio-sanitaria
- Elementi di organizzazione dei servizi socio-sanitari
- Elementi di procedura per attivare borse lavoro e tirocini
- Elementi di strumenti di sostegno al reddito
- Etica e deontologia della comunicazione
- Metodi di gestione delle relazioni con i soggetti del contesto di riferimento (forze ordine, centri per l'impiego, servizi sanitari, istituti di formazione, servizi sociali, ecc.)
- Metodologie di valutazione interventi in area socio-educativa
- Metodologie per il monitoraggio dell'andamento del percorso di fuoriuscita dalla violenza
- Rete territoriale dei servizi per il lavoro
- Risorse e opportunità del territorio ed offerta di servizi di utilità per la donna vittima di violenza
- Tecniche del lavoro di rete
- Tecniche di coordinamento e gestione dei team del CAV
- Terzo settore e inclusione sociale

ABILITA'

- Applicare metodi di coordinamento delle operatrici all'interno del CAV
- Applicare strumenti di monitoraggio del piano di lavoro
- Applicare tecniche di comunicazione assertiva
- Applicare tecniche di definizione di indicatori di raggiungimento degli obiettivi
- Applicare tecniche di gestione di gruppi di auto aiuto
- Applicare tecniche di lavoro in equipe
- Applicare tecniche di time management
- Sviluppare piani di conciliazione di vita e lavoro
- Utilizzare metodi di supporto e sostegno a minori vittime di violenza assistita
- Utilizzare metodologie di accompagnamento all'inserimento lavorativo
- Utilizzare modalità di accompagnamento nella ricerca di alloggio
- Utilizzare modalità di attivazione della rete attorno ad un progetto individualizzato
- Utilizzare strumenti per la promozione dei servizi del territorio

Regione Liguria ALFA
Operatrice Centri Antiviolenza

CONOSCENZE RIFERITE ALLA FIGURA

Aspetti interculturali tipici della comunicazione a due vie (malintesi, stereotipi, tabù, linguaggio corporeo, ecc.)
Azioni di sostegno e protezione verso le donne e i figli minori
Deontologia ed etica professionale
Dimensione multiculturale della violenza
Effetti a breve e lungo termine del maltrattamento sulle vittime
Elementi di agevolazioni per l'accesso all'abitare
Elementi di base delle procedure di assistenza legale e sostegno alle vittime di violenza accolte da un Centro Antiviolenza
Elementi di funzionamento dei servizi alla persona sul territorio
Elementi di legislazione socio-sanitaria
Elementi di multiculturalità
Elementi di normativa in materia di tutela della privacy
Elementi di organizzazione dei servizi socio-sanitari
Elementi di pedagogia degli adulti
Elementi di procedura per attivare borse lavoro e tirocini
Elementi di strumenti di sostegno al reddito
Etica e deontologia della comunicazione
La violenza di genere e le sue tipologie (fisica, sessuale, psicologica, economica, stalking, bullismo, cyberbullismo e mobbing)
Metodi di gestione delle relazioni con i soggetti del contesto di riferimento (famiglia, scuola, istituti di formazione, servizi sociali, ecc.)
Metodi di gestione delle relazioni con i soggetti del contesto di riferimento (forze ordine, centri per l'impiego, servizi sanitari, istituti di formazione, servizi sociali, ecc.)
Metodologie di orientamento sociale in riferimento alla normativa CAV
Metodologie di valutazione interventi in area socio-educativa
Metodologie per il monitoraggio dell'andamento del percorso di fuoriuscita dalla violenza
Metodologie per il monitoraggio dell'andamento di un percorso formativo/orientativo di fuoriuscita dalla violenza
Modalità di gestione del primo colloquio e dell'accoglienza delle donne vittime di violenza
Normativa di riferimento in tema di violenza contro le donne
Rete territoriale dei servizi per il lavoro
Rete territoriale dei servizi sociali
Risorse e opportunità del territorio ed offerta di servizi di utilità per la donna vittima di violenza
Stereotipi di genere e violenza maschile contro le donne
Tecniche del lavoro di rete
Tecniche di comunicazione telefonica
Tecniche di conduzione del colloquio di accoglienza
Tecniche di coordinamento e gestione dei team del CAV
Tecniche di gestione della relazione di aiuto
Tecniche di gestione delle relazioni interpersonali
Tecniche di pianificazione di attività
Tecniche di ricerca informazioni su Internet

Regione Liguria ALFA
Operatrice Centri Antiviolenza

CONOSCENZE RIFERITE ALLA FIGURA

Terzo settore e inclusione sociale

Regione Liguria ALFA

Operatrice Centri Antiviolenza

Prerequisiti formali e condizioni di accesso

La figura professionale si è sviluppata a partire dall'Intesa della Conferenza Unificata del 14/09/2022 in cui vengono indicati - come requisiti obbligatori di accesso - la partecipazione a percorsi di formazione professionale di durata minima di 120 ore.

In Regione Liguria è in corso di formalizzazione e riconoscimento un percorso formativo specifico con esame e attestazione finale. La formazione iniziale deve svolgersi per il 50% in situazione operativa o di stage affiancati da operatrici esperte.

È attivabile il servizio di IVC.

Percorsi formativi e titoli di studio collegati

In Regione Liguria sono in corso di attivazione percorsi formativi specificamente orientati alla figura di Operatrice CAV.
A partire da gennaio 2025 il requisito minimo di accesso a tali corsi è il possesso di un diploma di scuola secondaria superiore.

Riferimenti alle fonti informative e bibliografia

Conferenza Unificata - I Centri antiviolenza, di seguito denominati "CAV", erogano servizi di prevenzione e accoglienza, a titolo gratuito, nel rispetto della riservatezza e dell'anonimato, a tutte le donne vittime di violenza maschile o che si trovino esposte a tale rischio, congiuntamente alle/i loro figlie/i minori, indipendentemente dal luogo di residenza. - Rep. Atti n. 146/CU del 14 settembre 2022