

# PROTOCOLLO OPERATIVO

## PREMESSA

La violenza verso le donne è un problema mondiale non ancora sufficientemente riconosciuto e denunciato, all'oggi confermato anche da numerose ricerche e studi condotti a diversi livelli e contesti. È un fenomeno che si sviluppa soprattutto nell'ambito dei rapporti familiari e coinvolge donne di ogni estrazione sociale, di ogni livello culturale, provocando danni fisici e gravi conseguenze sulla salute mentale, e comportando alti costi socioeconomici non solo alle donne, ma anche alle comunità ed agli stati in cui vivono. La violenza sulle donne, così come definita nella Dichiarazione per l'Eliminazione della Violenza sulle Donne emanata dalle Nazioni Unite nel 1993, è "qualunque atto di violenza sessista che produca, o possa produrre, danni o sofferenze fisiche, sessuali o psicologiche, ivi compresa la minaccia di tali atti, la coercizione o privazione arbitraria della libertà, sia nella vita pubblica che nella vita privata". E' una violenza che si annida nello squilibrio relazionale tra i sessi e nel desiderio di controllo e di possesso da parte del genere maschile sul femminile. Le statistiche comunitarie rilevano, in base ad indagini realizzate sui dati inerenti i reati negli stati membri, che in Europa la violenza rappresenta la prima causa di morte delle donne nella fascia di età tra i 16 e i 50 anni e nel nostro paese si ritiene che ogni tre morti violente, una riguarda donne uccise da un marito, un convivente o un fidanzato. Non vi sono statistiche quantitative sul maltrattamento, ma si stima, sempre a partire da indagini comunitarie, che una donna su cinque abbia subito nella sua vita una qualche forma di violenza.

È largamente diffusa l'opinione che la violenza alle donne interessi prevalentemente strati sociali emarginati, soggetti patologici, famiglie multiproblematiche. In realtà è un fenomeno che appartiene più alla normalità che alla patologia e riguarda uomini e donne di tutti gli strati sociali, esiste in tutti i paesi, attraversa tutte le culture, le classi, le etnie, i livelli di istruzione, di reddito e tutte le fasce di età. Nella nostra cultura la famiglia viene spesso identificata come luogo di protezione dove le persone cercano amore, accoglienza, sicurezza e riparo. Ma, come mostrano le evidenze, per molte donne è invece un luogo di rischio, dove si mette in pericolo la vita. Dai dati rilevati è il luogo dove più frequentemente viene agita la violenza, di solito ad opera di uomini che con le donne hanno, o hanno avuto un rapporto di fiducia e di intimità, ma anche di potere. Quasi sempre i comportamenti violenti sono commessi da una persona intima della donna, il partner -convivente, e da altri membri del gruppo familiare (padri, fidanzati, ex-partner, fratelli, figli). La violenza di genere si presenta generalmente come una combinazione di violenza fisica, sessuale, psicologica ed economica, con episodi che si ripetono nel tempo e tendono ad assumere forme di gravità sempre maggiori, immettendosi nel solco del "ciclo della violenza".

Nonostante tutto il lavoro svolto in questo trentennio, sul piano pubblico, la violenza maggiormente "evidente" è la violenza sessuale agita da estranei, mentre per le violenze intrafamiliari è solo l'omicidio quello che conquista rilievo rispetto ai media. Restano nell'area grigia della non evidenza pubblica tutte quelle forme di violenza agite all'interno

della famiglia, che si presentano con le caratteristiche di un insieme di comportamenti che tendono a stabilire e a mantenere il controllo sulla donna e a volte sulle/i figlie/i.

Violenza di genere, che si coniuga in:

**Violenza Sessuale:** ogni imposizione di pratiche sessuali non desiderate. Vi sono compresi comportamenti quali: coercizione alla sessualità, essere insultata, umiliata o brutalizzata durante un rapporto sessuale, essere presa con la forza, essere obbligata a ripetere delle scene pornografiche, essere prestata ad un amico per un rapporto sessuale;

**Maltrattamento Fisico:** ogni forma d'intimidazione o azione in cui venga esercitata una violenza fisica su un'altra persona. Vi sono compresi comportamenti quali: spintonare, costringere nei movimenti, sovrastare fisicamente, rompere oggetti come forma di intimidazione, sputare contro, dare pizzicotti, mordere, tirare i capelli, gettare dalle scale, cazzottare, calciare, picchiare, schiaffeggiare, bruciare con le sigarette, privare di cure mediche, privare del sonno, sequestrare, impedire di uscire o di fuggire, strangolare, pugnalare, uccidere;

**Maltrattamento Economico:** ogni forma di privazione e controllo che limiti l'accesso all'indipendenza economica di una persona. Vi sono inclusi comportamenti quali: privare delle informazioni relative al conto corrente e alla situazione patrimoniale e redditale del partner, non condividere le decisioni relative al bilancio familiare, costringere la donna a spendere il suo stipendio nelle spese domestiche, costringerla a fare debiti, tenerla in una situazione di privazione economica continua, rifiutarsi di pagare un congruo assegno di mantenimento o costringerla a umilianti trattative per averlo, licenziarsi per non pagare gli alimenti, impedirle di lavorare, sminuire il suo lavoro, obbligarla a licenziarsi o a cambiare tipo di lavoro oppure a versare lo stipendio sul conto dell'uomo;

**Maltrattamento Psicologico:** la violenza psicologica accompagna sempre la violenza fisica ed in molti casi la precede. È ogni forma di abuso e mancanza di rispetto che lede l'identità della donna. Il messaggio che passa attraverso la violenza psicologica è che chi ne è oggetto è una persona priva di valore e questo può determinare in chi lo subisce l'accettazione in seguito di altri comportamenti violenti. Si tratta spesso di atteggiamenti che si insinuano gradualmente nella relazione e che finiscono con l'essere accolti dalla donna al punto che spesso essa non riesce a vedere quanto siano dannosi e lesivi per la sua identità. Il maltrattamento psicologico procura una grande sofferenza e si manifesta con molteplici tipologie e modalità: svalorizzazione, trattare come un oggetto, eccessiva attribuzione di responsabilità, indurre senso di privazione, distorsione della realtà oggettiva, comportamento persecutorio (stalking), indurre una paura cronica.

---

## **L'APPROCCIO CULTURALE ALLA VIOLENZA CONTRO LE DONNE**

Il fenomeno ed il concetto di violenza verso le donne è ricorrente nella storia e, nel corso del tempo, è stato considerato, in modo differente, a seconda delle interconnessioni al contesto culturale, sociale e istituzionale di riferimento. Il tipo di norme approvate contro la violenza alle donne e il loro modo di essere interpretate riflettono proprio questi processi sociali e culturali che fanno da sfondo al fenomeno. Per esempio, in Italia è solo con l'approvazione del nuovo diritto di famiglia nel 1975, e a partire dalle pressioni esercitate dal movimento delle donne, che viene abolita l'autorità maritale cioè la liceità, da parte del coniuge di far uso di "mezzi di correzione" e disciplina nei confronti della propria moglie; e ancora, è solo nel 1981 che scompare dal nostro codice il "delitto d'onore" e il "matrimonio riparatore", il primo che permetteva ai mariti di godere di sensibili sconti di pena nel caso in cui avessero ucciso la propria moglie per infedeltà, il secondo che consentiva, a chi avesse commesso uno stupro, di vedere estinto il proprio reato qualora avesse contratto matrimonio con la propria vittima. Nel 1996, con l'approvazione della nuova legge sulla violenza sessuale Legge n. 66/1996, si è operato un fondamentale cambiamento di prospettiva nella cultura giuridica dominante, attraverso una modifica sostanziale sul piano giuridico, cioè il cambiamento di rubricazione della violenza sessuale da "reato contro la morale e il buon costume" a "reato contro la persona e contro la libertà individuale". Nel 1997 viene emessa una Direttiva del Presidente del Consiglio che, partendo dalle Piattaforma di Pechino, ha impegnato il Governo e le istituzioni italiane a prevenire e contrastare tutte le forme di violenza fisica, sessuale e psicologica contro le donne, dai maltrattamenti familiari al traffico di donne e minori a scopo di sfruttamento sessuale. Infine, nel 2001 viene esitata la Legge 154 sull'allontanamento del familiare violento per via civile o penale, che prevede misure di protezione sociale per le donne che subiscono violenza e trafficate, per queste ultime con o senza collaborazione giudiziaria. Negli anni Sessanta vengono intrapresi i primi studi sul tema della violenza da psichiatri e psicologi, in particolare statunitensi e inglesi, che concentrano la loro attenzione sui gruppi clinici di uomini violenti (aggressori e violentatori). Il comportamento aggressivo maschile viene fatto risalire o alle caratteristiche psicologiche individuali devianti dalla norma, oppure alle loro mogli, cioè l'aggressione viene considerata come una reazione a un comportamento della donna "non sufficientemente femminilizzato", perché poco docile e passiva o poco dipendente e disponibile. In questo modo il fenomeno della violenza viene collocato nella categoria della patologia, mentre si afferma una colpevolizzazione della donna per la violenza subita e a lei viene attribuita la responsabilità del maltrattamento: "Se l'è cercata". Negli anni Sessanta e Settanta il movimento femminista, divenuto attore socialmente rilevante in tutto il mondo, sollecita una nuova definizione della violenza contro le donne, puntando al riconoscimento della sua connotazione "sessuata" e legando il problema al modo in cui si strutturano le relazioni tra gli uomini e le donne nella società. Ciò ha portato ad un radicale ed incisivo cambiamento nella definizione del fenomeno, a partire da una rilettura del sistema dei diritti umani da un punto di vista di genere, e allo sviluppo di una "terminologia di genere" in grado di dare un significato nuovo al problema della violenza alle donne. In questo percorso di riconoscimento della violenza come fenomeno legato alla relazione di tra i sessi, un ruolo fondamentale è stato svolto, a partire dagli anni Ottanta in Italia, e negli anni Settanta nelle altre nazioni europee, dai Centri antiviolenza e dalle Case di accoglienza per donne maltrattate o violate, che, coniugando pratica e politica d'intervento al problema, hanno dato visibilità alla violenza

facendo emergere nella sua drammaticità l'entità della sua incidenza, rompendo quel patto d'innominabilità che per tanto tempo l'ha relegata nel regno del silenzio e del non detto.

Il fiorire di un dibattito sempre più presente nei luoghi politici delle donne e nel mondo scientifico, infatti, e la contemporanea costruzione di luoghi concreti di sostegno per chi vive situazioni di violenza, ha prodotto modelli di intervento "specializzati" nella pratica di aiuto alle donne, dando vita ad una teoria e una metodologia di accoglienza che oggi gli stessi Centri sono invitati a "esportare" nei luoghi istituzionali che intervengono sul problema, lavorando con gli operatori dei servizi sociali, sanitari, scolastici e delle forze dell'ordine, chiamati, per i loro compiti istituzionali, a costruire progetti di sostegno alle donne ed alle/ai bambine/i che vivono situazioni di violenza e di abuso. Il punto di svolta nell'approccio al tema della violenza permette modificare l'ottica dell'intervento da una posizione che considera la donna come "vittima", soggetto passivo e debole (processo di vittimizzazione ritenuto senza via d'uscita, perché connesso al "destino" femminile), ad una considerazione della donna come soggetto credibile, forte, che interagisce con le violenze subite, ma capace di fronteggiare la situazione per proteggere se stessa e i propri figli. Una donna in difficoltà, ma capace di poterla superare e di potere costruire nuove condizioni di vita per sé e per i propri figli.

In questo contesto è importante conoscere che viene denominato come ciclo della violenza, è la rappresentazione di un circuito che si sviluppa nel corso del tempo in modo graduale, a partire da violenze verbali o atteggiamenti svalorizzanti. Gli episodi violenti si scatenano spesso per motivi banali e sono seguiti da scuse e pentimento da parte del partner/aggressore, alternando così la crisi violenta con la cosiddetta "luna di miele", periodo in cui il rapporto, apparentemente più saldo, riprende come se niente fosse accaduto.

La donna, nella speranza che il domani sarà diverso, che il pentimento sortisca in un cambiamento strutturale, si trova a minimizzare le tensioni e a nascondere all'esterno e a se stessa il proprio disagio e la pericolosità della situazione.

Subire violenza è un'esperienza traumatica, che produce effetti diversi a seconda del tipo di violenza subita e della persona che ne è vittima.

Le conseguenze possono essere molto gravi ed è necessario considerare che la degenerazione di alcune situazioni dipende spesso dal tipo di risposta che una donna riceve nel momento in cui chiede aiuto all'esterno, dal sostegno o dal mancato sostegno che ha trovato nei familiari non abusanti, nelle amiche o nei professionisti.

Il percorso di ricerca di aiuto può essere lungo e difficile. Ogni donna è diversa, ciascuna ha una propria soglia di tolleranza della violenza e si trova ad agire in contesti differenti.

Alcune pongono fine alla relazione dopo il primo episodio, altre cercano per mesi e per anni di fare in modo che "lui cambi" e si decidono a lasciare il partner violento soltanto quando ogni strada è stata percorsa.

Il fatto stesso di ammettere che c'è un problema e che non può risolverlo da sola produce sofferenza. Inizialmente la donna, mantenendo la relazione con il partner, cerca in tutti i modi di fermare la violenza, senza ricorrere all'aiuto esterno, facendo leva sulle sue risorse personali.

Successivamente cerca l'appoggio di familiari e parenti e, infine, nel caso in cui non si sia verificato alcun cambiamento, ricorre a soggetti istituzionali come Servizi sociali e Forze

dell'Ordine.

## L'ACCOGLIENZA DELLA DONNA

### ... E DEI MINORI

Subire violenza è un'esperienza traumatica e le conseguenze sulla salute possono essere molto gravi.

Non esiste una "tipologia" della donna maltrattata ma conoscere alcune delle conseguenze della violenza sulla donna può aiutare a comprenderne meglio i comportamenti.

La violenza provoca importanti danni fisici e psichici, a breve ed a lungo termine, ed in alcuni casi può dare luogo, direttamente o indirettamente (omicidio, suicidio, gravi patologie correlate) alla morte della vittima.

La violenza implica una grave e pervasiva invasione del sé, annientando il senso di sicurezza della donna e la fiducia in se stessa e negli altri. Impotenza, passività, senso di debolezza, isolamento, confusione, incapacità di prendere decisioni sono alcuni fra gli effetti più frequenti. Violenze gravi e soprattutto ripetute, creano nella donna un sentimento di ansia intensa o di paura generalizzata. I ricordi delle violenze possono emergere in modo inaspettato, sotto forma di incubi, flashback o "interferenze" nella vita quotidiana ("Sindrome post-traumatica da stress").

Sovente la donna soffre di depressione o di disturbi d'ansia e, soprattutto tra le giovani, di disturbi alimentari.

Sono frequenti i tentativi di suicidio così come le forme di addiction (più frequentemente alcool).

Dai dati dell'OMS emerge che la violenza e lo stato di stress conseguente possono determinare una pletera di disturbi fisici (disturbi ginecologici e gastrointestinali, dolori cronici, astenia cronica, cefalea persistente ecc.).

La violenza produce effetti e conseguenze gravissime non solo sulla donna ma anche sui figli.

Questi bambini e queste bambine denotano problemi di salute e di comportamento (disturbi di peso, di alimentazione o del sonno). Possono avere difficoltà a scuola e non riuscire a sviluppare relazioni intime e positive. Possono cercare di fuggire o anche mostrare tendenze suicide. Le bambine che assistono ai maltrattamenti nei confronti della madre hanno maggiore probabilità di accettare la violenza come la norma in un matrimonio rispetto a quelle che provengono da famiglie non violente.

Le donne che tentano di uscire da situazioni di violenza si rivolgono a diversi soggetti (assistenti sociali, medici, forze dell'ordine) per chiedere aiuto. Ogni momento di comunicazione all'esterno del proprio vissuto è un momento delicato, e spesso decisivo, rispetto alla possibilità di costruire un percorso di uscita dalla violenza. Spesso le donne si rivolgono alle/agli operatrici/tori, in diversi contesti istituzionali, proponendo richieste di aiuto di varia natura ( ad es. aiuto economico, malesseri fisici), senza parlare in modo esplicito della violenza subita. La donna ha difficoltà a parlare ed a far emergere il problema. Teme di non essere creduta, prova vergogna, può rifiutarsi di parlarne pensando che non la si prenderà sul serio, che sia "inutile", o perché pensa che lei sia meritevole della violenza subita. Molti elementi hanno contribuito a creare silenzio attorno alla violenza di genere e le donne sono state costrette a tacere non solo dall'autore della violenza, ma anche dalla stessa società che, per molto tempo, lo ha considerato un

"problema privato" che non doveva assolutamente entrare sulla scena pubblica. Il momento cruciale di qualsiasi intervento è allora rappresentato dall'individuazione degli indicatori e dal riconoscimento, da parte dell/la operatore/trice a cui si rivolge la donna, della violenza da questa vissuta.

Dal punto di vista dell'operatore/trice molti sono i motivi che rendono improbabili o difficili le domande sulla violenza in particolare:

- scarsa conoscenza della diffusione e gravità del fenomeno
- insufficienti strumenti di identificazione del problema
- ritenere che non si tratti di un problema di propria pertinenza
- non sentirsi in grado di intervenire e fornire aiuto
- diffidenza nei confronti della donna, pensando che potrebbe essere lei a provocare la violenza mancanza di tempo per verificare la presenza di violenza
- difficoltà a gestire il proprio vissuto emotivo
- ritrosia a farsi carico di situazioni che possono implicare l'attivazione, spesso faticosa e complessa, del sistema della giustizia civile e penale
- la paura di conseguenze per se o di ritorsioni da parte del soggetto violento.

Nel colloquio con la donna, in qualsiasi contesto istituzionale, è fondamentale accoglierla da sola e creare uno spazio in cui poter parlare liberamente e senza timore, garantendo la riservatezza ed il tempo necessario per ascoltarla.. Occorre avere un atteggiamento empatico e non giudicante e far sentire alla donna la disponibilità dell'operatore/trice a pensare insieme, senza forzature, le possibili vie di uscita dalla situazione di violenza. Gli atteggiamenti giudicanti minano la sua fiducia e aumentano le condizioni del suo isolamento.

A volte, la necessità di rispondere nell'immediato può interferire con la capacità di ascolto, di essere tolleranti e di rispettare la sua autonomia. Infatti bisogna sempre ricordare che è sempre lei a decidere e che non le si può imporre una scelta dall'esterno.

Conoscere le dinamiche della violenza e le difficoltà che la donna affronta quando decide di lasciare il partner aiuta a gestire le emozioni che l'operatore/trice può provare. È inoltre importante ricordare sempre che:

- la violenza subita non è colpa sua
- non c'è mai nessuna giustificazione alla violenza ed è necessario condannarla sempre ed in modo esplicito
- credere alla donna quando esprime il suo bisogno di sicurezza
- il momento della separazione è quello che la espone ad una situazione di maggiore rischio rispetto alla propria incolumità
- separarsi è una scelta difficile e coraggiosa

Mentre è meglio evitare di:

- domandare alla donna cosa ha fatto per provocare la violenza
- giudicare le sue scelte e le sue azioni
- minimizzare la situazione di pericolo che lei racconta
- assumere scelte in vece sua (indurla a lasciare il marito, denunciarlo)

Indicazioni che l'operatore/trice deve sempre fornire alla donna.

Sottolineare l'importanza della certificazione medica in tutti i casi di aggressione ed informarla sui termini della denuncia. Fornire tutte le informazioni relative ai servizi ed ai centri antiviolenza presso i quali potrà rivolgersi per ricevere aiuto

Durante il colloquio occorre definire la domanda della donna e valutare con lei la strada che è pronta a compiere, tenendo conto della sua storia e dei suoi desideri.

Nel caso in cui la donna decida di tornare a casa è necessario sostenere la sua decisione ed aiutarla a trovare dei mezzi per la sicurezza sua e dei bambini (costruire con la donna uno scenario di protezione).

È importante valutare alcuni elementi e/o comportamenti la cui presenza denota alto rischio di letalità:

- la donna riferisce di temere per la propria vita
- gli episodi di violenza accadono anche fuori casa
- il partner è violento anche nei confronti di altri
- il partner è violento anche nei confronti dei/lle bambini/e
- ha usato violenza anche durante la gravidanza
- ha agito violenza sessuale contro la donna
- minaccia di uccidere lei o i/ bambini/e e/o minaccia di suicidarsi
- aumentata frequenza e gravità degli episodi violenti nel tempo
- abuso di droghe da parte del maltrattatore, soprattutto di quelle che determinano un aumento della violenza e dell'aggressività (cocaina, anfetamine, crack)
- la donna programma di lasciarlo o di divorziare nel prossimo futuro
- il maltrattatore ha saputo che essa ha cercato aiuto esterno
- lui dice di non poter vivere senza di lei, la pedina e la molesta anche dopo la separazione
- la donna ha riportato in precedenza lesioni gravi e/o gravissime
- presenza in casa di armi (soprattutto da fuoco) facilmente raggiungibili
- il maltrattatore ha minacciato i parenti o/e gli/le amici/che della donna.

La copresenza di tre o più di questi fattori è indice di un alto rischio di letalità. Se la donna non si sente in pericolo ma l'operatore/trice ritiene il contrario, è necessario parlarne apertamente con lei esponendo le proprie preoccupazioni.

Nel caso in cui la donna si trovi in una situazione ad alto rischio e sta progettando di lasciare il marito/partner è importante studiare con lei un piano di sicurezza. Le possibilità sono: lasciare il partner e stabilirsi temporaneamente in un luogo sicuro non lasciare il partner e tornare a casa. Se decide di lasciare il partner verificare:

- se può trovare ospitalità presso la sua famiglia di origine o da qualche amica/o di fiducia
- se è necessario, trovare ospitalità presso una casa-rifugio di un centro Antiviolenza o presso altra struttura del territorio o di un'altra città.

Se decide di tornare a casa dal partner occorre costruire lo scenario di protezione e verificare:

- le precedenti strategie di protezione da lei utilizzate e valutare se potrebbero funzionare ancora
- se un'amica/o o un/a parente potrebbero funzionare da deterrente contro la violenza
- se è possibile costruire una rete di supporto da attivare nelle situazioni di emergenza (chi chiamare?) se nell'emergenza c'è un telefono facilmente accessibile per avvisare le Forze dell'Ordine, i vicini o qualche parente
- se nella situazione di pericolo può scappare o può andare in un posto sicuro
- se ci sono armi in casa e se può neutralizzarle



- verificare se ha del denaro
- tenere preparate sempre le cose essenziali da portare con sé in caso di fuga da casa
- far preparare una valigia d'emergenza da nascondere in un posto facilmente accessibile, contenente tutti i documenti più importanti e le cose necessarie in caso di allontanamento

## **DESCRIZIONE DELLA RETE e COORDINAMENTO DELLA RETE**

E' importante che nell'affrontare il problema della violenza contro le donne si confermi una metodologia di lavoro interdisciplinare che favorisca una migliore tutela della donna e dei minori coinvolti attraverso una più stretta collaborazione, condivisa, tra le istituzioni e/o organizzazioni a vario titolo coinvolte, di percorsi operativi. Il preminente interesse della donna è infatti efficacemente perseguito se sistema giudiziario e sistema dei servizi riescono a trovare un modus operandi comune. L'interdisciplinarietà è, infatti uno dei principali veicoli di protezione.

La materia è così complessa che richiede spesso l'intervento della Magistratura, sia di quella ordinaria (civile e penale) che di quella minorile, pertanto una metodologia operativa interdisciplinare risulta ancora più indispensabile.

Con la consapevolezza che ognuno degli attori coinvolti (Servizi territoriali, Ospedali, Forze dell'ordine, Magistratura minorile ed ordinaria, Organizzazioni di volontariato) svolge un ruolo necessario per combattere il fenomeno, risulta indispensabile, che si riescano ad equilibrare le esigenze di indagine e il principio di obbligatorietà dell'azione penale (quando previsto) con quelle di protezione della donna e dei minori coinvolti per evitare che l'accertamento della verità ed il ripristino dell'ordine violato non avvengano ledendo ulteriormente i diritti e le esigenze della persona offesa. Allo stesso modo risulta indispensabile mettere in condizioni la donna di poter "liberamente" scegliere il tipo di azione ed i tempi per uscire dalla dimensione di violenza aiutandola a comprendere anche il punto di vista dei figli minori eventualmente coinvolti (violenza assistita).

In questo contesto è più che mai utile raggiungere intese che salvaguardino le esigenze di tutela con le esigenze istruttorie, avendo presente che, in questa materia, i Servizi sono chiamati ad operare a sostegno della donna e dei minori coinvolti anche dopo e al di là l'intervento penale.

Fa parte di questa dialettica la differenza di obiettivi istituzionali e le difficoltà connesse a tutte le singole organizzazioni (poco personale, luoghi inadeguati, processi decisionali complessi ecc...) con la consapevolezza che prevenire, curare e perseguire la violenza contro le donne rappresenta un obiettivo di benessere, di giustizia e di solidarietà.

Promuovere il cambiamento di questo tipo di cultura rientra tra i compiti e gli obiettivi di tutti, un cambiamento nel tessuto sociale rispetto alla cultura della violenza richiede l'azione integrata e sinergica di servizi sociali, dei servizi sanitari, delle forze dell'ordine, e altri enti che a titolo diverso lavorano con le famiglie ed i/le cittadini/e. La costruzione di una rete di sostegno efficace tra gli/le operatori/trici, è la condizione fondamentale per predisporre progetti integrati che possano concretamente offrire ad una donna l'opportunità di uscire dal circuito della violenza.

In questo assume una dimensione rilevante la definizione dei compiti e delle connessioni tra i diversi attori per garantire un processo di protezione e aiuto alle donne che intendono uscire da una situazione di violenza.

## Compiti dei diversi soggetti

### SERVIZI SOCIALI

Il problema della violenza alle donne non riguarda soltanto le fasce sociali più emarginate o culturalmente ed economicamente deprivate, ma è un fenomeno che trasversalmente riguarda tutta la popolazione.

Purtuttavia molte donne con le quali il Servizio Sociale, per ragioni diverse, entra in contatto appartengono alle fasce sociali culturalmente e socialmente più svantaggiate, dove le aggressioni verbali e fisiche, le umiliazioni, le prevaricazioni, sono "normali" e non è raro incontrare donne che accettano e giustificano il partner violento. Il servizio sociale, nell'ambito delle sue attività ha la possibilità di conoscere ed entrare in contatto con questa realtà ancora oggi poco visibile ed alla quale viene attribuita una importanza secondaria rispetto ad altri problemi considerati più pressanti e più gravi non solo dalle istituzioni ma anche dalle stesse donne vittime di violenza. Una famiglia dove la donna è oggetto di violenza propone ai figli un modello relazionale che facilmente verrà reiterato. Promuovere il cambiamento di questo tipo di cultura rientra tra i compiti e gli obiettivi del servizio sociale.

Il servizio sociale territoriale può rappresentare l'elemento catalizzatore per promuovere il cambiamento sociale e culturale.

L'assistente sociale del territorio più di altri/e operatori/trici ha la possibilità di contribuire a fare emergere il problema della violenza sulle donne.

Gli interventi di assistenza economica, o le segnalazioni di dispersione scolastica o le richieste di indagine del Tribunale per i Minorenni, ed ogni altra attività del servizio, sono occasioni per entrare nelle famiglie, conoscerne lo stile di vita e stabilire con le donne una relazione di fiducia che può facilitare la comunicazione e fare emergere il problema della violenza esperita.

Il primo contatto con un operatore/trice sociale può diventare un primo e importante momento fertile per far emergere una violenza taciuta perché considerata "irrilevante" rispetto ad altre emergenze di sopravvivenza.

Diventa così prioritario utilizzare il colloquio, mantenendo saldo il presupposto della libertà di scelta della donna di uscire o meno da una situazione di violenza, per stimolare la fiducia della stessa nel cambiamento, nella possibilità di migliorare la propria condizione, a partire dal valutare insieme i disagi e i danni arrecati dal permanere dentro una relazione violenta.

Essere consapevoli degli stereotipi e dei pregiudizi che vedono le assistenti sociali "nemici", per portare la donna oltre tali "steccati" e per "collaborare" insieme alla costruzione di un progetto che soprattutto la donna deve desiderare, diventa obiettivo primario nella costruzione di una relazione d'aiuto efficace.

L'atteggiamento rassicurante ed accogliente da parte dell'assistente sociale, a partire dall'analisi della domanda, può aiutare la donna a raccontarsi ed a instaurare un rapporto di fiducia.

La donna potrà essere informata sulle risorse disponibili, sulle possibili azioni a sua tutela, sui rischi in cui potrebbe incorrere per se e per i/le figli/e, avendo piena consapevolezza che le sue decisioni verranno rispettate e niente verrà fatto senza essere concordato ed

accettato da lei. La donna dovrà essere informata che l'operatore/trice ha comunque gli obblighi previsti dalla legge in materia di tutela dei minori e rispetto ai reati dove vi procedibilità d'ufficio.

Anche se le sue decisioni richiederanno tempi di maturazione lunghi (si pensi al cosiddetto "ciclo della violenza"), sapere su chi e su quali risorse potrà fare affidamento è già un punto di partenza per costruire un percorso di vita alternativo alla condizione che quotidianamente esperisce.

Un atteggiamento di ascolto empatico, di dialogo e non giudicante, con domande finalizzate a raccogliere elementi utili (raccolta dati) potrà contribuire a creare un clima rassicurante che faciliti la comunicazione.

Bisogna comunque aspettarsi e comprendere, la possibilità di un atteggiamento inizialmente reticente e le possibili chiusure difensive da parte della donna o comprendere atteggiamenti strumentali per ottenere benefici secondari (casa, sussidio economico ecc...). Durante i colloqui si possono facilmente individuare alcuni significativi indicatori quali: segni visibili sul suo corpo (lividi, graffi, escoriazioni ecc.), trascuratezza della persona, aspetto provato e triste, rigidità e tensione nei gesti, un atteggiamento diffidente ed a volte aggressivo (si mantiene lontano dall'assistente sociale, sguardo basso e sfuggente, è reticente a parlare di sé e della sua famiglia).

Conoscere gli indicatori è per l'assistente sociale un modo per leggere segni altrimenti ignorati così da potere indirizzare il contenuto del colloquio e avere un quadro più corretto della situazione.

In questi casi può essere utile realizzare una visita domiciliare, avendo sempre cura, se fosse presente il maltrattante di non esplicitare il reale motivo della visita. Nel prevedere un colloquio dove si affronteranno questi argomenti è utile predisporre un assetto che faciliti la comunicazione e il dialogo, garantisca condizioni di sicurezza e riservatezza evitando la presenza di terze persone.

Nell'affrontare i temi del maltrattamento è bene utilizzare domande aperte che lasciano spazio al dialogo. Sono da evitare le domande o gli atteggiamenti che contengono un giudizio sia verso la donna sia verso il partner; infatti il giudizio sulle persone stabilisce alleanze e complicità che potrebbero successivamente inficiare il rapporto professionale. Mentre deve essere chiaro il messaggio di ferma condanna per il comportamento violento o maltrattante.

E' importante che l'operatore/trice sociale rispetti i "tempi" della donna: il percorso di uscita dalla violenza e di emancipazione dal partner violento è soggettivo e sovente procede a fasi alterne e con vari ripensamenti. E' bene inoltre che valuti con attenzione le richieste d'intervento in "urgenza", individuando quelle contraddistinte da una reale situazione di pericolo immediato per la donna, da quelle dettate da una modalità emotiva che tipicamente esita nel fallimento dell'intervento sociale predisposto sulla scorta della pressione emotiva operata dalla donna.

L'atteggiamento professionale, partecipativo ed empatico, permetterà alla donna di considerare l'assistente sociale un punto di riferimento stabile, che potrà accompagnarla nel suo percorso di autonomia e libertà.

L'assistente sociale dovrà gestire le proprie emozioni, legate ai propri vissuti, agli stereotipi ed a luoghi comuni come ad esempio:

- la diffidenza nei confronti della donna che accetta il ruolo di vittima

- la sfiducia nei confronti della donna che non riesce a prendere una decisione definitiva riguardo al suo rapporto con il partner
- il giudizio/condanna nei confronti di chi agisce la violenza
- il sentimento di onnipotenza che lo/a porta a sostituirsi alla donna
- il senso di impotenza che ostacola la presa in carico.

Il modello utilizzato quando si tratta un caso di maltrattamento intrafamiliare richiede che vi sia un confronto con altri operatori (gruppo professionale ed equipe) coinvolgendo il medico di medicina generale e i colleghi della salute mentale. Altro elemento di confronto indispensabile è rappresentato dalle operatrici del Centro contro la violenza alle donne che possono sviluppare una attività rilevante di secondo livello per centrare l'attenzione sulla donna mentre l'assistente sociale deve garantire anche una forte attenzione ai minori presenti in famiglia.

Il primo aiuto utile per la donna è l'informazione quanto più completa e precisa sulle diverse risorse da attivare, sulle procedure, sui tempi e sulle azioni che la stessa potrà o dovrà avviare.

Le informazioni riguardano:

- la garanzia della riservatezza entro i limiti previsti dalla legge
- l'importanza dell'acquisizione di referti medici
- la procedibilità di ufficio nei casi di violenza di particolare gravità
- la definizione dei ruoli e delle competenze dei diversi servizi attivabili
- l'esistenza di centri e servizi che possono fornirle aiuti
- l'esistenza di centri di accoglienza per donne e figli e procedure per accedervi

Le ipotesi di lavoro riguardano:

- **Sostegno e formulazione del progetto:** uscire dal ciclo della violenza richiede spesso periodi medio lunghi; il circuito relazionale nel quale la donna è inserita spesso riguarda gli affetti più cari ed investe tutte le proprie scelte di vita. Pertanto diviene in primo luogo fondamentale il rispetto dei tempi della donna accettando anche una lunga fase nella quale la donna stessa si muove in un modo ambiguo nei confronti dei servizi con fasi alterne di paura, tristezza, impotenza e invece fasi di determinazione, desiderio di "scappare". Accompagnare la donna in questo lungo percorso che a volte non si conclude diventa un modo per garantirle costantemente la comprensione della dinamica nella quale è inserita senza però offrirle l'adesione incondizionata a scelte che la continuano a metterla in pericolo. Questi aspetti sono sicuramente parti molto frustranti per l'operatore sociale durante le quali il meccanismo del rispecchiamento delle stesse fasi che vive emotivamente la donna possono verificarsi. Il ricorso alla metodologia professionale e agli aspetti relazionali rappresenta una garanzia del percorso di accompagnamento.
- **Sostegno e formulazione del progetto di allontanamento**  
L'allontanamento prevede il coinvolgimento di più operatori per un sostegno non solo sociale e psicologico, ma anche legale. L'allontanamento può essere ipotizzato in emergenza o programmato. L'allontanamento, piuttosto che essere considerato un punto d'arrivo, va visto come il momento particolarmente critico da cui partire affinché la donna possa gradualmente arrivare all'autonomia, cioè quella complessa capacità personale di ritrovare dentro di sé le risorse emotive per intraprendere una strada che le consenta di ricostruire il proprio percorso per riorganizzarsi.

**PROGRAMMATO:** il percorso di accompagnamento della donna dovrebbe avere permesso di aiutarla ad attivare le proprie risorse personali, le risorse familiari e amicali per poter sviluppare un processo di autonomia in particolare rispetto alla ricerca dell'autonomia economica, abitativa e assistenziale; l'aiuto ulteriore può essere finalizzato ad integrare le risorse personali per periodi limitati o almeno fino a quando valutato necessario; l'inserimento in appartamento protetto o struttura comunitaria deve essere legato a particolari rischi e/o al sostegno delle capacità genitoriali.

**IN EMERGENZA:** per prima cosa occorre verificare la possibilità di Ospitalità della rete parentale, della rete amicale e informale; rappresenta un aiuto per la donna andare presso persone conosciute che accolgono "la propria scelta" e sostengono il percorso;

in subordine è possibile pensare ad un inserimento in emergenza presso un albergo (spesso la definizione di emergenza è connotata da emozioni non facilmente valutabili e pertanto potrebbe essere improprio o rischioso il diretto inserimento in un appartamento protetto o in una struttura comunitaria come ad esempio per mamma e bambini); qualora il rischio sia alto occorre individuare un albergo fuori dal territorio di abitazione della donna;

l'inserimento in appartamento protetto o in struttura comunitaria deve essere il frutto dell'esperienza e del percorso di uscita dal ciclo della violenza (anche quando avviene in emergenza).

In ambedue i casi l'obiettivo è la realizzazione del progetto di autonomia della donna

Il momento dell'inserimento in una struttura o dell'ospitalità temporanea presso parenti, amici o rete solidale, rappresenta una fase di fortissima difficoltà in cui la donna va sostenuta con una presenza attiva e costante dell'operatore/trice. È necessario che l'assistente sociale in questa fase collabori con gli/le operatori/trici delle diverse strutture ospitanti, prestando particolare attenzione al momento dell'inserimento, coinvolgendo nell'intervento le diverse reti attivate e, nel caso in cui sia possibile, anche la rete familiare, per favorire una migliore comprensione delle problematiche. E' inoltre necessario attivare una rete sociale come supporto al percorso di cambiamento.

## **SERVIZI SANITARI**

Ogni contesto sanitario, in caso di violenza contro le donne, è un luogo ove è possibile riconoscere i segnali manifesti e soprattutto nominare la violenza, in molti casi per la prima volta.

Nei servizi la donna viene accolta e le viene fornito un primo supporto concreto che potrà aiutare la donna a pensare alla possibilità di soluzioni alternative al subire.

Le donne spesso si sentono sole e isolate nella loro esperienza di abuso e/o maltrattamento e, il solo fatto di poterne parlare, può essere il primo passo per uscire da una situazione di chiusura, isolamento e vergogna che si portano dentro.

Il ruolo degli/le operatori/trici è quello di identificare e valutare la violenza di genere e gli effetti sulla salute della donna e di assisterla affinché ottenga tutto l'aiuto necessario per contrastarne gli effetti. Favorire ed accrescere la fiducia che la donna ripone nell'operatore/trice sanitario

rappresenta un primo passo all'esplicitazione del disagio che essa porta dentro di sé. Investire del tempo nella relazione, rendendosi disponibili all'ascolto e attenti/e al non detto, accresce le possibilità di apertura da parte della donna, l'esplicitazione dei maltrattamenti vissuti, con la possibilità di interrompere l'emergenza sintomatica attraverso l'avvio di un percorso di uscita dalla violenza. L'operatore/trice sanitario/a nell'accogliere una donna che ha subito violenza deve:

**Ascoltare.** La maggior parte delle donne vittime di violenza non ha mai rivelato a nessuno la loro condizione. Il richiedere, il sentirsi accolte e incoraggiate può favorire la verbalizzazione della propria dolorosa esperienza. L'operatore/trice deve apertamente prendere posizione e comunicare alla donna la sua ferma condanna della violenza.

**Dare valore a ciò che si ascolta.** Se la donna risponde positivamente alle domande sulla violenza, l'operatore/trice non deve intervenire dando subito suggerimenti e soluzioni ma può dare il suo supporto mostrando di comprendere, partecipare e credere a quello che viene raccontato.

Quando una donna rivela un'esperienza presente o passata di violenza, l'operatore/trice sanitario può aiutarla a capire quali sono i legami tra questa esperienza e i sintomi attuali accusati, in che modo può avere maggiore cura di se stessa e, soprattutto, può fare sentire che non è sola.

La conoscenza dà forza e queste informazioni possono essere importanti per le donne, per capire il collegamento tra i propri sintomi e la violenza subita.

**Registrazione.** È importante annotare nella cartella della donna ogni risposta o informazione utile per permettere agli altri operatori di venire a conoscenza della violenza e quindi di intervenire e scegliere il tipo di trattamento più adeguato.

**Supportare.** L'operatore/trice deve porsi in modo appropriato quando una donna rivela di subire violenza, evitando di giudicare e mostrando attenzione e sensibilità.

**Conoscere la rete a supporto delle donne.** L'équipe dei professionisti valuterà eventuale invio della donna ai diversi servizi di cui necessita. Pertanto occorre conoscere i servizi presenti sul territorio locale e il modo di contattarli e curare gli invii per verificarne l'efficacia e per avviare percorsi in rete con gli altri operatori.

**Costruire una buona relazione con la donna e orientare a comportamenti motivazionali di cambiamento** Una buona relazione tra operatore/trice e la donna permette di approfondire il rapporto rendendolo più onesto e aperto, aumenta la fiducia nell'operatore/trice e nel servizio in genere. La donna senta di essere capita e di potere ottenere l'aiuto di cui ha bisogno. Contemporaneamente una buona relazione aumenta la capacità degli/le operatori/trici di affrontare in maniera sensibile argomenti difficili e può facilitare la consapevolezza della situazione in cui è vissuta e vive, aumentare la motivazione a pensare ed agire possibilità di soluzioni alternative al subire.

Una donna che ha subito violenza può presentarsi ai diversi servizi sanitari con una grande varietà di sintomi e lesioni.

Alcuni sintomi e segni sono facili da identificare, altri sono meno evidenti e vengono riconosciuti soltanto se si indaga la violenza nella vita delle donne. Diventa essenziale inserire all'interno dei diversi setting clinici domande di routine relative al far emergere il fenomeno, ove non direttamente raccontato dalla donna stessa.

Esistono degli indici comportamentali nella donna che possono indurre l'operatore/trice sanitario a sospettare di violenza:

- visite mediche frequenti e ripetute
- ritardo agli appuntamenti, dimenticanza degli appuntamenti, partenze precipitose dall'ambulatorio medico o fretta eccessiva
- sintomi di disagio psicologico o emotivo: nervosismi, soprassalti, pianti, inquietudine, disagio, imbarazzo, sguardo sfuggente, confusione, ansia e stati di depressione; la violenza psicologica, lo stato di tensione in cui si trovano, la paura ne sono in parte responsabili
- incoerenza nel raccontare i fatti, rifiuto nello spiegare l'origine delle ferite o dei sintomi, lungo intervallo di tempo tra l'incidente e la richiesta di cure (le donne vittime di maltrattamento negano talvolta questa violenza, la nascondono perché ne hanno vergogna)
- una completa dipendenza del marito, lo guarda prima di parlare e pare averne paura: l'autore della violenza controlla continuamente la sua partner, anche durante le consultazioni, e chiede sempre di essere presente.

Occorre pertanto prestare particolare attenzione e:

- Raccogliere in una cartella i risultati della consultazione e dell'esame clinico. Ciò permette di raccogliere tutti i dati forniti durante la visita, di redigere un certificato medico dettagliato, di testimoniare la data e l'eventuale cronicità dei danni, di evitare la perdita d'informazioni nel caso in cui più medici si occupino della stessa paziente.
- Redigere un certificato medico. Il maltrattamento comprende una serie di atti punibili per legge. Quindi se la donna decide di denunciare il partner il certificato medico rappresenta un elemento di prova valido per il magistrato e può essere utilizzato anche in secondo momento, qualora la donna decidesse di non denunciare subito. Diviene fondamentale descrivere le lesioni dettagliatamente, precisare le circostanze dell'episodio di violenza in base al racconto fatto dalla paziente (specificare data e ora), e nel definire le conseguenze della violenza valutare anche quelle psicologiche.
- Informare la paziente. È sempre utile nel colloquio spiegare che la violenza è un fenomeno inaccettabile anche se molto diffuso e ha varie conseguenze sulla salute delle donne e su quella dei loro bambini; fornire informazioni legali e attivarsi per trovare referenti precisi cui la donna può rivolgersi (telefoni e indirizzi del Centro Antiviolenza, dei Servizi territoriali, delle Forze dell'Ordine), è un passo fondamentale nell'avvio e nella costruzione del percorso di uscita dalla violenza.
- Elaborazione di uno scenario di protezione. Se la donna decide di tornare a casa è necessario sostenere la sua decisione e aiutarla a trovare dei mezzi per la sicurezza sua e dei bambini. Questo sostegno ha lo scopo di far prendere coscienza dei rischi corsi e comunque aiutarla a costruire un sistema di autoprotezione. Le si possono proporre criteri di riconoscimento delle manifestazioni di violenza, e di ricorrere sempre all'aiuto esterno necessario alla sua sicurezza. È sempre importante aiutarla a riconoscere eventuali indici di esplosione della violenza (ebbrezza, minacce verbali, giorni festivi), stimolarla ad attivare l'intervento di terzi (entourage familiare, forze dell'ordine, Centri antiviolenza), aiutarla a valutare il grado di rischio (contesto psichiatrico grave, alcolismo, possesso e uso di armi, l'aggravarsi delle violenze



perpetrate), incoraggiarla a parlare della situazione ad amici e parenti per diminuire la sua condizione di isolamento, stimolarla a sottrarsi alla violenza per mettersi al sicuro con i propri figli.

I luoghi dove il professionista sanitario può operare sono diversificati in particolare:

Pronto soccorso: occorre individuare nella figura che svolge l'azione di triage il professionista che meglio può svolgere la funzione di aiuto al disvelamento. Al riguardo è indispensabile individuare un setting riservato dove raccogliere l'anamnesi del paziente, consultare le cartelle precedenti ed informare il medico della situazione. Avere a disposizione i diversi numeri di telefono da fornire alla donna e disporre ogni accertamento utile anche per le attività future.

Ambulanza del 118: spesso a fronte di liti familiari il soccorso medico rappresenta la richiesta di aiuto che la donna e le forze dell'ordine fanno per valutare la necessità di un ricovero. Questo è chiaramente un momento di crisi dove è particolarmente difficile sviluppare l'aiuto, ma occorre anche in questo caso prestare attenzione per informare il medico del Pronto soccorso di ogni notizia utile per il colloquio e per il possibile aiuto.

Consultorio familiare: questo è un luogo più congeniale per favorire racconti e rivelazioni; la funzione di ascolto che spesso viene svolta dalle ostetriche rappresenta un punto di forza della struttura per aiutare le donne ad affrontare la violenza. L'accompagnamento (invio) ai servizi sociali e al centro contro la violenza rappresenta una reale possibilità per affrontare il problema.

Ambulatorio dei MMG e dei PdLS : sia il contesto ambulatoriale che la visita a domicilio possono essere occasioni importanti per consentire alla donna di svelare la condizione di violenza fisica e psicologica che sta subendo o può aver subito in precedenza. E' importante che il medico , ascoltando ciò che la donna dice , riesca a far emergere la violenza e dia le indicazioni utili alla donna per affrontarla : invio al centro antiviolenza , ai servizi sociali, e agli altri punti della rete ritenuti più opportuni

Servizi di salute mentale

Ogni atto di violenza genera **disagi e difficoltà** che, oltre agli effetti immediati (a breve durata: lividi, fratture, ecc) può generare danni, con conseguenze a lungo termine, sulla percezione di sé, sulla autostima e sul senso di sicurezza della donna. La violenza quotidiana, nascosta all'interno delle relazioni affettive più significative per la donna, è quella che determina un disagio psicologico sicuramente più grave, proprio perché resta più a lungo non espressa.

Spesso la stessa difficoltà della donna a riconoscere e nominare la violenza appartiene anche agli/le operatori/trici che si confrontano con tale problematica. Ciò determina l'avvio di un improprio processo di medicalizzazione e psichiatrizzazione della donna che, non tenendo conto delle cause che determinano l'insorgenza della sintomatologia che ha portato alla richiesta di aiuto, favorisce un'aggravarsi della situazione. Far cessare la violenza è il presupposto indispensabile per poter avviare qualsiasi tipo di trattamento. A tal fine risulta necessario pensare il lavoro psicologico con la donna sempre all'interno di una rete di sostegno con i diversi operatori/trici che intervengono nella costruzione di percorsi di uscita dalla violenza.

I servizi di salute mentale rappresentano un luogo dove è consueto disvelare una situazione di violenza. A fronte di determinati sintomi occorre riconoscere la possibilità ed aiutare la donna ad affrontare la situazione.

Rimane ferma la necessità di costruire un progetto personalizzato per quella donna e qualora presenti i figli, con interventi di aiuto psicologico compreso anche quello farmacologico in modo da supportare la donna in questo lungo cammino.

## **FORZE DELL'ORDINE**

Le Forze dell'Ordine rappresentano il primo anello di un potenziale e positivo percorso di uscita dalla violenza. Esprimere con chiarezza una posizione contro la violenza, astenendosi dai tentativi di riconciliazione della coppia, così come fornire adeguate e corrette informazioni sui diritti e sulle forme di sostegno alla donna che subisce maltrattamenti, rappresentano un segnale chiaro e di stimolo, fondamentale per la scelta di interrompere il circuito della violenza. Una donna che subisce violenza si trova in una situazione di grande difficoltà a causa delle tensioni e delle sofferenze causate dal comportamento violento che ha subito. La donna si sente colpevole, prova vergogna per quello che le accade e ciò rende difficile parlare della violenza. Diviene allora necessario sostenerla con interventi non giudicanti e colpevolizzanti sia che decida di lasciare il coniuge violento, sia che decida di rimanere con lui per provare a cambiare la situazione. Cercare aiuto è un'azione che implica un lungo e difficile percorso. Spesso, prima di chiedere aiuto alle Forze dell'Ordine, la donna è stata aggredita più volte in una relazione in cui l'autore della violenza agisce comportamenti di controllo, gelosia persecutoria, svalorizzazione, denigrazione, isolamento da amici e da parenti. Le donne affrontano questi comportamenti violenti con risposte di adattamento che vanno dalla sottomissione ed accettazione delle richieste del partner fino a reazioni aggressive di difesa. Tenendo conto di questi aspetti, l'operatore delle Forze dell'Ordine che interviene su chiamata della donna e/o dei vicini, o che accoglie la donna che si rivolge al Commissariato di Polizia o al Comando dei Carabinieri spesso si trova di fronte una donna totalmente asservita alla volontà del partner, che non vuole denunciare e che non è in grado di fare una domanda di aiuto. Qualche volta, **nei casi di intervento domiciliare**, occorre riconoscere una reazione di rabbia diretta verso l'operatore/trice piuttosto che verso il partner violento, e leggere questa reazione emotiva della donna come un indicatore delle conseguenze della violenza evidenziabile nel suo modo di relazionarsi con gli altri. L'operatore delle Forze dell'Ordine rappresenta una figura chiave per dare una risposta positiva, competente e di supporto alla donna; ciò aumenterà la probabilità che essa denunci gli episodi di violenza. La donna potrà infatti essere aiutata a considerare ciò che le è accaduto come un reato, una violazione del suo diritto all'integrità psicofisica sancito dalla legge. Per questo è importante anche durante la "crisi" lasciarle tutti i riferimenti telefonici e gli indirizzi dei Centri Antiviolenza e dei servizi che possono aiutarla ad uscire da questa situazione.

Non sempre la denuncia rappresenta l'unico e decisivo passo per uscire da una vicenda di maltrattamento. Ogni situazione va valutata singolarmente, ci sono donne che denunciano e poi ritrattano, manifestando grosse difficoltà ad uscire dalla relazione violenta; così come donne che non hanno mai denunciato il proprio partner e che purtuttavia sono riuscite a portare a termine, adeguatamente supportate, un progetto di

cambiamento della propria vita. I motivi per cui una donna esita a denunciare possono essere:

- aver paura di ritorsioni da parte dell'autore che spesso minaccia l'esecuzione di tali atti
- temere di dover affrontare il maltrattatore faccia a faccia nel corso del processo
- provare sentimenti di imbarazzo e di vergogna e anche la paura di non essere credute

Inoltre può accadere che:

- la donna può continuare a vivere o a vedere l'autore delle violenze, il quale continua ad esercitare forme di controllo e di ricatto su di lei ed i/le propri/e figli/e che spesso dipendono ancora economicamente da lui
- i precedenti tentativi della donna di lasciare l'autore delle violenze non hanno trovato l'adeguato sostegno ed hanno avuto l'effetto di portare ad un'ulteriore escalation di violenza oltre che di aumentare la sfiducia nell'efficacia dell'intervento penale
- la donna può subire diverse pressioni a non denunciare da parte dell'ambiente familiare, anche attraverso false informazioni come il rischio di perdere la potestà sui figli o di danneggiarli penalmente a causa delle denunce sul padre
- la donna può avere verificato i "limiti" dell'intervento delle forze dell'ordine che non hanno adeguati strumenti giuridici di tutela della donna (ad es. ordini di allontanamento, possibilità di arrestare il coniuge violento ecc.)

Il contatto con la donna può avvenire in diversi modi. Resta chiaro che se c'è pericolo imminente di vita/salute della donna la prima azione è inviare una pattuglia sul posto e la seconda è consigliare alla donna di uscire da casa e cercare rifugio da un vicino e attendere l'arrivo delle forze dell'ordine. Se invece telefona dalla strada suggerire alla donna di fermare qualcuno a cui chiedere esplicitamente aiuto e/o di entrare in un negozio o in un luogo affollato e comunque di cercare di attirare l'attenzione del massimo di persone.

#### **(a) Al telefono**

La donna chiama nel corso di una aggressione o subito dopo. In questo caso è importante:

- Farsi dare una descrizione dettagliata della situazione e del luogo (indirizzo preciso) in cui si svolgono i fatti, cercando di tranquillizzare la donna
- registrare l'incidente secondo le modalità prestabilite

#### **(b) In casa in situazione di crisi, dopo segnalazione al 112 o al 113**

In questo caso può essere utile all'operatore tenere presenti i seguenti suggerimenti:

- Svolgere una chiara azione di deterrenza dell'agito violento nei confronti dell'aggressore
- Usare uno stile relazionale e comunicativo improntato alla gentilezza e cortesia, ciò servirà ad incoraggiarla a parlare e a chiedere aiuto
- Parlare alla donna separatamente dall'autore della violenza perché può essere terrorizzata, sotto shock e temere ritorsioni, omettendo così di dire delle cose molto importanti
- Cercare di ridurre e possibilmente annullare la tensione, se i due sono conviventi meglio rinviare la mediazione tra i due ad un momento successivo perchè per attuare una strategia di mediazione implica comunque una competenza ed un contesto specifico
- Informare sempre la donna della possibilità di farsi refertare presso il più vicino Pronto Soccorso, anche nel caso in cui non vi siano lesioni evidenti. Il referto potrà essere utile se la donna intenderà sporgere denuncia
- Dare alla donna, senza che l'autore se ne accorga, tutti gli indirizzi utili ed i numeri di telefono dei servizi, dei Centri Antiviolenza e delle case di ospitalità presso cui potrà essere aiutata ad uscire dalla condizione di violenza
- Verificare sempre la situazione dei minori. In ogni caso essi sono testimoni della violenza e quindi vittime di violenza assistita. Si suggerisce di fare una comunicazione, qualora si ravvisi la necessità, al Tribunale per i Minorenni della situazione dei minori e/o per conoscenza al servizio sociale territoriale competente;
- Fare il possibile per assicurare protezione alla donna e ai minori suggerendo la possibilità di rivolgersi alla rete parentale o amicale; è infatti possibile che venga aggredita nuovamente una volta che l'operatore ha lasciato il luogo dell'intervento;

- **(c) Al Comando dei Carabinieri o al Posto di Polizia**

In questo caso occorrerà predisporre un ambiente accogliente e riservato per facilitare l'esposizione dei fatti da parte della donna.

Nell'effettuare il colloquio con la donna, presso una Stazione dei Carabinieri o un Posto di Polizia, occorre tenere presente che:

- è necessario avere una stanza riservata dove effettuare il colloquio, per aiutare la donna a sentirsi a proprio agio, nel raccontare episodi della sua intima esperienza di vita
- presentarsi prima di iniziare il colloquio e informarla correttamente sui suoi diritti e sulle procedure di intervento
- informarla della possibilità di essere accompagnata da una persona di sua fiducia o anche dall'avvocato (se ne ha già contattata uno ed è disponibile ad accompagnarla), anche se questa non è una condizione indispensabile per accogliere una eventuale denuncia
- verificare se la donna ha già preso contatto con un Centro Antiviolenza ed in caso negativo fornirle il riferimento utile a prendere contatto con un'operatrice

- valutare l'opportunità che il colloquio venga effettuato con un agente donna, infatti essere accolta da un'altra donna può farla sentire più a proprio agio nel raccontare episodi di violenza
- cercare di assicurare la presenza di un interprete o mediatore/mediatrice culturale nel caso di donne straniere
- Occorre dare alla donna la possibilità di esprimere i suoi bisogni e le sue paure ed aiutarla attivamente nella ricostruzione della situazione di violenza porgendo domande esplicite ma con la dovuta sensibilità.
- Tenere presente ed affermare con chiarezza la posizione di condanna della violenza a prescindere da qualsiasi giustificazione
- Fare domande precise e dettagliate sull'aggressione e le lesioni subite
- Cercare di porre domande che indagano sulle motivazioni dell'autore evitando di assumere atteggiamenti colpevolizzanti nei confronti della donna;
- Indagare anche su altre forme di violenza, non solo quella fisica e sessuale ma anche su eventuali minacce, costrizioni, ingiurie, distruzione di oggetti
- Stabilire se l'episodio denunciato fa parte di una storia di maltrattamenti ripetuti nel tempo o se si tratta del primo episodio
- Nel caso la vittima sia una persona che non appaia nel pieno possesso delle proprie facoltà psicofisiche (disabile, con esiti da trauma, ecc...) con cui non è possibile comunicare in modo efficace è utile cercare di contattare il medico di base, l'assistente sociale o parenti ed amici che possano aiutare a comprendere meglio la situazione
- Ricordare di essere una preziosa fonte di informazioni per la donna
- Accertarsi che la donna sappia come assicurare uno scenario di protezione per sé ed i/le bambini/e una volta fatto ritorno a casa, se non ha ancora deciso di allontanarsi dal proprio domicilio; nel caso negativo aiutarla a predisporre il piano di sicurezza e dare tutte le indicazioni utili dei servizi a cui rivolgersi
- Accertarsi che possa andarsene senza correre dei rischi

### Il piano di sicurezza

La necessità di garantire la sicurezza della donna e del minore all'interno della famiglia deve rappresentare una priorità nell'intervento delle Forze dell'Ordine. Per valutare l'entità del rischio a cui sono esposti la donna e i minori occorre registrare non solo la pericolosità insita nell'ultimo episodio di violenza, ma quella relativa alla dinamica violenta considerata nel suo complesso. Occorre valutare insieme a lei le seguenti possibilità:

- cambiare la serratura del domicilio della donna
- predisporre un sistema di sicurezza più adeguato, come barre alle finestre, maggiore illuminazione
- considerando i provvedimenti attuati dal Tribunale per i Minorenni a tutela dei/le bambini/e, assicurarsi che gli/le insegnanti abbiano chiaro chi è autorizzato al prelievo dei bambini dalla scuola
- contattare il Centro Antiviolenza più vicino
- presentare alla donna la possibilità di individuare un legale competente

- verificare la possibilità che qualcuno possa temporaneamente andare ad abitare con lei o che possa essere ospitata da qualcuno, o accolta all'interno di una struttura ad indirizzo segreto per donne vittime di violenza (accesso tramite il Servizio sociale)

## **LE ASSOCIAZIONI**

Si è ritenuto indispensabile per offrire un reale aiuto alle donne che subiscono violenza completare il quadro della rete con le attività che vengono svolte dalle associazioni che sono state elemento di stimolo e di aiuto anche alla rete istituzionale per sviluppare competenza e sensibilità al problema.

Le associazioni qui rappresentate non sono le uniche presenti in città ad occuparsi del problema ma sono quelle che operativamente contribuiscono alla offerta di servizi diretti alle donne. Le altre associazioni presenti sono maggiormente coinvolte in azioni orientate alla prevenzione, alla cultura di genere, alla cultura della “non violenza” e partecipano ad azioni rivolte alle scuole ed all’intera cittadinanza.

Le associazioni di seguito descritte sono:

- Casa delle donne contro la Violenza – Onlus Modena
- Associazione Gruppo Donne e Giustizia
- Associazione Marta e Maria

-

## **“CASA DELLE DONNE CONTRO LA VIOLENZA” ONLUS DI MODENA**

L’Associazione “Casa delle Donne contro la violenza” ONLUS con sede a Modena via del Gambero 77- persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale e tutela dei diritti civili delle donne.

Attraverso specifiche convenzioni con il Comune di Modena, l’associazione svolge molteplici attività culturali e sociali, rendendo così possibile un confronto e un approfondimento continuo e costante dei temi attraverso tre progetti operativi:

1. **“Centro contro la violenza alle donne”**: luogo di accoglienza per donne in difficoltà a causa di maltrattamenti e violenze subite dentro e fuori la famiglia. Questo luogo offre alle donne uno spazio di ascolto e delle relazioni di aiuto e sostegno, che consentono maggiori possibilità di scelte autonome;
2. **“Oltre la strada”**: progetto che si occupa dell’attuazione di percorsi di uscita dalla prostituzione coatta e dalla schiavitù della tratta, promuovendo e partecipando alla definizione di una rete di soggetti pubblici e privati in vista della realizzazione locale di questo progetto regionale.
3. **“Centro per donne migranti Semira Adamu”**: le donne straniere protagoniste di un progetto migratorio femminile (senza problemi di violenza) possono rivolgersi all’associazione e trovare ascolto, informazione, ospitalità temporanea

ed orientamento sul territorio di Modena. Tali risorse permettono loro di risolvere e superare le difficoltà e gli ostacoli legati ai progetti di migrazione.

#### ATTIVITA' DEL "CENTRO CONTRO LA VIOLENZA ALLE DONNE"

- CENTRALINO TELEFONICO
- PRIMA ACCOGLIENZA
- INVIO ALLA CONSULENZA LEGALE
- PERCORSI DI ACCOGLIENZA STRUTTURATI
- INVIO ALLA RICERCA DI LAVORO
- OSPITALITA' NELLE CASE RIFUGIO
- GRUPPI DI SOSTEGNO

#### ▪ ▪ **ACCOGLIENZA**

Le donne in situazione di violenza, sia essa fisica o psicologica, o in situazione di disagio, italiane o straniere, rivolgendosi al Centro hanno la possibilità di essere affiancate da una operatrice in un percorso di sostegno e di "ri-scoperta" delle proprie risorse individuali. L'obiettivo del nostro intervento è quello di individuare con la donna, e sulla base delle sue richieste e dei suoi bisogni il percorso a lei più adeguato, valutando insieme i passi da muovere. Traccia comune di ogni percorso sono i colloqui strutturati, attraverso i quali si punta a definire un progetto individuale: in tal modo si cerca di elaborare il vissuto di violenza che ha portato la donna a richiedere aiuto, con lo scopo di promuovere cambiamenti del ruolo della stessa all'interno della propria storia di vita.

I primi colloqui possono avvenire dietro richiesta telefonica delle donne e quindi su appuntamento. A volte capita di avere un primo confronto sulla situazione di violenza dai diversi soggetti che seguono la donna per il loro mandato (assistente sociale, avvocato, medico...), anche in questi casi si chiede che l'appuntamento venga preso dalla donna proprio per farla sentire agente attivo del suo percorso, interrompendo il gioco secondo il quale ancora una volta "qualcuno gestisce la sua vita".

Durante il primo colloquio cerchiamo di raccogliere le informazioni più importanti per poter ricostruire il quadro generale della storia della donna e per fare un progetto iniziale con lei che stabilisca le priorità da affrontare. L'operatrice presta attenzione in primo luogo ai seguenti punti:

- Mettere la donna a suo agio
- instaurare una relazione di fiducia reciproca attraverso l'ascolto attivo e non giudicante
- analizzare l'eventuale pericolo che corre la donna e i suoi figli per valutare l'emergenza e la modalità dell'intervento
- analizzare la domanda complessivamente
- fornire informazioni richieste e necessarie
- valutare possibili risorse della donna e del territorio da attivare
- prendere i primi accordi sull'eventuale percorso condiviso di uscita dalla situazione di violenza.

E' utile esplorare insieme alla donna il grado di consapevolezza rispetto alla situazione in cui si trova e la sua motivazione a chiedere aiuto per permettere un

cambiamento. Se la donna non corre un pericolo imminente e riesce a tenere sotto controllo i comportamenti violenti del maltrattante, è utile avere del tempo per elaborare il primo progetto di tutela. Quando la donna esprime la volontà di intraprendere il suo percorso di uscita dalla situazione di abuso subito, si concorda un piano di lavoro comune, esplicitando le modalità per affrontarlo e i passi concreti da fare.

Spesso le donne hanno bisogno di una consulenza legale urgente, in questo caso la donna viene inviata all'Associazione "Donne e Giustizia" per avere una maggiore consapevolezza riguardo i propri diritti e gli strumenti giuridici esistenti in ambito civile e penale.

Molte donne che si rivolgono al Centro sono disoccupate; la ricerca di un lavoro, in queste situazioni, diventa un tassello importante nel percorso di autonomia e di uscita dalla situazione di violenza. Le operatrici del Centro contro la violenza effettuano gli invii mirati e personalizzati al Centro per l'impiego e alla "Città dei ragazzi", strutture finalizzate alla ricerca lavoro, con le quali abbiamo creato una rete per sostenere le donne per quanto riguarda il tema di occupazione.

A volte la donna, dopo la spinta iniziale, non è ancora pronta ad affrontare la situazione: in tal caso ci si lascia consapevoli che probabilmente la donna contatterà il Centro dopo un po' di tempo, dopo aver elaborato l'esperienza del primo contatto.

Al termine del primo incontro l'operatrice trasmette comunque alla donna la sua disponibilità ad un ulteriore contatto, per condividere un suo percorso di uscita dalla situazione di violenza o per nuovi incontri come momenti di spazio di riflessione.

Durante i percorsi di accoglienza si lavora con la donna attraverso i colloqui individuali, in cui vengono affrontati i temi da lei riportati, per aiutarla a prendere consapevolezza del proprio valore in quanto donna, delle risorse, delle capacità personali e dei propri diritti. Tutto ciò al fine di sostenerla nelle decisioni che potrà prendere in autonomia sulla propria vita. Inoltre, il Centro attiva la mediazione con altri soggetti esterni (avvocati, servizi sociali, polizia...) per sostenere il progetto della donna nella sua complessità. L'operatrice diventa così il punto di riferimento sia per la donna sia per gli altri attori coinvolti.

#### ▪ ▪ **OSPITALITA'**

Case rifugio ad indirizzo segreto ospitano le donne che devono allontanarsi dalla propria abitazione a causa del pericolo per l'incolumità fisica e psicologica di se stesse e dei figli. Ogni progetto di ospitalità viene programmato in linea di massima, eventualmente coinvolgendo altri soggetti (avvocati, servizi sociali, polizia...). Non si fanno ingressi in emergenza.

La situazione di emergenza è quella in cui la donna si presenta al Centro con le valige dopo aver subito un episodio di aggressione e/o violenza, e non può più rientrare a casa dal maltrattante poiché corre un grosso rischio per la propria incolumità fisica e psicologica. In questi casi si offre un colloquio di sfogo e di sostegno in cui si cerca di chiarire insieme alla donna tutti gli aspetti della situazione in atto e verificare possibili risorse per affrontare il primo impatto del passo agito. Siccome il regolamento delle case rifugio non prevede gli ingressi non programmati, le donne in tali situazioni di emergenza non hanno la possibilità di entrare subito in queste strutture. Nel caso in cui la donna, dopo aver ragionato sulle possibili risorse, non trova nessun sostegno attivo nella sua rete sociale, le si danno indicazioni rispetto agli alberghi e agli ostelli della città. L'operatrice contatta obbligatoriamente il Servizio Sociale di riferimento se ci sono figli minori con la



donna, per avere un ulteriore sostegno e per poter pensare ad un progetto condiviso. Nei giorni successivi, in cui la donna alloggia in albergo, viene concordato un progetto tra la donna, l'assistente sociale, l'operatrice del Centro e un legale. Elementi chiari e concordati necessari per poter attivare il progetto di l'ospitalità nelle case rifugio sono:

- disagio grave che vive la donna a causa di violenza fisica e/o psicologica
- il rischio di essere perseguitata nel caso decidesse di allontanarsi dal partner
- decisione della donna di allontanarsi dal partner violento
- il suo essere pronta ad intraprendere il percorso di cambiamento
- progetto di massima condiviso tra la donna, il servizio sociale (se ci sono i figli minori), l'operatrice del Centro e un legale
- questione economica regolata o dall'intervento del Servizio sociale referente o dalla donna stessa. (l'Associazione non offre il sostegno economico alle ospiti)
- la donna accetta il regolamento delle case rifugio (mantenere la segretezza dell'indirizzo, condividere la casa con altre donne e intraprendere il progetto concordato con l'operatrice di riferimento)
- disponibilità logistica in una delle case rifugio.

Il periodo di ospitalità nelle case rifugio è limitato, concordato dal progetto, e può essere prorogato o interrotto a seconda delle verifiche effettuate periodicamente.

### **3)Gruppi di sostegno**

per creare spazi di confronto e di condivisione tra le donne che hanno simili esperienze di vita; obiettivi principali sono - offrire alle donne la possibilità di elaborare i vissuti di maltrattamento in famiglia e creare nuove reti di relazioni positive basate sul rispetto e valorizzazione di sé e delle altre.

## **ASSOCIAZIONE GRUPPO DONNE E GIUSTIZIA**

Già dal lontano 1982 come Gruppo dell'Udi poi dal 1996 autonomamente, l'Associazione di volontariato **Gruppo Donne e Giustizia** è un organismo e un luogo che dà risposte alle richieste di aiuto delle donne italiane e straniere in condizioni di disagio, violate nella loro dignità, autostima e integrità fisica e psichica sia all'interno della famiglia sia nella società civile, avvalendosi di avvocate, psicologhe e operatrici volontarie. L'Associazione non si occupa dell'immediato soccorso alle donne che hanno subito violenza ma interviene per tutelarne i diritti, per sostenerle nella fase immediatamente successiva, per ridare loro la giusta considerazione di sé ed aiutarle a riprendere un autonomo percorso di vita. Interviene anche con le proprie iniziative di carattere formativo e culturale rivolte alla collettività e in particolare ai giovani, per promuovere e diffondere una cultura di parità e reciproco rispetto tra donna e uomo.

L'Associazione ha avuto impulso e riconoscimento anche a seguito della collaborazione con il **Comune di Modena** e, nel corso degli anni, ha notevolmente implementato la propria attività e accresciuto la propria utenza. Oggi è in essere una convenzione con validità triennale (2007-2009) con l'Assessorato Politiche Sociali del Comune di Modena (che fa seguito a due precedenti convenzioni (2004-2006 e 2001-2003) ed alla sperimentazione di un Protocollo d'intesa stipulato per gli anni 1998-2000.

Anche il Comune di **Soliera**, dopo una sperimentazione annuale svoltasi dall'1.04.03 al 31.03.2004, ha stipulato con l'Associazione una prima convenzione con validità triennale (2004-2007) recentemente rinnovata per il triennio 2008-2010. Altri Comuni e organismi del territorio provinciale hanno chiesto il concorso dell'Associazione per attività di consulenza o per iniziative mirate di carattere informativo/culturale e attualmente sono in svolgimento consultazioni per definire le modalità di intervento con vari comuni.

La crescita costante dell'affluenza ai servizi se da un lato rappresenta l'aumentata fiducia delle donne nell'aiuto che l'Associazione offre e il consolidarsi della rete di rapporti con enti e organismi del territorio modenese, dall'altro denuncia un aumento del malessere della donna e delle famiglie, siano esse "regolari" o di "fatto".

In base alle analisi condotte sono quasi **5000** le donne che nel corso dei 25 anni di attività si sono rivolte all'Associazione e 481 quelle che l'hanno contattata nel 2006 - dato che conferma la forte crescita dell'utenza non solo rispetto alla media del periodo 82-02 (127), ma anche rispetto agli ultimi quattro anni (452).

La rete di relazioni e le collaborazioni intessute con soggetti e Enti territoriali istituzionali e non, hanno reso più visibili e quindi più utilizzati i servizi dell'Associazione tanto che la percentuale di donne inviate all'Associazione da tali organizzazioni è progressivamente aumentata raggiungendo complessivamente nel 2006 il **47%**. Se si considerano singolarmente le modalità con cui le donne sono venute a conoscenza dell'Associazione, il passa parola rimane il veicolo informativo maggiormente indicato, ma Carabinieri, Polizia, Pronto Soccorso seguitano ad avere poco peso quali strumenti di informazione, mentre potrebbero fornire indicazioni utili alle donne che sporgono denuncia o che sono assistite per aver subito minacce, violenze e maltrattamenti.

Come si può dedurre da quanto già espresso, l'Associazione **opera già** e spesso in **collaborazione e/o in rete** con altri Enti e Strutture del territorio e si muove sostanzialmente su tre livelli:

1) offerta di **servizi** per dare risposte concrete alle domande di aiuto delle donne che la contattano;

2) offerta all'esterno di informazioni e **opportunità formativo-culturali** a scopi preventivi;

3) **monitoraggio e documentazione** dei dati sull'utenza dei servizi e delle attività.

## **I SERVIZI**

I servizi offerti dall'Associazione sono: **Ascolto Donna**, **Colloqui diretti di orientamento**, **Consulenza legale**, **Consulenza psicologica**. Recentemente è stato attivato un ulteriore servizio e precisamente i **Gruppi di auto mutuo aiuto** per donne in particolari condizioni di sofferenza, iniziativa che, oltre al sostegno contributivo, ha ottenuto dal comune di Modena, quale riconoscimento, il "Premio Città di Modena".

Il primo contatto con l'Associazione da parte delle donne avviene o tramite la linea telefonica "Ascolto Donna" o direttamente presentandosi all'Associazione.

Il servizio di **consulenza legale** si conferma l'attività più richiesta. Nell'anno 2006 è stato utilizzato dal **60%** delle utenti, mentre il 18% si è rivolto alla consulenza psicologica, l'11% ha fatto colloqui orientativi con le operatrici e un altro 11% ha chiesto solo informazioni via telefono o internet.

**Servizio “Ascolto Donna”:** è una linea telefonica dedicata sia alle donne italiane sia alle donne straniere. Il servizio, attivo dall'aprile 1998, ha visto aumentare progressivamente e considerevolmente il numero delle richieste che provengono non solo da donne, ma anche da diversi *uomini* che vi ricorrono per segnalare situazioni critiche personali o di donne della propria famiglia o conoscenti, con l'intento di portare loro soccorso.

**Colloqui diretti d'orientamento** sono rivolti alle donne che ne fanno richiesta telefonica o che si presentano direttamente alla sede dell'Associazione.

Durante questo primo approccio telefonico o diretto le donne chiedono *soccorso/comforto e informazioni e spesso anche l'appuntamento per la consulenza legale e/o psicologica*. Tale attività, che può considerarsi propedeutica ai servizi di consulenza, si sta consolidando intorno a circa **500** telefonate/colloqui l'anno ed è svolta da operatrici e volontarie appositamente ed adeguatamente formate. Le operatrici provvedono anche alla predisposizione di una **scheda** di accoglienza contenente, nel rispetto della privacy, informazioni utili per le consulenti e per le analisi documentarie sull'affluenza e le caratteristiche delle donne utenti che l'associazione dal 2002 svolge annualmente.

**Servizio di Consulenza legale.** Operativo dal 1982, è rivolto alle donne in temporanea difficoltà (familiare, di coppia, ecc..) che ne hanno fatto richiesta ed è svolto **gratuitamente** da **avvocate volontarie** che si alternano a gruppi di due ogni giovedì pomeriggio per un massimo di sette appuntamenti. L'attività costituisce un osservatorio privilegiato delle varie problematiche familiari che riguardano per lo più situazioni di disagio, sofferenza, violenze fisiche e psicologiche, maltrattamenti, ecc. derivanti da gravi crisi nei rapporti interfamiliari, da separazioni in atto o già avvenute, dalle concrete e giuridiche difficoltà di ottenere il rispetto delle condizioni di separazione, con particolare riferimento alle questioni di carattere patrimoniale (contributi per il mantenimento dei figli, ecc..). Le situazioni si aggravano maggiormente per le donne straniere e per le famiglie di fatto.

Negli ultimi anni i disagi indicati dalle donne, oltre alle violenze, ai maltrattamenti e alle minacce, sempre più frequentemente riguardano lo scarso senso di responsabilità e lo scarso sentimento paterno da parte dell'altro coniuge o compagno che elude i propri doveri morali e materiali verso i figli e lascia spesso l'ex famiglia in uno stato di abbandono. Le problematiche incontrate riguardano frequentemente, quindi, la difficoltà a far assumere *all'altro genitore le responsabilità morali e materiali verso i figli* e, sempre più spesso anche il *reperimento di un lavoro* e di una nuova *abitazione*, condizioni indispensabili, per molte donne, che vogliono intraprendere un percorso di autonomia.

La *consulenza legale*, come indicano le analisi compiute, si conferma anche nel 2006 *l'attività portante* dell'Associazione; hanno infatti richiesto ed usufruito del servizio **n. 289**, donne, pari al **60%** del totale utenti. Negli ultimi anni il servizio si è rivelato sempre più *impegnativo* per l'elevata e crescente presenza di donne *straniere* che nel 2006 hanno raggiunto il 31% dell'utenza complessiva. Tra l'altro le donne immigrate provengono da vari Stati con legislazioni sui rapporti familiari molto diverse dalla nostra e tra loro, quindi, sono portatrici di *problematiche molto complesse*.

**Servizio di consulenza psicologica.** Attivato nel settembre 1999 è svolto gratuitamente da due psicologhe volontarie a cadenza settimanale con colloqui individuali ( non più di

tre per ogni utente) e dal 2002 è stato esteso anche alle donne straniere prevedendo la collaborazione, se richiesta, di una mediatrice linguistico/culturale.

**Gruppi di auto-mutuo-aiuto** Sono stati realizzati per la prima volta nel 2005 con l'obiettivo di *sperimentare una nuova tipologia di servizio* rivolto alle donne con particolari condizioni di disagio psicologico quali ulteriori percorsi di sostegno da affiancare ai servizi già forniti integrandoli e rafforzandoli. Le iniziative dal titolo *"Aiutare ad Aiutarsi"* e *"Relazioni solidali tra donne sole con bambine/i"* seguite complessivamente da 22 donne, hanno raggiunto buoni risultati come dimostrano le valutazioni delle partecipanti effettuate durante e alla fine dei percorsi gruppalì, tanto da indurre l'Associazione, con il sostegno del Comune di Modena, a continuare ad offrire in futuro alle donne in simili situazioni opportunità analoghe.

### **ATTIVITA' INFORMATIVO/ FORMATIVO/CULTURALI DI PREVENZIONE.**

Non si vogliono qui elencare tutti i progetti ed iniziative che l'Associazione, oltre ai servizi di base indicati, ha realizzato o ha intenzione di realizzare, ma si vogliono evidenziare quei progetti che hanno come finalità quella di *contribuire maggiormente al superamento del disagio femminile e ad agevolare, nella realtà sociale, l'espandersi e il consolidarsi di sentimenti di solidarietà e rispetto che consentano una civile e corretta convivenza tra donna e uomo e nella società civile.*

Oltre al concreto sostegno offerto alle donne in situazioni di difficoltà, uno degli **obiettivi prioritari** dell'Associazione può considerarsi, infatti e come in parte già espresso, anche quello di operare per contrastare e modificare la cultura discriminatoria, oppressiva nonché i fenomeni di violenza fisica e psicologica nei confronti delle donne ancora estremamente diffusi, cultura e comportamenti che hanno come grave conseguenza, oltre ai disagi e pericoli di carattere individuale anche risvolti e riflessi di carattere sociale quali *la crisi della famiglia, la crisi della coppia, il deteriorarsi dei rapporti genitori-figli e dei rapporti sociali.*

Dopo anni di colloqui con le donne e il racconto di tante sofferenze e situazioni difficili, a seguito dell'ampliarsi delle problematiche portate dalle donne straniere, l'Associazione ha maturato la convinzione che per contribuire a modificare l'attuale assetto culturale e agevolare l'assunzione di comportamenti civili, responsabili, e solidali, occorre promuovere e diffondere iniziative d'informazione/formazione che inducano la collettività ad analisi e riflessioni.

Tre sono le aree individuate su cui agire maggiormente:

**a) Informazione-formazione sugli aspetti legali e psicologici connessi alle relazioni familiari e di coppia,** rivolte alla collettività e in particolare ai *giovani*, alle giovani coppie con lo scopo di informare sulle norme giuridiche e sugli aspetti emozionali collegati a matrimonio, famiglia, diritti e doveri tra i coniugi e tra genitori e figli, rapporti di coppia, personali e patrimoniali, ritenendo in tal modo di offrire percorsi e strumenti culturali e operativi a sostegno della donna e della e famiglia e di svolgere un'azione di prevenzione che possa agevolare l'assunzione di comportamenti più consapevoli e responsabili.

**b) Monitoraggio delle problematiche e violenze in ambito familiare.** Diverse sono le Associazioni, oltre alla nostra, che si occupano a vario titolo di problematiche familiari. L'Associazione ritiene necessario procedere al monitoraggio di tali problematiche e dei disagi familiari più gravi e ricorrenti insieme agli altri Enti e organismi. Questo allo scopo di formulare un *quadro delle difficoltà e sofferenze della donna e della famiglia*, il più

possibile rispondente alla realtà sociale modenese e ricercare insieme formule/metodi di interazione comune basati su azioni di qualità volte *alla conoscenza/prevenzione/soccorso delle patologie più diffuse e preoccupanti*. I risultati della ricerca-monitoraggio dovranno successivamente essere pubblicizzati in diversi momenti di riflessione e confronto non solo a scopo informativo, ma anche e soprattutto per indurre i vari soggetti a maturare scelte e comportamenti. Per ora l'Associazione ha svolto indagini solo sulla propria utenza.

**c) Proposta informativa-formativa sulla legislazione familiare e sulle culture dei Paesi stranieri più rappresentati in Italia.** La conoscenza e l'approfondimento delle normative, delle regole, degli usi e dei costumi della popolazione immigrata sono divenuti indispensabili per le operatrici e le consulenti dell'Associazione e per gli altri operatori a contatto con i problemi dell'immigrazione, non solo per essere in grado di dare risposte ed individuare possibili soluzioni ai problemi dell'utente straniero, ma anche per incentivare il diffondersi di una cultura d'accoglienza e di solidarietà.

Seguendo queste tre direttrici l'attività di progettazione e realizzazione di iniziative culturali dell'Associazione in collaborazione con altri Enti e Associazioni ha riguardato nel corso degli ultimi anni molteplici aree tematiche.

#### **ATTIVITA' DI MONITORAGGIO E DOCUMENTAZIONE.**

L'Associazione da tempo conduce monitoraggi dell'utenza dei propri servizi allo scopo di valutare non solo l'andamento dell'affluenza, le caratteristiche e i disagi delle donne utenti, ma di individuare nel corso del tempo l'emergere di nuove esigenze e/o di nuove problematiche in modo da adeguare i propri interventi.

Un altro obiettivo è quello di rendere partecipe la collettività delle pesanti condizioni di vita di tante donne del territorio modenese diffondendo le informazioni a tutti i livelli istituzionali e non in modo da sollecitare azioni collettive e mirate a porre rimedio a situazioni intollerabili e possibilmente a prevenirle.

In primo luogo si vuole ricordare l'indagine **Vent'anni di consulenza legale alle donne: 1982-2002 - Dati e Riflessioni**, raccolta in un volume pubblicato nel 2004. A questa prima ricerca sono seguiti gli aggiornamenti annuali che riguardano gli anni 2003-04-05-06 che contengono, oltre ai dati, commenti, considerazioni e confronti con l'indagine iniziale.

Altre attività di documentazione riguardano:

- i dati sulle utenti del servizio di consulenza legale a Soliera nell'anno 2005
- le analisi delle valutazioni espresse dagli studenti partecipanti ai cicli di incontri dal titolo "Amore Matrimonio Famiglia".

I risultati delle indagini compiute confermano il dato emergente dalle indagini nazionali, oltre che dagli inquietanti fatti di cronaca di questi ultimi anni: l'aggravarsi della condizione femminile in ambito familiare e sociale per il persistere di una cultura arcaica che si traduce in comportamenti oppressivi, offensivi e spesso violenti da parte degli uomini verso le donne, siano esse mogli, figlie, compagne o colleghe di lavoro.

Confermano inoltre l'estremo bisogno di strumenti culturali che pongano un freno all'aumento di maltrattamenti e violenze psicologiche e fisiche di cui sono vittime, in famiglia e fuori, le donne italiane e straniere; queste ultime particolarmente indifese.

Le donne chiedono apertamente il rispetto e la tutela propria e dei figli, chiedono giustizia per avviare un percorso di vita più civile e per intraprendere rapporti familiari e interpersonali accettabili. Anche molte immigrate, superando i propri vincoli culturali,

chiedono aiuto e sostegno nel duplice gravoso percorso di affrancamento e socializzazione.

Problematiche come quelle descritte, che potrebbero sembrare di carattere individuale, interessando invece un vasto numero di persone/famiglie/coppie, coinvolgendo per gli aspetti conflittuali l'ampia fascia dei servizi territoriali e di sicurezza, diventano di per sé un problema anche sociale.

La dimensione sociale del disagio femminile deve essere affrontata sul piano culturale, coinvolgendo soprattutto le nuove generazioni, a partire dalle scuole primarie, con azioni di informazione su temi e normative inerenti i rapporti familiari e con azioni di educazione ad una cultura di genere che consenta nuovi rapporti tra uomini e donne, tra persone di diversa cultura e anche di diverse generazioni.

Per dare una base concreta a quanto prima espresso e per mostrare l'entità del fenomeno del disagio femminile nel territorio modenese, almeno come appare dal nostro osservatorio, si presenta una sintesi dell'attività di indagine svolta e delle caratteristiche e problematiche delle donne che si sono rivolte all'Associazione nel 2006 operando anche confronti con i risultati emersi nelle precedenti ricerche.

## **ASSOCIAZIONE MARTA E MARIA**

L'associazione Marta e Maria nasce nel 1997 da un gruppo di volontari che desiderava offrire spazi e occasioni di sostegno a giovani donne italiane e straniere in condizioni di fragilità e/o disagio psico-fisico. L'organizzazione, operante da dieci anni sul territorio di Modena e provincia, è articolata in diverse strutture d'accoglienza, attualmente disponiamo di sette comunità predisposte per offrire protezione e servizi d'accompagnamento alla persona. Le ospiti sono ragazze minori dai quattordici ai diciotto anni e donne fino ai trentacinque anni per le quali, e con le quali, vengono formulati e intrapresi percorsi di socializzazione ed educativi per favorire la loro integrazione nel mondo del lavoro e della società. In particolare in questi anni il nostro Centro d'Ascolto ha accolto donne vittime di violenze e maltrattamenti psico-fisici, subiti dentro e fuori la famiglia, che riguardavano:

- violenze di tipo fisico (essere colpita e maltrattata fisicamente con oggetti, armi o con pugni e calci),
- violenze di tipo sessuale (molestie, stupri, incesti, sfruttamento),
- violenza psicologica (isolamento, controllo delle frequentazioni e degli spostamenti, controllo economico, riduzione in schiavitù, svalorizzazioni e intimidazioni).

Nella relazione educativa con donne vittime di questi delitti ed umiliazioni è divenuto per noi fondamentale porre attenzione all'area affettiva e più profonda della persona per poter centrare in maniera efficace gli interventi di sostegno e d'accompagnamento da mettere in campo.

La maggior parte di loro, specialmente durante il primo periodo di permanenza in struttura, presenta disturbi assimilabili al disturbo post traumatico da stress (insonnia, paura, ansia, ricordi persistenti dei traumi subiti) che però si attenua con il passare del tempo mano a mano che si crea una relazione d'aiuto con chi le ospita.

A questa fase di malessere acuto segue per molte un periodo "depressivo" legato ad un

complesso movimento psicologico per il quale queste donne si sentono "colpevoli" e non vittime di quanto è loro accaduto. Tale reazione, comune a molte vittime di violenza, è sostenuta dal desiderio inconscio di non sentirsi completamente in balia del proprio persecutore. Prendendo su di sé la colpa, si evita di sentirsi totalmente impotenti di fronte alla violenza: "se quello che mi è accaduto dipende da me, forse, comportandomi diversamente, potrò evitare di essere annientata". Questo sentimento di colpa, se pur protettivo nei confronti dell'angoscia di annientamento, non permette di riconoscere la propria parte vittimizzata ed impedisce nei fatti di provare rabbia verso chi le ha ferite. Raramente questi disturbi evolvono in patologie psichiatriche se si offre alle donne un adeguato supporto psicologico che permetta loro d'orientare la propria rabbia non più verso se stesse ma verso chi le ha vittimizzate. E' dal superamento di questa fase che è possibile iniziare un percorso di "risarcimento", interrompere la relazione, che esiste, tra vittima e carnefice e riconoscere le responsabilità fuori di sé, identificando chiaramente le proprie ferite interne. Subire violenza è un'esperienza traumatica che spesso lascia gravi conseguenze sulla salute psico-fisica provocando importanti danni a breve ed a lungo termine: la violenza implica una grave e pervasiva invasione del sé, annientando il senso di sicurezza della donna e la fiducia in se stessa e negli altri. Impotenza, passività, senso di debolezza, isolamento, confusione, incapacità di prendere decisioni sono alcuni fra gli effetti più frequenti.

Violenze gravi e soprattutto ripetute, creano nella donna un sentimento di ansia intensa o di paura generalizzata. I ricordi delle violenze possono emergere in modo inaspettato, sotto forma di incubi, flashback o "interferenze" nella vita quotidiana. Sovente la donna soffre di depressione o di disturbi d'ansia e, soprattutto tra le giovani, di disturbi alimentari. Inoltre esperienze dolorose come abusi sessuali, maltrattamenti fisici ed emotivi spesso creano nelle donne che li subiscono dipendenza affettiva. L'attenzione ai sintomi della dipendenza affettiva (profondo senso di colpa, paura dell'abbandono, della separazione, terrore di mostrarsi per quello che si è, paura della solitudine e della distanza, svalutazione dei sentimenti) può aiutare l'educatore a progettare spazi e attività che aiutino la donna a recuperare una dimensione affettiva "sana" e la stima in se stessa per prevenire il ricrearsi di relazioni affettive costruite secondo lo schema vittima-carnefice. Il conoscere le cause di determinati comportamenti agiti dalle ragazze, soprattutto nelle prime fasi dell'accoglienza, può inoltre aiutare l'educatrice ad accogliere e contenere le paure e le emozioni dell'ospite e ad aiutare la stessa donna a riconoscerle accettarle e/o superarle. Offriamo, in sinergia al tempo dedicato all'ascolto, servizi d'accompagnamento concreti e quotidiani che aiutano a rafforzare e a rendere significativa la relazione educativa, in modo da rompere il muro di isolamento e silenzio costruito intorno alle donna vittima di violenza:

- accompagnamenti sanitari;
- accompagnamento educativo (gruppi educativi e di auto-aiuto, laboratori motivazionali, atelier artistico, tutor individuale per ogni donna accolta che è così seguita nella relazione d'aiuto e nel counselling dall'inizio alla fine del suo percorso dalla stessa educatrice);
- accompagnamento nell'inserimento lavorativo (aiuto nella stesura del curriculum vitae, bilancio di competenze, ricerca mirata delle offerte di lavoro, simulazioni colloqui di lavoro, sostegno nelle pratiche di regolarizzazione);
- accompagnamento psicologico, che deve essere volontario e improntato al rispetto delle scelte della vittima, nel caso venga richiesto può aiutare la persona a superare

- il passato e a riscoprire la capacità di riprogettare il proprio futuro;
- accompagnamenti durante una procedura giudiziaria.

Spesso molte delle donne straniere che giungono al nostro centro non sono neanche consapevoli di essere titolari di diritti umani e le loro vite sono spesso modellate su pratiche patriarcali, di sudditanza economica e psicologica che non tengono minimamente conto dei loro bisogni e delle loro aspettative. La priorità del nostro intervento educativo deve essere allora quello di aiutarle a raggiungere la consapevolezza nelle proprie possibilità, nello scoprire percorsi d'autodeterminazione e nel testimoniare loro che in quanto donne e persone sono titolari di diritti umani universali. L'esperienza quotidiana ci ha portato infatti a sperimentare come nel momento in cui si appropriano della conoscenza e della consapevolezza dei propri diritti le loro vite cambiano immediatamente in meglio e le stesse donne accolte diventano protagoniste del loro cammino di affrancamento dalla violenza.

Attualmente il nostro servizio è composto dalle seguenti strutture:

1. Pronto intervento per ragazze minorenni.
2. Pronto intervento per ragazze maggiorenni vittime di tratta.
3. Comunità educativa per ragazze minorenni,
4. Un gruppo appartamento per giovani donne maggiorenni
5. Due gruppi appartamento per ragazze quasi maggiorenni in alta autonomia.
6. Comunità alloggio con progetti finalizzati a mamme in attesa o con figli piccoli, e sostegno specifico per i primi mesi dalla nascita.
7. Centro studi sulle problematiche relative alla tratta e allo sfruttamento a scopo sessuale.
8. Ricerca e studio di progetti per il finanziamento dell'accoglienza, recupero e inserimento sociale delle persone vittime di tratta.
9. Sostegno delle ragazze accolte in famiglia o in autonomia per problemi sanitari, burocratici o lavorativi.

### **LA COLLABORAZIONE TRA I DIVERSI SOGGETTI ISTITUZIONALI**

Lavorare in forma coordinata e collaborativa è indispensabile quindi per conseguire finalità specifiche in ciascuno dei settori interessati e per raggiungere un'efficace tutela della donna e dei minori eventualmente coinvolti, nonché per attivare meccanismi di prevenzione che consentano l'emersione di fenomeni criminosi di violenza ai danni delle donne con il conseguente avanzamento della soglia di tutela delle stesse. A questo fine tutti i servizi, Enti, associazioni devono, per la loro parte, adempiere in modo sempre più qualificato alla funzione di "controllo sociale" insita nella loro stessa ragione istituzionale.



E' pertanto da facilitare sempre più un raccordo tra servizi sia dell'Amministrazione della giustizia che dell'ente locale e delle Aziende sanitarie per creare prassi operative comuni e procedere in modo coordinato, pur nel rispetto delle reciproche competenze; per questo è importante la collaborazione dei servizi nel corso dei procedimenti. Tale collaborazione deve manifestarsi anche attraverso la presenza di professionalità adeguate e preparate a svolgere interventi secondo il concetto di "buone pratiche" e la creazione di un linguaggio comune.

Per garantire questo e per coordinare l'attività prevista dal presente protocollo viene istituito un **Ufficio di coordinamento tecnico.**

Ogni istituzione e organizzazione presente individuerà un rappresentante che costituiranno l'ufficio di coordinamento tecnico che svolgerà i seguenti compiti:

- verifica e tiene monitorato il protocollo sviluppando nella prassi operativa priorità di intervento, modalità coordinate di azione, momenti di raccordo permanente.
- sviluppa un monitoraggio costante del protocollo e di quanto in esso definito sviluppando una puntuale raccolta dei dati, attività operative di coordinamento e produce una relazione annuale sull'andamento delle attività a livello distrettuale
- Cura i rapporti con la magistratura, gli ordini professionali e con ogni altro organo di controllo in materia di standard di qualità professionale per gli interventi oggetto del protocollo, al fine di sviluppare, nel rispetto dell'autonomia dei singoli soggetti, una politica coerente di qualificazione degli interventi professionali di rilievo pubblico o istituzionale.
- Definisce proposte rispetto agli standard di qualità per i vari interventi, fornendo indicazioni in termini di professionalità, competenza, impegno e risorse.
- Individua strategie coordinate di sensibilizzazione, formazione, aggiornamento del personale delle diverse amministrazioni con il coinvolgimento attivo del volontariato e degli ordini professionali (assistenti sociali, educatori, medici, psicologi, avvocati, giornalisti, ecc...).
- Sollecita adeguati investimenti in termini di risorse e di assegnazione di priorità, sia rispetto all'attività ordinaria, sia rispetto agli investimenti e alla qualità in materia di formazione e aggiornamento.

## **FORMAZIONE**

La formazione viene correttamente ritenuta da tutti un aspetto fondamentale per continuare a sviluppare l'approccio al problema rappresentato.

Ogni organizzazione ritiene fondamentale sviluppare al proprio interno percorsi formativi che permettano la realizzazione degli obiettivi di accoglienza, accompagnamento e uscita della donna dal ciclo della violenza.

La formazione deve seguire due linee fondamentali:

- Una specialistica all'interno di ogni specifica organizzazione che permetta di sviluppare aspetti peculiari delle fasi di lavoro della propria organizzazione tenendo conto dei compiti istituzionali, giuridici e della organizzazione interna
- Una trasversale che coinvolga le diverse istituzioni/organizzazioni coinvolte che continui a supportare il lavoro della rete e le connessioni tra gli attori della rete.

## **OBIETTIVI DI LAVORO**

Il primo obiettivo riguarda il coordinamento della rete. Pertanto ogni organizzazione dovrebbe definire un proprio rappresentante e relativi sostituti che facciano parte di un coordinamento permanente con il compito di monitorare quanto è già stato realizzato ma soprattutto di sviluppare gli altri obiettivi.

Questo Ufficio di coordinamento gestito dal Comune di Modena si riunisce di norma una volta al mese e può sviluppare al proprio interno sottogruppi specifici in relazione ai diversi obiettivi da realizzare.

Nello specifico si ritiene prioritario:

- Costruzione di una scheda tecnica che definisca gli "eventi" sentinella per il riconoscimento della violenza sommersa; tale scheda è finalizzata a tutti gli attori coinvolti ma in particolare ai servizi, uffici, unità operative che intervengono in situazioni nelle quali la violenza non è manifesta ma spesso dissimulata dalle vittime stesse;
- Costruzione di uno o più depliant informativi dei diversi punti della rete per fornire adeguate informazioni alle donne
- Costruzione di una mappa della rete per garantire che tutti i punti della rete possiedano informazioni aggiornate sui percorsi interni alle diverse organizzazioni e per garantire a fronte delle singole situazioni che si attivi un approccio pluridisciplinare anche se a distanza;
- Definizione di percorsi formativi specifici all'interno delle singole organizzazioni (anche attivati in economia con il concorso dei diversi attori della rete coinvolti)
- Definizione di un protocollo per l'emergenza-urgenza
- Definizione di percorsi di accoglienza per l'emergenza-urgenza legata alla violenza sessuale in particolare rispetto alla refertazione (ipotesi di lavoro provinciale)

