



Regione Toscana

Diritti Valori Innovazione Sostenibilità



Secondo Rapporto sulla violenza di genere in Toscana

Anno 2010

Un'analisi
dei dati
dei Centri
Antiviolenza

Secondo Rapporto sulla violenza di genere in Toscana

Anno 2010

Un'analisi dei dati
dei Centri Antiviolenza



Regione Toscana
Diritti Valori Innovazione Sostenibilità



Secondo Rapporto sulla violenza di genere in Toscana Anno 2010

Un'analisi dei dati dei Centri Antiviolenza

Regione Toscana

Direzione generale Diritti di cittadinanza e coesione sociale

Area di coordinamento Inclusione sociale

Osservatorio Sociale Regionale

L'analisi dei dati, la stesura del rapporto e il coordinamento della ricerca sono a cura di:

Daniela Bagattini, Dottoressa di ricerca in Metodologia delle scienze sociali
presso l'Università degli Studi di Firenze
e collaboratrice di Asel srl (Agenzia di Servizi per le Economie Locali)

Valentina Pedani, Dottoressa di ricerca in Metodologia delle scienze sociali
presso l'Università degli Studi di Firenze, collabora con l'Agenzia Nazionale
per lo Sviluppo dell'Autonomia Scolastica (ex Indire) e con Asel srl

In collaborazione con gli Osservatori Sociali Provinciali



Provincia
di Arezzo



Provincia
di Firenze



Provincia
di Grosseto



Provincia
di Livorno



Provincia
di Lucca



Provincia
di Massa Carrara



Provincia
di Pisa



Provincia
di Pistoia



Provincia
di Prato



Provincia
di Siena

<http://servizi.regione.toscana.it/osservatoriosociale>

Catalogazione nella pubblicazione (CIP) a cura
della Biblioteca della Giunta regionale toscana:

Secondo rapporto sulla violenza di genere in Toscana :
anno 2010 : un'analisi dei dati dei Centri antiviolenza

I. Toscana. Direzione generale diritti di cittadinanza e coesione sociale.
Area di coordinamento inclusione sociale. Osservatorio sociale regionale

II. Bagattini, Daniela III. Pedani, Valentina

1. Violenza - Vittime : Donne - Toscana - Rapporti di ricerca
362.829209455

Stampa Centro stampa Giunta Regione Toscana

Tiratura 800 copie
Distribuzione gratuita

Stampa novembre 2010

Sommario

Prefazione	5
Premessa. Struttura del lavoro	7
Parte I. Le richieste di aiuto ai Centri Antiviolenza della rete regionale contro la violenza di genere (VGRT). Le schede inserite dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010	11
Introduzione	13
1. Chi si rivolge ai Centri antiviolenza	14
1.1. Le donne straniere. Approfondimento	21
2. L'accesso ai Centri	27
3. Le violenze subite e gli aggressori	34
3.1. Tipi di violenza	34
3.2. Gli aggressori	40
3.3. Violenze e aggressori	44
4. Il percorso nei Centri e le denunce	47
4.1. I servizi richiesti	47
4.2. L'esito	50
4.3. Le denunce	51
Parte II A sostegno delle donne. Un'indagine sulle addette dei Centri Antiviolenza della Toscana	57
1. Il quadro regionale	59
1.1. Premesse metodologiche	59
1.2. Formazione ed esperienza	62
1.3. Attività svolte e posizione nella struttura	71
1.4. Il modus operandi	76
1.5. Il networking dei centri	79
1.6. Le maggiori criticità emerse	81
Approfondimenti provinciali	83
2. Istituzioni e privato sociale a contrasto della violenza di genere: l'esperienza territoriale aretina	85
2.1. Premessa	85
2.2. La prevenzione nell'esperienza aretina	87
2.3. Gli interventi di prevenzione primaria	88
2.4. Gli interventi di prevenzione secondaria	89
2.5. Gli interventi di prevenzione terziaria	91
2.6. Conclusioni	91
3. Network per le donne. Provincia di Livorno	93
3.1. La rete locale dei servizi sociali	93
3.2. La Rete di supporto alle donne in provincia di Livorno	95
3.3. I centri antiviolenza di Livorno: le buone prassi, i network attivi	97
3.4. Cosa fare come: il punto di vista delle istituzioni	100

3.5. Conclusioni	101
4. Violenza di Genere e Centri Antiviolenza della Provincia di Massa - Carrara Chi sono e cosa pensano le operatrici	103
4.1. Obiettivi e risorse	103
4.2. I Centri Antiviolenza	105
4.3. I profili personali delle operatrici	107
4.4. Formazione ed esperienza professionale delle operatrici	107
4.5. Attività svolte e posizione nella struttura	109
4.6. Il modus operandi delle operatrici	111
4.7. Il networking dei Centri Antiviolenza	113
4.8. Elementi di criticità	114
5. Formazione, prassi e linee guida per una rete contro la violenza sulle donne in provincia di Pisa	119
5.1. Formazione ed esperienza professionale delle operatrici	119
5.2. Attività svolte nella struttura e posizione nella struttura	125
5.3. Il modus operandi delle operatrici	128
5.4. Il networking dei centri	128
5.5. La rete territoriale come sistema di contrasto alla violenza	130
6. Focus: il modus operandi degli operatori dei centri antiviolenza della Provincia di Pistoia	135
6.1. Premessa	135
6.2. Il primo contatto	138
6.3. Gli strumenti operativi dei centri antiviolenza presenti sul territorio provinciale	138
6.4. Criticità degli strumenti operativi utilizzati	141
6.5. Potenzialità degli strumenti operativi utilizzati	142
7. Dentro il Centro Antiviolenza. Provincia di Prato	145
7.1. Gli obiettivi	145
7.2. Dalla cooperazione all'impegno contro la violenza. Breve storia del Centro Antiviolenza La Nara	146
7.3. Le operatrici e il lavoro all'interno del centro	148
7.4. Le modalità di lavoro come finestra sul mondo delle operatrici	151
8. Consapevolezza, professionalità e gratuità per il sostegno alle donne vittime di violenza di genere: un approfondimento dei centri antiviolenza in provincia di Siena	155
Nota introduttiva	155
8.1. La formazione delle addette tra professionalizzazione e messa in rete	155
8.2. Il lavoro di rete nel tempo: problematiche, successi, strategie vincenti e osta	157
8.3. "Noi volontarie ... fino a che punto possiamo far fronte a ..."	163
8.4. Il reperimento e il mantenimento delle risorse umane per i centri antiviolenza	166

Riflessioni conclusive	169
Parte III. Appendici	171
Appendice 1. Scheda di rilevazione delle richieste di aiuto ai servizi facenti parte della rete regionale contro la violenza alle donne	173
Appendice 2. Scheda di rilevazione delle richieste di aiuto ai servizi facenti parte della rete regionale contro la violenza alle donne in uso dal 1 luglio 2010	177
Appendice 3. Le distribuzioni di frequenza	183
Appendice 4. Il questionario rivolto alle addette dei centri	199
Bibliografia	211

Prefazione

La violenza di genere è una piaga sociale a livello mondiale. Il Consiglio d'Europa ha evidenziato come nel vecchio continente e nel mondo intero la violenza nelle relazioni intime sia la principale causa di morte e di invalidità per le donne di età compresa tra i 16 e i 44 anni. Secondo l'OMS dal 40% al 70% delle donne vittime di omicidio nel mondo sono state uccise dai propri partner. Nel nostro paese, la recente indagine nazionale *L'omicidio volontario* in Italia, condotta da Eures-Ansa ha evidenziato come le donne uccise siano passate dal 15,3% del totale nel periodo 1992-'94 al 23,8% del biennio 2007-2008, confermando una preoccupante crescita degli omicidi in famiglia, soprattutto nel nord del paese.

Questo pessimo quadro generale sui decessi è purtroppo strettamente collegato ad un andamento incrementale delle violenze di genere senza causa di morte (fisiche, psicologiche e sessuali).

L'indagine multiscopo dell'Istat sulla sicurezza delle donne, pubblicata qualche anno fa (2006), ci aveva già fornito un quadro di fondo nel quale sembrava esserci poco spazio per l'interpretazione: 6 milioni e 743 mila donne hanno subito nel corso della propria vita violenza fisica e sessuale (il 31,9% delle donne che vivono in Italia) con pochissime successive denunce (appena il 4% dei casi). Un dato sconcertante oltretutto socialmente allarmante, che va ben oltre la sfera strettamente legale.

Tuttavia, come sappiamo, la presa di posizione internazionale di fronte alla violenza di genere rappresenta un atto piuttosto recente; soltanto il 20 dicembre 1993, infatti, l'assemblea generale delle Nazioni Unite ha adottato "La dichiarazione sulla eliminazione della violenza contro le donne", introducendo di fatto il tema nelle agende politiche dei singoli Stati, che saranno poi, nel corso degli anni, incentivati dagli organismi internazionali a varare specifiche politiche di lotta e contrasto in materia.

In questo quadro, ovviamente, le differenze di partenza tra i diversi paesi europei hanno evidenziato l'esistenza di una pluralità di "modelli", in modalità simili a quanto già successo per quanto riguarda i sistemi di welfare. Il nostro paese, già in forte ritardo per quanto riguarda il tema della condizione femminile in generale (in termini di partecipazione attiva al mercato del lavoro, nella politica, etc), ha scontato e sconta tutt'ora anche un pesante ritardo culturale rispetto alla tematica in questione, che affonda le sue radici nel modello familiare patriarcale. Per capirne la portata, basta fare solo un esempio: fino al 1996 è rimasto in vigore il Codice Rocco, secondo il quale lo stupro doveva essere considerato un reato contro la morale e non contro il corpo delle donne.

La strada da compiere è pertanto ancora molto lunga. Anche perché, com'è noto, i cambiamenti di tipo culturale (e anche questo lo è, rifacendosi in ultima istanza al tema del "dominio maschile" presente nelle società occidentali) richiedono sempre un lasso di tempo molto ampio. Ma in questi ultimi anni non siamo rimasti fermi a guardare. Anche nella nostra regione abbiamo intrapreso un percorso di forte contrasto al fenomeno della violenza di genere, una cui tappa fondamentale è stata l'adozione di una legge regionale specifica (L.R. 59/2007 "Norme contro la violenza di genere") e delle relative linee guida di attuazione che, tra l'altro, definiscono la rete territoriale di intervento e contrasto al fenomeno, riservando un ruolo centrale all'azione svolta dalle Province e dai centri antiviolenza. A livello regionale, inoltre, abbiamo ritenuto utile attivare specifici percorsi di formazione finalizzati al sostegno diretto alle donne vittime di violenza (campagna "mai più sola") e, più in generale, supportare l'agire territoriale di questi diversi centri cercando di colmare un deficit conoscitivo di "rete", ovvero la possibilità di avere un quadro di informazioni comparabile sulle strutture attive nella regione. Monitorarne il loro funzionamento, cercando di comprendere meglio quale sia la tipologia di donne che vi si rivolge, per quali motivi, e quale sia il personale che, in maniera volontaria o meno, è impegnato nel difficile compito della accoglienza, sembra essere pertanto un primo passo necessario per qualsiasi azione politica in materia ed è proprio quello che viene presentato in questo volume.

L'importanza di questo *Secondo rapporto sulla violenza di genere in Toscana*, prodotto attraverso il contributo diretto della Rete dell'Osservatorio Sociale Regionale e degli Osservatori Sociali Provinciali, risiede quindi nel continuare ed approfondire il percorso intrapreso, andando oltre il livello conoscitivo quantitativo prodotto dall'applicativo regionale.

Salvatore Allocca

Assessore al welfare e alle politiche per la casa
Regione Toscana

Premessa. Struttura del lavoro¹

Il lavoro qui presentato rappresenta il secondo step di un percorso inaugurato nel 2009 con l'uscita del *Primo rapporto sulla violenza di genere in Toscana*, tappa fondamentale di un viaggio iniziato due anni prima dalla rete degli Osservatori e di cui in tale volume si raccontano i percorsi e gli snodi.

In questo nuovo rapporto si è indagato il fenomeno della violenza di genere ancor più in profondità, analizzando le caratteristiche delle vittime della violenza anche attraverso variabili socio-demografiche.

Il monitoraggio del fenomeno della violenza attraverso l'applicativo regionale e la restituzione di un'analisi dei dati tramite report annuali sono strumenti fondamentali per l'elaborazione di *policies* atte a prevenire nelle sue cause e quindi a sconfiggere² il fenomeno della violenza. Nelle conclusioni del volume del 2009 si parlava, infatti, di «un punto di partenza, più che di arrivo, di un percorso di approfondimento e monitoraggio costante del fenomeno» che avrebbe dovuto portare, negli anni successivi «ad avere non solo un quadro quantitativo aggiornato, ma anche una serie di specifiche analisi qualitative sul tema» (Bagattini, D., Pedani, V. 2009, 81) ed è da queste considerazioni che si muove questa seconda edizione.

In questo *Secondo rapporto* sono analizzati a livello regionale dati ottenuti a livello individuale attraverso la scheda di rilevazione che le addette compilano, e poi inseriscono nell'applicativo, per ogni donna che si rivolge ai Centri Antiviolenza e di Ascolto³. Il volume, dunque, non presenta dati relativi alla violenza di genere *tout court*, né un loro campione rappresentativo in senso statistico, ma restituisce un'analisi piuttosto dettagliata del profilo delle donne che si sono rivolte ai Centri Antiviolenza e ai Centri d'Ascolto, presenti nella Regione Toscana, nel corso di un anno, dal 1 luglio

¹ Ad esclusione dei capitoli sugli approfondimenti provinciali, attribuibili ai singoli curatori, l'intero volume è opera congiunta delle autrici. In sede di redazione, Daniela Bagattini ha curato, oltre alla Premessa, i capitoli 1., 2., e il paragrafo 3.1 (Parte I) e i paragrafi 1.4, 1.5 e 1.6 (Parte II), mentre Valentina Pedani i paragrafi 3.2, 3.3., il capitolo 4 (Parte I), i paragrafi 1.1., 1.2., 1.3. (Parte II) oltre alle Riflessioni conclusive.

² La Piattaforma di Pechino ha dato l'incipit e l'impulso, all'interno di molte realtà nazionali, per la raccolta di dati affinché vi siano sempre a disposizione «informazioni complete, affidabili ed aggiornate sulla violenza contro le donne nelle sue diverse manifestazioni al fine di sviluppare ed implementare strategie efficaci, complete e multidisciplinari per combattere tale violenza» (Basaglia, A., Lotti, M.L., Misiti, L., Tola, V., 2006, 41-42)

³ L'applicativo è un database accessibile online, nel quale ogni singolo centro inserisce i dati relativi alle proprie utenti. Per una descrizione particolareggiata si rimanda al *Primo Rapporto sulla violenza di genere in Toscana*. In Appendice 1 è invece riprodotta la scheda di rilevazione utilizzata da tutti i centri fino al 30 giugno 2010 e alla quale si riferisce dunque questa seconda edizione. In Appendice 2 la scheda modificata, in utilizzo dal 1 luglio 2010.

2009 al 30 giugno 2010⁴ e che hanno delle caratteristiche ben precise: l'aver subito nella maggior parte dei casi soprusi fisici e psicologici soprattutto nell'ambito di relazioni intime. Da queste forme di violenza è molto più difficile uscire, sia a livello psicologico che pratico. Poche invece le donne vittime di *molestie* e *mobbing* che si sono rivolte ai Centri, specie quando si è trattato di forme di violenza subite sul luogo di lavoro. In questi ultimi casi, molto probabilmente, le donne trovano altri tipi di sostegno anche in associazioni, istituzioni e figure che si occupano specificatamente di diritto del lavoro.

Dopo aver ribadito l'importanza, per la Pubblica Amministrazione, del monitoraggio e dello studio del fenomeno in questione, occorre chiarire che lo strumento con cui si rilevano le informazioni, la scheda dell'applicativo, è soggetta a continue modifiche che dovrebbero portare ad un suo affinamento e ad un adeguamento alle necessità che di volta in volta emergono: dalle riflessioni di tutti i soggetti che partecipano attivamente alla rete, dal lavoro delle addette sul campo e dall'elaborazione dei dati.

In linea con i propositi riportati nelle conclusioni del *Primo rapporto*, in questa edizione si è ritenuto opportuno arricchire la prospettiva dello studio con uno spaccato dedicato a tutte quelle donne che prestano il loro tempo, in maniera retribuita o meno, all'accoglimento delle donne vittime di violenza. Un mondo, quest'ultimo, variegato e indispensabile per l'emersione dal silenzio delle vittime e dei loro atti di denuncia, su cui però ancora poco si sa e poco si racconta. La scelta di questa nuova tematica nasce dal confronto tra i vari attori della rete⁵ durante il percorso del gruppo di lavoro regionale contro la violenza di genere ed ha dunque come scopo prioritario quello di affiancare, ai dati sull'utenza dei centri, un approfondimento sulla figura dell'addetta, che faccia emergere anche il lavoro che effettivamente sta dietro l'assistenza alle donne vittime di violenza. L'obiettivo è di restituire una fotografia delle reali condizioni in cui i centri operano che tenga insieme sia le competenze e la ricchezza del lavoro dell'operatrice sia le eventuali difficoltà quotidiane. Dentro questo macro-tema, ogni Osservatorio Sociale Provinciale, d'ora in poi O.S.P., ha scelto in piena autonomia il punto di vista da adottare, gli aspetti su cui investigare e in base a questi, gli strumenti e le tecniche d'indagine.

Se la decisione riguardo alla necessità di un'indagine sulle operatrici è nata all'interno del gruppo di lavoro regionale come argomento proposto dalla maggioranza degli Osservatori Sociali Provinciali (d'ora in poi Os.Ss.Pp.), i singoli approfondimenti

⁴ Il periodo di riferimento non è legato all'anno solare in quanto le addette dei centri hanno potuto inserire i dati in maniera individuale (cioè riempiendo una scheda per ogni utente) solo dal 1 luglio 2009.

⁵ Per la ricostruzione del percorso della rete e degli attori che ne fanno parte si rimanda al *Primo Rapporto*.

territoriali sono spesso il frutto del confronto con le stesse addette. Visto l'interesse nato attorno a tali proposte, all'interno del gruppo si è lavorato alla costruzione di un unico strumento di rilevazione delle informazioni, un questionario sulle operatrici semi-strutturato, in modo da poter ottenere e confrontare gli stessi dati su più realtà. Così, partendo da una traccia elaborata dall'O.S.P. di Massa-Carrara e tenendo come letteratura di riferimento l'indagine *Urban* del 2006⁶, è stata elaborata una bozza di questionario da sottoporre al gruppo della rete. La discussione e i contributi emersi in tale sede hanno permesso l'elaborazione di uno strumento snello e omogeneo che è stato infine utilizzato da tutti gli Oo.Ss.Pp. e distribuito in tutti i Centri Antiviolenza e in tutti i Centri di Ascolto della Regione.

La ricostruzione del percorso che ha portato alla definizione dello strumento è fondamentale per capirne le potenzialità e i limiti. Già nelle sedi di discussione appariva chiara la tensione tra l'obiettivo ambizioso di avere un *panel* descrittivo comune a tutta la Regione riguardo alla figura dell'operatrice e la situazione eterogenea dei centri che necessitava di studi *ad hoc*. Questa tensione, grazie ad un impegno comune e concertativo, ha portato ad un *surplus* di informazioni rispetto all'obiettivo originario.

Se mettere in rete molte realtà tra loro eterogenee è attività tanto complessa quanto fondamentale per una buona riuscita di qualsiasi tipo di *policy* regionale, con questo volume si è cercato di riproporre questa sfida nella stessa costruzione del testo, nella convinzione che il coinvolgimento e la messa in relazione di obiettivi e sensibilità talvolta differenti possano solo giovare al bene collettivo.

Ringraziamo dunque tutti coloro che hanno creduto e collaborato con noi affinché questo *Secondo rapporto* potesse racchiudere oltre ai dati, anche i racconti e le esperienze eterogenee di chi assiste le vittime di violenza.

⁶ (Basaglia, A. et alii 2006).

Parte I

**Le richieste di aiuto ai Centri Antiviolenza della rete regionale
contro la violenza di genere (VGRT).**

Le schede inserite dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010

Introduzione

Come specificato nel paragrafo introduttivo, in questa prima parte saranno analizzate le schede inserite nel database regionale nell'arco temporale che va dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010⁷.

Il primo capitolo di questa sezione sarà dedicato all'analisi descrittiva delle caratteristiche socio-demografiche delle utenti dei Centri Antiviolenza e dei Centri di Ascolto della Regione, con una sezione specifica dedicata alle donne straniere.

Nel secondo capitolo si andrà a ricostruire il percorso d'accesso ai centri: quante donne arrivano ai centri direttamente e quante su segnalazione di altri? Le stesse utenti si sono già rivolte ad altri servizi?

Nel terzo capitolo saranno invece analizzati i dati relativi alla violenza: quali sono i tipi di violenza segnalati? Chi sono gli aggressori?

Oggetto del quarto e ultimo capitolo sarà invece il percorso all'interno del centro: che esito ha avuto la segnalazione iniziale? La donna ha continuato il percorso all'interno di quella struttura? Quali i servizi richiesti?

Per agevolare la lettura saranno forniti soprattutto dati sintetici, spesso aggregati a livello regionale: per una visione completa degli stessi, nei valori assoluti, si rimanda all'Appendice 3 che contiene le tabelle a cui i grafici fanno riferimento.

⁷ Generalmente saranno riportati grafici e tabelle con i valori percentuali: per le distribuzioni con i valori assoluti si rimanda all'Appendice 3.

1. Chi si rivolge ai Centri antiviolenza

Da quando la Regione Toscana ha predisposto l'uso dell'applicativo, cioè dal 1 luglio 2009, al 30 giugno 2010 sono state inserite complessivamente 1.761 schede di aiuto. Ciò significa che in questo lasso di tempo sono state 1.761 le donne che si sono spontaneamente rivolte ai Centri Antiviolenza. Questo gruppo di donne rappresenta solo una piccola parte del fenomeno della violenza che viene perpetrata soprattutto tra le mura di casa, ma non solo. La distribuzione delle schede di aiuto per provincia non vuol dire niente di più se non effettivamente quanti inserimenti sono stati effettuati a livello territoriale; questa non può dunque essere considerata né indicatore della diffusione a livello provinciale del fenomeno della violenza sulle donne, né della capacità attrattiva delle varie strutture.

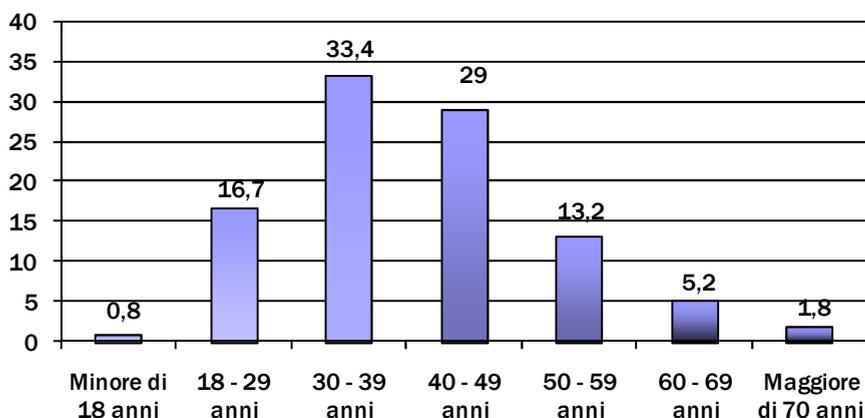
Tab. 1: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010. Distribuzione provinciale – valori assoluti

AR	FI	GR	LI	LU	MS	PI	PT	PO	SI	TOT Regione
97	715	81	89	143	50	193	132	173	88	1.761

Come evidenziato dal grafico 1, il 62,4% delle donne che si rivolgono ai centri ha un'età compresa tra i 30 e i 49 anni. E' in questa fascia d'età, infatti, che si concentrano le utenti che hanno richiesto aiuto alle strutture qui monitorate.

Nel caso dell'età è importante riportare anche i numeri assoluti: come si nota dalla tabella 2, infatti, le distribuzioni sono molto squilibrate, specie nelle code estreme. Solo dodici sono le minori di 18 anni e trentacinque le maggiori di 70.

Graf. 1: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per fascia d'età.
Distribuzione Regionale - valori percentuali



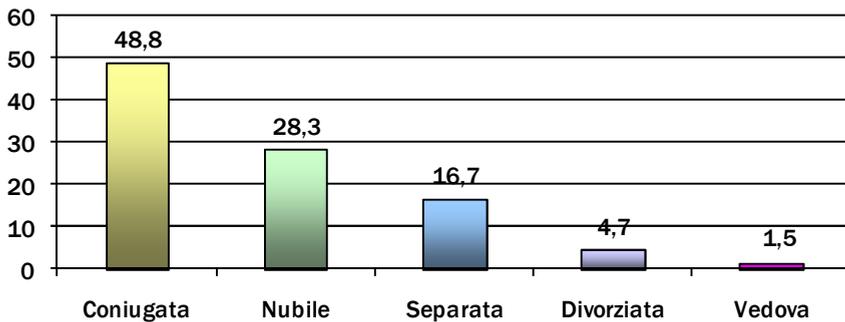
Tab. 2 Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per fascia d'età.
Distribuzione regionale - valori assoluti

	N
Minore di 18 anni	12
18 - 29 anni	238
30 - 39 anni	510
40 - 49 anni	462
50 - 59 anni	228
60 - 69 anni	96
Maggiore di 70 anni	35
Totale risposte	1.581
Non registrato⁸	180
Totale segnalazioni	1.761

⁸ Nella categoria "Non registrato" sono incluse le risposte mancanti, perché non rilevate dalle operatrici durante il colloquio con l'utente, e che corrispondono al campo "non valorizzato" dell'applicativo e i rifiuti di risposta da parte dell'utente che corrispondono al campo "non dichiarato" dell'applicativo.

I dati su occupazione e titolo di studio, insieme a quelli sull'età illustrati nella tabella e nel grafico precedenti, confermano quanto emerge dall'indagine *Urban*⁹ del 2006, secondo la quale il fenomeno della violenza sulle donne appartiene quindi più alla normalità che alla patologia: «e riguarda uomini e donne di tutti gli strati sociali e culturali, esiste in tutti i paesi, attraversa tutte le culture, le classi, le etnie, i livelli d'istruzione di reddito e tutte le fasce di età» (Basaglia A et alii, 2006, 32).

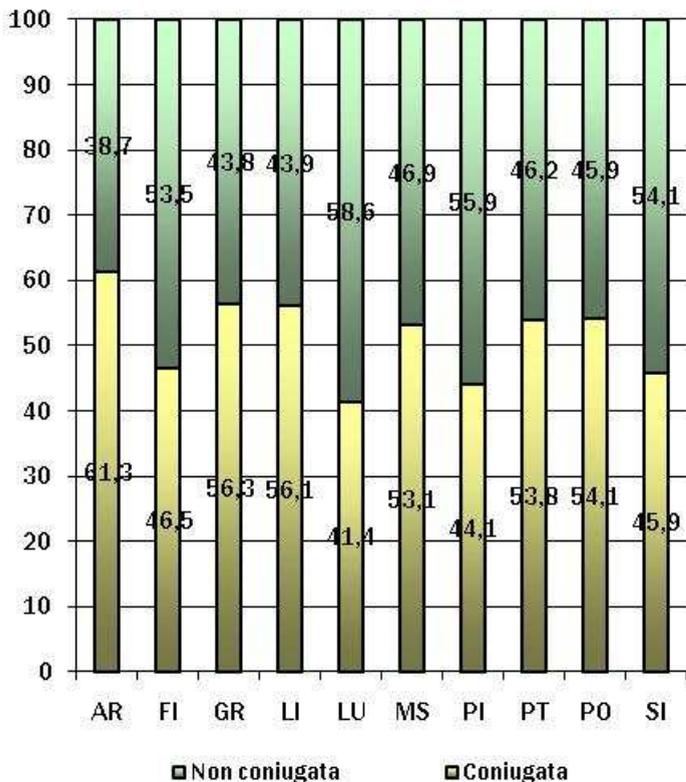
Graf. 2: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per stato civile. Distribuzione regionale - valori percentuali



Circa la metà delle donne che si sono rivolte ai Centri anti violenza è coniugata: si va dal 38% di donne sposate che si sono rivolte ai Centri della Provincia di Arezzo, al 58,6 della Provincia di Lucca, come riportato nel grafico 3.

⁹ Per una descrizione degli obiettivi di tale indagine si rimanda alla II parte di questo lavoro, in particolare al §1.3, nota 2.

Graf. 3: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per stato civile (coniugata/non coniugata)¹⁰. Distribuzione provinciale - Valori percentuali

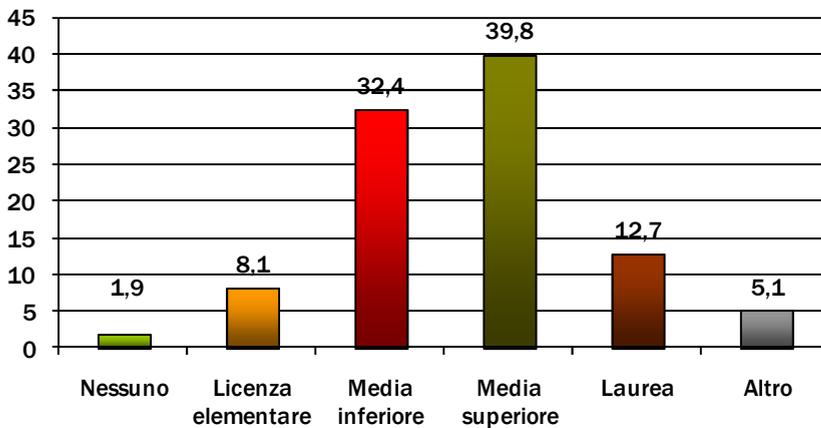


Un'altra variabile importante per caratterizzare le utenti dei centri è rappresentata dal titolo di studio. Come si evince dal grafico 4, quasi il 32% delle donne ha la licenza media, quasi il 40% un diploma e circa il 13% la laurea¹¹.

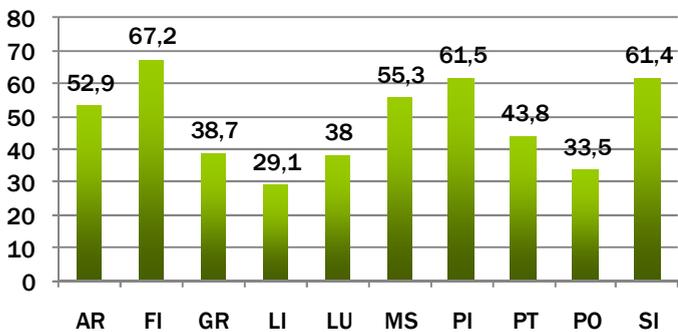
¹⁰ La variabile "stato civile" è stata ricodificata in due categorie: **"Coniugata"** e **"Non coniugata"** che comprende le categorie "Nubile", "Separata", "Divorziata" e "Vedova".

¹¹ Dobbiamo ricordare che, come riportato nelle tabelle in Appendice 3, l'informazione sul titolo di studio riguarda 1.266 donne su 1.761.

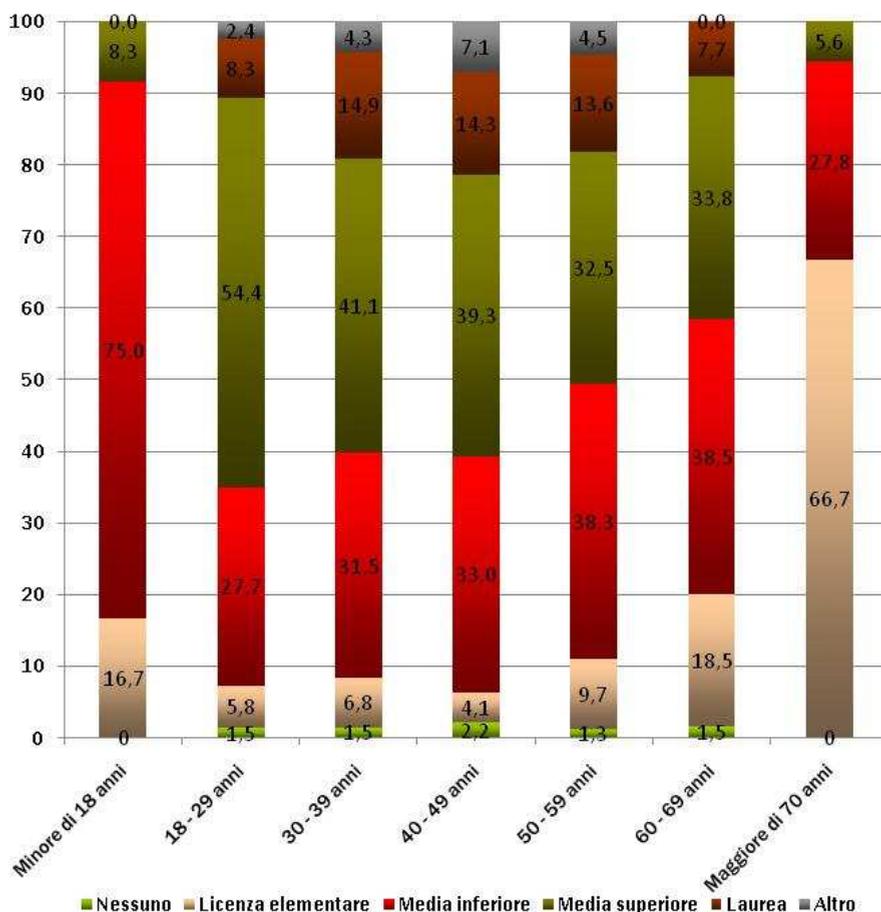
Graf. 4: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per titolo di studio. Distribuzione regionale - valori percentuali



Graf. 5: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per titolo di studio elevato (Diploma e oltre). Distribuzione provinciale - valori percentuali



Graf. 6: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per titolo di studio e per fascia d'età. Distribuzione regionale - valori percentuali

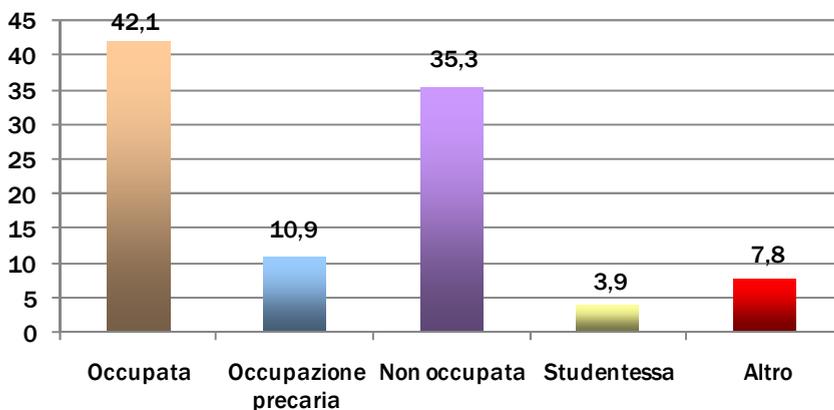


Il titolo di studio elevato delle donne che si rivolgono ai centri è un fattore che conferma quanto denunciato dall'indagine già citata *Urban* in cui si esplicita che «anche i laureati e le laureate sembrano presentare un maggior rischio rispetto agli altri titoli di studio» (ivi, 78) e dall'indagine multiscopo *Sicurezza dei cittadini* realizzata dall'Istat negli anni 2008 e 2009, in cui il numero maggiore di donne che dichiarano di avere subito almeno una molestia o un ricatto sessuale sul lavoro si trova tra le laureate e le diplomate (Istat 2010). Tra le donne che, nel nostro caso, si rivolgono ai

Centri e che, come vedremo, subiscono violenza soprattutto nell'ambito delle relazioni affettive, la percentuale di coloro che hanno un livello d'istruzione oltre la scuola dell'obbligo¹² è molto elevata e in cinque province su dieci è superiore al 50%, con una media regionale del 52,5% (cfr. graf. 5). Come mostra il grafico 6 sono soprattutto le donne tra i 18 e i 39 anni ad avere un elevato livello d'istruzione.

Il 42,1% di donne è occupato in maniera stabile, mentre il 10,9% ha un'occupazione precaria (cfr. graf. 7).

Graf. 7: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per stato occupazionale. Distribuzione regionale - valori percentuali



¹² Nella ricodifica del titolo di studio sono state ricodificate nella categoria "Diploma e oltre" le categorie "diploma" e "laurea", mentre non è stata inclusa la categoria "altro", in quanto questa può comprendere titoli non universitari (ad esempio corsi di formazione, corsi di assistente di base, corsi per assistente socio sanitario ecc).

1.1. Le donne straniere. Approfondimento

Come nota Mercedes Frias nella relazione presentata al convegno di *Fili e trame* e riportata nel volume che raccoglie quella esperienza¹³, quando si parla di donne straniere entra molto spesso in gioco un automatismo che tende a focalizzare l'attenzione su tratti "estremi" presenti nella popolazione oggetto di discussione e a chiamare in causa il fattore culturale: «la cultura come lente attraverso cui viene letto tutto quello che caratterizza la vita delle donne immigrate» (2010, 164). L'attribuzione del "movente" della violenza a specifiche culturali, fa perdere il «carattere trasversale della violenza di genere e, come risultato, anche quello specifico che opprime la donna immigrata maltrattata» (ivi, 166).

Complessivamente si sono rivolte ai Centri 1.195 donne italiane e 530 straniere (cfr. tab. 3), con proporzioni che variano nei diversi territori, come mostra il grafico 8.

Tab. 3: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per nazionalità. Distribuzione regionale - valori assoluti e percentuali

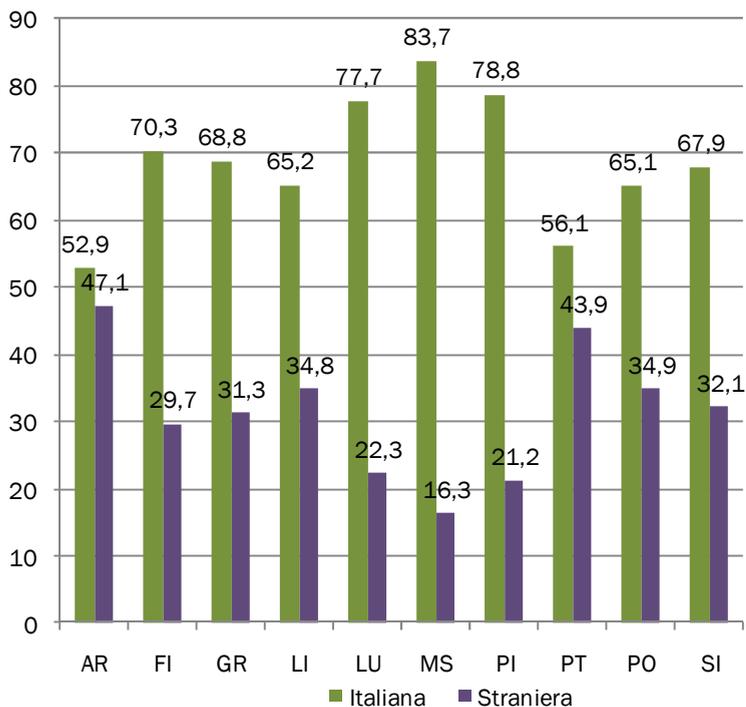
Nazionalità	Regione	
	N	%
Italiana	1.195	69,3
Straniera	530	30,7
Totale Risposte	1.725	100
Non registrato	36	
Totale segnalazioni	1.761	

Le province dove si registra la più alta percentuale di donne straniere sul totale di segnalazioni sono Arezzo e Pistoia. Rispetto ai dati del 2008 c'è un sensibile aumento di donne straniere nella provincia di Pistoia, i cui Centri nell'anno solare 2008 avevano accolto 120 donne di cui 40 straniere, di Grosseto, dove le non autoctone erano 11 su

¹³ Si tratta di un progetto presentato sul bando "Fondo nazionale antiviolenza 2007" dall'Associazione Artemisia-Centroantiviolenza in partenariato con la Regione Toscana, la Provincia di Firenze, il Comune di Prato, il Comune di Pistoia, la Cooperativa Alice-Centroantiviolenza La Nara, approvato e finanziato dal Ministero delle Pari Opportunità nell'aprile 2008. Si tratta di «un lavoro basato su relazioni e confronto tra soggetti di un contesto territoriale definito e finalizzato alla creazione e al rafforzamento dei canali di connessione (fili e trame), per costruire rete e integrazione degli interventi a protezione delle donne e a tutela dei minori» (Bainotti, A. 2010, 12)

60 e di Livorno, nel cui territorio a rivolgersi ai centri erano state 51 donne di cui 6 straniere. E' interessante notare come per le due province costiere all'aumentare del numero di donne che si rivolgono ai Centri, cresca la proporzione di donne straniere: nel caso di Livorno questo dato si lega all'inserimento nella rilevazione di un centro che ha un elevato afflusso di utenza extranazionale e il dato potrebbe essere dovuto anche ad un aumento, nel corso degli ultimi anni, della popolazione straniera femminile nelle zone costiere della Regione Toscana.

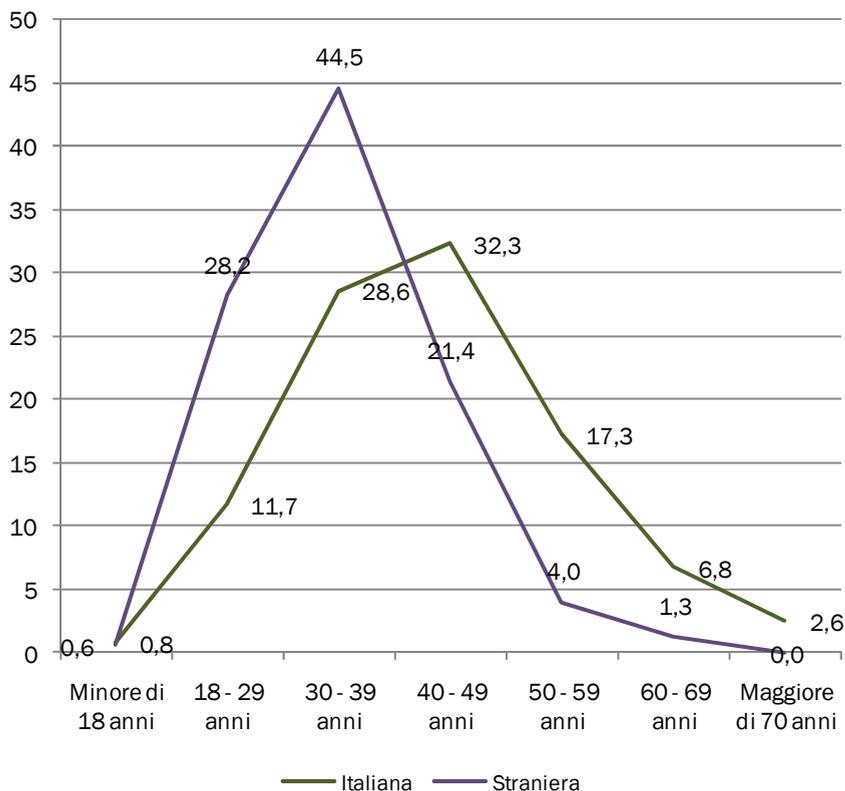
Graf. 8: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per nazionalità. Distribuzione provinciale - valori percentuali



In questa prima sezione descrittiva andiamo ad esplorare per quali caratteristiche l'utenza non italiana si differenzia da quella autoctona: se vogliamo superare l'identificazione della violenza sulle donne migranti come elemento di una matrice culturale che le vede solo in quanto «mogli, sorelle, figlie di maschi violenti integralisti» (Frias 2010, 166) l'attenzione su alcune variabili socio-demografiche diventa un utile strumento di comprensione di quel «di più» che le rende maggiormente vulnerabili e

vittimizabili e che ne determina specifiche derivate dalla condizione stessa di migrante¹⁴» (ibidem).

Graf. 9: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per nazionalità e fascia d'età. Distribuzione regionale - valori percentuali

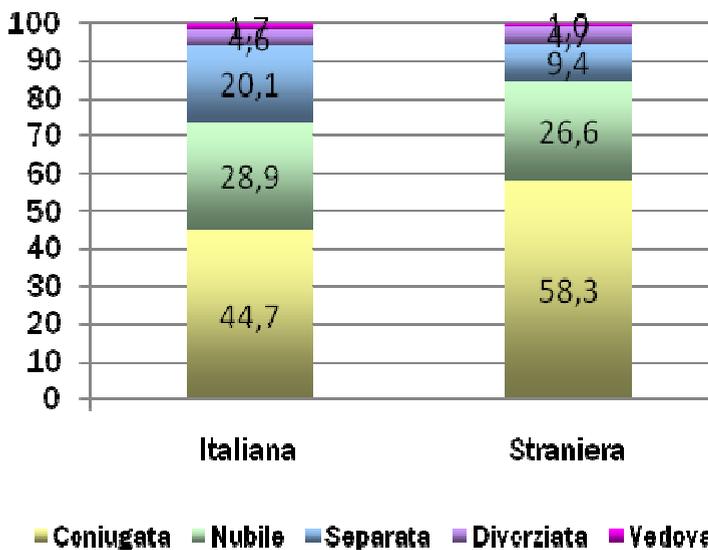


La maggior parte delle donne straniere (74,5%), come emerge dal grafico 9, ha meno di 40 anni, contro il 41% delle autoctone, che si concentrano soprattutto in una fascia di età tra i 30 e i 50 anni.

¹⁴ Frias, schematizzando il fenomeno, individua tre fattori principali che rendono le donne immigrate soggette a fenomeni di violenza: la mancanza di una rete parentale di sostegno che rende difficile allontanarsi da una situazione di violenza; la ricattabilità della condizione di soggiorno, spesso dipendente da quello del marito; la ricattabilità della condizione di lavoratrice (ibidem).

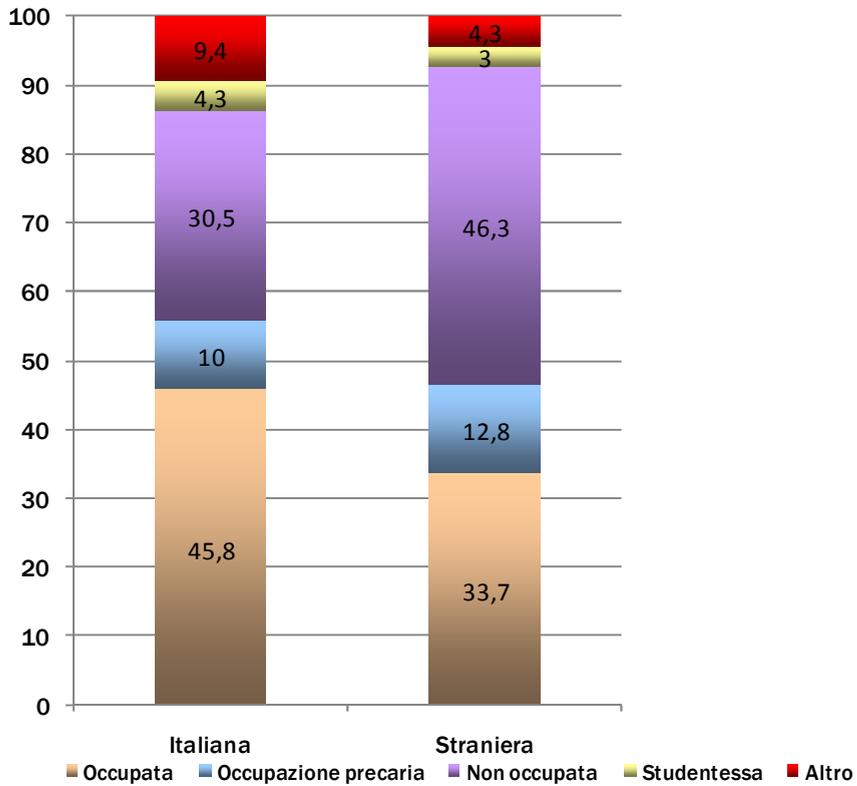
Se la percentuale di utenti nubili non varia molto secondo la nazionalità, tra le straniere si registra un più alto numero di coniugate (58,3%) e una proporzione più bassa di separate (9,4% contro il 20,1%), come evidenziato nel grafico 10.

Graf. 10: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per nazionalità e stato civile. Distribuzione regionale - valori percentuali



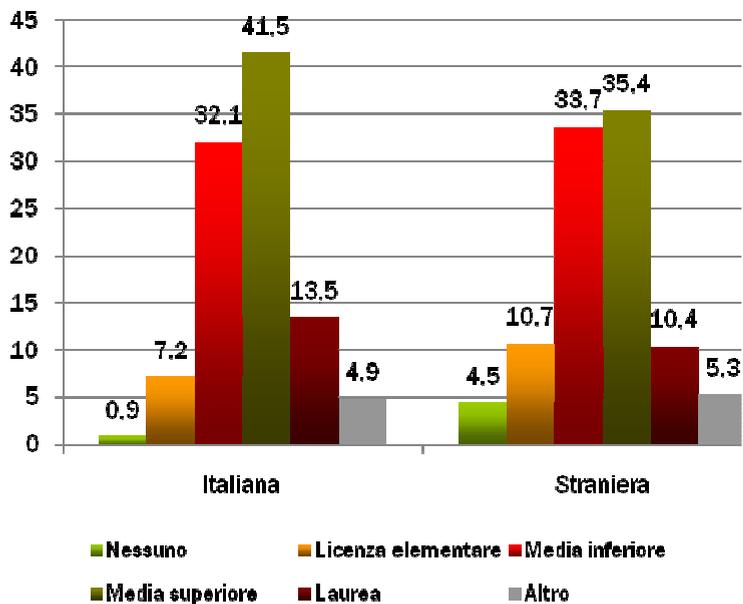
Più alta tra le donne straniere la percentuale di non occupate o con un'occupazione precaria: la percentuale di regolarmente occupate, che per le italiane è del 45,8%, scende nel caso delle straniere al 33,7%. Di conseguenza nella popolazione di donne straniere aumentano le precarie (12,8% contro 10%) e le non occupate, che tra le donne immigrate arrivano al 46,3% (cfr. graf. 11).

Graf. 11: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per nazionalità e occupazione. Distribuzione regionale - valori percentuali



Non molta variazione, confrontando le donne autoctone con le donne straniere, si riscontra invece nei titoli di studio, come riportato nel grafico 12.

Graf. 12: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per nazionalità e titolo di studio. Distribuzione regionale - valori percentuali



2. L'accesso ai Centri

Nel 70% dei casi è la donna ad accedere ai Centri in modo diretto, anche se tale dato varia molto a livello territoriale.

Come si evince dalla tabella 4 e dal grafico 13 le differenze territoriali non rendono possibile una lettura univoca: se da un lato l'invio da parte di "altri servizi" è indicatore di una rete efficiente e coordinata, dall'altro la volontà della donna come agente del proprio percorso di uscita dalla violenza è un prerequisito molto importante per il successo dello stesso .

La mancanza di un'interpretazione condivisa della categoria "segnalazione da altri" (alcune addette vi hanno attribuito quei casi in cui l'accesso è avvenuto tramite la segnalazione di una terza figura, mentre altre hanno ristretto tale categoria a quei casi in cui fosse stato un servizio esterno ad effettuare la segnalazione) insieme all'importanza delle informazioni riguardanti la rete locale, hanno portato il gruppo regionale contro la violenza alla decisione di riformulare e declinare meglio la domanda sul tipo di richiesta nella scheda usata dal 1 luglio 2010 in poi (cfr Appendice 2). Da quella data, infatti, i centri potranno inserire anche il tipo di servizio che ha segnalato il caso.

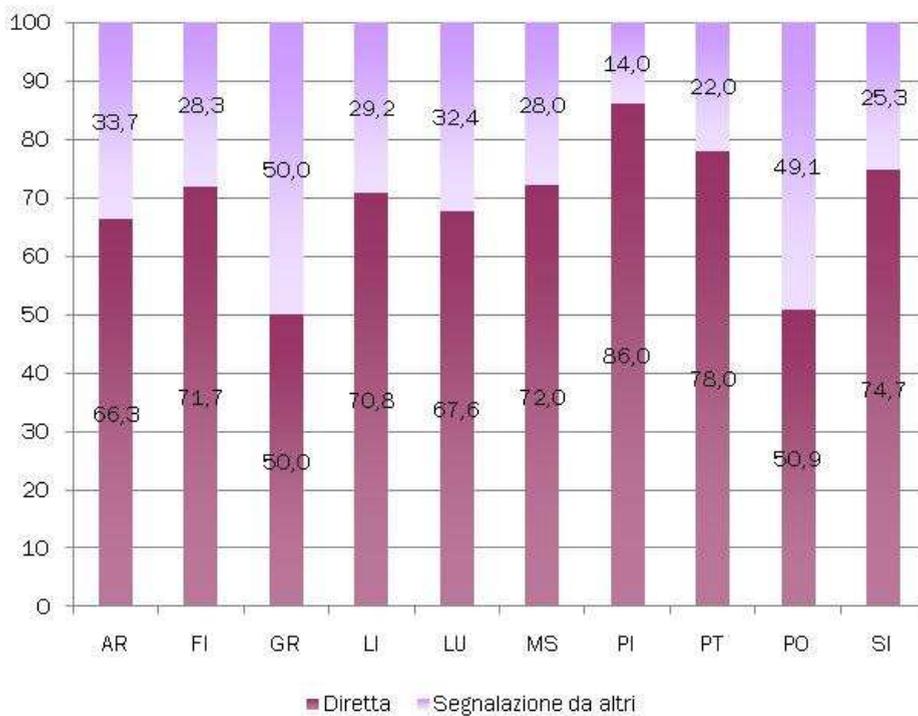
Tab. 4: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per modalità di accesso. Distribuzione provinciale - valori assoluti

	AR	FI	GR	LI	LU	MS	PI	PT	PO	SI	TOT REGIONE
Diretta	61	510	40	63	96	36	166	103	88	65	1.228
Segnalazione da altri	31	201	40	26	46	14	27	29	85	22	521
Totale risposte	92	711	80	89	142	50	193	132	173	87	1.749
Non registrato	5	4	1	0	1	0	0	0	0	1	12
Totale segnalazioni	97	715	81	89	143	50	193	132	173	88	1.761

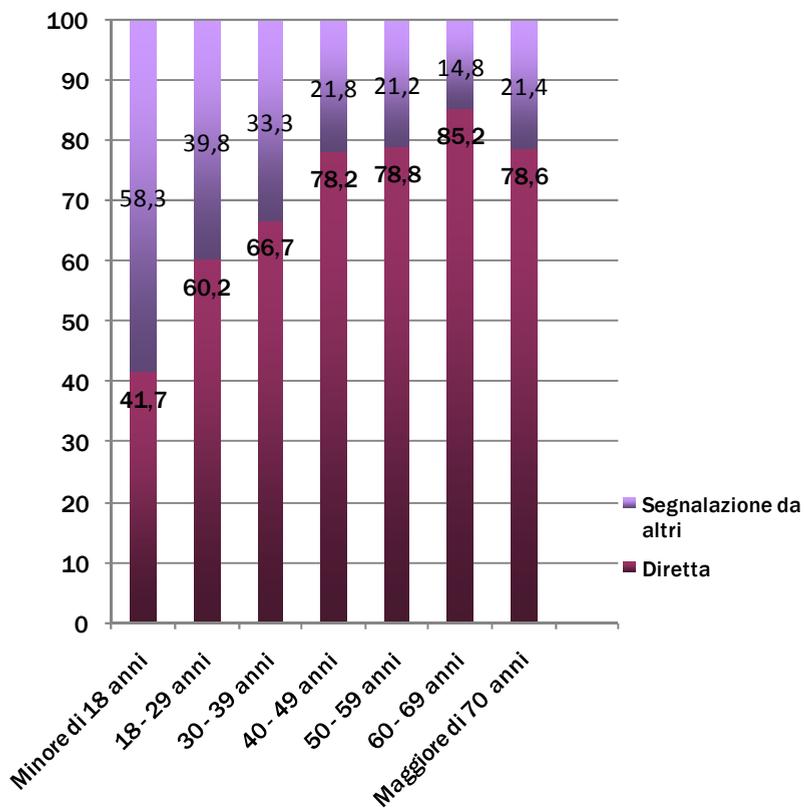
Come emerge dal grafico 14, la proporzione di donne che accede ai centri tende a crescere proporzionalmente all'età¹⁵.

¹⁵ Nella lettura dei dati incrociati con l'età delle donne è necessario ricordare che le fasce estreme (sotto i 18 anni e sopra i 70) sono molto piccole in termini di valori assoluti, come emerge dalla tabella 2.

Graf. 13: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per modalità di accesso. Distribuzione provinciale - valori percentuali

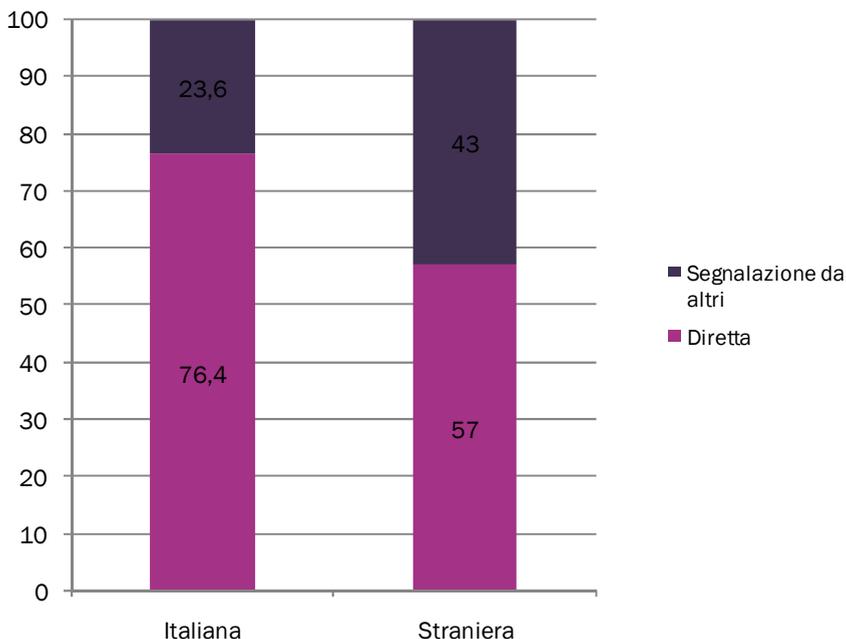


Graf. 14: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per modalità di accesso e fascia di età. Distribuzione provinciale - valori percentuali



La percentuale di donne segnalate da altri è sensibilmente più alta tra le utenti straniere: si passa infatti dal 23,6% delle autoctone, al 43% delle immigrate, come mostrato nel grafico 15.

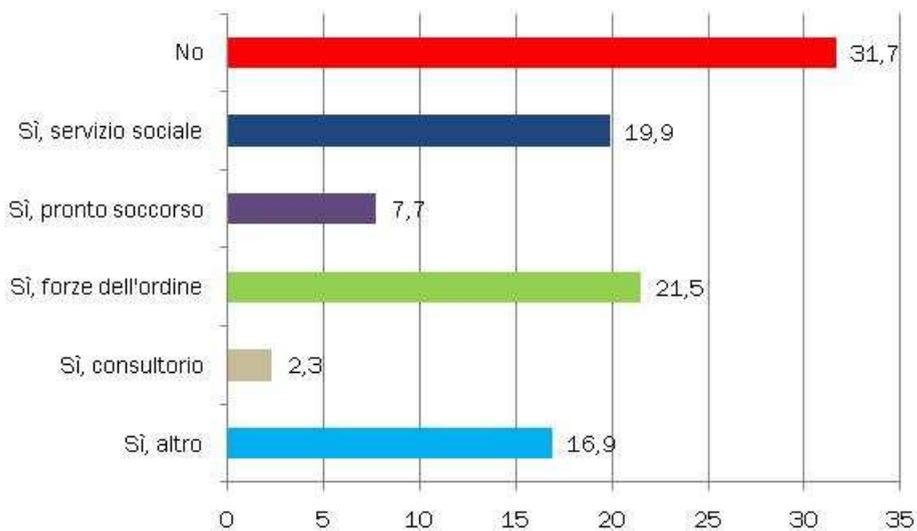
Graf. 15: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per nazionalità e modalità di accesso. Distribuzione regionale - valori percentuali



La maggior parte delle donne si è già rivolta ad altri servizi. Tra questi emergono soprattutto le forze dell'ordine e i servizi sociali (rispettivamente 21,5% e 19,9% sul totale delle donne), mentre bassa è la percentuale di coloro che si sono precedentemente rivolte ad un consultorio (cfr. graf. 15). È necessario però sottolineare che in questa versione dell'applicativo non era prevista la possibilità di una risposta multipla, quindi è stato indicato, si pensa, il servizio a cui la donna si è maggiormente rivolta. A questo problema si è ovviato con la nuova scheda entrata in vigore dal luglio 2010; sarà dunque interessante confrontare e controllare in seguito questi dati.

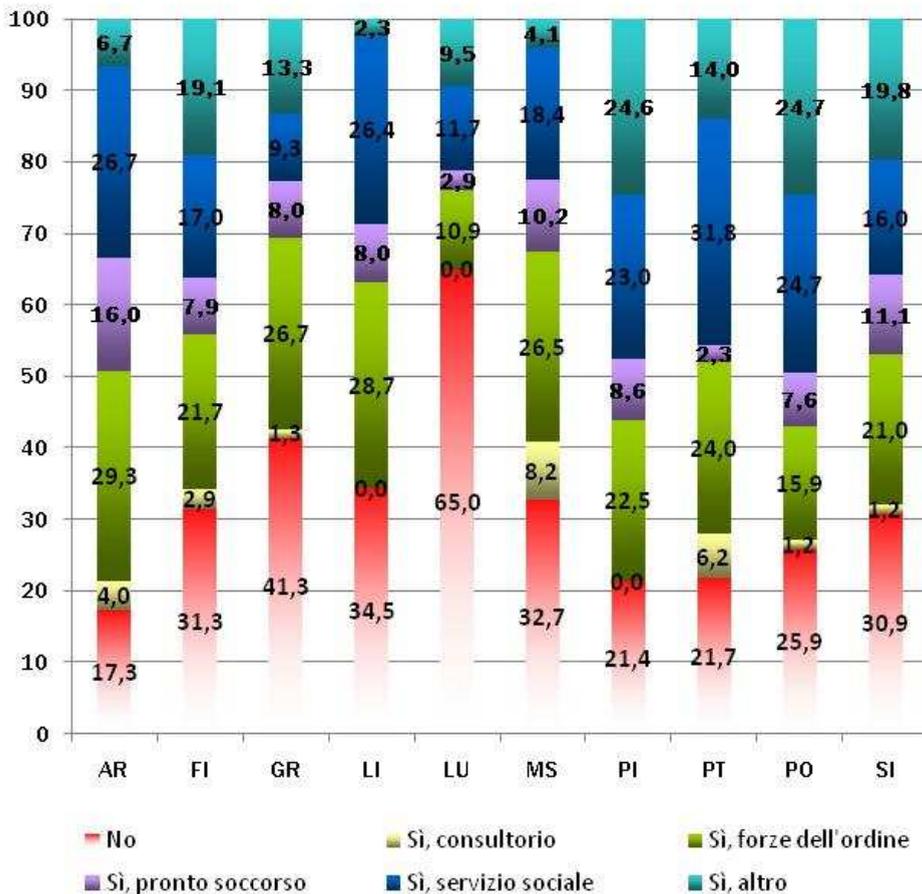
Nella categoria altro sono compresi numerosi tipi di servizio: in questa, infatti, le operatrici che hanno inserito i dati hanno incluso associazioni, parrocchie, ma anche strutture come le scuole.

Graf. 16: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per accesso precedente ad altri servizi. Distribuzione regionale - valori percentuali



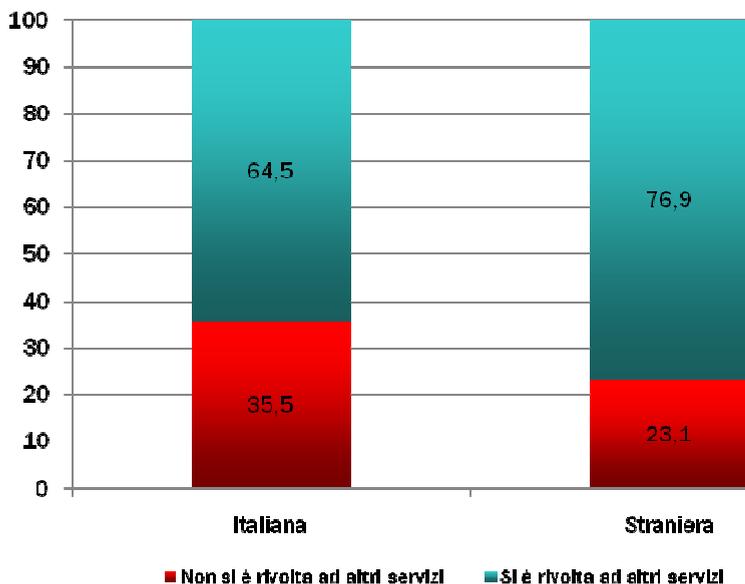
Come si evince dal grafico 17 le percentuali variano molto a livello provinciale: dal centro di Lucca, a cui accedono donne che in più del 60% dei casi non si sono rivolte a nessun altro servizio, ai centri della provincia aretina nei quali più dell'80% dell'utenza ha avuto contatti precedenti con soggetti terzi.

Graf. 17: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per accesso precedente a altri servizi. Distribuzione provinciale - valori percentuali



Sono soprattutto le donne straniere ad essersi rivolte anche ad altri servizi (graf. 18), dato che dimostra che le non autoctone accedono ai Centri soprattutto grazie alla segnalazione di altri servizi.

Graf. 18: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per nazionalità e per accesso ad altri servizi (dicotomica). Distribuzione regionale - valori percentuali



Dalla tabella 5 possiamo vedere come siano in primo luogo i servizi sociali quelli a cui si sono rivolte le donne straniere che hanno avviato un percorso di uscita dalla violenza (29,6% contro il 15,7% delle italiane), seguiti dalle forze dell'ordine (24,4% contro il 20,3%).

Tab. 5: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per nazionalità e per accesso ad altri servizi. Distribuzione regionale - valori percentuali

	Italiana	Straniera
No	35,5	23,1
Sì, consultorio	2,4	2,1
Sì, forze dell'ordine	20,3	24,4
Sì, pronto soccorso	7,1	9,2
Sì, servizio sociale	15,7	29,6
Sì, altro	19	11,6
Totale	100	100

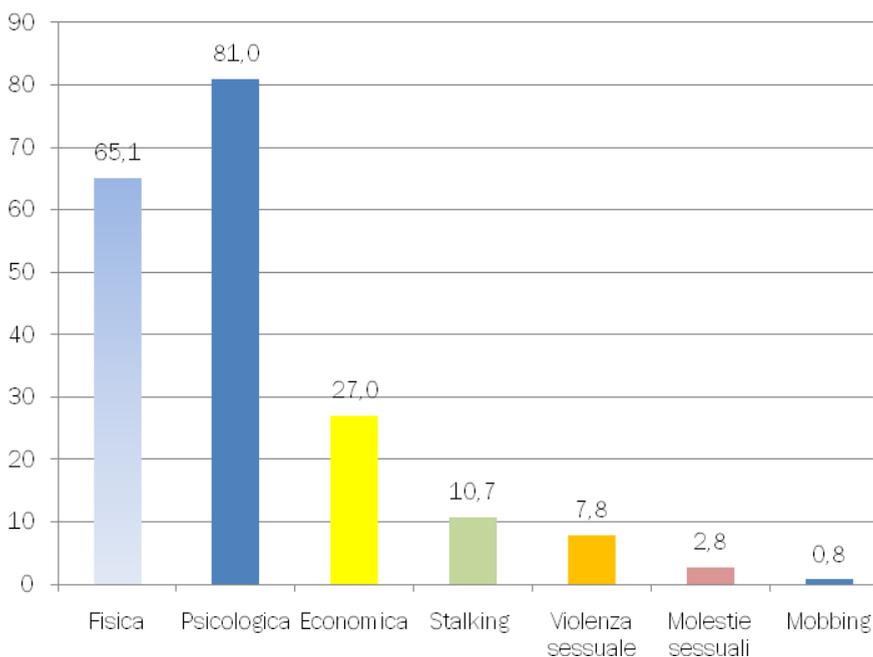
3. Le violenze subite e gli aggressori

3.1. Tipi di violenza

Le donne che si rivolgono ai Centri Antiviolenza denunciano soprattutto la violenza nella sua rappresentazione intima, che è quella del «maltrattamento dentro le mura domestiche» piuttosto che la «violenza sessuale/stupro» nella sua rappresentazione pubblica estrema (Basaglia, A. et alii, 2006, 28) per cui ci si rivolge forse preferibilmente ad altri servizi come le Forze dell'Ordine e i Servizi Sanitari. Anche soprusi come il *mobbing* probabilmente hanno, come già evidenziato nel precedente rapporto del 2009, altri canali di sostegno alle vittime, come, ad esempio, i sindacati.

Nel grafico 19 sono riportate le percentuali riferite al tipo di violenza denunciato dalle donne: l'81% di coloro che si rivolgono ai centri ha subito violenza psicologica, il 65,1% fisica, il 27% economica, il 10,7% *stalking*, il 7,8% violenza sessuale, il 2,8% molestie e lo 0,8% *mobbing*.

Graf. 19: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per tipo di violenza riferita. Distribuzione regionale - valori percentuali. Risposta multipla.



Ogni donna può avere subito più di un tipo di violenza: su un totale di 1.686 schede per le quali questo campo è stato riempito, quindi per un totale di 1.686 donne, si sono registrate infatti 3.291 segnalazioni di maltrattamento subito (tab. 6), con una media di circa due forme di sopruso per ogni vittima.

Tab. 6: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per tipo di violenza riferita. Distribuzione regionale – valori assoluti. Risposta multipla.

Tipo di violenza riferita	N
Fisica	1.097
Psicologica	1.365
Economica	456
<i>Stalking</i>	181
Violenza sessuale	132
Molestie sessuali	47
<i>Mobbing</i>	13
Totale risposte valide	3.291
Totale rispondenti	1.686
Non so/non risponde	26
Non registrato	49
Totale segnalazioni	1.761

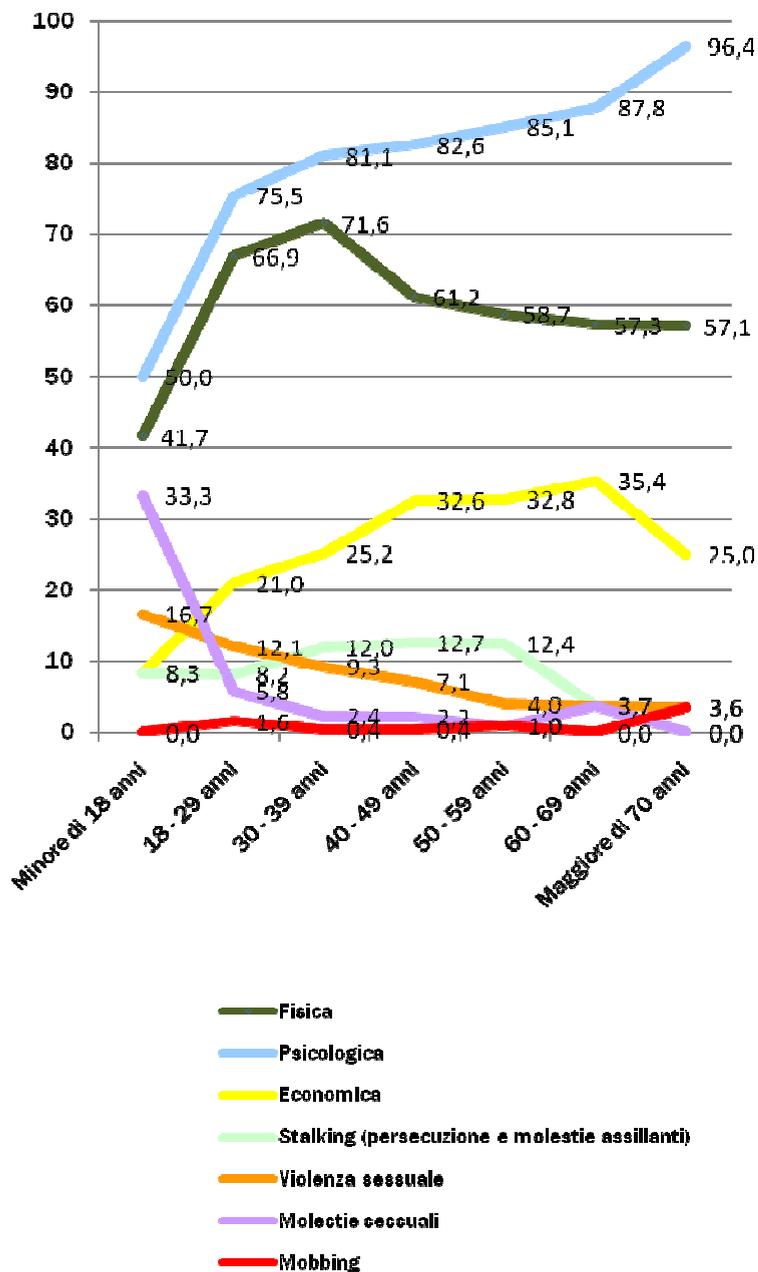
Se tra le più giovani è molto alta la proporzione di chi si rivolge al centro per molestie sessuali (4 casi sui 12 che hanno risposto), sono soprattutto le donne mature e anziane a rivolgersi ai centri per abusi di tipo psicologico: tra le 28 ultrasettantenni per le quali è presente questo dato, 27 hanno segnalato maltrattamenti di tipo psicologico. Dati molto elevati anche per le sessantenni (72 su 82) e per la fascia che sta tra i 50 e i 59 anni (171 su 201; tab.7)

Tab. 7: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per tipo di violenza riferita e per fascia d'età. Distribuzione regionale – valori assoluti

	Minore di 18 anni	18-29 anni	30-39 anni	40-49 anni	50-59 anni	60-69 anni	Maggiore di 70 anni
Fisica	5	172	363	274	118	47	16
Psicologica	6	194	411	370	171	72	27
Economica	1	54	128	146	66	29	7
<i>Stalking</i>	1	21	61	57	25	3	0
Violenza sessuale	2	31	47	32	8	3	1
Molestie sessuali	4	15	12	10	2	3	0
<i>Mobbing</i>	0	4	2	2	2	0	1
Totale rispondenti	12	257	507	448	201	82	28

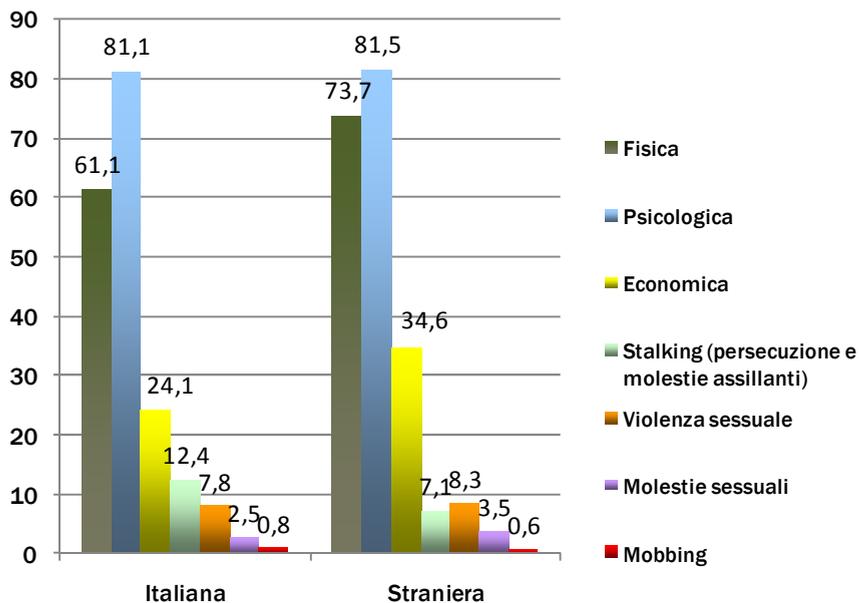
Nel grafico 20 i dati della tabella 7 sono riportati in percentuale rispetto alla fascia di età: i punti rappresentano cioè la percentuale di donne di quell'età che hanno segnalato quel tipo di violenza

Graf. 20: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per tipo di violenza riferita e per fascia d'età. Distribuzione regionale - valori percentuali



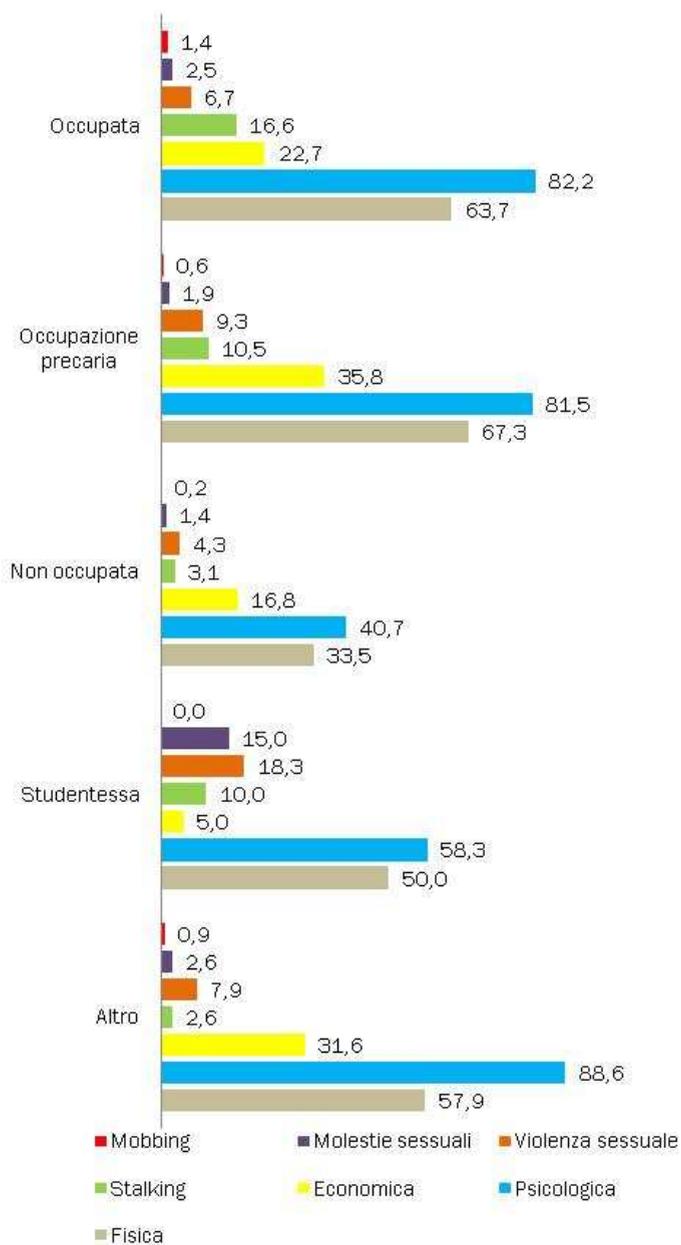
Nel confronto tra donne italiane e straniere emerge la percentuale molto elevata di immigrate che hanno subito violenza fisica (73,3% contro il 61,1%) e la significativa quota di non autoctone che subiscono vessazioni di tipo economico (34,6% contro 21,4%, cfr. graf. 21); questo dato può essere anche legato alla condizione occupazionale delle donne straniere che, come rilevato, solo nel 33,7% hanno una remunerazione fissa.

Graf. 21: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per tipo di violenza riferita e nazionalità. Distribuzione regionale - valori percentuali. Risposta multipla.



Dal grafico 22 appare evidente come siano soprattutto le donne senza un impiego e dunque uno stipendio sicuro a subire soprusi di tipo economico, contro cui devono lottare il 35,8% delle non occupate e il 34,4% delle precarie (contro il 22,4% delle occupate).

Graf. 22: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per tipo di violenza riferita e per occupazione. Distribuzione regionale – valori percentuali. Risposta multipla



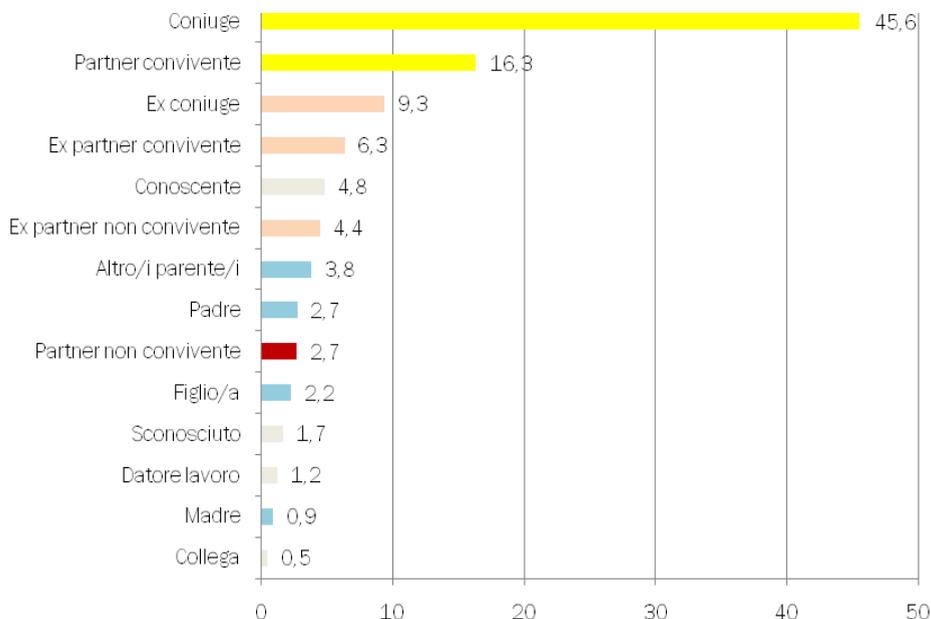
3.2. Gli aggressori

Su 1.686 donne per le quali è stato compilato il campo relativo all'aggressore, 766 hanno subito un qualche tipo di violenza dal coniuge, a queste si aggiungono 276 vittime di partner conviventi (tab. 8). Come si evince dal grafico 23, che riporta i valori percentuali, sono dunque il 61,9% (nel 45,6% dei casi da parte del marito e nel 16,3% da parte del convivente), le donne ad aver subito violenza all'interno di una relazione di convivenza con il proprio partner, al di là del vincolo matrimoniale.

Tab. 8: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per tipo di aggressore. Distribuzione regionale – valori assoluti. Risposta multipla.

	TOTALE
Coniuge	766
Partner convivente	276
Partner non convivente	45
Ex coniuge	158
Ex partner convivente	107
Ex partner non convivente	75
Datore lavoro	21
Collega	8
Conoscente	81
Padre	46
Madre	15
Figlio/a	38
Altro/i parente/i	64
Sconosciuto	28
Totale risposte valide	1.728
Totale rispondenti	1.686
Non so/non risponde	26
Non registrato	49
Totale segnalazioni	1.761

Graf. 23: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per tipo di aggressore. Distribuzione regionale – valori percentuali. Risposta multipla.

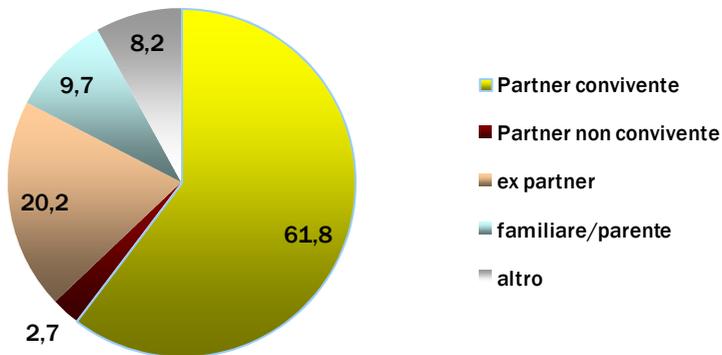


Anche per quanto riguarda l'aggressore, nella scheda dell'applicativo, è prevista la possibilità di indicarne più di uno: come indicato nella citata tabella 8 infatti, su 1.686 donne per le quali tale campo è stato riempito, sono stati indicati 1.728 aggressori. Se la maggioranza delle donne ha, dunque, subito violenza all'interno delle mura domestiche, la convivenza non basta a definire il fenomeno. Come ben sintetizzato nel Manuale per intervenire contro la violenza di genere interpersonale recentemente pubblicato dalla Provincia di Pisa – Assessorato alle Pari Opportunità, i termini "violenza domestica" e "violenza (intra) familiare" «non sono più pienamente sufficienti per descrivere il fenomeno della violenza nelle relazioni intime. Infatti si è rivelato che le donne non sono le sole a subire violenze, ma anche le/i loro figlie/i assistendo alle aggressioni sulle madri hanno gravi danni e che spesso la relazione si chiude ma la violenza continua, come nel caso dello stalking» (2010, 7-8). Per abbracciare tutte queste nuove realtà nel citato Manuale, come è evidenziato già nel titolo, si propone di usare il termine violenza interpersonale, con il quale si intende «ogni forma di violenza psicologica, fisica, economica, sessuale e di persecuzione attuata, tentata o

minacciata, che ha comportato o meno un danno fisico [e] agita all'interno di una relazione intima, presente o passata» (Provincia di Pisa – Assessorato alle Pari Opportunità 2010, 8, corsivo nostro).

E' tenendo presente queste considerazioni che si è andati a ricodificare la tipologia dell'aggressore, prevedendo 5 macrocategorie costruite considerando il tipo e l'attualità della relazione intima (parentale, di coppia, di ex coppia) e, all'interno della relazione di coppia attuale, differenziando la convivenza sotto lo stesso tetto dalla non convivenza. Nel grafico 24 sono mostrate le percentuali di denunce di aggressioni per ognuna di queste categorie di aggressore.

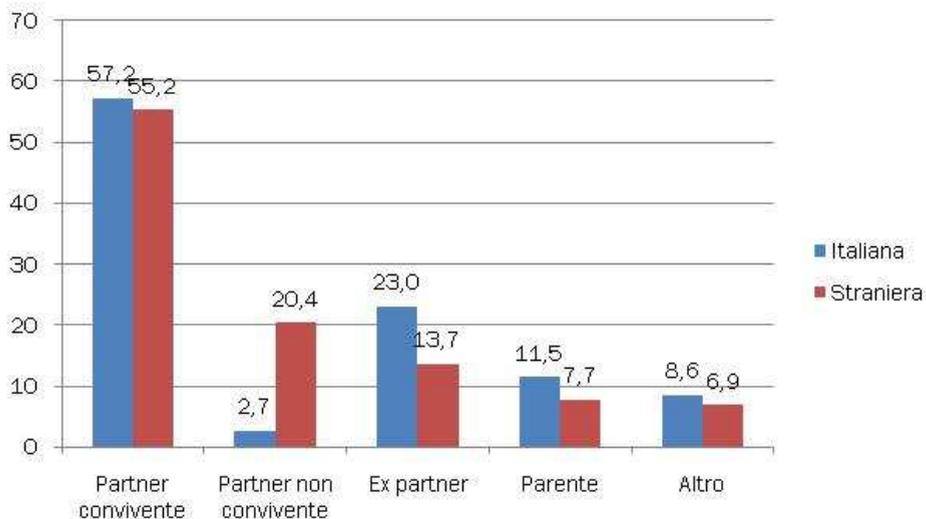
Graf. 24: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per tipo di aggressore – 5 categorie. Distribuzione regionale – valori percentuali. Risposta multipla.



Da tale aggregazione emerge dunque, accanto all'elevatissima percentuale di violenze perpetrate da partner all'interno delle mura domestiche, l'elevata percentuale di vittime dell'ex (20,2%), interessante anche se il dato è confrontato con la bassa percentuale di donne che subiscono soprusi da partner non conviventi (2,7%).

Il tipo di aggressore varia sensibilmente se confrontiamo le donne per nazionalità, per le donne straniere, infatti, è soprattutto il partner a perpetrare i soprusi, con una percentuale che supera il 70% (cfr. graf. 25).

Graf. 25: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per nazionalità e tipo di aggressore - 5 categorie. Distribuzione regionale - valori percentuali



3.3. Violenze e aggressori

Nei paragrafi precedenti abbiamo visto quali sono i tipi di violenza più segnalati e quali gli aggressori a perpetrare tali soprusi, interessante ora è andare ad analizzare come questi due elementi si intrecciano tra loro (cfr. tab. 9 e graf. 26).

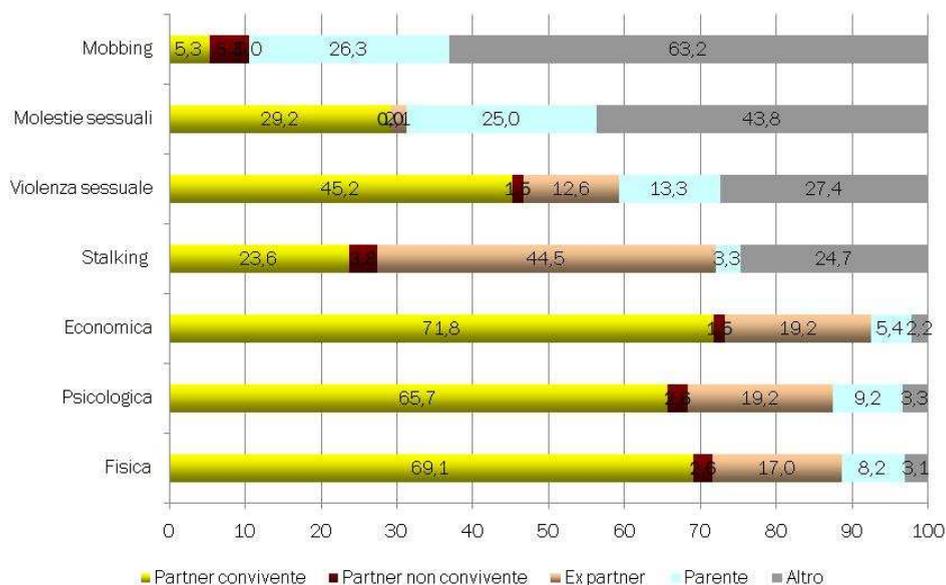
Tab. 9: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per tipo di violenza e tipo di aggressore. Distribuzione regionale – valori assoluti. Risposta multipla

	Fisica	Psic.	Econ.	Stalking	Viol. Ses.	Mol. ses.	Mobbing	Totale
Coniuge Partner convivente	562	672	257	32	46	11	1	1.581
Partner non convivente	210	238	76	11	15	3	0	553
Ex coniuge Ex partner convivente	29	36	7	7	2	0	1	82
Ex partner non convivente	84	129	57	29	6	1	0	306
Datore lavoro	63	85	26	19	8	0	0	201
Collega	43	52	6	33	3	0	0	137
Conoscente	5	8	5	3	5	6	8	40
Padre	0	1	0	5	0	0	3	9
Madre	24	33	4	30	15	12	0	118
Figlio/a	32	35	8	0	8	3	2	88
Altro/i parente/i	10	15	0	0	2	0	1	28
Sconosciuto	25	35	8	2	0	0	2	72
Totale	1.118	1.385	464	182	135	48	19	3.351

Poiché, come già ricordato, entrambi i campi della scheda dell'applicativo sull'aggressore e il tipo di aggressione prevedono più risposte, le modalità di funzionamento dell'applicativo hanno fatto sì che a tutte le figure di aggressori segnalate dall'utente x, fossero attribuiti tutti i tipi di violenza denunciati dall'utente

stessa. Data l'importanza di queste informazioni abbiamo scelto di presentare comunque l'incrocio tra le due variabili riportando le percentuali rispetto al tipo di aggressione, nonostante non fosse possibile attribuire in modo perfettamente univoco il tipo di aggressione all'aggressore. Questo anche alla luce dei pochissimi casi in cui la donna ha indicato più di un aggressore (cfr. tab. 9).

Graf. 26: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per tipo di violenza e per tipo di aggressore - 5 categorie. Distribuzione regionale - valori percentuali



Pur sottolineando la diversa numerosità delle categorie, che deve far prestare molta attenzione nel leggere i dati (*mobbing* e molestie sono entrambe sotto le 100 segnalazioni, cfr. tab. 6), dal grafico 26 emergono degli elementi molto interessanti: se l'alta percentuale delle violenze fisica, psicologica ed economica attribuita al partner convivente è un dato mai troppo sottolineato, è da ribadire come il 45,2 di casi di violenza sessuale denunciati ai Centri avvenga anch'esso all'interno della relazione di convivenza con il partner, a cui si sommano un 13,3% di violenze sessuali perpetrate da un parente e un 12,9% di casi in cui è l'ex ad abusare della donna. Se, come più volte specificato, tali dati non sono una stima della violenza sulle donne *tout court*, in

quanto non necessariamente una vittima si rivolge ai Centri Antiviolenza e questo vale specialmente per alcuni tipi di sopruso, quello che il grafico mostra è come tra le donne che chiedono sostegno ai Centri Antiviolenza e ai Centri di Ascolto i casi di violenza sessuale siano per la maggior parte vissuti all'interno di una relazione intima, presente o passata.

Interessante sottolineare come tra i 456 casi di violenza economica il 19,2% sia per mano dell'ex, figura chiave per quanto riguarda lo *stalking*. Lo *stalking* infatti viene nel 44,5% dei casi perpetrato dall'ex e nel 27% circa dallo stesso partner attuale.

4. Il percorso nei Centri e le denunce

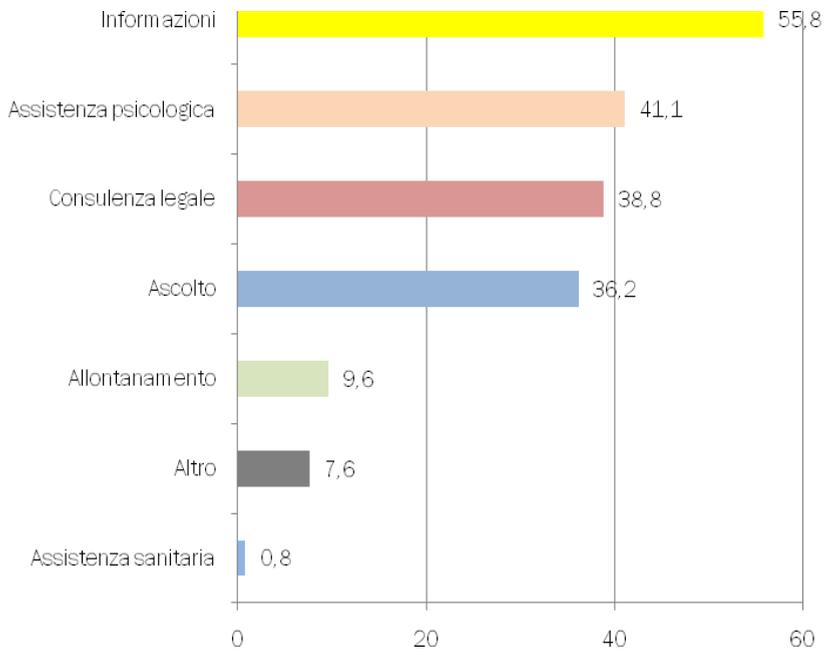
4.1. I servizi richiesti

Come mostra il dato sul totale di risposte (3.251, tab. 10) mediamente quasi tutte le donne esplicitano due tipi di richiesta nei confronti del centro: la maggior parte si rivolge ai centri in cerca di informazioni (955, corrispondenti al 55,8%; graf. 27); seguono coloro che vi si rivolgono per l'assistenza psicologica (41,1%), la consulenza legale (38,8%) e l'ascolto (36,2%). Sono quasi il 10% (165) le donne che richiedono l'allontanamento dell'aggressore, con percentuali sensibilmente diverse tra italiane (5,6%) e straniere (18,6%) (cfr. graf. 28).

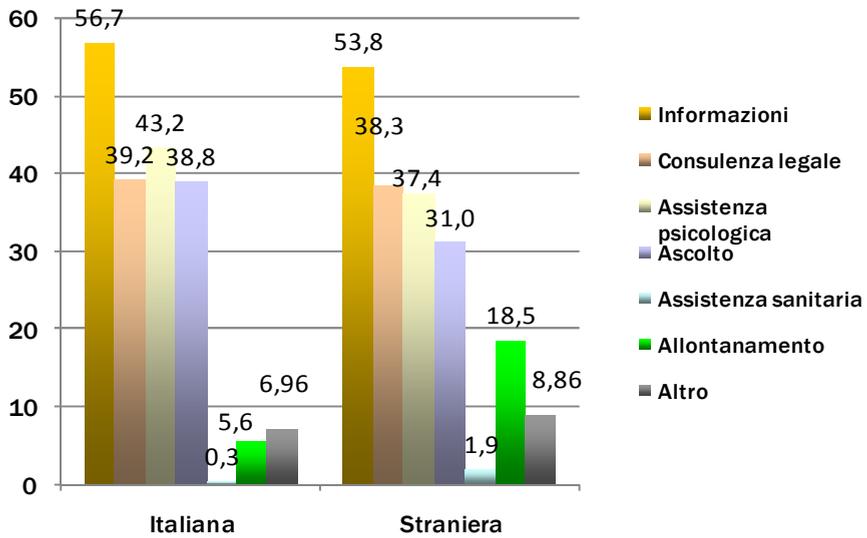
Tab. 10: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per tipo di servizio richiesto. Distribuzione regionale – valori assoluti. Risposta multipla.

	TOTALE
Informazioni	955
Consulenza legale	665
Assistenza psicologica	703
Ascolto	619
Assistenza sanitaria	14
Allontanamento	165
Altro	130
Totale risposte valide	3.251
Totale rispondenti	1.712
Non so/non risponde	13
Non registrato	36
Totale segnalazioni	1.761

Graf. 27: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per tipo di servizio richiesto. Distribuzione regionale – valori percentuali. Risposta multipla



Graf. 28: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per tipo di servizio richiesto e per nazionalità. Distribuzione regionale - valori percentuali. Risposta multipla.

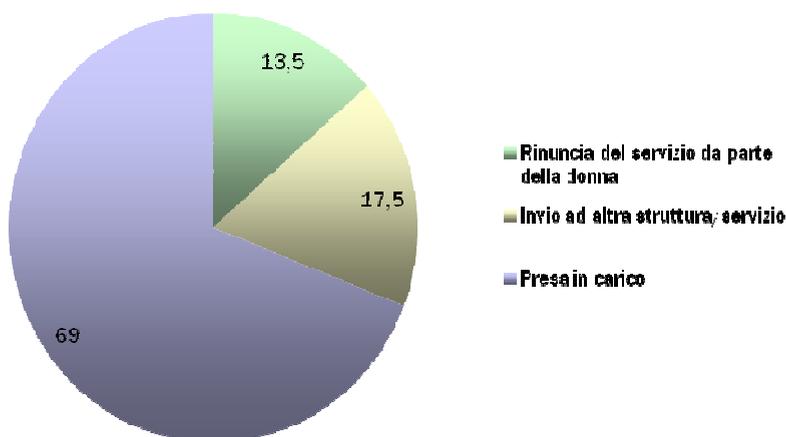


4.2. L'esito

Il 69% delle donne che si sono rivolte ai centri accetta di essere preso in carico, mentre il 13,5% rinuncia ad intraprendere il percorso di uscita dalla violenza attraverso quella struttura (graf. 27). È importante però non leggere questa percentuale come una rinuncia tout court e una sconfitta: la donna, infatti, può tornare anche a distanza di tempo e in questo caso, di solito è motivata ad arrivare fino in fondo.

Nel 17,4% dei casi l'utente viene inviata ad altre strutture. Nella nuova scheda dell'applicativo sarà possibile inserire dati anche sul tipo di servizio al quale la donna viene inviata.

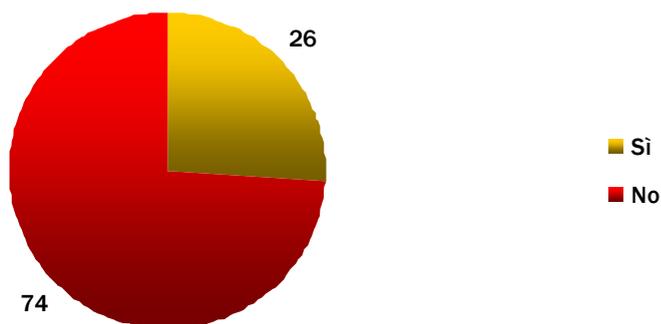
Graf. 29: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per esito del percorso. Distribuzione regionale - valori percentuali



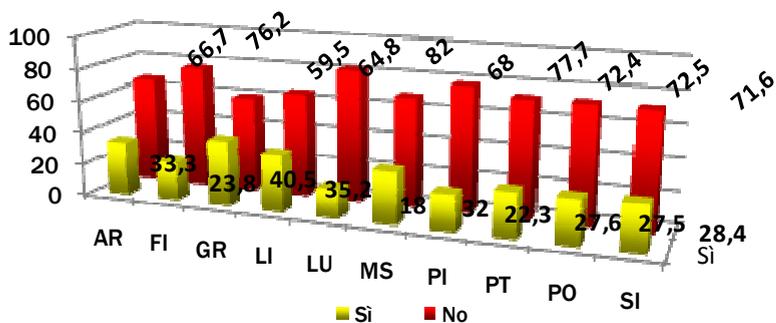
4.3. Le denunce

Tra tutte le donne che si rivolgono ai Centri il 26% denuncia la violenza alla pubblica autorità (cfr. graf. 30) con percentuali che variano a livello territoriale: si va da 40,5% di denunce nella Provincia di Grosseto, al 18% di Lucca (cfr. graf. 31).

Graf. 30: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per l'aver sporto denuncia (si/no). Distribuzione regionale - valori percentuali



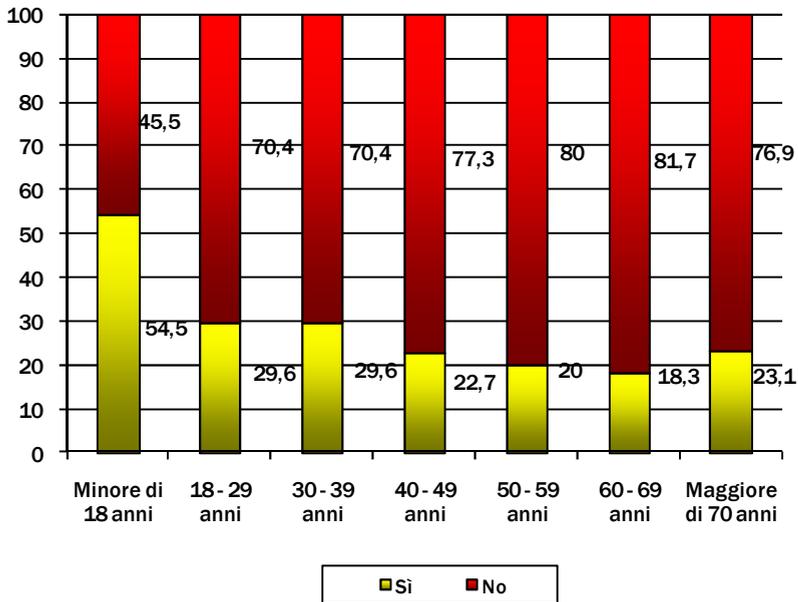
Graf. 31: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per l'aver sporto denuncia (si/no). Distribuzione provinciale- valori percentuali



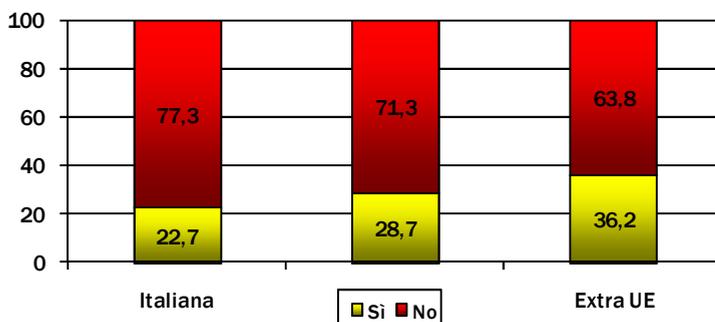
Tra le minori, più della metà accetta di sporgere denuncia (dato però poco attendibile vista la bassa consistenza numerica di questa categoria); per quanto riguarda le donne tra i 20 e i 40 anni, la percentuale di coloro che denunciano l'aggressione si assesta intorno al 30% (cfr. graf. 32). La propensione alla denuncia scende al salire dell'età e si assesta sul 18,1% nelle donne sessantenni.

Tale propensione è più nelle donne straniere: tra le appartenenti a paesi dell'Unione Europea denunciano il 28,7% delle donne, percentuale che sale al 36,2% nel caso delle extracomunitarie.

Graf. 32: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per l'aver sporto denuncia (sì/no) e per fascia d'età. Distribuzione regionale- valori percentuali



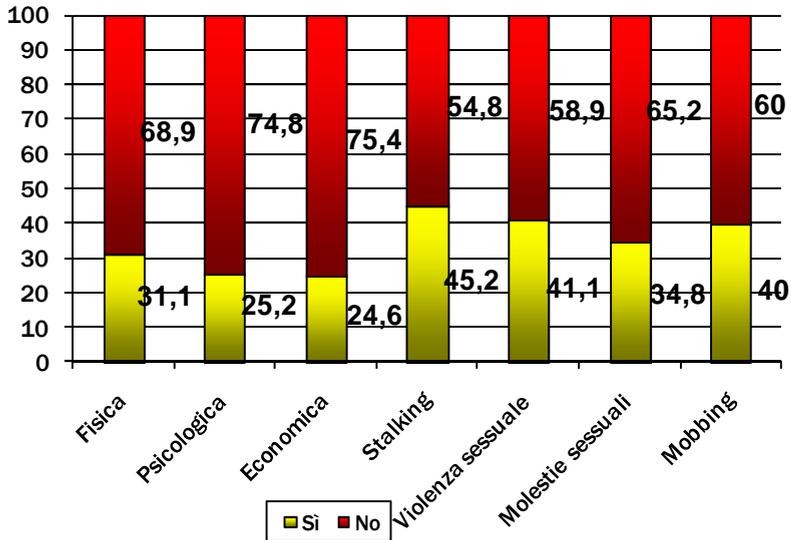
Graf. 33: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per l'aver sporto denuncia (sì/no) e nazionalità. Distribuzione regionale- valori percentuali



Se andiamo a vedere quali tipi di violenze portano maggiormente alla denuncia vediamo come questo dato non sia legato esclusivamente alla gravità fisica del sopruso subito (cfr. graf. 34): se a denunciare sono il 41,4% delle utenti che hanno subito violenza, le donne che più denunciano i soprusi sono le vittime di *stalking* (45,2%)¹⁶

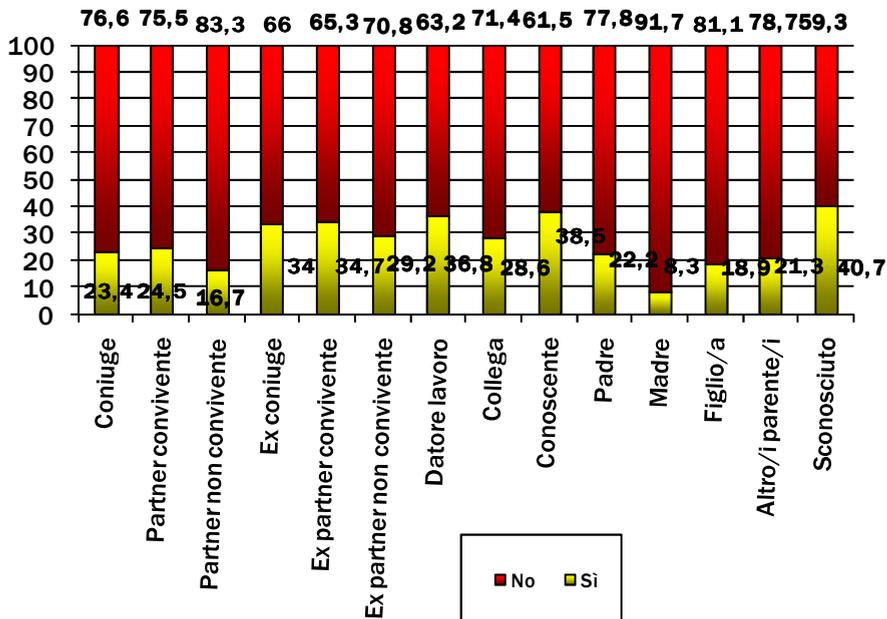
¹⁶ I dati si riferiscono tutti ad accessi avvenuti dopo il varo del Decreto *Misure urgenti in materia di sicurezza pubblica e di contrasto alla violenza sessuale, nonché in tema di atti persecutori* (23 febbraio 2009, n.11). che conteneva le norme contro lo *stalking*, convertito in legge dalla L. 23 aprile 2009, n. 38, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* n. 95 del 24 aprile 2009

Graf. 34: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per l'aver sporto denuncia (sì/no) e tipo di violenza subita. Distribuzione regionale- valori percentuali



Per comprendere meglio la minore propensione a denunciare altri tipi di violenza, *in primis* quella fisica, è necessario ricordare come questa sia perpetrata soprattutto all'interno del nucleo domestico. È dunque interessante andare a vedere quali siano le figure, i tipi di aggressore, che la donna denuncia più facilmente.

Graf. 35: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per l'aver sperto denuncia (sì/no) e tipo di aggressore. Distribuzione regionale- valori percentuali



In questo caso è parso più opportuno non riaggregare il tipo di aggressore nelle 5 macrocategorie precedentemente proposte, in quanto, come emerge dal grafico 35, è all'interno della macrocategoria che avevamo definito "altro" che si trovano le figure più denunciate: nel caso in cui l'aggressore sia sconosciuto, questo viene denunciato nel 40,7% dei casi, 38,5% se si tratta di un conoscente e 36,8% nel caso sia il datore di lavoro (il che porta di nuovo in rilievo l'importanza di una tutela legale, che in questo caso trova un suo appoggio nel diritto del lavoro). Seguono gli ex partner (tra il 29% e il 34%) ed il collega. Generalmente si può affermare che più la relazione è intima, meno la donna denuncia l'aggressore: se il dato della madre, oltre a legarsi ad un tipo di violenza di carattere soprattutto psicologico (15 casi) e dunque difficilmente denunciabile, è inficiato da basso numero di casi (28, cfr. tab. 10), padre, partner convivente e coniuge sono denunciati in meno del 25% dei casi, mentre il partner non convivente nel 16,7%.

Parte II
A sostegno delle donne
Un'indagine sulle addette dei Centri Antiviolenza della
Toscana

1. Il quadro regionale

Come già specificato nell'introduzione, la prima parte di questo approfondimento è dedicata all'analisi dei dati raccolti tramite un questionario semi-strutturato, riportato in Appendice 4, che i responsabili degli Oo.Ss.Pp. hanno avuto cura di far distribuire, in alcuni casi anche *on line*, a *tutte le persone che operano all'interno dei centri antiviolenza o dei centri di ascolto della Regione Toscana*. Dare una definizione univoca ed esaustiva dell'oggetto della ricerca declinandolo in tutte le figure che operano all'interno dei Centri Antiviolenza e dei Centri di Ascolto della Regione Toscana è piuttosto complesso e non è lo scopo di questo lavoro: si va dalle addette che svolgono l'attività stando fisicamente all'interno dei centri, ai consulenti esterni, ad esempio figure professionali come avvocati e psicologi, passando per i tirocinanti e i volontari del servizio civile. Per i motivi qui detti, ci riferiremo al campione d'intervistate con il termine generico di "rispondenti": dei 268 questionari raccolti nel periodo che va dal 21 giugno al 13 luglio 2010, 260 sono stati compilati da donne, 3 da uomini e in 5 di questi non è stato indicato il sesso della persona rispondente.

1.1. Premesse metodologiche

La soddisfacente quantità di questionari raccolti permette di descrivere in maniera abbastanza rappresentativa la situazione di chi si prende cura, nella nostra regione, delle vittime di violenza, illustrandone formazione, percorsi e criticità riscontrate nella propria attività.

Nella tabella 1 è indicato il numero dei questionari compilati per provincia:

Tab. 1: Questionari raccolti per provincia

	Frequenza
Arezzo	18
Firenze	37
Grosseto	56
Livorno	13
Lucca	23
Massa-Carrara	13
Pisa	27
Pistoia	33
Prato	9
Siena	39
Totale	268

Hanno partecipato alla rilevazione le persone che operano per i seguenti centri che si occupano di violenza sulle donne:

- Pronto Donna (Arezzo), Sportello Antiviolenza del Casentino, Sportello Antiviolenza della Valdichiana (**Provincia di Arezzo**);
- Artemisia (Firenze) e Lilith (Empoli) (**Provincia di Firenze**);
- Punto di ascolto di Casteldelpiano; Punto di ascolto di Follonica; Punto di Ascolto di Manciano, Punto di Ascolto di Orbetello e Centro Antiviolenza Olympia de Gouges (**Provincia di Grosseto**);
- Associazione Randi - casa accoglienza per donne vittime della tratta, Centro Donna (Livorno) e Centro Donna Antiviolenza di Piombino (**Provincia di Livorno**);
- l'Una per l'Altra e Luna (**Provincia di Lucca**);
- Centro Donna di Massa e della Lunigiana e Donna Chiama Donna (**Provincia di Massa Carrara**);
- Casa della Donna e Frida-Donne che sostengono donne (**Provincia di Pisa**);
- Aiutodonna (Pistoia) e Liberetutte di Montecatini (**Provincia di Pistoia**);
- La Nara (**Provincia di Prato**);
- Amica Donna (Montepulciano), Donna Chiama Donna (Siena) e Donne Insieme Valdelsa (Valdelsa senese), (**Provincia di Siena**).

Il questionario semi-strutturato costruito per la rilevazione aveva come obiettivo cognitivo quello di esplorare alcune caratteristiche (profilo professionale, formazione ricevuta, *modus operandi*, percezione del rapporto che si è venuto a creare tra il proprio centro di appartenenza e la rete di servizi con cui questo è collegato) delle

persone che operano nei centri. Le domande aperte o semi aperte contenute nel questionario per le addette erano volte a:

- 1) descrivere il variegato campo della formazione, delle esperienze formative e professionali delle operatrici e la mansione principale da queste svolta nel centro;
- 2) rilevare la loro opinione sull'eventuale necessità di una maggiore formazione e sul tipo di formazione che esse avrebbero consigliato;
- 3) evidenziare le eventuali criticità incontrate nel realizzare i monitoraggi richiesti dalla Regione;
- 4) individuare gli aspetti positivi e negativi del rapporto del centro di appartenenza con gli altri servizi pubblici o privati;
- 5) ascoltare i suggerimenti delle stesse addette in merito a possibili problematiche incontrate nello svolgere la propria funzione all'interno del centro e nella propria posizione contrattuale.

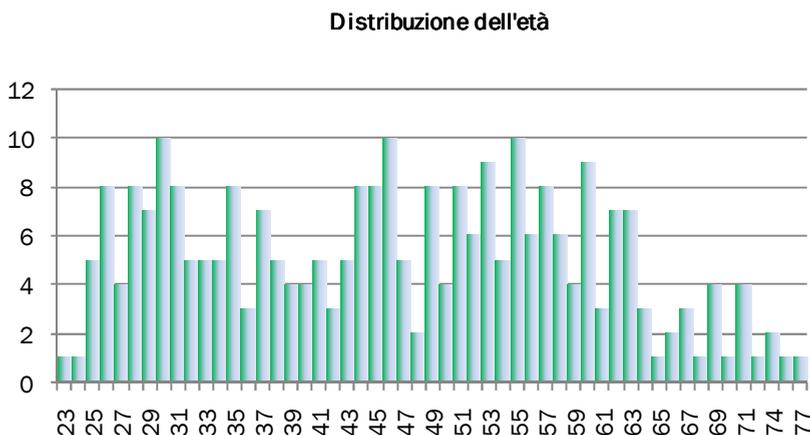
Queste domande dovevano offrire uno spunto agli Oo.Ss.Pp. per costruire i propri approfondimenti territoriali attraverso l'uso di altri strumenti tipici della ricerca qualitativa. A questo obiettivo iniziale, man mano che si procedeva con il disegno della ricerca e con la costruzione dello strumento, durante le riunioni del gruppo, si è capito di poterne aggiungere un secondo altrettanto ambizioso: dare uno spaccato delle reali condizioni in cui i centri operano, che riuscisse a tenere insieme, da una parte, la condizione delle donne vittime di violenza, dall'altra, le competenze e la ricchezza dell'operato delle addette unite alle eventuali difficoltà quotidiane. Quindi, questo lavoro dalla valenza prettamente descrittiva è stato arricchito dagli approfondimenti provinciali che pur nella loro specificità hanno analizzato in profondità aspetti che altrimenti sarebbero potuti essere trattati soltanto in superficie. Sebbene i centri si differenzino tra loro per tipo di rapporto consolidato con gli enti locali e struttura organizzativa, gli approfondimenti qualitativi svolti dagli Oo.Ss.Pp. nelle strutture Antiviolenza di loro competenza suggeriscono spunti e suggestioni che, specie quando entrano nel merito di temi quali prassi organizzative, nodi problematici, relazioni (dei centri) ma anche emozioni (delle addette), sono fondamentali per comprendere il complesso universo dell'attività quotidiana contro la violenza.

1.2. Formazione ed esperienza

La più giovane donna che opera all'interno dei centri della regione è una tirocinante di 23 anni, la più anziana una volontaria di 77.

La metà delle addette ha meno di 47 anni.

Graf. 1: Distribuzione dell'età



Il livello d'istruzione delle donne che collaborano con le strutture è decisamente elevato: in una regione in cui nel 2007 soltanto il 19,2% dei giovani di 25 anni era laureato (Regione Toscana, Unioncamere Toscana, Istat 2009) infatti ben il 72,3% delle donne che si prendono cura delle donne vittime della violenza è laureato e, tra queste, il 15,3% (41 casi) ha anche un titolo di studio post-laurea.

Tab. 2: Distribuzione del titolo di studio ricodificato in quattro categorie¹⁷

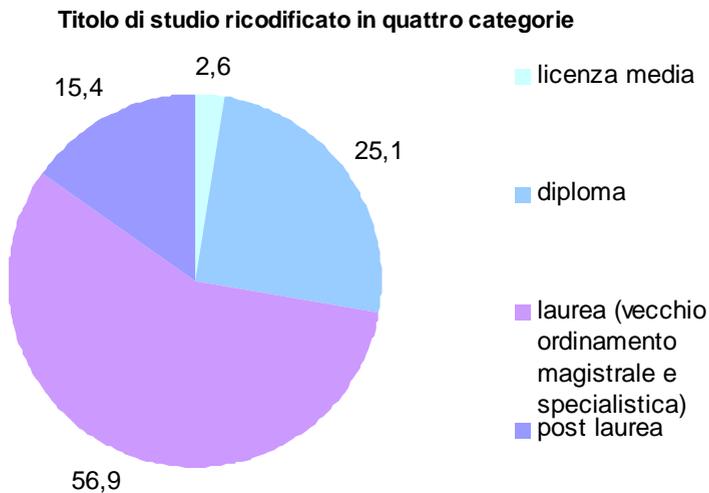
Titolo di studio	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata	Percentuale retro cumulata
Licenza media	7	2,6	2,6	100
Diploma	67	25,1	27,7	97,4
Laurea (vecchio ordinamento magistrale e specialistica)	152	56,9	84,6	72,3
Post laurea	41	15,4	100	15,4
Totale risposte	267	100		
Risposte mancanti	1			
Totale	268			

I dati sul titolo di studio appaiono ancora più interessanti se confrontati con quelli della ricerca sulle operatrici e sugli operatori dei servizi a cui possono accedere le vittime di violenza effettuata in 17 città italiane. È stato intervistato un campione di operatori e operatrici dei consultori, dei servizi sociali di base, dei centri di salute mentale, del servizio per le tossicodipendenze, dei commissariati, dei posti di pubblica sicurezza, e dei pronto soccorso Ospedalieri. In tale lavoro, che aveva come obiettivo rilevare la risposta dei servizi alla violenza sulle donne, il 62% degli intervistati è in possesso del diploma di laurea (Basaglia, A., Lotti, M.L., Misiti, L., Tola, V.)¹⁸.

¹⁷ Nella domanda originaria, riportata in Appendice 1, erano elencate le seguenti possibili risposte: nessuno; licenza elementare; licenza media inferiore; superamento del biennio superiore; diploma di qualifica (istituto professionale, ecc...); diploma di maturità/diploma di scuola superiore; laurea I livello; Laurea II livello/laurea magistrale; corso di alta formazione (Dottorato, Master)

¹⁸ La ricerca presenta i risultati della seconda fase del progetto "Rete anti violenza Urban", coordinato dal Dipartimento per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri. Nel suo primo step tale progetto aveva l'obiettivo di acquisire «conoscenze sulla percezione e sull'entità fenomenologica della violenza contro le donne, mettendo a fuoco il grado di sicurezza avvertito dalla popolazione in zone riconosciute come "socialmente problematiche" e la valutazione degli stereotipi associati al fenomeno. L'azione si proponeva di sostenere una rete tra [le otto] città "pilota" già sedi di azioni in grado diverso significative di contrasto della violenza alle donne, di promuovere le opportunità per nuove iniziative dai territori, di aiutare l'avvio di nuove reti locali, attraverso metodologie comuni di approccio di genere nel campo della riflessione, della ricerca e degli interventi anti violenza» (Lotti, 2006, 17). Con la seconda fase «si propone alle città di realizzare le azioni a partire dai risultati acquisiti con le città pilota ed utilizzando i medesimi strumenti di indagine» con l'obiettivo di rafforzare il livello di conoscenza

Graf. 2: Distribuzione del titolo di studio ricodificato in quattro categorie¹⁹.



Nonostante l'alto titolo di studio raggiunto, le rispondenti non rinunciano alla formazione e all'aggiornamento permanente: il 32% delle addette ha ripreso o sta continuando il proprio percorso di studi, e in particolare il 37,8% di quelle che hanno già un diploma di laurea, ha scelto di intraprendere un nuovo cammino universitario. Le diverse realtà con cui le addette vengono a contatto e le sempre più difficili e complesse problematiche che si trovano ad affrontare fanno sì che ci sia un bisogno costante d'aggiornamento. Si sente la necessità di un'elevata preparazione che sia allo stesso tempo specifica e multidisciplinare.

I corsi di formazione dedicati alla violenza di genere a cui partecipano le rispondenti sono molteplici e variegati e in alcuni casi il questionario si è mostrato essere un campo troppo restrittivo per poter descrivere la propria esperienza, costringendo i centri²⁰, o le addette, ad allegare il proprio *curriculum*. Per avere una visione

ed aumentare il patrimonio di dati disponibili, ma anche di iniziare a sviluppare attività locali di formazione e messa in rete tra i servizi, introdotte in questa nuova sperimentazione. Azioni, queste ultime, derivate dalla consapevolezza maturata nella prima fase di una fragilità locale che non poteva che essere presa in carico nel piano di lavoro, allargando le attività previste ed offrendo una prima risposta alle domande emerse dalle indagini già realizzate» (ivi, 20).

¹⁹ Salvo dove espressamente indicato, i valori rappresentano le percentuali valide.

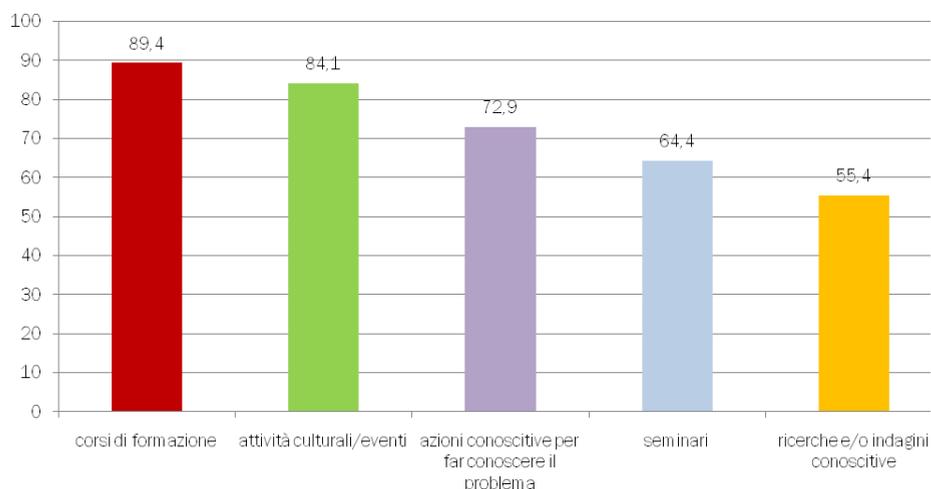
²⁰ La Nara di Prato ha allegato ai questionari una sorta di *curriculum* del centro, con tutte le iniziative promosse dal centro stesso o da altri attori, a cui hanno preso parte le proprie operatrici.

dettagliata dei corsi frequentati dalle addette si rimanda agli approfondimenti provinciali, si vedano ad esempio i lavori di Pisa (§ 5), Prato (§ 7) e Siena (§ 8). A livello regionale è comunque possibile fornire alcuni dati interessanti, che evidenziano, con chiarezza, come esista tra le rispondenti un continuo processo di formazione. Dalla tabella e dal grafico 3 si apprende che l'84,1% delle rispondenti ha partecipato ad attività culturali e/o eventi sul tema della violenza di genere, il 73% ad azioni conoscitive per sensibilizzare al tema della violenza, il 64,4% a seminari e il 55,4% a indagini e/o ricerche conoscitive sul tema della violenza di genere.

Tab. 3: Partecipazione delle addette ad attività sulla violenza di genere.

Attività	% sul totale delle addette	% sul totale delle addette volontarie
Corsi di formazione	89,4	89,6
Attività culturali/eventi	84,1	84,4
Azioni conoscitive per far conoscere il problema	72,9	73,8
Seminari	64,4	59
Ricerche e/o indagini conoscitive	55,4	52,7

Graf. 3: Partecipazione delle addette ad attività sulla violenza di genere



E' l'intero universo delle addette ad essere impegnato in attività di formazione/promozione, quale che sia il rapporto che queste hanno con la struttura in cui svolgono la propria attività. L'89,6% delle volontarie²¹ ha seguito corsi di formazione, l'84,4% attività culturali ed eventi riguardo al tema della violenza di genere e quasi 2/3 di esse hanno svolto azioni di sensibilizzazione. Questo dato è in contro tendenza con quanto messo in evidenza dalla ricerca *Urban* in cui a fronte di un 74,8% di operatrici/ori che hanno frequentato corsi di formazione, solo il 18,6% di questi ha ricevuto, negli ultimi tre anni, una formazione specifica su tematiche legate alla violenza²². Si nota inoltre come «solo 52 operatori, pari al 35,6%, infatti, hanno dichiarato di aver frequentato un corso sulla violenza che era obbligatorio. Dunque, non solo siamo in presenza di uno scarso numero di operatori che ha seguito corsi sulla violenza, ma anche di una formazione influenzata fortemente dall'iniziativa personale e dalla "buona volontà" del singolo operatore. Infine, una quota notevole di tali corsi viene organizzata dal privato sociale o dalle associazioni di donne, quasi quanto dalle Asl e dagli enti locali (24,7%)» (Basaglia, A. et alii 2006, 116-117). I centri dunque, oltre ad avvalersi dell'operato di donne con una formazione molto superiore alla media delle operatrici dei servizi pubblici, sono anche volano e fonte di formazione per gli stessi attori che si occupano del fenomeno. Tali esperienze, come emerge dagli approfondimenti qualitativi degli Oo.Ss.Pp. di Siena (§ 8) e di Prato (§ 7) rappresentano importanti *step* nei percorsi delle reti territoriali: grazie a tali occasioni di formazione, infatti, si sviluppa un linguaggio comune che permette un miglior coordinamento tra i servizi a cui la donna può rivolgersi.

Tra le aree dei corsi di formazione maggiormente frequentate dalle addette emergono, come si può evincere dalla tabella e dal grafico 4: la multidisciplinare, quella dedicata all'informazione/ascolto, la psicologica e la giuridica. Nel questionario semi-strutturato si chiedeva, infatti, alle addette di indicare anche l'area dei corsi di formazione frequentati, l'ente organizzatore e la nomenclatura del corso (domanda B.5.).

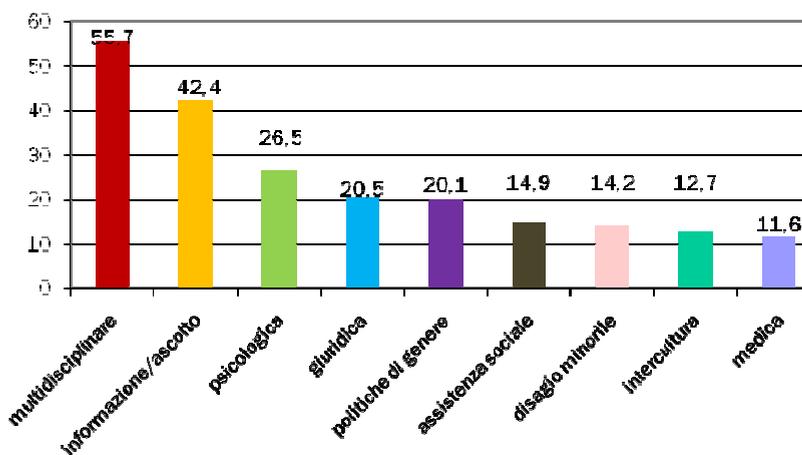
²¹ Il 65,5% delle operatrici che lavorano nei centri attualmente dichiara di trovarsi nella situazione di "volontaria".

²² Tale formazione è per lo più di tipo psicologico (41,8%) o medico (16,4%) o dell'area socio-assistenziale (15,1%). Solo il 3,4% ha avuto una formazione su violenza e area delle tematiche di genere (Basaglia, A. et alii, *ivi*).

Tab.4: Area di appartenenza dei corsi di formazione specifici frequentati

Area corsi di formazione	%
Multidisciplinare	55,7
Informazione/ascolto	42,4
Psicologica	26,5
Giuridica	20,5
Politiche di genere	20,1
Assistenza sociale	14,9
Disagio minorile	14,2
Intercultura	12,7
Medica	11,6

Graf.4 Area di appartenenza dei corsi di formazione specifici frequentati



Una grande quantità di attività che però non esaurisce un bisogno continuo di formazione, dovuto sia alla complessità del tema sul quale le addette operano, sia alla necessità di comprendere i mutamenti sociali e di differenziare le esigenze dell'utenza²³, come ben evidenziato anche nell'approfondimento dell'O.S.P. di Siena (§ 8) nel quale si individuano quattro tipi di percorsi che rispondono a tale necessità²⁴. Il forte dinamismo delle addette riguarda sia la propria formazione, sia le attività rivolte a terzi; questo aspetto è, da un lato, indicatore della consapevolezza da parte delle addette della complessità del problema, dall'altro, dello scarso riconoscimento sociale della violenza.

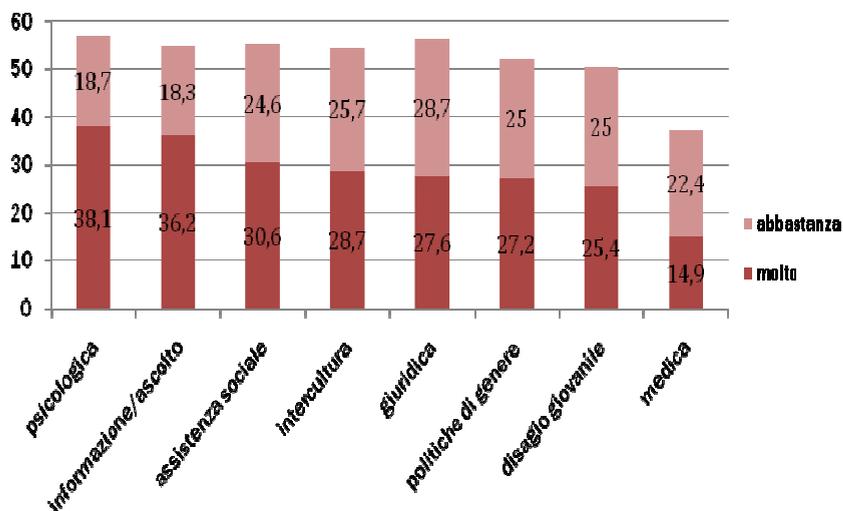
Tab.5: Giudizi di opportunità di una maggiore formazione per area

Area	Distribuzione in percentuale delle risposte "molto" e "abbastanza"		
	molto	abbastanza	molto+abbastanza
Psicologica	38,1	18,7	56,8
Informazione/ascolto	36,2	18,3	54,5
Assistenza sociale	30,6	24,6	55,2
Intercultura	28,7	25,7	54,4
Giuridica	27,6	28,7	56,3
Politiche di genere	27,2	25,0	52,2
Disagio giovanile	25,4	25,0	50,4
Medica	14,9	22,4	37,3

²³ Si può trovare un'accurata analisi delle risposte alle domande aperte sulla formazione nell'approfondimento dell'O.S.P. di Massa-Carrara (§ 4).

²⁴ I quattro tipi di percorso individuati sono: formazione attraverso la supervisione; autoformazione del gruppo durante la discussione interna dei casi; corsi strutturati di approfondimento tematico; corsi multidisciplinari rivolti alla rete istituzionale antiviolenza (§ 8).

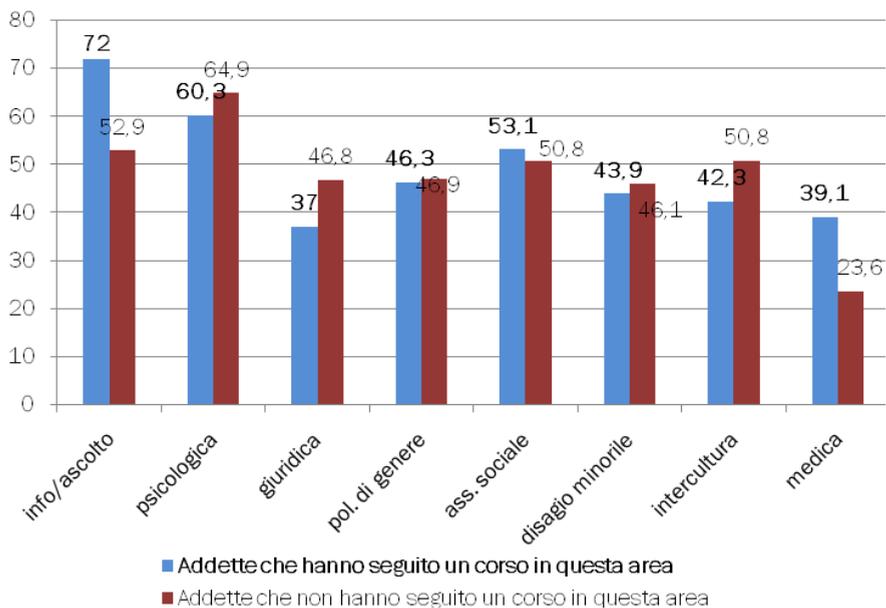
Graf. 5: Giudizio di opportunità di una maggiore formazione per area



Se andiamo ad incrociare la percentuale di chi dichiara che ci sia molto bisogno di formazione in una specifica area con la frequenza ad un corso sulla stessa area, notiamo che: aver seguito un corso non fa cessare il bisogno di formazione, anzi in alcuni casi pare alimentarlo, aumentando la consapevolezza di dover approfondire ulteriormente la materia. La proporzione di chi ritiene di aver bisogno di maggiore formazione in una specifica area non dipende dall'aver seguito o meno un corso in quella area tematica: le differenze sono infatti minime, fino ai casi dell'area medica, dell'assistenza sociale e di quella dell'informazione-ascolto, nelle quali il bisogno di formazione appare più elevato in chi già ha seguito un corso sull'argomento.

Il bisogno di aggiornarsi diventa, dunque, una causa e una conseguenza della formazione, in un'attività che richiede competenze multidisciplinari in continuo approfondimento.

Graf. 6: Bisogno di formazione in una determinata area tematica. Percentuali di risposte molto/abbastanza tra chi ha già seguito e chi non ha mai seguito un corso in quella specifica area tematica



1.3. Attività svolte e posizione nella struttura

La metà delle addette ha un rapporto continuativo con la struttura nella quale opera da almeno 3 anni. La grande “fidelizzazione” di alcune, che operano con le vittime di violenza da molti anni, alza il tempo medio di permanenza a 5 anni, nonostante ben ventisette siano le donne che hanno iniziato ad operare nei centri nel corso del 2010, la metà delle quali con un’età che è al di sotto dei trenta anni.

Seguendo l’esempio dell’approfondimento dell’O.S.P. di Pisa, possiamo ricodificare l’anno di inizio rapporto con la struttura in quattro macro-classi: fino al 1995, dal 1996 al 2000, dal 2001 al 2005, dal 2005 al 2010.

I dati così raggruppati, mostrati nella tabella 6 evidenziano come più della metà delle persone che ad oggi operano all’interno dei centri abbiano iniziato la loro attività tra il 2006 e il 2010 e ben l’80,1% nell’ultimo decennio.

Tab. 6: Periodo di inizio rapporto con la struttura

	frequenza	%	% valida	% cumulata	% retrocumulata
Fino al 1995	16	6	6	6	100
Dal 1996 al 2000	37	13,8	13,9	19,9	94
Dal 2001 al 2005	57	21,3	21,4	41,4	80,1
Dal 2006 al 2010	156	58,2	58,6	100	58,6
Totale risposte	266	99,3	100	100	
Risposte mancanti	2	0,7			
Totale	268				

Alla tabella 7 sulla mansione svolta nella struttura si è giunti dopo un’importante ricodifica della categoria di risposta “altro”. 67 rispondenti, infatti, nella premura di distinguere tra le diverse mansioni di operatrice di accoglienza, operatrice di sportello e operatrice di ascolto (cfr. nota 11) si erano in origine posizionate, al momento della compilazione del questionario, sulla categoria “altro” specificando la loro esatta funzione, e sono state attribuite alla categoria “Operatrice/ore di sportello/ascolto”, 3 rispondenti sono state riattribuite alla categoria “Psicologa/o psicopedagista”, 1 a “Avvocato/legale”, 4 a “Educatrice/animatrice”. 27 casi sono stati lasciati in altro e si tratta principalmente di personale amministrativo, di responsabili dell’immissione dei dati e di responsabili delle campagne di comunicazione.

Tab. 7: Mansione svolta nella struttura

	Frequenza	Percentuale
Medico generico	1	0,4
Psichiatra	1	0,4
Psicologa/o Psicopedagista	24	9,1
Infermiera/e professionale/ostetrica	1	0,4
Avvocato/legale	28	10,6
Assistente sociale	1	0,4
Educatrice/ore/animatrice/ore	5	1,9
Operatrice/ore di sportello/ascolto ²⁵	174	65,9
Mediatrice/ore linguistico	2	0,8
Altro	27	10,2
Totale risposte	264	100
Risposte mancanti	4	
Totale	268	

Attualmente il 65,5% delle addette opera in maniera volontaria, poco più del 15% ha un rapporto di lavoro come dipendente, il 5,6% ha un contratto a progetto, il 3,7% una collaborazione occasionale e il 3,4% ha la partita iva. Dal grafico 7, che mette a confronto la posizione iniziale ricoperta nella struttura con quella attuale, emerge una leggera diminuzione della proporzione delle volontarie, anche se quello dell'assistenza

²⁵ Nella categoria "operatrice di accoglienza/sportello" rientrano diverse mansioni che in alcuni centri sono svolte da figure diverse. Poiché la stessa definizione di tali mansioni non è condivisa su tutto il territorio regionale, le definizioni di seguito riportate, curate dall'O.S.P. di Grosseto, hanno solo la funzione di chiarire le possibili attività comprese in questa definizione terminologica:

"L'operatrice di accoglienza ha una formazione completa in quanto prende in carico la donna e l'accompagna per tutto il percorso di uscita dalla situazione di violenza. Questo percorso consiste in: ascolto delle donne, programmazione di strategia che la donna sceglie, accompagnamento sia in senso letterale (pronto soccorso, forze dell'ordine e quant'altro), sia come sostegno nell'affrontare le varie difficoltà e nel riscoprire insieme all'interessata le risorse della stessa.

L'operatrice di sportello è una persona formata per dare varie informazioni (per esempio in quali uffici recarsi per le più svariate necessità;

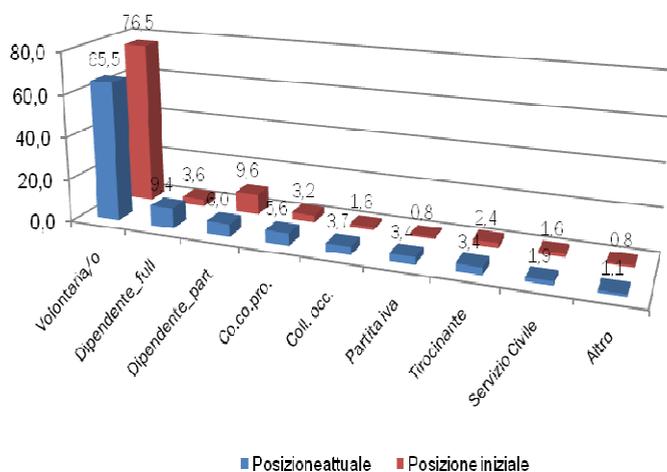
L'operatrice di ascolto è una persona formata per ascoltare disagi sia economici sia di malessere esistenziale o fisico".

alle donne vittime di violenza rimane un mondo che, nella maggior parte delle realtà, si nutre e vive quasi esclusivamente grazie al volontariato.

Tab.8: Posizione iniziale e posizione attuale ricoperta nella struttura. Valori percentuali

	Posizione iniziale	Posizione attuale
Volontaria	76,5	65,5
Dipendente full time	0,8	1,1
Dipendente part time	0,8	3,4
Collaboratrice a progetto	3,2	5,6
Collaboratrice occasionale	2,4	3,7
Partita iva	3,4	3,4
Tirocinante	9,6	9,4
Servizio Civile	1,6	1,9
Altro	1,6	3,7
Totale	100	100

Graf.7: Posizione iniziale e attuale ricoperta nella struttura



Se questi sono i dati complessivi, è interessante vedere i percorsi così come mostrati dalla tabella 9. Nel 76,1% dei casi si evidenzia una sorta di stabilità nella posizione e si tratta per lo più di volontarie, mentre se si sommano i casi evidenziati in verde si può parlare di una sorta di miglioramento e “stabilizzazione” della propria posizione, passaggi da volontaria a collaboratrice, da volontaria a libera professionista, da tirocinante a volontaria, da volontaria a dipendente, da tirocinante a libera professionista, da tirocinante a collaboratrice, da tirocinante a dipendente e si parla in totale di 42 casi, il 16,7% del totale.

Tab. 9: Percorso delle addette (dalla posizione iniziale a quella attuale)

	Frequenza	Percentuale
Nessun cambiamento	191	76,1
Da volontaria a collaboratrice	15	6
Da volontaria a libera professionista	12	4,8
Da collaboratrice a volontaria	7	2,8
Da tirocinante a volontaria	5	2
Da volontaria a dipendente	5	2
Da volontaria a tirocinante	3	1,2
Da tirocinante a libera professionista	3	1,2
Da volontaria a altro	3	1,2
Da tirocinante a altro	2	0,8
Da altro a volontaria	2	0,8
Da libera professionista a volontaria	1	0,4
Da tirocinante a collaboratrice	1	0,4
Da tirocinante a dipendente	1	0,4
Totale risposte	251	100
Risposte mancanti²⁶	17	
Totale	268	

Un dato interessante che emerge dalla tab. 8 è rappresentato da quel circa 5% (evidenziato in giallo) di addette che attualmente svolgono un tirocinio o un’esperienza di servizio civile con la struttura, in quanto può essere interpretato come un indicatore di relazioni articolate dei Centri con soggetti terzi, come, ad esempio l’Università.

Gli approfondimenti svolti dagli Oo.Ss.Pp., fanno emergere situazioni tra loro estremamente eterogenee, ponendo anche in relazione questi dati con le

²⁶ In questo caso le risposte mancanti includono i casi in cui non si è risposto alla domanda sulla posizione iniziale ricoperta nella struttura, o a quella sulla posizione attuale ricoperta o ad entrambe.

problematiche e le risorse attivate e attivabili nella delicata funzione di sostegno alle vittime di violenza.

Il 62,2% delle addette dichiara di svolgere la propria opera oltre l'orario concordato.

Tab. 10: Operare oltre l'orario concordato

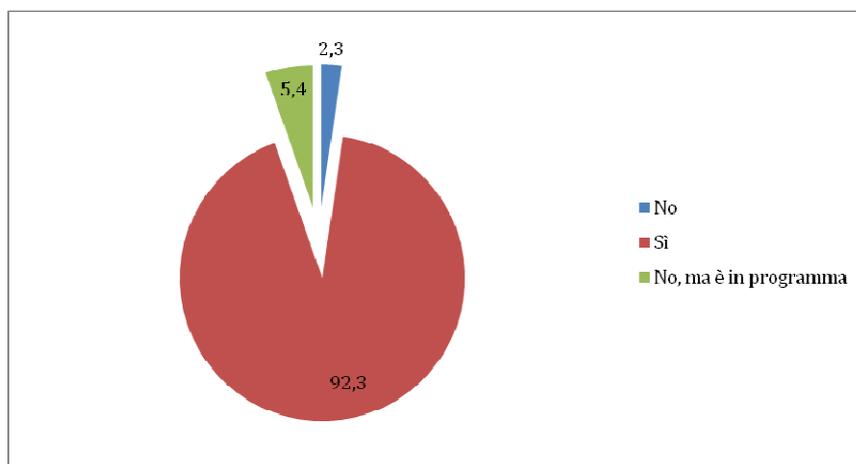
	Frequenza	Percentuale
No	95	37,8
Sì	156	62,2
Totale risposte	251	100
Risposte mancanti	17	
Totale	268	

1.4. Il *modus operandi*

La sezione del questionario che ha come oggetto il *modus operandi* delle addette, come la sezione successiva sul *networking* di rete, contiene anche domande relative alle prassi e ai collegamenti delle strutture stesse. E' necessario sottolineare che le risposte al questionario sono date sulla base della percezione della singola addetta che spesso è fortemente legata alla posizione ricoperta nella struttura, mentre i protocolli e la rete derivano da un percorso di lungo periodo svolto a contrasto della violenza di genere e sono caratteristiche inerenti il territorio e le istituzioni che vi operano e che esistono a prescindere dalla percezione della singola operatrice.

Il 92,3% delle addette evidenzia l'esistenza nella propria struttura di un protocollo per il trattamento delle donne vittime di violenza, che aiuta nello svolgimento del proprio compito.

Graf. 8: Presenza nel proprio servizio di un protocollo di trattamento dei casi di violenza di genere



Il confronto tra addette, tra addette e responsabili, ma anche con altri centri ed enti locali è, per le addette, prassi e risorsa dell'attività quotidiana, come emerge dalle percentuali riportate nella tabella 11.

Tab. 11: Occasioni di confronto previste nella struttura

	Percentuale
Addette del Centro Antiviolenza	97,7
Addette e responsabili del Centro Antiviolenza	97,3
Operatrici e Dirigenti dell'Ente Locale	90,2
Operatrici dei diversi Centri Antiviolenza	89,0
Altro	5,4

Solo il 6,4% delle addette afferma di non operare con la supervisione di esperti. Il 69,9% delle intervistate ha la possibilità di relazionarsi ad una professionista esterna e il 64,3% ad una interna: sono 99 le addette (quasi il 40% del totale) a dichiarare di potersi avvalere di entrambi i tipi di supervisione.

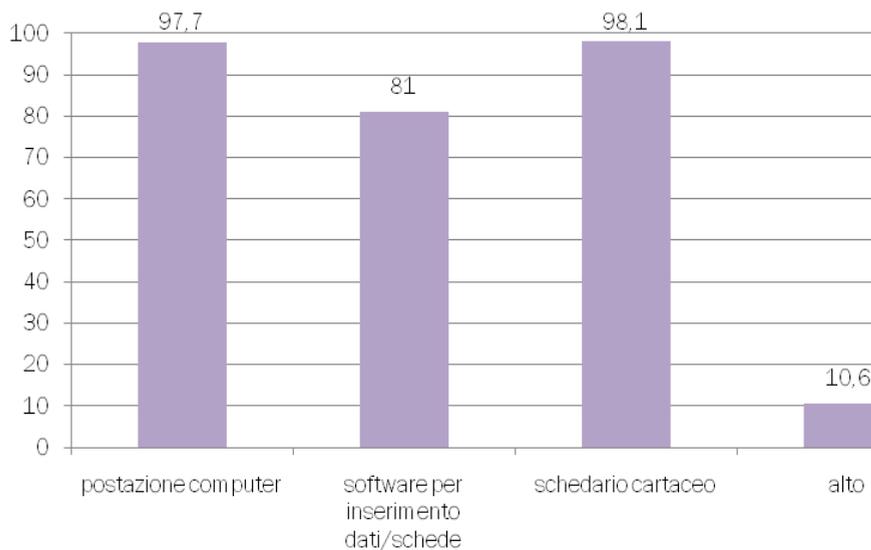
Tab. 12: Supervisione di esperti. Frequenze e percentuali valide

	Frequenze	Percentuale
No	16	6,4
professionista interna	160	64,3
professionista esterna	174	69,9

La possibilità di confrontarsi sia con altre addette sia con una figura professionale che svolga un lavoro di supervisione è molto importante per ridurre lo stress delle addette dovuto al sovraccarico emotivo dell'occuparsi di donne che hanno subito violenza, in quanto la relazione che si viene a instaurare con queste «mette in contatto con una zona d'ombra che ad altri è permesso non conoscere e ciò può farci sentire isolati/e. Ci confronta con l'ingiustizia, la sopraffazione, l'inganno e il tradimento e può minare il nostro senso di connessione con gli altri e la nostra spiritualità». Numerose sono le risorse necessarie per vincere quella sfida quotidiana che chiede di «mantenere un senso di equilibrio e fiducia»: fare «appello alle (...) risorse umane e alla capacità di riconoscere i (...) bisogni emotivi» come usare «*strumenti professionali quali la preparazione, la supervisione e il confronto nel lavoro d'équipe*» (Bruno 2005, 16). Una conferma alle parole di Teresa Bruno si ritrova nelle analisi degli Oo.Ss.Pp. di Prato (§ 7) e Siena (§ 8).

Quasi la totalità delle addette segnala la presenza nella propria struttura di una postazione computer e di uno schedario cartaceo, percentuale che scende, però, all'81%, per quanto riguarda la dichiarazione della presenza di *software* per l'inserimento dei dati. Se questi sono gli strumenti "comuni" ai centri, non è escluso che al loro interno ci si avvalga anche di strumenti di rilevazione funzionali alla propria attività. Un ottimo esempio di quanto detto è sviluppato nel contributo dell'O.S.P. di Pistoia, nel quale si rilevano potenzialità e criticità di tali strumenti.

Graf. 9: Presenza nella propria struttura di strumenti di rilevazione e/o analisi dei casi

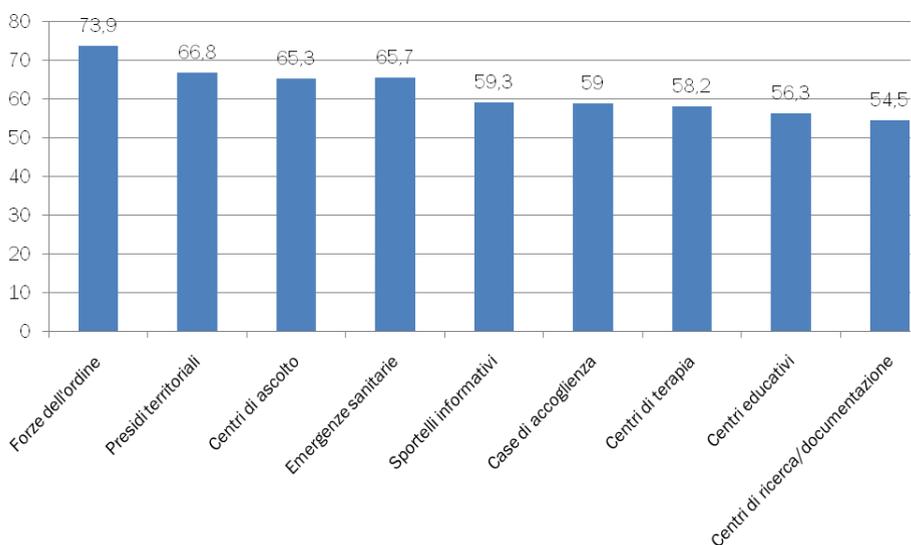


L'inserimento dei dati sulle donne che si rivolgono ai centri, di cui solitamente non si occupano tutte le addette ma soltanto alcune di queste, segue modalità diverse in ogni realtà: si va dall'inserimento quotidiano, alla difficoltà nello stare al passo con i tempi dettati dalla rete a causa del carico di lavoro e/o delle carenze informatiche, specie per quanto riguarda strumenti obsoleti e/o problemi/assenza di connessione. In alcuni casi sono gli stessi Oo.Ss.Pp. che coadiuvano i centri inserendo per loro i dati.

1.5. Il *networking* dei centri

La totalità delle intervistate che hanno risposto (82,1% dell'intero campione) afferma che la propria struttura è collegata ad altri servizi. Il grafico 10 mostra nel dettaglio le ramificazioni di questa rete di relazioni territoriali. Nella percezione delle addette: spiccano le forze dell'ordine (73,9%), i servizi territoriali (66,8%), i centri di ascolto e i centri dedicati alle emergenze sanitarie (65,3% e 65,7%), anche se tutti i servizi elencati sono collegati alle strutture per almeno la metà delle intervistate. E' negli approfondimenti qualitativi, in particolare in quelli degli Oo.Ss.Pp. di Arezzo (§ 2), Livorno (§ 3), Pisa (§ 5), e Prato (§ 7), che sono descritti i nodi e i percorsi delle reti locali.

Graf. 10: Collegamento del proprio centro con altri servizi pubblici o privati. Percentuali assolute



Tra le addette che hanno dato una valutazione complessiva di questi collegamenti (il 64,2% del totale), i due terzi ne danno un giudizio abbastanza buono, mentre un 13,4% molto buono. L'alta proporzione di giudizi "medi" pare risiedere nelle difficoltà di fornire un giudizio complessivo, come si evince andando a leggere le risposte aperte su quali servizi si giudichino positivamente e quali negativamente che, per la loro estrema eterogeneità non possono essere sintetizzati a livello regionale, ma meritano una lettura locale.

Tab. 13: Giudizio sul collegamento

	Frequenza	Percentuale	Percentuale valida
Molto buono	23	8,6	13,4
Abbastanza buono	130	48,5	75,6
Poco/per nulla buono	11	4,1	6,4
Non so/NR	8	3	4,7
Totale risposte	172	64,2	100
Risposte mancanti	96	35,8	
Totale	268	100	

Dal contributo dell'O.S.P. di Massa-Carrara (§ 4), ad esempio emerge con chiarezza come lo stesso servizio possa avere valutazioni differenti e questo può accadere anche perché ad incontrarsi sono spesso due livelli individuali: da una parte gli operatori e le addette dei servizi, dall'altra chi collabora con i centri antiviolenza. Prendiamo ad esempio le forze dell'ordine e i distretti: anche a livello provinciale, ogni territorio ha i suoi referenti e spesso è a livello del rapporto tra operatori che si crea il giudizio. Come evidenziato dal contributo dell'O.S.P. di Livorno (§ 3), inoltre, quando mancano protocolli e rapporti istituzionali formali, è proprio la percezione e la presenza dei rapporti delle singole operatrici a definire il *network* realmente attivo.

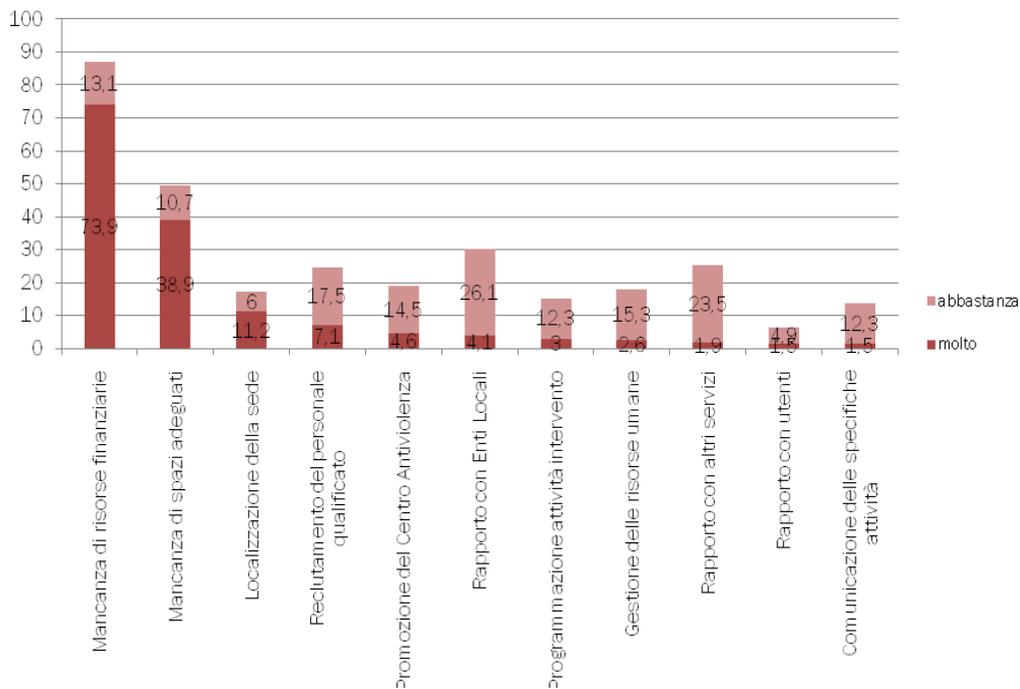
Quello che a livello aggregato possiamo affermare è l'esistenza di alcuni legami forti contrapposti a relazioni di criticità.

1.6. Le maggiori criticità emerse

Nello svolgimento complessivo del proprio lavoro all'interno del centro l'82,1% delle addette non incontra difficoltà. La domanda è evidentemente molto generica ed è plausibile ritenere che le addette abbiano inteso come "lavoro" il proprio operato rispetto all'utenza: una riflessione che nasce dal confronto con i dati riportati nel grafico 11, dove sono riportate le percentuali di addette che hanno dichiarato di trovare abbastanza e molto problematici i vari aspetti elencati. Se le contingenze economiche sono un aspetto che tocca da vicino la vita delle addette, quel che viene maggiormente segnalato è come la presenza di convenzioni annuali si rifletta soprattutto sul rapporto stabilito con le utenti, ad esempio in termini di continuità del servizio. Interessante notare come invece il rapporto con le vittime di violenza sia un aspetto abbastanza problematico soltanto per il 5% delle intervistate.

Un altro fattore che condiziona l'operato di queste donne è la mancanza di spazi adeguati nella struttura, carenza che si riflette ovviamente anche nella propria attività che è anche volta a tutelare la privacy che il supporto alle vittime di violenza richiede.

Graf. 11: Giudizio sull'abbastanza o molta problematicità dei vari aspetti legata alla struttura in cui si opera



Approfondimenti Provinciali

In questa parte sono raccolti gli approfondimenti a cura degli Osservatori Sociali Provinciali. Come evidenziato nell'Introduzione a questo volume, si tratta di riflessioni costruite nell'ambito del vasto tema del ruolo di addette e volontarie, con un taglio prettamente idiografico. Ciascun O.S.P. ha infatti scelto su quale, tra i tanti aspetti emersi, anche grazie al lavoro descrittivo del paragrafo precedente, focalizzare il proprio sguardo, cercando di far emergere specificità e particolarità della propria realtà.

Questa modalità di lavoro ha permesso l'emergere di un ventaglio talmente vasto di temi e problemi, da consentire di creare ponti e legami riflessivi dal generale regionale al particolare provinciale.

2. Istituzioni e privato sociale a contrasto della violenza di genere: l'esperienza territoriale aretina

A cura di

Alessandra Nocciolini, Responsabile P.O. Centro Pari Opportunità, O.S.P. Arezzo

2.1. Premessa

La Provincia di Arezzo da tempo si dimostra sensibile al tema della differenza di genere e a tutte le problematiche legate agli stereotipi che essa può generare.

L'aspetto della violenza è sicuramente il fenomeno che richiede maggiore attenzione e impegno sia perché è radicato nei modelli culturali di tutte le fasce sociali ed etniche, sia per i danni che provoca sull'integrità fisica e morale della donna²⁷.

A metà degli anni '90 l'allora assessora alle Pari Opportunità avviò una sistematica politica per contrastare la violenza di genere: organizzò incontri con istituzioni pubbliche ed associazioni prevalentemente femminili con le quali giunse a condividere un "progetto provinciale contro la violenza, gli abusi, i maltrattamenti intra ed extra familiari di donne e minori".

Il primo passo compiuto da questo Ente fu quello di sostenere la nascita di un'associazione a sostegno di donne in situazione di disagio; partendo, *in primis*, dall'organizzazione e promozione di un corso di formazione strutturato, per offrire specifiche competenze relative all'accoglienza e assistenza delle vittime di violenza.

Il progetto provinciale, approvato nel 1996, attivava - in prima fase - un servizio di accoglienza telefonica come aiuto e sostegno per donne anche con minori e - nella fase successiva - l'offerta di servizi gratuiti di consulenza psicologica e legale.

Naturalmente per dare vita a questi servizi fu necessario selezionare - a cura dell'Associazione *Artemisia*²⁸ di Firenze - un primo gruppo di donne che dimostravano

²⁷ La *Dichiarazione Universale dei diritti dell'Uomo* adottata dalle Nazioni Unite nel 1948 stabilisce il pieno riconoscimento dei diritti e delle libertà fondamentali senza distinzioni basate, tra l'altro, sul sesso. Riconosce inoltre il diritto alla vita, alla libertà e alla sicurezza della propria persona. Nel 1979 inoltre le Nazioni Unite hanno approvato la *Convenzione sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione* nei confronti delle donne, seguita dal Protocollo adottato nel 1999. Nel 1993 le Nazioni Unite hanno approvato la *Dichiarazione sull'eliminazione della violenza contro le donne* nella quale viene affrontato, per la prima volta a livello internazionale, il problema della violenza di genere in maniera dettagliata, approfondita e competente.

²⁸ L'Associazione *Artemisia* è un'associazione di volontariato - Onlus che fa parte del Coordinamento Italiano Servizi contro il Maltrattamento e l'Abuso all'Infanzia, del Coordinamento Regionale Toscano dei Gruppi di Auto e Mutuo Aiuto e collabora con i Centri Antiviolenza e le

una certa propensione e motivazione, oltre che sensibilità, ad effettuare questo tipo di accoglienza telefonica. In seguito e dopo uno specifico corso formativo, *“Un servizio delle donne per le donne ad Arezzo – azioni positive contro il disagio”*, venne fatta un’ulteriore selezione e quindi scelte le volontarie per il servizio di ascolto a sostegno delle vittime di violenza di genere. La Provincia di Arezzo decise di attivare uno sportello presso il Centro Pari opportunità, così da creare un punto di riferimento per tutte quelle donne che presentavano un disagio e/o erano vittime di violenza di genere. La competenza e la professionalità delle operatrici sono state l’elemento chiave su cui la l’Amministrazione provinciale ha puntato per la costituzione di un sistema strutturato volto a contrastare un fenomeno grave e radicato come la violenza contro le donne. Al fine di garantire un servizio efficace ed efficiente, in grado di offrire la tutela necessaria al sostegno e alla presa in carico delle vittime, sono state fatte verifiche e corsi di aggiornamento periodici, che hanno permesso di migliorare progressivamente le prestazioni offerte e di renderle coerenti con la realtà territoriale aretina.

In parallelo alla formazione delle operatrici, entrate poi a far parte dell’*Associazione Pronto Donna*, c’è stato un progressivo coinvolgimento degli operatori istituzionali con lo scopo di uniformare ed omogeneizzare le modalità operative d’intervento nei confronti delle donne soggette a violenza. Sono stati quindi elaborati strumenti che hanno consentito, a tutti i soggetti impegnati nella lotta contro la violenza, di comprendere la complessità della domanda, mettendo in atto procedure per una comunicazione capillare e tempestiva. Nel tempo, il progetto contro la violenza ha migliorato l’organizzazione delle attività svolte coinvolgendo anche un numero maggiore di soggetti tanto da costituire una vera e propria rete territoriale, formata da soggetti istituzionali e del privato sociale.

Questo percorso intrapreso nel territorio aretino ha anticipato quanto poi previsto all’art. 3 della L.R. 59 del 26 Novembre 2007. Nel 2001, la Provincia di Arezzo, aveva già promosso e sottoscritto, assieme all’Associazione *“Pronto Donna”*, alla Prefettura, al Comune di Arezzo, al Provveditorato agli Studi e all’Azienda USL-8 di Arezzo, un Protocollo d’Intesa per prevenire, ridurre e contrastare il fenomeno della violenza di genere e aiutare i soggetti vittime di abuso. Le collaborazioni avviate negli anni, sono state così ufficializzate con un documento istituzionale e rese vincolanti per le parti.

A seguito dell’emanazione della L.R. 59/07, al numero sempre crescente degli attori territoriali coinvolti e all’attivazione di strumenti di sostegno dislocati nelle 5 Zone della Provincia²⁹, nel 2009 è stato firmato un nuovo Protocollo d’Intesa per la costituzione della *“Rete Provinciale contro la violenza di genere”* sottoscritto dalla Provincia di Arezzo, dalla Prefettura di Arezzo, dalle 5 Zone Socio-Sanitarie della provincia,

Case delle Donne esistenti in Italia. Dal 1998 fa parte del Tavolo Permanente promosso dal Comune e dalla Provincia di Firenze con lo scopo di coordinare l’andamento degli interventi sull’abuso e sul maltrattamento ai minori e di stabilire procedure di interventi comuni.

²⁹ C.f.r Cap.II § 2.

dall'AUSL 8 e dall'Associazione Pronto Donna. Lo strumento costitutivo della rete è stato quindi reso attuale e conforme alle mutate caratteristiche territoriali e normative. La stretta collaborazione tra associazione di volontariato – centro antiviolenza, zone socio sanitarie, Forze dell'Ordine e Provincia di Arezzo ha permesso ai soggetti coinvolti di maturare un'adeguata conoscenza del fenomeno della violenza e una buona capacità di gestione dei servizi a supporto delle donne che la subiscono. Questo raccordo svolto dal nostro Ente - Centro Pari Opportunità - ha consentito di effettuare un monitoraggio sull'impatto del fenomeno nel territorio e sulle sue caratteristiche, oltre che la supervisione sulla modalità operativa e di approccio al fenomeno stesso. Di assoluta rilevanza è il fatto che l'approccio integrato tra ente pubblico e associazione di volontariato ha permesso un arricchimento negli aspetti operativi legati sia alle fasi di intervento che di pianificazione delle attività, favorendo un'ottimizzazione delle risorse da impiegare.

E' ben evidente come negli anni l'attività di contrasto alla violenza di genere della Provincia di Arezzo si sia notevolmente sviluppata, in quanto questo Ente ha ampliato i servizi offerti andando ad incidere fortemente in una realtà sociale molto mutata e difficile. Ciò ha permesso all'Amministrazione e all'Associazione Pronto Donna-Centro Antiviolenza, operando all'interno di una rete e di un tessuto istituzionale sempre più articolato e complesso, di poter conoscere dettagliatamente la realtà territoriale e di offrire quindi risposte adeguate per la soluzione degli specifici problemi.

2.2. La prevenzione nell'esperienza aretina

Nell'ambito delle scienze sociali il concetto di prevenzione fa riferimento a tutte le azioni ed ai provvedimenti necessari ad evitare che un determinato atto dannoso si verifichi. La Provincia di Arezzo lavorando attivamente per contrastare la violenza di genere, ha mantenuto nel tempo - la prevenzione - come obiettivo prioritario.

La decennale collaborazione fra l'Amministrazione Provinciale e l'Associazione Pronto Donna ha favorito lo sviluppo di una serie d'interventi: *in primis* sono state messe in atto azioni finalizzate alla valutazione dei rischi e a garantire la sicurezza alle donne oggetto di violenza e ai loro figli. Successivamente sono stati sviluppati progetti (e integrati quelli già attivi), per promuovere un cambiamento culturale che permettesse di rimuovere le cause socio-culturali alla base della violenza, come gli stereotipi e le discriminazioni di genere³⁰.

³⁰ Negli anni si sono così delineati una serie di interventi e di azioni che riflettono quelle che sono le indicazioni date dall'OMS (2002) in campo di prevenzione della violenza di genere: «Una risposta esaustiva alla violenza non riguarda solo la protezione e il sostegno di chi ne è vittima, ma promuove la non violenza, riduce i casi di violenza e modifica le circostanze e le condizioni che in primo luogo la determinano».

Ad oggi le diverse azioni sviluppate attraverso la *partnership* fra l'Amministrazione Provinciale e l'Associazione *Pronto Donna* sono strutturate in modo tale da intervenire sui diversi livelli di prevenzione, così come definiti dalle scienze sociali: primaria, secondaria e terziaria.

La prevenzione primaria è composta da tutte quelle azioni volte a ridurre gli elementi che portano all'insorgere di un determinato problema o disagio, nel caso specifico l'abuso.

Per prevenzione secondaria si intendono invece tutti quegli interventi, intrapresi in maniera tempestiva, al momento dell'insorgenza del disagio o dell'abuso.

La prevenzione terziaria mira infine a ridurre i danni, fisici, psichici o morali, che sono stati causati dalla violenza, limitandoli ed affrontandoli.

Appare tuttavia fondamentale sottolineare come l'Ente non abbia seguito in maniera graduale la classificazione qui riportata per impostare le sue attività a contrasto della violenza di genere; in prima istanza ha infatti agito a livello di prevenzione secondaria al fine di fornire un aiuto alle donne che erano già vittime di violenza. Naturalmente la cura del danno senza la sensibilizzazione e l'informazione è di per sé limitante.

Appare quindi utile leggere l'attività portata avanti dalla Provincia di Arezzo attraverso i vari livelli di prevenzione e riclassificare i servizi offerti e i progetti attivati alla luce di questa suddivisione.

2.3. Gli interventi di prevenzione primaria

L'obiettivo di questi interventi è quello di promuovere un cambiamento socio-culturale che permetta di riconoscere e rimuovere le cause della violenza di genere³¹.

Ogni anno vengono organizzati eventi in cui la Provincia si fa promotrice di azioni di sensibilizzazione alla cittadinanza in merito alle problematiche legate alla violenza. Tra queste, particolare importanza assumono le iniziative della *Giornata Internazionale contro la violenza sulle donne* e quelle della *Giornata Internazionale della Donna*, finalizzate a focalizzare l'attenzione su un disagio che coinvolge un numero sempre crescente di donne.

La scelta di coinvolgere la cittadinanza e di informarla anche attraverso la presentazione di documentari, rassegne fotografiche o spettacoli teatrali è nata dalla

³¹ Già nel primo rapporto dell'Oms veniva sottolineata l'importanza della prevenzione primaria nell'ambito della violenza di genere «al fine di creare un ambiente sociale che faciliti e promuova relazioni personali paritarie e non violente. Fondamento di tale ambiente sarebbe la nuova generazione di bambini che dovrebbero diventare adulti con abilità migliori di quelle avute in generale dai loro genitori per gestire le relazioni e risolvere i conflitti, con maggiori opportunità per il proprio futuro e con nozioni più appropriate sul modo in cui uomini e donne possono entrare in relazione tra loro e condividere il potere». (OMS, 2002).

necessità di trovare un linguaggio che sia in grado di comunicare l'importanza di un fenomeno così complesso e grave al fine di riconoscerlo e denunciarlo.

La Provincia di Arezzo, oltre a prevedere interventi di prevenzione primaria diffusi e generalizzati per tutta la cittadinanza ha predisposto azioni specifiche per determinati *target* e fasce di popolazione. Attraverso l'attivazione di finanziamenti e progetti diversi³², di volta in volta, ha potuto coinvolgere in varie occasioni le scuole - studenti e insegnanti - delle scuole superiori del territorio aretino.

In parallelo ad eventi pubblici, la Provincia di Arezzo interagisce con i vari soggetti che operano sul territorio, attraverso momenti comuni di informazione e di condivisione.

L'Amministrazione Provinciale ha dimostrato la propria attenzione alle problematiche di genere abbracciando anche altre forme di sensibilizzazione e attribuendo particolari riconoscimenti a coloro che hanno lottato e lottano per una società più equa. A testimonianza di questa particolare sensibilità vi è l'attribuzione della cittadinanza ideale a donne che vivono quotidianamente la violenza, oltre che aderire a campagne promosse a livello nazionale³³.

2.4. Gli interventi di prevenzione secondaria

All'interno di questa area rientrano tutti gli interventi messi in atto per evitare che un disagio di genere possa trasformarsi in una violenza di genere.

La collaborazione tra Provincia di Arezzo e Associazione Pronto Donna-Centro Antiviolenza, con il finanziamento della Zona Socio-Sanitaria Aretina, ha reso possibile l'attivazione, dal 2002, all'interno del Progetto "Emergenza e Reinserimento donne in

³² L'amministrazione Provinciale di Arezzo e l'Associazione "Pronto Donna" hanno presentato nel 2008 alla Regione Toscana il progetto sperimentale *Generazioni: azioni di rete a contrasto della violenza di genere nel territorio della provincia di Arezzo*, rinnovato per l'annualità successiva.

Obiettivo del progetto è stato quello di sviluppare azioni di sensibilizzazione nei diversi territori della provincia. A seguito di una progettazione congiunta fra tutti i soggetti istituzionali interessati (Amministrazione Provinciale, Zone Socio Sanitarie e le 10 Amministrazioni Comunali, Azienda Sanitaria Locale USL 8 di Arezzo) e l'Associazione "Pronto Donna" è stato possibile pianificare interventi *ad hoc* per le esigenze dei singoli territori che con l'obiettivo comune di accrescere la consapevolezza e conoscenza in tema di violenza di genere e promuovere una cultura della non violenza.

³³ La Provincia di Arezzo ha attribuito la cittadinanza ideale alle Madres de Plaza de Mayo e Malalai Joya; ha inoltre aderito a varie campagne contro la violenza tra cui "Il fiocco bianco", "riconosci la violenza", "Immagini amiche".

situazioni di disagio”, dello sportello “Punto di Ascolto e Centro di Informazione”, aperto presso il Centro Pari Opportunità³⁴ della Provincia di Arezzo.

Ad oggi lo Sportello, che funziona come un servizio a bassa soglia in quanto possono accedere alle prestazioni offerte, donne con problemi di disagio generico è divenuto un punto di riferimento nel territorio aretino.

Nel corso delle annualità, sulla base delle diverse necessità espresse dalle utenti, i servizi offerti dallo sportello sono stati sviluppati e la loro articolazione prevede attualmente un’analisi della domanda e colloqui di sostegno; un servizio di orientamento, invio e accompagnamento presso le strutture sanitarie, sociali o giudiziarie e, a seconda delle necessità - oltre alla consulenza legale e psicologica - anche una prima accoglienza abitativa presso strutture messe a disposizione dall’associazionismo femminile³⁵. E’ previsto inoltre un servizio di tutoraggio per la ricerca attiva del lavoro. L’accoglienza telefonica è stato il primo servizio attivato e la base da cui si è sviluppato il modello provinciale del progetto contro la violenza di genere; negli anni la reperibilità telefonica si è progressivamente estesa coprendo fasce orarie sempre più ampie.

La possibilità di trovare risposte anche per situazioni di disagio generico e di poter accedere, per le donne, a percorsi assistiti per uscire dalla condizione di sofferenza sono i fattori che hanno determinato il successo dello sportello zonale aretino. A tal fine l’Amministrazione ha ritenuto utile trasferire questa buona pratica agli altri territori: nel corso degli ultimi due anni è stato finanziato lo *start up* del servizio “Sportello Donna” nella Zona Casentino e della Zona Valdichiana. La stessa procedura si è attivata per l’apertura degli sportelli in Valdarno e Valtiberina al fine di garantire la copertura totale del territorio provinciale.

In tal modo le donne che si trovano in condizioni di disagio generico possono rivolgersi ad un servizio nel quale operano persone competenti e preparate, caratterizzato però dalla prossimità geografica, fattore che potrà ulteriormente motivarle e incentivarle a uscire dalle problematiche di genere. Chi al contrario si rivolge allo sportello per segnalare violenze e abusi potrà essere segnalato al Centro Antiviolenza ed essere

³⁴ L’ubicazione dello sportello donna, gestito in convenzione dal Pronto Donna, nella sede del Centro Pari Opportunità, ha favorito il lavoro coordinato e congiunto tra associazione e Provincia così da permettere una condivisione anche operativa, pur nel rispetto dei diversi ambiti di competenza. Il Centro Pari Opportunità e il Centro antiviolenza operano in stretta sinergia, così che lo scambio di informazioni è rapido e sempre a doppio senso tra i due soggetti. Da sottolineare è la totale condivisione degli obiettivi del progetto, oggi divenuto servizio, con gli Enti, le Istituzioni, comprese le Forze dell’Ordine che nel territorio condividono le finalità poste dal servizio.

³⁵ Accoglienza abitativa per i casi di violenza in cui non viene riscontrato pericolo di vita: “Casa Amica” dell’Associazione Donne Insieme e “Casa 8 marzo” del Comune di Civitella in Val di Chiana.

inserito in specifici percorsi di tutela e garanzia, i quali afferiscono al terzo livello di prevenzione.

2.5. Gli interventi di prevenzione terziaria

La prevenzione terziaria riguarda tutte quelle attività svolte dall'*Associazione Pronto Donna-Centro Antiviolenza* volte a curare i danni fisici, psichici e morali subiti dalle donne vittime di violenza.

I servizi tradizionalmente offerti prevedono un punto di ascolto, accoglienza e sostegno legale e psicologico. Con la progressiva strutturazione del servizio, è stato possibile effettuare specifiche analisi dei casi affrontati rilevando che alcune violenze potevano mettere le donne anche in pericolo di vita; da qui la necessità di trovare risposte adeguate ai bisogni emergenti.

E' stato necessario attivare la "Casa Rifugio" quale struttura protetta, in grado di offrire - oltre alla messa in sicurezza delle donne anche con figli minori - servizi complementari volti a sostenere le vittime in un percorso che permetta loro di riappropriarsi di nuova autostima e senso di fiducia, consentendo così una migliore qualità di vita attraverso scelte consapevoli per il reinserimento nella società.³⁶

Le prestazioni offerte nei tre livelli vengono effettuate attraverso una forte collaborazione e condivisione tra i soggetti del territorio, sia istituzionali che del privato sociale, che intervengono con le loro competenze nel rispetto delle singole specificità.

2.6. Conclusioni

In questi anni la Provincia di Arezzo si è prefissata ambiziosi obiettivi rispetto al fenomeno della violenza di genere, investendo in risorse umane ed economiche.

L'obiettivo primario è stato quello di creare un gruppo di lavoro capace di affrontare con particolare sensibilità e competenza tutte le problematiche di genere. L'Ente ha posto particolare attenzione alla formazione continua del personale impegnato in queste attività, sostenendo la sua preparazione in modo costante.

L'intuizione della Provincia di Arezzo di creare un sistema a contrasto della violenza di genere, coinvolgendo attivamente il privato sociale, si è rivelata la scelta migliore per

³⁶ Quando, per motivi di sicurezza, si rende necessaria un'accoglienza in una struttura lontana da Arezzo l'equipe della Casa Rifugio attiva la rete del coordinamento toscano dei centri antiviolenza (TOSCA) e qualora sia necessario anche la rete dell'Associazione Nazionale dei Centri Antiviolenza (D.i.Re) di cui l'associazione stessa è socia fondatrice.

garantire un servizio tempestivo e protetto. La sinergia venutasi a creare tra Ente Pubblico e Associazione di volontariato – Pronto Donna, ha consentito un progressivo coinvolgimento delle Istituzioni del territorio provinciale, contribuendo in maniera determinante alla creazione di una rete di soggetti, inclusiva e partecipata.

Il Protocollo d'Intesa a firma di tutti i soggetti coinvolti ha consentito una uniformità di metodologie applicate in tutto il territorio di riferimento, così da offrire una risposta univoca alle richieste di intervento.

Il complesso di attività e servizi istituiti si è mostrato, nel tempo, come un modello valido in termini di efficienza e di efficacia.

3. **Network per le donne**³⁷ . Provincia di Livorno

A cura di

Silvia Aquilini, O.S.P. Livorno

3.1. **La rete locale dei servizi sociali**

Le problematiche legate alle questioni sociali che investono i cittadini, e le donne in particolare, sono molteplici e intercorrono per tutto l'arco della vita. Le proposte di "risposta al bisogno" sono altrettanto frammentate e diversificate, in relazione alle diverse esigenze emerse, sia in termini di forma che di soggetto che eroga la prestazione.

Il nostro tessuto sociale si presenta quindi ricco di offerte e proposte di risposta al disagio nelle sue varie forme; ne deriva una molteplicità di soggetti coinvolti e una forte differenziazione dell'offerta.

La pluralità dei soggetti e la differenziazione degli interventi ha portato alla definizione dei servizi sociali quali una "rete". Molto spesso si parla di "rete dei servizi territoriale",

³⁷ Si ringraziano per il contributo di informazione e di approfondimento messi a disposizione
Paola Riscaldati sovrintendente della Polizia di Stato presso la Questura di Livorno
Maria Giovanna Papucci referente del Centro Donna di Livorno
Eliana Ghini referente del Centro Antiviolenza donna di Piombino
Maria Teresa Vitali della Associazione Randi di Livorno

Per la stesura di questo contributo si è fatto riferimento ai seguenti materiali

- schede di accesso inserite nel data base regionale dai tre centri del territorio della provincia dal 01/07/2009 al 30/06/2010 ovvero: Associazione Randi Livorno; Centro Donna Livorno; Centro Donna Antiviolenza di Piombino;
- dati rilevati con i questionari rivolti alle operatrici dei centri antiviolenza della provincia,
- interviste semistrutturate realizzate nell'ambito della ricerca "lettura di genere dei dati sociali del territorio provinciale di Livorno" da operatrici della Università degli Studi di Pisa, Dipartimento di Scienze Sociali, rivolte a "testimoni privilegiati" per il fenomeno della violenza e delle pari opportunità;
- domande rivolte ad operatrici dei Servizi Sociali della Azienda ASL e alla Questura di Livorno inerenti il loro operato in merito alle situazioni di violenza di genere rilevate.

o “rete dei servizi sociali”, per lo più intendendo con questo termine l’insieme degli interventi e delle prestazioni messe in atto da qualunque soggetto in un territorio di riferimento, orientati alla risposta ad un bisogno sociale o ad un disagio. Si parla della rete come dell’insieme di quanto c’è, come se fosse un unico soggetto interlocutore.

In realtà a fronte di una *rete di servizi*, ci sono *bisogni ed esigenze* ai quali ogni soggetto della rete può solo dare una risposta parziale. In questo senso allora per indicare una sinergia di soggetti ed azioni orientate alla soddisfazione del bisogno non è esaustivo parlare di rete o *networking* sociale, ma piuttosto di *integrazione* degli interventi e *relazione* tra soggetti.

È soprattutto a livello locale che si pone l’accento sulla necessità della relazione e dello sviluppo di legami tra i diversi soggetti che operano in ogni settore, per la realizzazione di un *servizio integrato* ed un approccio orientato alla persona ed al suo bisogno, attribuendo proprio all’incremento di tali legami lo stesso sviluppo del sistema a livello locale.

Il volontariato, l’associazionismo e la cooperazione sociale hanno dimostrato in questi ultimi anni di essere in grado di rispondere in maniera qualificata alla domanda di partecipazione e di relazionalità che rappresenta la nuova dimensione dei bisogni sociali.

Questo aspetto si riscontra anche nei riguardi dei servizi offerti alle donne vittime di violenza; una molteplicità di soggetti istituzionali e soprattutto del terzo settore offrono servizi ed interventi per la prevenzione e il supporto alle donne ed ai loro figli.

Le azioni di risposta al bisogno allora dovranno tenere conto di questa dimensione “sociale” territoriale in cui gli attori pubblici, privati e del terzo settore concorrono, con le proprie specificità di ruoli e di funzioni, alla costruzione di un sistema di risposte integrate ai bisogni secondo progettualità individualizzate orientate alla persona (*welfare di comunità*).

Con specifico riguardo agli interventi di sostegno e prevenzione della violenza la normativa, pur molto specifica, richiamando i principi della Legge Regionale 41/05 (*Sistema integrato di interventi e servizi a tutela della cittadinanza sociale*) appare calzante rispetto alla situazione esistente di pluralismo di soggetti e interventi; prende inoltre in considerazione alcune criticità del sistema, derivanti proprio dalla stessa pluralità che crea la differenziazione dell’offerta.

Nella legge 59/2007 (*Norme a contrasto della violenza di genere*) all’art 3 si parla di una “rete di relazioni”; non solo pluralità di soggetti o servizi/interventi ma soggetti e servizi in relazione tra di loro, strutturati secondo precise norme, con compiti ben definiti ed obiettivi e finalità comuni indicate dalla stessa normativa. Si delimita l’ambito territoriale di azione ed il soggetto che coordina gli interventi e il lavoro di rete; si promuovono protocolli di intesa; si fa riferimento all’accesso alla rete da parte dell’utente, che può avvenire da uno qualsiasi dei soggetti coinvolti. Appare quindi molto chiaro l’intendimento regionale; nella stessa legge si danno inoltre metodi e procedure per la attuazione dei principi indicati (intese e protocolli per l’attuazione di

interventi omogenei tra i soggetti della rete), si individuano i soggetti che dovranno essere coinvolti (i comuni, le province, le aziende Ospedaliero-universitarie, le aziende unità sanitarie locali le Società della Salute, l'Ufficio Scolastico Regionale e gli Uffici Scolastici Provinciali, le forze dell'ordine, gli uffici territoriali del Governo-Prefetture, la magistratura, i centri antiviolenza presenti sul territorio), si individua il coordinatore dell'azione (e Province, che promuovono il coordinamento territoriale dei soggetti della rete) e si danno indicazioni specifiche sul sistema di approccio all'utente (la formulazione di progetti personalizzati) e di metodologia di lavoro (un collegamento costante tra i soggetti che costituiscono la rete al fine di assicurare alla vittima della violenza il soccorso in ogni fase).

Questa normativa, così strutturata, si configurano come strumento di intervento nel settore in grado di costituire percorsi reali di risposta al bisogno sul territorio,

3.2. La Rete di supporto alle donne in provincia di Livorno

La Regione Toscana con la legge n. 59/2007 *Norme a contrasto delle violenze di genere*, interviene sugli aspetti preventivi, educativi, sociali, assistenziali e di sostegno alle vittime di violenza, prevedendo come strumento prioritario la costituzione di una rete fra tutti i soggetti che a vario titolo si occupano di violenza sui territori provinciali. Con questo strumento si favorisce un'omogeneità di intervento su tutti i territori della Regione e si valorizza il ruolo fondamentale svolto in questi anni dai Centri Antiviolenza operanti sul territorio regionale.

Oggetto prioritario dell'attività della rete è l'assistenza e la protezione delle vittime di violenza. Secondo gli intendimenti regionali tale rete garantisce nel territorio provinciale interventi omogenei e coordinati nei confronti delle vittime di violenza e individua modalità di raccordo/integrazione con le altre reti presenti sul territorio regionale al fine di poter "scambiare" strutture di accoglienza là dove se ne presenti l'esigenza. L'attivazione dell'intervento avviene su richiesta anche ad uno soltanto dei soggetti della rete. Ciascun soggetto che riceva la richiesta deve attivare il percorso per fornire alla vittima tutti gli interventi necessari.

La Provincia assume un ruolo fondamentale all'interno del lavoro della rete: ai sensi dell'articolo 3, comma 4 della L.R. n.59/2007 "le province promuovono il coordinamento territoriale dei soggetti della rete". E' a livello provinciale e zonale distrettuale che si attivano gli interventi immediati dei soggetti della rete in base a procedure omogenee; le province promuovono, per i loro ambiti territoriali, la *sottoscrizione di protocolli provinciali*, che coinvolgono i soggetti istituzionali che a vario titolo si occupano di violenza di genere sul territorio provinciale-zonale. Ne possono far parte anche enti pubblici e privati che si occupano in modo specifico (anche se non esclusivo) delle tematiche affrontate dalla legge regionale sulla violenza di genere (ad esempio associazioni, centri di ascolto centri donna, centri anti violenza)

L'obiettivo della normativa è la realizzazione di una sinergia tra i soggetti coinvolti per sviluppare la conoscenza delle problematiche relative alla violenza di genere e per armonizzare le varie metodologie di intervento adottate.

La Provincia di Livorno si è attivata attraverso una serie di incontri che hanno coinvolto le associazioni del territorio, i centri antiviolenza, i centri di ascolto e le istituzioni, al fine di iniziare il percorso costitutivo della rete provinciale predisponendo già dal 2008 una scheda di rilevazione che è stata inviata ad un ampio indirizzario di soggetti istituzionali e del terzo settore.

Dalle schede pervenute e dai contatti intercorsi è stato possibile elaborare una prima mappatura dei soggetti, delle strutture e dei servizi che si occupano a vario titolo di informare, aiutare, indirizzare le donne vittime di abusi e di violenze.

Dalla mappatura sono usciti una serie di bisogni e di informazioni sui servizi erogati utili a supportare l'attività dei soggetti della rete nonché a conoscere le diverse metodologie adottate; il percorso poi è stato inserito nel sistema regionale di rilevazione, nell'ambito delle attività dell'Osservatorio Regionale per la Violenza di Genere, che gli Osservatori stanno implementando da circa due anni e che sta producendo un flusso di dati su utenze e strutture.

Con delibera n. 39 del marzo 2009 il Consiglio Provinciale ha approvato il *Protocollo d'Intesa* tra la Provincia di Livorno, i Comuni del territorio, l'Asl n. 6, le Forze dell'Ordine, l'Ufficio Scolastico per svolgere attività di prevenzione, aiuto e assistenza alle persone vittime di violenza, attraverso l'azione integrata dei soggetti istituzionali coinvolti.

Già dai primi incontri dei soggetti firmatari del protocollo è emersa la necessità di dare coordinamento e visibilità alla ricca offerta di iniziative ed interventi offerta dal tessuto associativo ed informale del territorio provinciale, inserendola in un percorso condiviso con quanto offerto dai soggetti istituzionali (Questura, Servizi Sociali, Servizi Sanitari, ecc). Da una sinergia posta in essere tra soggetti istituzionali e del terzo settore è nata quindi l'idea di proporre un progetto che prevedesse azioni di risposta alle esigenze rilevate sul territorio, e che nel contempo valorizzasse i servizi che il nostro territorio offre.

E' stato quindi predisposto il Progetto A.D.A. "Ascolto Donna e Aiuto" ammesso a finanziamento da parte della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per le Pari Opportunità che vede la Provincia di Livorno come capofila e che coinvolge in qualità di *partner* comuni ed associazioni del territorio.

Il percorso del progetto si sviluppa in parallelo con l'attività della rete provinciale e del percorso di analisi e flusso dati regionale; una sinergia che ha portato e porterà ottimi risultati in termini di conoscenza del fenomeno, coordinamento degli interventi, integrazione tra soggetti pubblici e del privato sociale per l'organizzazione delle risposte al bisogno.

3.3. I Centri Antiviolenza di Livorno: le buone prassi, i *networking* attivi

Da circa due anni è in atto un percorso di rilevazione sui Centri Antiviolenza che coinvolge gli Osservatori Sociali Provinciali e l'Osservatorio Sociale Regionale. Nell'ambito di tale rilevazione, che questo anno prevede oltre alla analisi dei dati anche un approfondimento tematico di natura qualitativa, un argomento più volte rilevato sotto vari aspetti è stato proprio quello dei *network* e delle buone prassi attive sui territori di riferimento dei Centri.

Dalle analisi dei dati quantitativi degli accessi ai Centri, risulta che in provincia di Livorno si verifica spesso che la donna che si rivolge al Centro Antiviolenza abbia già avuto contatti con altri soggetti precedentemente per la stessa problematica.

Per il periodo luglio 2009-luglio 2010 gli accessi registrati dai tre centri della provincia risultano essere 89; di queste donne solo 30 non avevano mai esplicitato le proprie problematiche ad altri servizi, mentre si rilevano 57 donne che avevano già effettuato precedentemente una segnalazione ad altri servizi. Prioritariamente si erano già rivolte al servizio sociale (23) e alle forze dell'ordine (25), mentre alcune (7) erano già passate dal Pronto Soccorso. Tale fenomeno se per certi versi è necessario, quale l'accesso al Pronto soccorso, per altri aspetti può essere considerata una conseguenza della risposta poco soddisfacente e/o parziale ricevuta dalla donna al primo contatto.

Da queste 89 segnalazioni si riscontrano n. 65 donne prese in carico dai Centri per seguire un percorso di sostegno da essi gestito ed organizzato (delle altre alcune hanno rinunciato al servizio altre sono state inviate ad altre strutture); anche considerando soltanto queste donne, si rileva comunque l'esistenza di un percorso precedente di contatti e comunicazioni con altri soggetti e strutture, nel numero di 39 segnalazioni.

Questa situazione se da un lato è il riscontro positivo dell'esistenza di un ricco substrato di soggetti e servizi differenziati sul territorio, dall'altro è opportuno rilevare che essa crea alcune problematiche che vale la pena di segnalare:

- il fenomeno delle registrazioni multiple degli accessi tra servizi diversi per la stessa donna;
- il disagio arrecato alla donna che si trova ad esporre le proprie problematiche per più volte a soggetti diversi senza averne avuto una risposta completa e/o soddisfacente;
- la parzialità delle risposte avute dalla donna nei diversi contatti con i diversi soggetti.

Analizzando nello specifico i dati sopra esposti (anche incrociandoli con quanto rilevato con i questionari e le interviste con le operatrici), si rileva che per alcune situazioni, soprattutto dopo i primi contatti con il Centro, l'itineranza non è casuale ma sono gli stessi operatori che inviano la donna ai diversi servizi per fornirle una assistenza su più versanti – sociale, psicologico, legale, sanitario, giurisdizionale -; non abbiamo però la certezza che questo percorso sia strutturato ed univoco, piuttosto che sia organizzato

con un protocollo o segua invece una “buona prassi” di un territorio legata a contatti più o meno formalizzati tra soggetti diversi.

Si apre allora una altra prospettiva di indagine, ovvero quella di tracciare i percorsi seguiti dalle donne.

Dai dati rilevati con il questionario somministrato alle operatrici dei Centri Antiviolenza si rileva infatti che nella provincia (ma analogo dato si riscontra anche a livello regionale: il 92,3% delle operatrici dichiara di seguire un protocollo di trattamento) la maggior parte degli operatori segue un protocollo, ma solo tre operatrici hanno indicato di avere come riferimento un protocollo di servizio; nella maggior parte dei casi quando si riscontra una problematica di violenza in una utente si attivano risorse personali per dare una prima risposta e successivamente si concordano con lo *staff* di riferimento del centro una “presa in carico” e gli interventi da porre in atto per la donna, anche confrontandosi con gli esperti di riferimento del centro, con i referenti dell’ente locale, a volte anche con gli operatori di altri centri.

Gli scambi ed i contatti tra i centri, e tra i centri ed i servizi del territorio di riferimento sono un indubbio valore aggiunto che è presente nel territorio della provincia di Livorno; un *network* attivo non solo nelle emergenze e nelle situazioni di risposta al bisogno. Anche durante l’ordinaria attività i referenti dei Centri hanno frequenti contatti tra di loro, con i referenti comunali e con referenti e responsabili degli altri centri antiviolenza. Sono previsti infatti momenti di incontro e scambio che si attuano non solo in occasione della organizzazione di una risposta strutturata al bisogno dell’utenza, ma anche come “buona prassi” di base per la interpretazione del proprio ruolo. Si riscontra quindi un ottimo lavoro di *equipe* che se nell’immediato risulta importante riguardo al miglioramento della risposta all’utenza, ancor più risulta essenziale per supportare le stesse operatrici nella propria attività ordinaria, per la pianificazione delle attività di promozione e informazione, per lo sviluppo di progetti e collaborazioni.

Una parte del questionario somministrato alle operatrici era volto a rilevare dettagli riguardo a tali procedure di lavoro di *equipe*, ai collegamenti che il centro ha con altri servizi, alle collaborazioni in atto, alla tipologia dei servizi con i quali il centro ha particolarmente contatti.

Tutte le operatrici hanno dichiarato di avere collegamenti con altri servizi sul territorio di riferimento, indicando di avere maggiori contatti con la Questura e le Forze dell’Ordine, altri centri donna in rete ed altri servizi di ascolto, i servizi sociali della azienda ASL e gli sportelli informativi di associazioni e per gli immigrati. Seguono poi contatti con l’Osservatorio Sociale della Provincia, le scuole, i servizi sanitari e di emergenza della azienda sanitaria locale.

Entrando nel merito, le operatrici dei centri giudicano complessivamente abbastanza buono il *network* in atto; per tre operatrici invece questo non è soddisfacente, rilevando alcuni rapporti critici.

Dobbiamo considerare che la tipologia dei rapporti in atto, così come la valutazione rispetto alla rete di soggetti di riferimento, è rilevata come opinione/percezione del soggetto che ha compilato il questionario e che opera presso lo specifico centro; non possono quindi essere considerate come situazioni di contesto del centro antiviolenza, ma solo il contesto in cui si sente di operare l'addetta del centro.

A chiarimento di questo aspetto, sia sulla valutazione della quantità che su quello della qualità e della tipologia dei rapporti in atto, si rilevano dai dati aggregati regionali alcune difformità con riguardo ad operatrici dello stesso centro. Questo aspetto evidenzia ancora come sia determinante il punto di vista dell'operatrice che si attiva direttamente in risposta alle esigenze dell'utenza.

In una situazione di mancanza di rapporti istituzionali e protocolli di servizio, il *network* realmente attivo sul territorio si definisce proprio sulla percezione che ogni operatrice ha riguardo ai rapporti con i soggetti ed i servizi del suo contesto di riferimento territoriale.

Il *networking* dei centri antiviolenza allora appare essere per lo più legato a situazioni non strutturate secondo le quali al momento della necessità l'operatrice prende contatti con l'operatore di riferimento di altri servizi sul territorio. Questa organizzazione di lavoro, che emerge dalla rilevazione qualitativa effettuata, se crea sicuramente ottime sinergie in merito alla presa in carico della persona e all'approccio integrato di risposta al bisogno, contemporaneamente mette in luce alcune criticità dovute alla carenza di rapporti strutturati tra soggetti e servizi.

La mancanza di questo tipo di rapporti fa sì che il contatto tra i servizi e la risposta che ne consegue siano legati per lo più alla presenza di alcuni operatori di riferimento nella struttura da contattare, in mancanza dei quali spesso si ritarda nella risposta o si hanno risposte di tipologie diverse alle stesse domande presentate in momenti diversi. Dalle nostre rilevazioni risulta che i protocolli e le relazioni formalizzate che coinvolgono i Centri Antiviolenza sono per lo più di natura economica con l'ente pubblico finanziatore. Esistono alcuni accordi che regolano particolari situazioni ed aspetti specifici, non abbiamo invece segnalazioni riguardanti accordi o protocolli di lavoro istituzionalizzati.

Ad esempio, in alcuni casi il centro antiviolenza ha un avvocato di riferimento che su richiesta può occuparsi già presso la sede del centro della raccolta di una denuncia e della successiva consegna all'autorità giudiziaria; un importante passo avanti per il quale al momento della rilevazione del fatto la donna può immediatamente e nella stessa sede del Centro porre denuncia, senza doversi recare presso le Forze dell'Ordine.

Alcune azioni di supporto sono state inoltre realizzate sul territorio provinciale con il progetto ADA, finanziato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri alla Provincia di Livorno che coinvolge enti pubblici e soggetti del terzo settore operanti sul territorio provinciale nell'ambito della violenza di genere. Il progetto prevedeva infatti azioni

formativi ed informative per tutti gli operatori dei servizi (istituzionali e del terzo settore) a vario titolo coinvolti dal problema della violenza di genere.

La mancanza di rapporti formalizzati tra strutture-servizi e la precisa indicazione delle competenze di ognuno sembra essere una carenza strutturale del sistema dei servizi attualmente in atto sul territorio della provincia di Livorno.

3.4. Cosa fare come: il punto di vista delle istituzioni

Ci è parso essenziale a questo punto (anche considerando il carattere delle risposte elaborate, molto legate ad aspetti percettivi delle operatrici) considerare il punto di vista delle istituzioni che maggiormente hanno contatti con le operatrici dei centri antiviolenza sulle analisi esposte, ovvero le forze dell'ordine ed i servizi sociali.

Abbiamo sottoposto ad alcuni referenti di queste istituzioni una serie di domande volte ad individuare:

- prassi di lavoro/protocolli operativi che vengono attuati per affrontare i casi di violenza;
- esistenza e valutazione di eventuali rapporti di collaborazione con altri enti e soggetti di riferimento;
- principali problematiche riscontrate nell'affrontare la situazione e proposte per la risoluzione di tali problemi.

Le istituzioni contattate sono a conoscenza dei diversi soggetti che operano sul territorio per il sostegno alle vittime di violenza; ci sono frequenti rapporti con essi sia quando si tratta di affrontare il problema della donna nell'immediato, che successivamente per immetterla in percorsi di inserimento in contesti socio lavorativi. Si riscontra un buon lavoro di equipe tra Azienda ASL (Assistenti sociali territoriali) Questura, Centri Antiviolenza, valutato positivamente anche da parte delle istituzioni.

In certi casi, ad esempio per la Questura, tale lavoro di equipe risulta necessario per la stessa natura dell'istituzione. La Questura raccoglie le dichiarazioni della vittima, prende una eventuale denuncia (o querela) informa i fatti della autorità giudiziaria e nei casi dovuti procede all'arresto dell'autore del reato. A questo punto però, soprattutto nei casi in cui non si procede all'arresto dell'autore, c'è l'impossibilità di dare alla vittima *una risposta, in termini di protezione, immediata e concreta*, tanto che essa si sente *presa dallo sconforto, crede che la decisione di rivelare i fatti sia stata inutile e pericolosa per la sua incolumità, perde fiducia nelle istituzioni*.

Secondo l'operatrice di polizia, *la donna vittima di violenza, ha sicuramente bisogno di essere accolta, indirizzata, supportata e collocata in protezione*, così come la Questura ha necessità di dare una risposta *alla richiesta di sicurezza che la vittima fa attraverso la denuncia*, anche in attesa di provvedimenti della autorità giudiziaria.

Nella consapevolezza che ogni soggetto ed istituzione risponde solo ad alcuni aspetti delle esigenze della vittima, si individua nel lavoro di rete un possibile strumento per la

organizzazione di risposte adeguate per le donne: *Tali necessità (nda: della vittima) devono essere favorite dalle istituzioni tutte, ciascuna per le proprie competenze. Di conseguenza la costituzione di una RETE permanente, attiva e di reale confronto tra gli uffici che si occupano di tali problematiche, appare cosa prioritaria per migliorare l'attuale risposta.*

3.5. Conclusioni

Il territorio della provincia appare ben strutturato sotto il punto di vista della quantità e qualità dei servizi di prevenzione e supporto alla violenza, delle reti tra tali servizi e degli scambi di collaborazione tra i soggetti. L'esigenza che si rileva su più fronti è quella di sistematizzare tali rapporti, per organizzare un percorso comune di accesso ed un percorso condiviso di supporto ed uscita dal problema.

Sotto questo aspetto le operatrici dei Centri riscontrano che sia importante e necessario il *networking* in atto, lo valutano positivamente, ma ritengono necessario risolvere alcune situazioni critiche. In alcuni casi si dichiarano criticità nei rapporti con gli enti locali ed altri servizi sul territorio, soprattutto riferendosi alla scarsa identità riconosciuta al centro e soprattutto alla carenza di finanziamenti, necessari per l'ordinaria attività e la organizzazione della struttura (linea telefonica-adsl, spazi adeguati per la sede ecc).

La principale problematica esposta rimane comunque essere la mancanza di un alloggio anche temporaneo, ma protetto, da utilizzare per i casi di necessità di allontanamento della donna ed eventualmente dei figli dalla dimora e dalla famiglia. In questi casi ci si rivolge al servizio sociale, che ha comunque pochi posti per questo tipo di emergenza; alcune volte addirittura si fa riferimento a strutture localizzate fuori dal territorio provinciale. Alcuni centri si sono organizzati per questo costituendo appositi tavoli di lavoro con le istituzioni, per cercare di organizzare un "sistema di protezione" per le donne che subiscono violenza.

Analoghe criticità vengono espresse anche dalla Questura; le donne si rivolgono alla Polizia per sporgere una denuncia, ma dopo avere raccolto la denuncia la Questura non ha possibilità di dare una risposta alle immediate esigenze della donna. Essa spesso è costretta a tornare a casa, dopo aver denunciato un convivente per violenza. Si individua una possibile soluzione in una rete strutturata che coinvolga le istituzioni, ma soprattutto le molte associazioni del territorio che offrono servizi differenziati ed essenziali di sostegno al disagio ed alla marginalità (vestiario, docce, alloggi temporanei, pacchi alimentari, pasti caldi...), di integrazione e promozione sociale (per il reinserimento della donna in un contesto sociale positivo e di integrazione), di informazioni generali (URP, sportelli immigrati, ecc...). Anche su questo fronte si rileva la necessità di una casa alloggio protetta per poter allontanare la donna dal contesto familiare abitativo.

Il quadro di riferimento istituzionale per la realizzazione di un *networking* efficace per il territorio della Provincia di Livorno è già esistente, organizzato tramite il protocollo costitutivo della rete di relazioni prevista all'art 3 della legge regionale 59/2007. Oggetto principale del protocollo è proprio quello di costituire una rete stabile tra Istituzioni, Enti, Associazioni ed Organizzazioni (firmatarie del protocollo), per favorire lo sviluppo di procedure omogenee ed attivare l'immediato intervento dei soggetti su base provinciale e zonale-distrettuale nei casi di violenza riscontrati.

È necessario allora che tutti i soggetti firmatari del protocollo si attivino per dare rilievo e sostanza alle proprie attività nell'ottica di fornire risposte alle esigenze da essi stessi rilevate:

- costituire appositi tavoli di confronto interistituzionali;
- creare un "glossario" dei termini in uso che sia condiviso e attraverso il quale possa svilupparsi una terminologia univoca che escluda fraintendimenti di significato;
- organizzare percorsi informativi e formativi comuni che coinvolgano le giovani generazioni sulla legalità, la non violenza, la cultura di genere;
- definire un "protocollo operativo" condiviso che coinvolga tutti i soggetti che a vario titolo possono offrire supporto alle donne vittime di violenza;
- individuare le modalità di attivazione ed i soggetti preposti alla attuazione di tale protocollo;
- definire le modalità di accesso dell'utenza;
- organizzare un sistema di rilevazione unico rispetto alle utenti registrate presso i vari servizi;
- strutturare percorsi di supporto alla donna dopo la denuncia del fatto per l'inserimento in un contesto sociale positivo e l'acquisizione di una autonomia economica;
- individuare le opportunità per la realizzazione di un alloggio rifugio-protetto da utilizzare in caso di necessità; l'allontanamento dalla famiglia spesso è il primo passo per l'acquisizione dell'autonomia della vittima.

Stante questi impegni sarà possibile realizzare un reale servizio di sostegno ed accoglienza che supporta la donna vittima di violenza nelle diverse problematiche che essa si trova ad affrontare, eliminandole la difficoltà di doversi rivolgere a più strutture rinnovando le richieste, prendendo in carico la donna ed organizzandole un percorso individualizzato di risposta alle sue difficoltà per l'uscita dal tunnel.

Lo sforzo è importante ma sarà necessario per valorizzare il ricco tessuto sociale della provincia che rischia di disperdersi e di disperdere risorse a causa della difficoltà di incrociare in modo adeguato il bisogno e l'offerta di servizi di sostegno. Un lavoro di rete ben strutturato non può che migliorare l'efficienza e l'efficacia degli interventi già presenti e messi in atto.

4. **Violenza di Genere e Centri Antiviolenza della Provincia di Massa – Carrara. Chi sono e cosa pensano le operatrici**

A cura di

Luca Corchia, Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali, Università di Pisa, O.S.P. Massa-Carrara

4.1. **Obiettivi e risorse**

L'approfondimento dell'Osservatorio delle Politiche Sociali della Provincia di Massa-Carrara ricalca la struttura del questionario 2010 – *Violenza di genere e centri antiviolenza. Chi sono e cosa pensano le/gli addette/i?* – condiviso con l'Osservatorio Sociale Regionale della Toscana, gli Osservatori delle altre Provincie e i Centri Antiviolenza. Dopo aver indicato il numero e i profili personali delle operatrici che lavorano nei Centri Antiviolenza presenti nel territorio provinciale e ammessi ad inserire i dati nel data base regionale, sono indagate la formazione delle operatrici, il loro *modus operandi*, il *networking* dei Centri Antiviolenza e la percezione delle criticità gestionali da parte delle operatrici medesime. Gli obiettivi conoscitivi dell'approfondimento, quindi, confermano l'interesse su chi sono le 'addette', come e in quali condizioni lavorano, le loro opinioni sullo *status quo* e su ciò che deve essere fatto.

L'idea di focalizzare l'attenzione sulle operatrici dei Centri Antiviolenza emerge come una necessità propedeutica di avere cognizione delle risorse interne impiegate nel settore per le attività di prevenzione e/o assistenza nei confronti di chi subisce violenza di genere. Da una rassegna della letteratura esistente, emerge, infatti, che l'ambito di indagine scelto – *Chi sono e cosa pensano le/gli addette/i?* – risulta ancora scarsamente analizzato rispetto all'attenzione rivolta verso l'entità della violenza di genere nei territori, alla percezione della violenza contro le donne da parte delle popolazioni, alla raccolta dei racconti di violenza di genere delle vittime e dei cd. testimoni privilegiati, etc.

Oltre alla descrizione dettagliata su base provinciale dei risultati presentati nel rapporto regionale, l'approfondimento completa un percorso conoscitivo che già in sede di definizione del disegno di ricerca aveva previsto un momento di confronto 'qualitativo' con le operatrici dei Centri Antiviolenza attraverso interviste in profondità.

Nella preliminare ideazione dell'indagine, infatti, era emersa la richiesta di affiancare all'analisi statistica dei dati ottenuti mediante la rilevazione del questionario semi-strutturato – in parte somministrato dai ricercatori, in parte autocompilato – uno spazio di riflessione sulle risposte semi-aperte e aperte presenti nel questionario e relative alle domande la cui complessità richiede modalità di risposta non predefinite. Ciò anche per disporre di uno strumento di lavoro più flessibile e adeguato alla

variabilità organizzativa dei Centri presenti sul territorio provinciale e per consentire il chiarimento sulle risposte a domande la cui formulazione poteva presentare qualche criticità.

Poiché la finalità dell'approfondimento riguarda la conoscenza dell'esperienza personale delle operatrici e la valorizzazione delle buone prassi adottate nei Centri Antiviolenza, solo il passaggio dall'inchiesta quantitativa all'interrogazione qualitativa poteva permettere di focalizzare più compiutamente l'attenzione sulle 'rappresentazioni interne' della struttura e del funzionamento dei Centri nell'assistere le vittime di violenza. Non si tratta di 'giudicare' l'operato delle operatrici ma di 'rappresentare' le loro opinioni. Se avessimo voluto avere informazioni univoche e ufficiali sul funzionamento dei Centri Antiviolenza avremmo potuto rivolgerci ai responsabili dei servizi. Per contro, l'indagine è interessata alle esperienze personali di chi opera nei Centri, attraverso una tecnica di rilevazione – l'intervista qualitativa – che offre ai soggetti una maggiore libertà e profondità di espressione in riferimento alle sollecitazioni proposte, in un processo cooperativo che assume la forma di una conversazione focalizzata. La scelta di porre in risalto le considerazioni dei nostri 'testimoni privilegiati' come fonte prevalente non è una soluzione di ripiego. Nella rilevazione delle rappresentazioni, l'esperienza maturata dal ricercatore e la conoscenza diretta, a lui dischiusa dalle persone coinvolte in quelle situazioni può orientare l'indagine verso gli aspetti più significativi dell'oggetto di indagine. Le capacità cognitive e relazionali dell'intervistatore rivestono, quindi, un'importanza strategica al fine di raccogliere e valutare il maggior numero di informazioni utili per l'interpretazione dei dati raccolti con il questionario. Ma, specularmente, deve esservi la disponibilità degli intervistati a discutere apertamente, punto su punto, le finalità e i metodi di indagine. Tale situazione si è verificata nelle interviste rilasciate dalle operatrici dei Centri Antiviolenza.

Il rapporto, dunque, risponde pragmaticamente all'esigenza di acquisire informazioni più puntuali, finalizzate a ricostruire i modelli di conduzione dei Centri Antiviolenza, con particolare riguardo alle attività di formazione, gestione interna, comunicazione e *networking*. Si tratta di una prima indagine che l'Osservatorio delle Politiche Sociali della Provincia di Massa-Carrara, intende ampliare attraverso una "mappatura" di tutti i Servizi pubblici e privati che trattano i casi di violenza di genere sul territorio provinciale (oltre ai Centri Antiviolenza, le Forze dell'ordine, i Servizi socio-sanitari, le Associazioni, etc.); un'indagine che documenterà l'insieme delle risorse esistenti, i loro collegamenti, le esigenze formative di ogni tipo di operatori/trici e quelle della comunicazione pubblica. Costituisce, infatti, un obiettivo generale della Provincia di Massa-Carrara quello di promuovere il funzionamento di reti antiviolenza a livello territoriale e la condivisione tra le operatrici di competenze e di buone prassi sul tema della violenza di genere.

Per lo svolgimento delle attività di ricerca, l'Osservatorio delle Politiche Sociali della Provincia di Massa-Carrara si è avvalsa del supporto del Dipartimento di Scienze

Politiche e Sociali dell'Università di Pisa con cui ha stipulato una Convenzione pluriennale. Il concorso della comunità scientifica ha permesso di perseguire con rigore metodologico gli obiettivi prefissati dalla rete degli Osservatori Sociali Provinciali promossa dall'Osservatorio Sociale Regionale, ossia di condividere le conoscenze, i metodi e gli strumenti di lavoro, di rilevare il fenomeno e di programmare adeguate politiche locali e regionali in materia di 'violenza di genere'.³⁸ La ricerca beneficia, inoltre, dei risultati dell'indagine sulla *violenza sulle donne nella Provincia di Massa-Carrara* realizzata nel 2009 dal Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali dell'Università di Pisa per conto dell'Osservatorio delle Politiche Sociali.³⁹ Sono stati, infine, recuperati i risultati delle indagini condotte sul tema *La violenza percepita nei servizi* nel Comune di Carrara all'interno del *Progetto Rete antiviolenza tra le città Urban Italia* (2004)⁴⁰ e l'esperienza del progetto *Dal centro alla Rete* finanziato nel 2008 dalla Regione Toscana a favore delle *Azioni per le pari opportunità e le politiche di genere* e del progetto *DI.RE.VI.TA. Senza diritti non c'è vita*, avente come proprio oggetto il 'fare rete' tra gli operatori.⁴¹

³⁸ L'art. 10 della l.r. del 16 novembre 2007, n. 59 prevede che gli Osservatori provinciali per le politiche sociali debbano dotarsi di un'apposita sezione dedicata all'analisi e al monitoraggio della violenza di genere e ad una serie di impegni che l'Osservatorio ha assunto con la Regione Toscana. La Collaborazione con l'Università di Pisa si colloca all'interno di questo programma volto a migliorare le conoscenze, i metodi di analisi, gli strumenti operativi e sintonizzare le politiche di intervento in materia di violenza di genere.

³⁹ Cfr. il rapporto on-line *Indagine sulla violenza contro le donne. Riflessioni e testimonianze*.

⁴⁰ Finanziato con risorse del FSE del PON "Sicurezza per lo sviluppo del Mezzogiorno d'Italia", a titolarità del Ministero dell'Interno, e del PON "Azioni di sistema" - Misura E.1 Azione 1, a titolarità del Dipartimento Pari Opportunità, tra il 2001 e il 2004, 18 Comuni italiani, tra i quali Carrara, hanno dato attuazione al progetto *Rete antiviolenza tra le città Urban Italia*, coordinato dall'Isfol - Unità Pari Opportunità. (Cfr Dip. Pari Opportunità et alii 2006; Iozzi G., Mariani A., Grambassi R., Corsini G., 2004).

⁴¹ Al progetto *DI.RE.VI.TA. (Diritti REte Violenza Taciuta)* (2009-2010), finanziato dal Dipartimento delle Pari Opportunità del Governo italiano e coordinato dalla Provincia di Massa-Carrara, partecipano i Comuni di Carrara e di Massa e cinque associazioni private: *El Kandil* che si occupa di mediazione culturale, *Ogap* per le tossicodipendenze, *Casa Betania* come centro di accoglienza, *A.R.P.A.*, un'associazione che opera per il raggiungimento della parità, e *Sentiero armonioso* che offre percorsi psicoterapeutici.

<http://portale.provincia.ms.it/page.asp?IDCategoria=2102&IDSezione=10176&ID Oggetto=15959&Tipo=GENERICO>.

4.2. I Centri Antiviolenza

La Provincia di Massa-Carrara è un territorio di medie dimensioni (1.156,70 km²) con una popolazione di circa 203.000 abitanti distribuita in tre aree principali: il Comune di Massa (70.646 ab.), il comune di Carrara (65.760 ab.) e la Lunigiana (51.810 ab.).⁴² In ciascuna delle tre grandi suddivisioni territoriali è presente un Centro Antiviolenza a favore di tutte le donne che versano in condizioni di marginalità e sono vittime di abusi.

Nel territorio del comune di Massa, in primo luogo, all'interno dei servizi offerti dall'Amministrazione Provinciale, è attivo fin dal 1998 il Centro Donna. Oltre alle funzioni di raccordo con l'Ente (1 impiegata) e ai servizi informativi, di ascolto e di orientamento (2 operatrici) forniti dalla *Cooperativa Sociale Co.m.p.a.s.s.*, il centro svolge, in convenzione, attività di consulenza psicologica (4 operatrici) e legale (4 operatrici). Promuove, inoltre, iniziative di educazione e di formazione in materia di 'cultura della differenza', pari opportunità, violenza di genere, etc. e ha creato una piccola Biblioteca su tali temi aperta al pubblico nei propri locali.

Il Centro Donna Lunigiana conta cinque proiezioni territoriali in altrettanti comuni: nel comune di Pontremoli dove è attivo dal 2008 e nei comuni di Villafranca, Fivizzano, Bagnone e Licciana Nardi dove è stato costituito nel 2009. I centri sono stati promossi e finanziati dalla Società della Salute della Lunigiana e svolgono attività di informazione, ascolto e orientamento, assicurati da una dipendente, e attività di consulenza psicologica e legale, ognuna delle quali gestita da un'operatrice attraverso un rapporto di convenzione.

Nel Comune di Carrara, opera, dal 2009, il Centro *Donna chiama Donna*, gestito all'interno della rete antiviolenza regionale dall'associazione di mediazione culturale *El Kandil*. Il centro svolge funzioni di informazione, ascolto e orientamento (1 operatrice) e attività di consulenza psicologica (1 operatrice) e legale (1 operatrice), in convenzione.⁴³

Tutti i centri distinguono le proprie attività per aree di intervento: da un lato, ci sono le funzioni di prima accoglienza, che costituiscono un passaggio cruciale per comprendere e instaurare una relazione di fiducia con le persone che accedono al servizio e dove sono forniti servizi di informazione, ascolto e orientamento diretto o telefonico. Dall'altro, è offerta la possibilità di consolidare e approfondire il rapporto attraverso incontri di vera e propria consulenza psicologica, legale e sociale. Questi, in particolare, permettono all'utenza di richiedere specifici consigli riguardo alle proprie difficoltà personali, familiari e sociali, di aprirsi alla discussione sulle violenze subite, di essere informata sui propri diritti e sulle possibili soluzioni giuridiche ed

⁴² Provincia di Massa-Carrara, 2009, p. 16.

⁴³ Il Comune di Carrara ha da poco terminato le procedure per il rinnovo dell'affidamento del servizio che attualmente risulta affidato all'associazione CIF di Carrara.

extragiudiziarie. I Centri, inoltre, non agiscono in isolamento ma sono collegati ai Consulenti, ai Servizi Sociali, al Centro Igiene Mentale, al Centro Alcolologico Integrato, al Servizio Tossicodipendenze, alle Forze dell'ordine e ai Servizi sanitari, per garantire una più ampia rete di supporto e un'offerta integrata di servizi.

4.3. I profili personali delle operatrici

Un primo gruppo di domande mira a rilevare delle informazioni anagrafiche relative al comune di residenza (A₁), al Centro in cui si opera (A₂), al sesso (A₃), all'età (A₄), allo stato civile (A₅). L'analisi di tali dati consente di far emergere dei profili ideal-tipici delle 13 operatrici contattate nei tre Centri della Provincia di Massa-Carrara. Pertanto è possibile osservare che le persone che prestano servizio di informazione-ascolto (4) o consulenza legale (5) o psicologica (4) nei centri sono tutte donne; l'età media delle donne è di circa 48 anni; inferiore per le operatrici di sportello, superiore per le consulenti legali e in linea per le psicologhe. Riguardo allo stato civile, quello delle operatrici non presenta particolari ricorrenze, con una maggiore frequenza di donne coniugate.

4.4. Formazione ed esperienza professionale delle operatrici

Un secondo gruppo di domande è volto a delineare il titolo di studio e il tipo (B_{1, 2-4}) di formazione di base – scolastica e/o universitaria e/o post-universitaria e/o professionale – e la qualifica professionale (B₂) delle operatrici, la frequenza di altri corsi di formazione, seminari, etc. su temi affini alla violenza di genere (B₅₋₉) il livello di richiesta di maggiore formazione specialistica attinente a temi affini della violenza di genere (B₁₀₋₁₁).

Il livello di istruzione delle donne che collaborano con le strutture è molto elevato, in ragione delle competenze culturali, legali e psicologiche necessarie nei Centri Antiviolenza. Le operatrici di sportello, in genere, hanno conseguito il diploma di maturità o di laurea, le consulenti legali la laurea magistrale e le psicologhe, in alcuni casi, una specializzazione. Solo due tra le operatrici intervistate, un'addetta di sportello e una psicologa, stanno, attualmente, ultimando gli studi universitari o perfezionando la specializzazione.

In merito alla partecipazione a corsi di formazione, seminari, ricerche, attività culturali o azioni conoscitive sulla violenza di genere, la maggioranza delle operatrici ha raccolto, nel corso degli anni, molteplici esperienze in diversi settori di intervento. In particolare, le operatrici di sportello hanno seguito corsi di formazione nelle aree della informazione/ascolto, psicologica, interculturale e delle politiche di genere, organizzati sia da associazioni locali (Associazione Operatori Gruppi Alcolismo e Polidipendenze –

OGAP; Associazione El Kandil), già coinvolte nel progetto DI.RE.VI.TA., o provenienti dalle Province limitrofe (Associazione Transgenere di Torre del Lago Puccini, Casa delle Donne di Pisa, Associazione Nostras-Aidos, etc.) sia dall'Università (Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa). Mentre le consulenti legali e psicologiche hanno seguito corsi attinenti alla loro professione.

La frequentazione di seminari sulla violenza di genere è stata favorita, nella generalità dei casi, dalle attività di lettura, studio e dibattito promosse dalle amministrazioni locali del territorio (i Comuni di Massa, Carrara, il Centro Donna della Provincia di Massa-Carrara), e dalle Province limitrofe (Pisa, Lucca, Livorno, etc.), nonché dall'Università di Pisa. I temi sono quelli propri alla tradizione dei *Gender Studies* incentrati sulla condizione-percezione della subalternità culturale femminile e sulle radici del 'dominio maschile'. Meno frequente, invece, è stato il coinvolgimento diretto in ricerche o attività conoscitive sulla violenza di genere, per lo più, determinato dalla loro presenza nei progetti degli enti locali (il progetto Urban del Comune di Carrara, il progetto DI.RE.VI.TA della Provincia di Massa-Carrara).

La quasi totalità delle intervistate ha dichiarato, per contro, di avere preso parte ad attività culturali o eventi sulla violenza di genere, quali rassegne cinematografiche, spettacoli teatrali, mostre d'arte contemporanea, presentazione di libri, organizzate da enti locali, associazioni e scuole. Il Centro Donna di Massa, in particolare, è stato molto attivo collocandosi bene all'interno delle tante iniziative presenti negli altri Comuni della Toscana. Parimenti diffuse sono le azioni più informali, quali il volantinaggio o gli incontri nelle scuole, volte a sensibilizzare e introdurre alla problematica della violenza di genere un pubblico più vasto.

Le operatrici ritengono comunque opportuna una maggiore formazione in tutti i principali settori disciplinari; indicando tuttavia alcuni orientamenti che, a loro giudizio, devono ricevere più attenzione (tab. 1).

Tab. 1: Giudizio sull'opportunità di una maggiore formazione, per area e intensità

	Area	molto	abbastanza
3	Area psicologica	71%	21%
8	Area informazione/ ascolto	64%	21%
6	Aree intercultura	64%	14%
2	Area giuridica	57%	36%
7	Area disagio giovanile	50%	29%
1	Area medica	50%	7%
5	Area politiche di genere	43%	50%
4	Area assistenza sociale	43%	29%

I motivi avanzati dalle operatrici per giustificare il bisogno di maggiore formazione concernono la possibilità di *fornire un servizio migliore*, ovvero *garantire il massimo della tutela alla donna sottoposta a violenza*. A tal fine, dichiara un'operatrice di sportello, *è importante svolgere questo lavoro con un retroterra culturale che sia il più interdisciplinare possibile; attraverso la formazione è possibile crearsi un quadro di riferimento sempre più variegato che possa completare la propria base disciplinare specifica*. E per altro verso, come afferma un'altra operatrice di sportello, la formazione è anche funzionale a una migliore divisione del lavoro: *la formazione è necessaria per evitare la "tuttologia". Ogni figura all'interno di un Centro Antiviolenza o ascolto deve avere un proprio ruolo ben definito e delimitato e possedere tutti gli strumenti per aiutare la persona che ha di fronte*.

Da coloro che svolgono attività di informazione/ascolto è avvertita l'esigenza di essere in grado di svolgere adeguatamente la 'prima accoglienza' di *chi è ferito nel corpo e nell'anima*. L'aggiornamento sulla giurisprudenza segue di pari passo la ridefinizione delle categorie interpretative di fronte a una società in continua trasformazione che incomincia a confrontarsi con le peculiarità delle questioni di genere, generazionali e interculturali. La formazione viene intesa, inoltre, come un fattore di arricchimento del patrimonio professionale dei centri, che consente di avere *maggiore consapevolezza dei propri e altrui comportamenti e creare un'équipe interdisciplinare con linguaggi e approcci simili*. A fronte del forte interesse, alcune operatrici lamentano una quantità e una qualità ancora insufficienti sul versante dell'offerta formativa riguardo ai complessi fenomeni della violenza di genere.

4.5. Attività svolte e posizione nella struttura

Le biografie lavorative delle operatrici dei Centri Antiviolenza della Provincia di Massa-Carrara si collocano all'interno della più ampia storia istituzionale dei medesimi Centri.

Il *Centro Donna* di Massa si avvale, infatti, sin dalla costituzione pubblica, di una operatrice di sportello/ascolto alle dipendenze a tempo indeterminato dell'amministrazione provinciale. Ad essa si sono affiancate le consulenti legali. Mediamente le consulenti collaborano in modo continuativo con il Centro Antiviolenza da circa 19 anni, con un potenziamento dei servizi verso la metà degli anni '90. Il rapporto tra le consulenti e il centro è stato, dapprima, volontario, poi, regolato da una convenzione biennale. Negli ultimi due anni, nel quadro della progettazione della Provincia di Massa-Carrara, il *Centro Donna* garantisce un servizio di informazione, ascolto e orientamento attraverso la convenzione stipulata con la *Cooperativa Sociale Co.m.p.a.s.s.* che assicura la presenza di due operatrici di sportello, addette all'archivio e alla calendarizzazione dei casi, assunte con contratto a progetto, sulla base della durata della convenzione stessa.

L'inizio delle attività dei Centri Antiviolenza della Lunigiana è molto recente, in quanto risale al 2008-2009. Anche in questo caso, i dati delle interviste riferiscono la temporaneità delle posizioni occupazionali delle lavoratrici, assicurate, nel quadro di un rapporto di convenzione, da un Contratto a progetto, stipulato fra l'operatrice di sportello e la cooperativa affidataria del servizio, e da un rapporto di libera professione, con le consulenti legali e psicologiche. Le operatrici manifestano alcune preoccupazioni in merito alla continuità del servizio sul territorio lunigianese, e il timore che l'esperienza maturata negli ultimi anni possa essere perduta; sottolineando, d'altro canto, che la richiesta di tal genere di presidi sul territorio è forte e confermata anche dal lavoro supplementare svolto dalle operatrici oltre l'orario concordato.

Il servizio erogato dal *Centro Donna chiama Donna* nel Comune di Carrara è gestito, a partire dal 2009, dall'associazione di *El Kandil*, a seguito della stipula della Convenzione con il Comune di Carrara. Nel Centro lavorano una operatrice di sportello/ascolto, una consulente legale e una consulente psicologica; tutte occupate attraverso Contratti a progetto.

Complessivamente, tra le 13 operatrici contattate (su 17) che prestano lavoro nei tre Centri Antiviolenza della Provincia di Massa-Carrara, il quadro delle posizioni lavorative risulta così disegnato (tab. 2):

Tab. 2: Posizione occupazionale delle operatrici suddivisa per centro e per mansione

	Contratto di dipendenza a tempo indeterminato	Libera professione/ Convenzione	Contratto a progetto
Massa		4 Consulenti legali	
		4 Consulenti psicologiche	
	1 Operatrice di sportello		2 Operatrici di sportello
Carrara			1 Consulente legale
			1 Consulente psicologica
			1 Operatrici di sportello
Lunigiana		1 Consulente legale	
		1 Consulente psicologica	
			1 Operatrice di sportello

4.6. Il *modus operandi* delle operatrici

Un quarto gruppo di domande si propone di ricostruire le risposte fornite dalle operatrici nei casi di violenza di genere trattati dai Centri Antiviolenza del territorio provinciale. In primo luogo, in merito all'esistenza, conoscenza e applicazione di protocolli di trattamento dei casi all'interno di ciascun Centro Antiviolenza⁴⁴. In secondo luogo, si è domandato quale comportamento viene adottato, in misura prevalente, nel trattamento dei casi segnalati nel Centro Antiviolenza⁴⁵. Secondo quanto affermato dalle operatrici, solo stabilendo delle procedure tecnicamente chiare e rigorose e unanimemente condivise e praticabili, si possono rilevare e contrastare le molteplici violenze di genere. A tale proposito, le operatrici dei diversi Centri hanno espresso diffomità di posizioni accentuate dalle differenze tra i tipi di servizi erogati e dalle differenti modalità di gestione delle diverse strutture. Nel Centro Donna di Massa,

⁴⁴ Domanda D1: Presso il tuo servizio esiste un protocollo di trattamento dei casi di violenza di genere?

⁴⁵ Domanda D2: Come ti comporti nel trattamento dei casi di violenza di genere?

le operatrici dichiarano che non esiste (60%) o non sanno dell'esistenza (20%) di protocolli di trattamento. In tale situazione, le addette allo sportello e le consulenti legali seguono una propria procedura di trattamento, mentre le psicologhe affermano di concordare gli interventi con i colleghi e/o superiori. Un'identica soluzione è seguita da tutte le operatrici dei Centri Antiviolenza della Lunigiana, mentre in quello di Carrara esiste e viene applicato un medesimo protocollo.

Più uniformi sono le risposte relative all'esistenza di occasioni di confronto all'interno dei Centri, tra i Centri del territorio e tra Centri e gli Enti con cui sono stipulate le convenzioni, le operatrici di altri Centri Antiviolenza e altri soggetti istituzionali. In generale, il livello di discussione è molto elevato sia all'interno dei Centri che con altri Centri e Enti⁴⁶. In rari casi, invece, le operatrici si rivolgono a professionisti esterni al Centro, mentre è costante il confronto con le consulenti legali e psicologiche interne alle strutture⁴⁷

⁴⁶ Domanda D3: Nella tua struttura sono previste occasioni di confronto con:

Operatori/trici del Centro Antiviolenza

Operatori/trici e Responsabili del Centro Antiviolenza

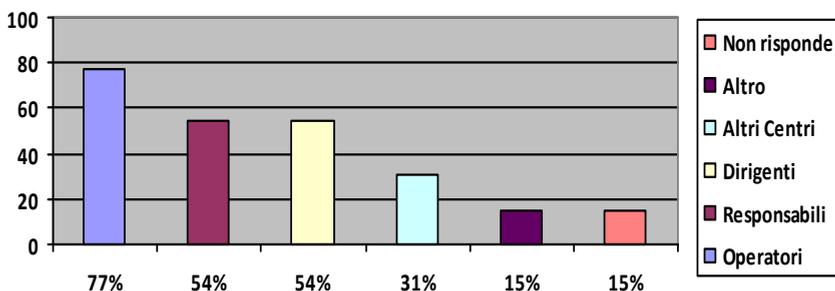
Operatori/trici e Dirigenti dell'Ente Locale

Operatori/trici dei diversi Centri Antiviolenza

Altro

⁴⁷ Domanda D3.1.: La struttura a cui appartieni opera con la supervisione di esperti?

Graf. 1: Occasioni di confronto delle operatrici dei Centri Antiviolenza



Nei Centri Antiviolenza, tutte le operatrici si avvalgono di postazioni computer e di schedari cartacei per la registrazione dei casi, mentre solo le addette di sportello e le consulenti più esperte utilizzano, abitualmente, i software per inserimento dei dati/schede⁴⁸. Nella gestione di tali attività, queste ultime segnalano alcune difficoltà tra cui, in particolare, sottolineano i tempi e le modalità dell'azione di monitoraggio richiesti dalla Regione Toscana. Segnalano, inoltre, alcuni problemi di connessione internet e guasti ai pc⁴⁹.

4.7. Il *networking* dei Centri Antiviolenza

Un quinto gruppo di domande rileva la percezione delle operatrici in merito al collegamento dei Centri Antiviolenza con le altre strutture che svolgono servizi in materia di violenza di genere⁵⁰, al tipo di soggetti collegati⁵¹ e alla qualità della rete⁵². Tutte le operatrici testimoniano l'esistenza di collegamenti tra il proprio Centro e altri servizi pubblici e privati relativamente ai casi di violenza di genere. I rapporti più frequenti avvengono con le Forze dell'ordine, p.e. Questura, Carabinieri, Polizia municipale, etc. (54%), i Presidi territoriali, p.e. Consultorio familiare, Distretti socio-sanitari, etc. (46%), gli Sportelli informativi, p.e. Uffici immigrati, Associazioni, etc. (46%), i Centri di terapia, p.e. Psicologia, Igiene Mentale, Alcolologico, etc. (38%), i Centri

⁴⁸ Domanda D4: Nella tua struttura sono presenti strumenti di rilevazione e/o analisi dei casi?

⁴⁹ Domanda D5: Con quali tempi e modalità sono inseriti i dati per i monitoraggi richiesti dalla Regione? Quali le difficoltà incontrate?

⁵⁰ Domanda E1: Per i casi di violenza di genere, il tuo Centro è collegato con altri Servizi?:

⁵¹ Domanda E2: con quali tipi di Servizi pubblici o privati è collegato il tuo Centro?

⁵² Domanda E3: come valuti complessivamente il collegamento con altri Servizi?

di ricerca e documentazione, p.e. Osservatori sociali, Università, etc. (38%), i Centri di ascolto, p.e. Altri Centri donna, Centri infanzia, etc. (30%), i Servizi di emergenza sanitaria, p.e. il Pronto soccorso (23%), le Case di accoglienza, p.e. Organizzazione di volontariato, Cooperative, sociali, etc., (15%), i Centri educativi, p.e. Scuole, ludoteche, etc. (15%). Il 30% delle operatrici non risponde alla domanda. Il giudizio complessivo sulla qualità del collegamento con tali servizi non è confortante. Il 54% delle operatrici lo valuta abbastanza buono mentre il 30% poco /per nulla buono. La restante parte non esprime una propria opinione. Nel dettaglio, i giudizi sulle collaborazioni positive e su quelle critiche sono ambivalenti, con una prevalente insoddisfazione verso le Forze dell'ordine e il pronto soccorso (tab. 3). Le donne che riescono, con fatica, a rompere le catene della violenza non hanno bisogno solo di assistenza medica e di protezione legale. Richiedono, sin dal primo ascolto, anche di un sostegno umano e psicologico che, secondo alcune operatrici, le procedure della pubblica sicurezza e la routine Ospedaliera non riescono ancora ad assicurare. Strutture che, peraltro, rimangono i soggetti a cui maggiormente le donne chiedono aiuto.

Tab. 3: Valutazioni sulla qualità della collaborazione con altri enti, istituzioni e servizi

Tipo di Enti, Istituzioni e Servizi	Positivo	Negativo
Forze dell'ordine	1	4
Distretti socio-sanitari	3	3
Pronto soccorso		3
Consultorio familiare	1	
Centro di Igiene Mentale		1
Altri Centri donna	1	2
Enti locali		1
Scuole		1
Terzo settore	1	1

4.8. Elementi di criticità

Un ultimo gruppo di domande rileva la percezione dei principali problemi di funzionamento del Centro Antiviolenza⁵³, e delle possibili soluzioni proposte dalle

⁵³ Domanda F1: Nel tuo lavoro di operatrice/tore incontri difficoltà all'interno del Centro?

Domanda F2: Se sì, mi puoi indicare le principali problematiche incontrate?

operatrici⁵⁴. Un approfondimento particolare concerne la posizione contrattuale e/o il loro ruolo professionale⁵⁵.

Nel complesso le operatrici non hanno manifestato particolari difficoltà all'interno dei Centri Antiviolenza (molte: 16%; abbastanza: 8%; poche: 8%; nulle: 30%). Un giudizio che sembra confermato anche dall'elevato tasso di non risposta alla domanda (38%). Le preoccupazioni maggiori sono espresse da alcune delle addette allo sportello in merito al riconoscimento dell'importanza sociale delle attività svolte nei Centri a favore delle vittime di violenza, non pienamente compresa da parte dei colleghi della pubblica amministrazione. Sono sottolineate anche la sensazione di non essere *mai capite appieno*», la difficoltà nel *passare dall'ascolto di problematiche di vita al lavoro amministrativo e viceversa* e un *profondo senso di precarietà* per un lavoro la cui continuità è sempre a rischio, vista la durata dei rapporti contrattuali e dei rapporti di convenzione (biennali). Una consulente ha riassunto esplicitamente la questione: *oggi il centro c'è e funziona, il prossimo anno chissà!*.

In definitiva, sullo sfondo rimane il *problema di far capire alle persone l'entità di questo fenomeno e l'importanza di dotare la nostra società di tutti gli strumenti possibili per affrontare tutto questo*.

In merito agli aspetti considerati più problematici nella struttura e gestione dei Centri Antiviolenza occorre differenziare le tre realtà presenti sul territorio provinciale.

Come risulta dalla tab. 4, i problemi che sono posti in risalto riguardano prevalentemente la mancanza di risorse finanziarie, la gestione interna delle risorse umane, il rapporto con gli altri Servizi, la comunicazione esterna delle attività del

Domanda F3: Tra quelli indicati, quali sono gli aspetti che consideri più problematici della tua struttura? E quanto li consideri problematici?

Localizzazione della sede;

Mancanza di risorse finanziarie;

Il reclutamento di personale qualificato

Gestione delle risorse umane interne

Programmazione attività intervento

Il rapporto con gli utenti

Il rapporto con gli altri Servizi

Il rapporto con gli Enti locali

Comunicazione delle specifiche attività

Promozione del Centro Antiviolenza

Mancanza di spazi adeguati

Altro

⁵⁴ Domanda F4: Quali suggerimenti potresti dare per cercare di risolvere o limitare gli effetti delle problematiche che riscontri?

⁵⁵ Domanda F5: Quali sono le criticità della tua posizione contrattuale (o di rapporto di volontariato) e/o ruolo professionale?

Centro, etc. Si consideri, peraltro, che più della metà delle consulenti legali e psicologiche non hanno compilato le risposte multiple relative alla domanda.

Tab. 4: Collaborazioni particolarmente positive o critiche

Servizi	Molto	Abbastanza	Poco / per nulla	Non sa / Non risponde
1. Localizzazione della sede	11%	/	22%	67%
2. Mancanza di risorse finanziarie	33%	11%	/	56%
3. Il reclutamento di personale qualificato	/	11%	/	67%
4. Gestione delle risorse umane interne	22%	/	/	78%
5. Programmazione attività intervento	11%	11%	/	78%
6. Il rapporto con gli utenti	/	11%	22%	67%
7. Il rapporto con gli altri Servizi	11%	44%	/	44%
8. Il rapporto con gli Enti locali	11%	11%	11%	67%
9. Comunicazione delle specifiche attività	/	33%	/	67%
10. Promozione del Centro Antiviolenza	11%	11%	/	78%
11. Mancanza di spazi adeguati	11%	11%	/	78%

I Centri Antiviolenza presentano anche delle criticità peculiari, ovvero che riguardano solo alcuni tra essi in base alle specifiche caratteristiche. Alcuni esempi sono la localizzazione delle sedi, le difficoltà nello stabilire un “rapporto positivo” con gli Enti locali e la scarsa promozione sul territorio della presenza, del ruolo e delle attività del Centro, segnalati in particolare dal Centro Antiviolenza di Carrara.

Le proposte suggerite dalle operatrici cercano quindi di affrontare tali problematiche. Anzitutto l’annosa questione delle risorse finanziarie dei Centri. Come osserva una operatrice: *in assenza di fondi certi nel medio-lungo periodo è difficile organizzare il lavoro e conseguentemente fornire un servizio migliore*. Da essi dipendono anche un’adeguata formazione delle risorse umane e la valorizzazione dell’esperienza accumulata nei Centri. In attesa di fondi più consistenti, l’estensione temporale della gestione dei servizi di informazione, ascolto e orientamento nei Centri e delle convenzioni con le consulenti legali e psicologiche, rispetto all’attuale durata biennale, dovrebbe permettere una programmazione delle attività di intervento più razionale.

Un altro problema molto sentito dalle operatrici riguarda la creazione di una *maggiore collaborazione con gli altri enti e associazioni affinché il sistema della rete sia più efficace*.

Nella Provincia di Massa-Carrara, sono numerosi i soggetti che con compiti differenti si interessano al problema: oltre ai Centri Antiviolenza di Massa, Carrara e della Lunigiana, i Carabinieri, la Polizia, i Sindacati (CGIL, CISL, UIL), il Tribunale, gli Ospedali di Carrara, Massa, l'U.F. Salute mentale adulti e salute mentale infanzia e adolescenza, l'U.O. Psicologia, i Consultori, l'associazione Mafalda di Massa, i Servizi sociali, etc. Una precedente indagine, sopra citata, si è proposta di fare un primo bilancio sul sistema delle politiche di contrasto alla violenza di genere, sulle azioni di cura sanitaria, di assistenza legale, di sostegno psicologico ed economico alle vittime e sulle campagne di educazione e informazione che sono state attivate attualmente sul territorio di Massa-Carrara (Lucci 2010, 157-160). In tale compito, la Provincia di Massa-Carrara sta ponendo in essere una serie di strutture e di servizi mirati alla realizzazione di un approccio più sinergico. In altri termini, per raggiungere, come conferma l'assessore alle politiche sociali Domenico Ceccotti, un sistema integrato di servizi che *prevenga, monitori e contrasti ogni forma di abuso, accolga e sostenga le vittime di tali violenze e sensibilizzi tutti i cittadini su di un problema la cui diffusione è tanto più allarmante nella misura in cui continua a rimanere una sorta di 'sfondo oscuro'*.

5. Formazione, prassi e linee guida per una rete contro la violenza sulle donne in provincia di Pisa

A cura di

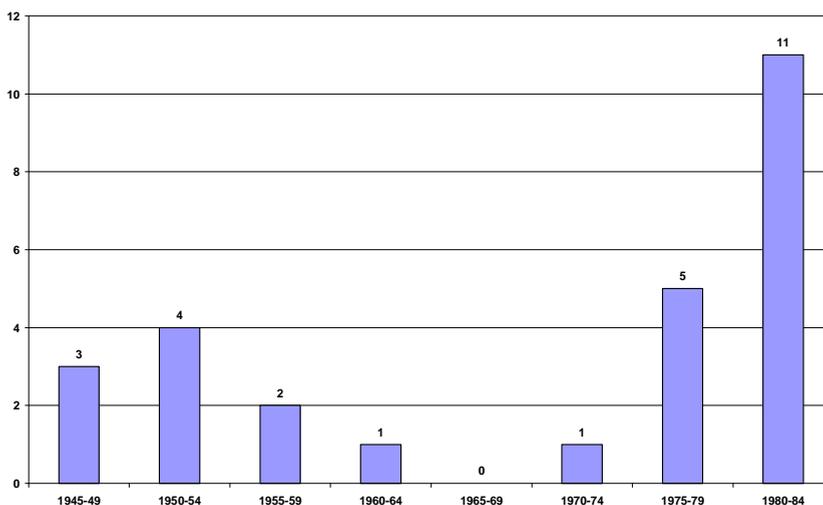
Sandra Fierravanti, O.S.P. Pisa

5.1. Formazione ed esperienza professionale delle operatrici

In provincia di Pisa sono stati compilati 27 questionari. Si tratta nella totalità dei casi di donne che fanno parte di un centro anti-violenza. In particolare 8 fanno parte dell'Associazione Frida-Donne che sostengono donne (San Miniato) e 19 dell'Associazione Casa della Donna (Pisa).

Per quanto riguarda l'età delle operatrici possiamo vedere nel grafico 1 una più alta partecipazione delle donne giovani nate tra 1980-1984 (11 su 27, pari al 40,7%), seguite dalle donne nate tra il 1975-1979 (18,5%) e poi da quelle nate tra il 1950-1954 con 14,8%.

Graf. 1: Anni di nascita delle operatrici. Valori assoluti.



Le operatrici che lavorano o prestano servizio volontario o tirocinante presso il Centro sono per lo più nubili.

Così come figura a livello regionale, anche in provincia di Pisa il livello di istruzione delle operatrici è elevato. Nella tabella 1 infatti vediamo che 21 operatrici su 27 hanno una laurea (3 hanno conseguito una laurea di II livello o una laurea Magistrale e 8

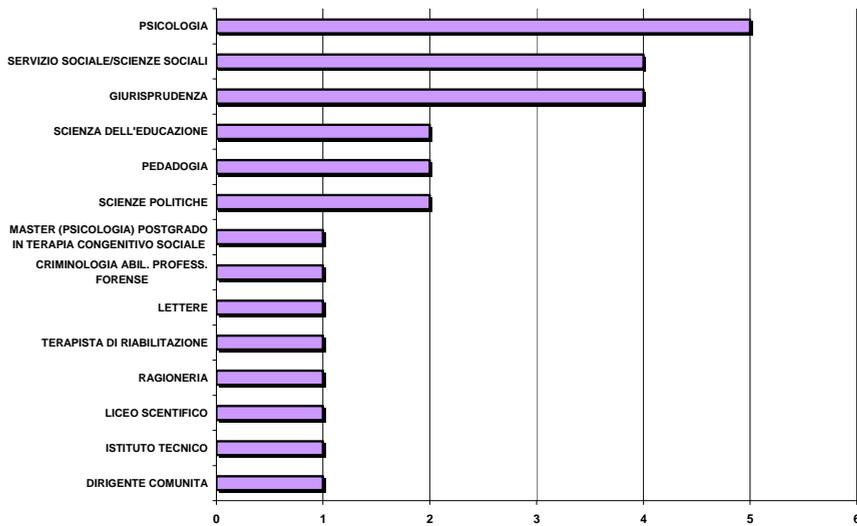
hanno una laurea di I livello), 4 possiedono un diploma di scuola superiore e 2 hanno anche un titolo post-laurea (Dottorato o Master).

Tab. 1: Titolo di studio

Titolo di studio	V.A.	%
Diploma di maturità/diploma di scuola superiore	4	14,8
Laurea I livello	8	29,6
Laurea II livello/laurea magistrale	13	48,1
Corso di alta formazione (Dottorato, Master)	2	7,4
Totale	27	100,0

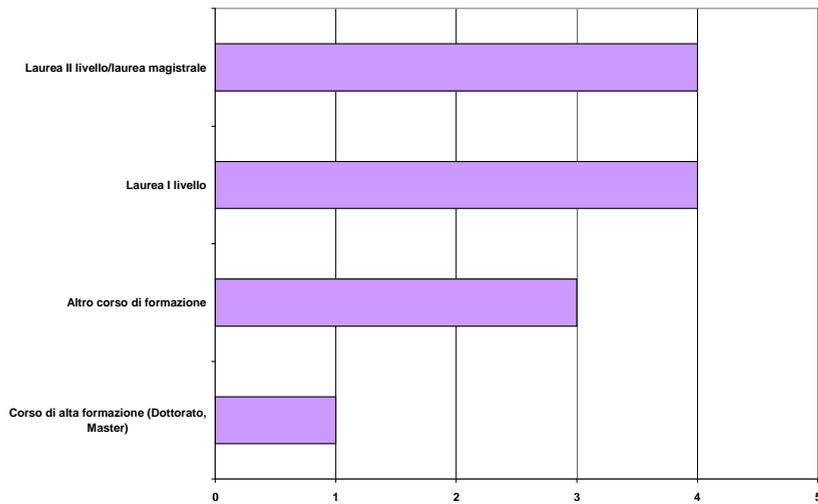
Se andiamo poi ad analizzare il titolo di studio specifico (Grafico 2) prevalgono le formazioni psicologiche (5), a seguire quelle giuridiche e quelle sociali (8 operatrici in totale) e con la stessa percentuale formazioni politiche, pedagogiche ed educative (6 operatrici in totale). Vediamo quindi come all'interno dei centri anti violenza sono presenti molte professionalità portatrici di diverse competenze ma collegate necessariamente tra di loro vista la complessità dei casi che si trovano a fronteggiare.

Graf. 2: Titolo di studio specifico. Valori assoluti.



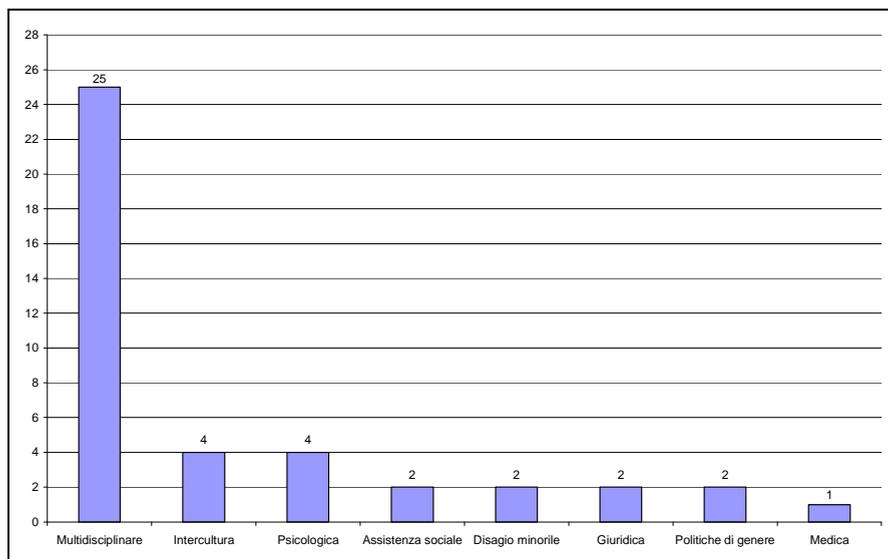
Sempre per quanto riguarda la formazione, dal grafico 3 notiamo una propensione delle operatrici ad una formazione continua tanto che circa la metà di loro stanno continuando o hanno ripreso il percorso di studi. In particolare hanno ripreso studi universitari.

Graf. 3: Percorso di studi continuato. Valori assoluti.



Tutte le operatrici intervistate hanno partecipato a corsi specifici di formazione sulla violenza di genere, in particolare le aree di formazione (Grafico 4) a cui hanno maggiormente partecipato sono l'area multidisciplinare (25), quella dell'intercultura e l'area psicologica (4), seguita dall'area sull'assistenza sociale, disagio minorile, area giuridica e politiche di genere (2), solo un'operatrice ha partecipato a corsi relativi all'area medica.

Graf. 4: Aree di formazione. Valori assoluti.



I corsi di formazione a cui le operatrici hanno partecipato sono per lo più corsi organizzati dall'associazione di appartenenza o dagli Enti Locali anche di altre regioni⁵⁶.

Più della metà delle operatrici (55%) hanno partecipato a ricerche o indagini conoscitive sulla violenza di genere e ad attività culturali come incontri, convegni, workshop, rappresentazioni teatrali, mostre fotografiche, etc.

Vi è stata inoltre anche un'alta partecipazione (85,2%) ad azioni conoscitive o comunque volte a far conoscere la problematica della violenza di genere, Tali attività sono rappresentate al primo posto da corsi organizzati dall'Associazione Casa della Donna (50,0%), seguiti da campagne di informazione e sensibilizzazione (22,7%) e corsi svolti nelle scuole (13,6%).

⁵⁶Tra gli organi organizzatori di corsi di formazione vengono segnalati: Cesvot, Associazione Frida, Provincia di Pisa, Associazione Casa della Donna, collaborazioni con Casa della Donna di Milano, Comune di Volterra, Artemisia di Firenze, Centro Hansel e Gretel di Torino.

Tab. 2: Partecipazione ad attività sulla violenza di genere

	va	%
Corsi di formazione	27	100,0
Attività culturali/eventi	22	81,5
Azioni conoscitive per far conoscere il problema	23	85,2
Seminari	24	88,9
Ricerche e/o indagini conoscitive	15	55,6

Nonostante le alte partecipazioni sia ai corsi di formazione che a qualsiasi altra attività e azione volta a far conoscere la problematica della violenza di genere, tra cui anche attività di sensibilizzazione e ricerche e/o indagini conoscitive, secondo le operatrici intervistate ci sono aree di formazione professionale che dovrebbero essere maggiormente implementate e sviluppate in particolare quella giuridica, quella dell'informazione/ascolto seguite da quella medica e delle politiche di genere. Con la domanda "Quanto ritieni opportuna una maggiore formazione delle operatrici/operatori di questo servizio nelle seguenti aree?" si chiedeva di dare una valutazione (molto, abbastanza, poco/niente) per ogni area di formazione proposta. Abbiamo così costruito una classifica attribuendo valore 2 alla risposta "molto", valore 1 alla risposta "abbastanza", valore 0 alla risposta "poco/niente", ottenendo la seguente graduatoria:

Tab. 3: Aree formative da implementare

	Punteggio
Area giuridica	10
Area informazione/ascolto	5
Area medica	4
Area politiche di genere	4
Area psicologica	3
Area assistenza sociale	3
Area interculturale	3
Area disagio giovanile	3

Alla domanda aperta "Per quali motivi principalmente ritieni opportuna una maggiore formazione?" le rispondenti sottolineano la necessità e l'importanza in questa area professionale di una formazione multidisciplinare e continua nel tempo.

5.2. Attività svolte nella struttura e posizione nella struttura

Come possiamo vedere dalla tabella 4, il 70,4% delle operatrici hanno un rapporto con la propria struttura da almeno 4 anni, 14,8% da più di 10 anni, il 7,4% da più di 5 anni e da più di 15 anni, tutte comunque in modo continuativo nel tempo.

Tab. 4: Anno di inizio rapporto professionale nella struttura

Anni	Va	%
dal 1991 al 1995	2	7,4
dal 1996 al 2000	4	14,8
dal 2001 al 2005	2	7,4
dal 2006 al 2010	19	70,4
Totale	27	100,0

Le professioni (tab. 5) che operano all'interno dei centri antiviolenza sono prevalentemente educatrici, operatori sociali, assistenti sociali, avvocati, psicologi e psicoterapeuti.

Tab. 5: Professioni all'interno dei centri antiviolenza

Qualifica professionale	VA	%
EDUCATRICE	4	14,8
OPERATRICE SOCIALE	3	11,1
ASSISTENTE SOCIALE	2	7,4
AVVOCATO	2	7,4
PSICOLOGA	2	7,4
PSICOTERAPEUTA	2	7,4
IMPIEGATA	1	3,7
IMPIEGATA PART-TIME, CONSULENTE, FORMATRICE	1	3,7
INSEGNANTE	1	3,7
OPERATRICE, AVVOCATO	1	3,7
PSICOLOGA ED EDUCATRICE	1	3,7
TERAPISTA DI RIABILITAZIONE	1	3,7
ALTRO	3	7,4
n.r.	3	11,1
TOTALE	27	100,0

Così come risulta dalla tabella 6, l'attività prevalente esercitata all'interno della struttura riguarda attività di sportello e di ascolto da parte delle operatrici (60,5%), attività di accoglienza (13,2%) consulenza legale da parte degli avvocati (10,5%) e attività di formazione (5,3%).

Tab. 6: Attività prevalente nella struttura

Mansione svolta nella struttura	VA	%
Operatrice/tore di sportello/ascolto	23	60,5
Accoglienza	5	13,2
Avvocato/legale	4	10,5
Formatrice	2	5,3
Coordinatrice	1	2,6
Psicoterapeuta	1	2,6
Servizio Civile	1	2,6
Vicepresidente	1	2,6
Totale risposte	38	100,0

Per quanto riguarda la posizione contrattuale (Tabella 7), attualmente più della metà delle operatrici (66,7%) ha un contratto a tempo indeterminato full time, seguite da un 15% di volontari del servizio civile. Questo è un dato che si discosta molto da quello regionale in cui il 65,5% è volontaria e solo il 9,4% è dipendente a tempo indeterminato full time.

Tab. 7: Posizione contrattuale

Posizione contrattuale	Posizione attuale	Posizione iniziale
Dipendente a tempo indet_full	66,7	70,4
Dipendente a tempo indet_part_time	3,7	0,0
Collaboratrice a progetto con contratto	3,7	0,0
Collaboratrice occasionale con contratto	0,0	0,0
Lavoratrice autonoma, Libera professionista (partita iva)	0,0	3,7
Volontaria	0,0	0,0
Tirocinante	0,0	3,7
Servizio civile	14,8	11,1
Altro	11,1	3,7
N.r.	0,0	7,4
Totale	100,0	100

Nel caso in cui le operatrici abbiano un rapporto con la struttura di tipo volontariato o tirocinante svolgono anche altri lavoro retribuiti come l'educatrice o libera professione (avvocato, psicologa).

Vista la complessità della casistica a cui devono far fronte i centri antiviolenza è molto frequente che le operatrici si intrattengano anche oltre il normale orario di lavoro concordato con la struttura, e questo è il caso di più della metà delle operatrici (15 su 27).

Tab. 8. Lavoro oltre l'orario concordato con la struttura

Lavoro supplementare	VA	%
No	9	33,3
Si	15	55,6
N.r.	3	11,1
Totale	27	100,0

5.3. Il *modus operandi* delle operatrici

Entrambe le strutture sono regolate da un protocollo di trattamento dei casi di violenza di genere a cui le operatrici dichiarano di attenersi nel loro agire quotidiano.

Tutte le operatrici dichiarano inoltre che nella propria struttura esistono momenti di confronto sia interno, cioè tra operatrici dello stesso centro, sia esterno, cioè con i responsabili e i dirigenti degli Enti locali e con gli operatori di altri centri antiviolenza.

Tabella 9: Occasioni di confronto previste nella struttura

	Frequenza	%
Operatori del centro Antiviolenza	27	100,0
Operatori e Responsabili del Centro Antiviolenza	27	100,0
Operatori e Dirigenti dell'Ente Locale	27	100,0
Operatori dei diversi Centri Antiviolenza	26	96,3
Altro	6	22,2

Tutte le intervistate dichiarano che nelle strutture sono presenti strumenti di rilevazione e/o analisi dei dati come postazioni con computer, software per inserimento di dati e schede oltre che ad uno schedario cartaceo.

5.4. Il networking dei centri

Alla domanda: “Tra quelli indicati quali sono gli aspetti che consideri più problematici della tua struttura? E quanto li consideri problematici?” le operatrici non evidenziano particolari difficoltà nell’attività che svolgono all’interno del centro, esse però sottolineano come aspetti più problematici della propria struttura al primo posto la mancanza di risorse finanziarie, al secondo la localizzazione della sede, seguiti dalla mancanza di spazi.

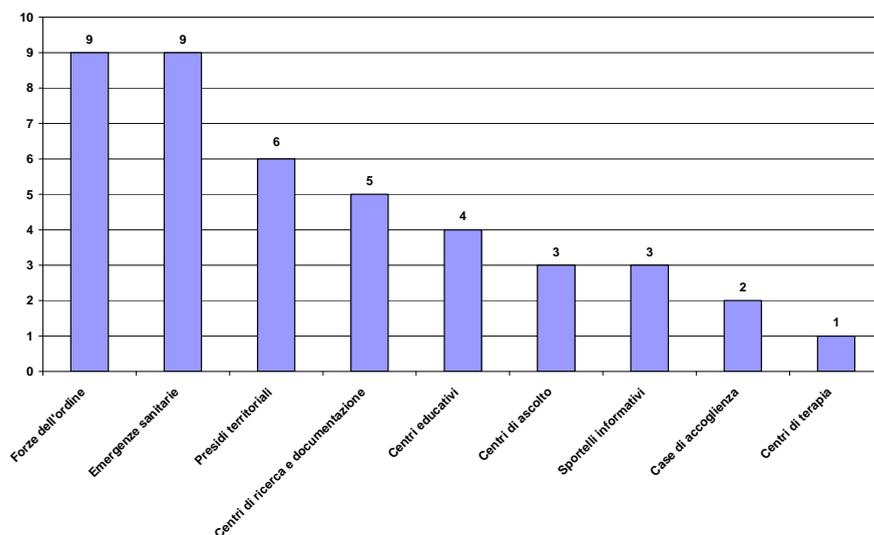
La tabella 10 è stata ottenuta attribuendo un punteggio che va da 0 a 2 alle diverse risposte, nel dettaglio abbiamo attribuito valore 0 alla risposta “poco/nulla”, 1 alla risposta “abbastanza”, 2 alla risposta “molto” ottenendo così la seguente classifica.

Tab. 10: Aspetti considerati più problematici della struttura

	Punteggio
Mancanza di risorse finanziarie	42
Localizzazione della sede	12
Mancanza spazi	6
Reclutamento di personale qualificato	0
Gestione delle risorse umane interne	0
Programmazione attività intervento	0
Rapporto con gli utenti	0
Rapporto con altri Servizi	0
Rapporto con gli Enti Locali	0
Comunicazione delle specifiche attività	0
Promozione del centro antiviolenza	0

Per i casi di violenza di genere, i centri intervistati sono stabilmente collegati con molti altri servizi quali nell'ordine: forze dell'ordine (Questura, Carabinieri, Polizia municipale), emergenze sanitarie (pronto soccorso), presidi territoriali (consultorio, distretti socio-sanitari), centri di ricerca e documentazione (Osservatori sociali, Università) ed anche centri educativi (scuole ludoteche), centri di ascolto (altri Centri Donna, case per l'infanzia), sportelli informativi (Uffici immigrati), case di accoglienza (Volontariato, cooperative sociali) ed infine centri di terapia (Psicologia, igiene mentale, alcologico).

Graf. 5: Collegamento con altri servizi.



Il rapporto con gli altri servizi è considerato molto positivo infatti il 71% dei rispondenti ritiene che ci sia un collegamento “abbastanza buono” e il 29% lo definisce “molto buono”.

Tab. 11: Giudizio sul rapporto con altri servizi

Rapporto con altri servizi	VA	%
Molto buono	2	28,6
Abbastanza buono	5	71,4
Poco/per nulla buono	0	0
Totale	7	100,0

5.5. La rete territoriale come sistema di contrasto alla violenza

Come possiamo vedere anche dalle risposte positive date dalle operatrici alla domanda sull'esistenza di collegamenti con altri servizi territoriali e sul giudizio complessivo con essi, sul territorio pisano si è creato un vero e proprio sistema di contrasto alla violenza di genere.

La creazione di questo sistema è stata sviluppata e ha preso particolare avvio attraverso il progetto EVA - Emergenza, Violenza e Abuso, (settembre 2008-maggio 2010), promosso dall'Assessorato alle Politiche Sociali della Provincia di Pisa in cui hanno preso parte diversi *partner* provinciali tra cui Comune di Pisa - Consiglio cittadino Pari Opportunità, Società della Salute Area Pisana, Società della Salute Area Valdera, Società della Salute Area Alta Val di Cecina, Ufficio comune Valdarno, Associazione Casa della Donna, Associazione Donne in Movimento, Associazione Educazione Demografica Italiana - sezione di Pisa.

L'inserimento all'interno della rete di numerosi soggetti è dettata dalla necessità di dare risposte adeguate ma anche univoche ai molteplici e sempre più complessi casi di violenza che si presentano nel nostro territorio.

La rete contro la violenza di genere ha come obiettivi: il potenziamento delle azioni mirate alla formazione degli operatori dei settori socio-sanitari e forze dell'ordine; l'ampliamento ed implementazione delle competenze sul territorio per prevenire e contrastare precocemente fenomeni di maltrattamento e violenza contro le donne e i loro figli e dare risposte di pronta accoglienza a donne straniere che hanno subito violenza anche in casi di emergenza.

Tutto ciò è possibile solo con una maggiore comprensione del fenomeno e un monitoraggio permanente sul sistema esistente per individuarne le criticità e le nuove esigenze, qui risultano fondamentali e strategici gli apporti degli Osservatori Sociali Provinciali.

Altro obiettivo importante, per una rete che funzioni è quello di sviluppare procedure integrate, tra i diversi servizi in collegamento, in relazione a programmi di tutela e protezione delle vittime così da individuare e condividere buone prassi.

A tale scopo la rete ha permesso la creazione del *Manuale per intervenire contro la violenza di genere interpersonale* utile strumento operativo per tutti i soggetti che intervengono in situazioni di violenza di genere.

Il manuale è composto da quattro parti: la prima riguarda la conoscenza del fenomeno, la seconda riguarda invece la donna e gli operatori/le operatrici, la terza come intervenire e accogliere, la quarta i documenti di riferimento (Protocollo operativo con Pronto Soccorso, Buone prassi ginecologia ed ostetricia, linee guida Asl 5 Zona Pisana, Legge Regionale n.59/2007).

Sono molti gli operatori, anche con diverso ruolo e funzioni, che possono venire a contatto con donne e minori che vivono situazioni di violenza e per questo motivo sono necessarie delle linee guida di intervento comuni a tutte le varie figure professionali.

Il progetto Eva dà la possibilità alle donne di avere una risposta organizzata, punti di riferimento multipli che parlano e accolgono alla stessa maniera, essi sono le forze dell'ordine, i servizi sociali territoriali, le associazioni che si occupano di maltrattamenti e le strutture sanitarie (consultori, pronto soccorso, ginecologia e ostetricia).

Le associazioni sono spesso il primo punto di riferimento per le donne vittime di maltrattamento, in una di queste, Associazione Casa della Donna, già dal 1993 nasce

il servizio chiamato “Telefono Donna”, rivolto a donne in difficoltà. Vi si accede tramite la linea telefonica a cui rispondono operatrici volontarie. L'intento del Telefono è dare un primo aiuto alle donne indirizzandole ai servizi esistenti sul territorio e/o a quelli interni all'Associazione, quali consulenza psicologica, informazione legale e consulenza lavoro.

Ad un primo contatto le donne avanzano soprattutto richieste di informazioni generali sull'associazione, sui servizi etc., solo in un secondo momento viene poi espresso il bisogno di aiuto vero e proprio. Al primo accesso l'operatrice compila insieme alla donna una scheda di accesso contenente sia i dati della donna stessa, che quelli del maltrattante e una terza parte riguarda il possibile percorso futuro della donna per uscire da quella difficile situazione.

Il primo colloquio viene fatto sempre individuale in modo da lasciare alla donna libertà di esprimersi e di raccontare il proprio vissuto senza condizionamenti da parte di chi eventualmente la accompagna (parenti, amici, etc.).

L'Associazione Casa della Donna offre anche una struttura molto importante in casi di violenza ovvero una c.d. Casa-rifugio, ad indirizzo segreto, in cui le donne vittime di maltrattamenti possono alloggiarvi, per un periodo non superiore ai sei mesi, iniziando un percorso di recupero del sé e di superamento di disagio. Trascorso tale periodo la donna, se ha ottenuto dal giudice un provvedimento di allontanamento del maltrattante e sono cessati i requisiti di rischio, può tornare nella propria abitazione altrimenti viene aiutata dai servizi sociali per la ricerca di una nuova abitazione.

Oltre ai consueti strumenti legali per uscire dalla violenza si deve tener conto anche di tutte le informazioni e le prove che possono essere di supporto per intervenire, a cominciare dal referto del pronto soccorso ogni qualvolta la donna viene maltrattata.

Ci sono però anche forme di violenza come quella economica o quella assistita che non sono facilmente documentabili. Con la prima si fa riferimento a quella molteplicità di modalità finalizzate a produrre nella donna una dipendenza economica dal violento o a farle assumere impegni economici non dovuti. Con la seconda, invece, si fa riferimento alla c.d. *witnessed violence* cioè quella di cui sono testimoni i bambini che assistono alla violenza esercitata su una figura di riferimento, come quella della madre.

Il servizio Telefono donna offre consulenza anche legale, in cui vengono fornite informazioni circa i possibili strumenti che si possono ottenere presso gli organi di polizia. Per esempio in caso di violenza fisica si invita la donna a farsi refertare presso un pronto soccorso in modo tale da avere una prova documentale del fatto che ci sia stato l'episodio violento, oppure sporgere querela.

Il servizio di consulenza legale informa la donna sulle modalità per cui ottenere e fare richiesta al giudice di un provvedimento di allontanamento per il maltrattante con il quale il magistrato ne ordina l'allontanamento per un periodo non inferiore ai 6 mesi.

Secondo l'ultimo report di monitoraggio sulle schede di primo accesso (novembre 2009) elaborato dall'Osservatorio Sociale della provincia di Pisa contenente i dati raccolti in 18 mesi (1 gennaio 2008 - 30 giugno 2009) da alcune strutture del

territorio che si occupano di violenza di genere (associazione “Casa della donna”, associazione “Donne in movimento” (DIM), Questura di Pisa), le due principali forme di maltrattamento denunciate dalle donne sono il maltrattamento psicologico (26,8%) e il maltrattamento fisico (20%). Seguono le “molestie ripetute e di diversa natura” (7,8%), il maltrattamento economico (4,4%) e la violenza sessuale (2,7%). Infine il 38,2% delle donne denuncia plurimaltrattamenti (psicologico, fisico ed economico).

Nel 42,1% dei casi l'autore del maltrattamento è il coniuge, nel 20,4% l'ex *partner*, nell'11,2% il convivente, nel 2,4% il fidanzato.

Sommando queste percentuali si rileva che nel 76,1% dei casi la violenza matura nell'ambito del rapporto di coppia.

Vista la complessità della casistica e quindi la complessità di trattamento e prassi da attuare la rete formatasi a livello territoriale ha prodotto alcuni significativi documenti di indirizzo e guida pratica per i diversi operatori, tra cui:

- un **protocollo operativo del pronto soccorso** nel quale sono indicate le buone prassi in determinate casistiche (donne che dichiarano di aver subito violenze e/o maltrattamenti, donne con lesioni fisiche, minori con lesioni dalla dinamica non ben definita, etc.). In questo caso risulta molto importante la pubblicizzazione, in sala d'aspetto come in ogni altro spazio utile, dei numeri di telefono e materiale informativo dei servizi che offrono accoglienza. In medicheria è necessario che gli operatori mantengano atteggiamenti di accoglienza ed empatia con le pazienti, se denunciano la violenza è importante avere più informazioni possibili sull'autore del maltrattamento, sulla tipologia della violenza, se è reiterata, etc. È importante che il referto sia più dettagliato possibile è necessaria la compilazione del rapporto all'Autorità giudiziaria e chiaramente la segnalazione alle forze dell'ordine, ai servizi sociali e ad altri servizi come il centro antiviolenza del territorio.
- un **documento congiunto per le Unità Operative Ostetricia e ginecologia** dei Presidi ospedalieri di Pontedera e Volterra. In tale documento si precisa il ruolo del ginecologo Ospedaliero nella raccolta della documentazione relativa alla salute della donna, le modalità di intervento in caso di emergenza e gli esami medici da eseguire. Dopo aver documentato tutta la situazione si procederà all'eventuale denuncia all'Autorità giudiziaria.
- le **“Linee guida sul processo di presa incarico delle donne vittime di violenza, abuso, maltrattamento e dei loro figli/e”**, individuate dall'Azienda USL5 Zona Pisana e dalla Società della salute zona Pisana in cui vengono definite le modalità di accoglienza, presa incarico, programmazione degli interventi e loro verifica da parte degli operatori dei servizi sociali. Il requisito per l'accesso ai servizi è la residenza, nel caso di non residente viene comunque garantita l'accoglienza nel breve tempo utile ad attivare i servizi di residenza. Al primo contatto sarà necessario raccogliere la domanda iniziale, attraverso un apposita scheda di rilevazione del bisogno, in cui vengono raccolte tutte le

informazioni utili per poter provvedere ad un efficace invio presso il servizio competente rispetto al caso. Sarà poi il servizio sociale territoriale, che si occupa del caso, ad effettuare la presa in carico entro 4 giorni lavorativi dalla segnalazione. Per una corretta presa in carico, che sia efficace alla risoluzione della problematica, è necessario un coinvolgimento anche di altre professionalità in modo da poter effettuare una valutazione multidimensionale della situazione. Per fare ciò le linee guida prevedono che per la valutazione oltre all'assistente sociale, allo psicologo/a, si ritiene opportuno coinvolgere anche le operatrici del Centro Antiviolenza. Il gruppo multidisciplinare elabora così un progetto personalizzato che va condiviso con la donna. Questa forse è una delle fasi più delicate del processo di aiuto, ovvero la stipula del contratto di aiuto che presuppone un coinvolgimento attivo dell'utente volto ad attivare un processo di responsabilizzazione e centralità dell'utente attraverso la promozione del suo ruolo di attore all'interno del progetto. Tutto il gruppo multiprofessionale seguirà il progetto personalizzato ognuno con propri compiti, rispetto alle diverse professionalità attraverso continue verifiche in itinere in tutte le fasi del processo di aiuto, tale da permettere una modificazione dello stesso qualora non vengano raggiunti gli obiettivi prefissati.

Questi sono strumenti operativi necessari ed essenziali per una buona riuscita degli interventi a favore delle donne vittime di violenza e/o maltrattamento permettendo agli operatori dei vari servizi territoriali di avere linee guida e strumenti di supporto nella loro operatività riuscendo a dare così delle risposte integrate ed omogenee calibrate sulla specificità dei bisogni.

6. Focus: il modus operandi degli operatori dei centri antiviolenza della Provincia di Pistoia*

A cura di

Romina Conti e Silvia Mariotti, O.S.P. Pistoia

6.1. Premessa

In questo capitolo cercheremo di descrivere in maniera dettagliata quali sono le modalità di azione degli operatori dei Centri antiviolenza presenti sul territorio della provincia di Pistoia. Si tratta di una tematica inserita all'interno del questionario semi-strutturato somministrato a livello regionale, ma che a seguito di una riflessione congiunta tra Osservatorio e operatori dei Centri è stata espressa la necessità di approfondirla ulteriormente.

I centri antiviolenza presenti sul territorio della Provincia di Pistoia sono il centro "Aiutodonna" di Pistoia e il centro "Libere Tutte" di Montecatini Terme. Le persone che operano attualmente a vario titolo nei centri e che hanno partecipato all'indagine sono per un 40% di tipo volontario; una quota pari ad un altrettanto 40% sono invece operatrici con contratto o a titolo di dipendenti (la parte minoritaria) o come collaboratrici. I professionisti con partita Iva che lavorano per i centri sono pari al 12% del totale e una restante parte, pari al 6%, sono le persone che svolgono un tirocinio. Quanto emerso rispetto alle mansioni ricoperte all'interno dei centri è riportato nella tabella sottostante.

* si ringrazia del contributo all'approfondimento il Centro Aiutodonna Pistoia e il Centro Liberetutte Montecatini.

Tabella 1: Mansione ricoperta nella struttura

	Frequenza	Percentuale
sostegno psicologico - psicologa	6	18,2
Avvocato	4	12,1
Responsabile	2	6,1
operatrice telefonica/accoglienza	15	45,5
coordinamento/formazione operatrici	2	6,1
comunicazione/sensibilizzazione	2	6,1
Altro	2	6,1
Totale	33	100,0

Nella sezione del questionario relativa al *modus operandi*, è stata rilevata per entrambi i centri la presenza di un protocollo di trattamento dei casi di violenza a cui tutte le operatrici naturalmente si attengono.

In seguito alle risposte rilevate è risultato inoltre che il percorso per il trattamento dei casi prevede che le operatrici possano avere diverse occasioni di confronto con gli altri operatori del centro, con i responsabili, con eventuali dirigenti degli enti locali e con gli operatori di altri centri antiviolenza.

In particolare le addette di Pistoia operano con la supervisione anche di un esperto esterno al centro; per il centro di Montecatini Terme invece l'esperto che opera la supervisione è interno alla struttura.

Dalla rilevazione è risultato poi che entrambi i centri sono dotati di appositi strumenti per la rilevazione e l'analisi dei casi, quali postazioni con computer, software per l'inserimento delle schede e vari tipi di schede cartacee.

Tutte le operatrici del centro di Montecatini hanno risposto che la cadenza di inserimento delle schede per i monitoraggi richiesti dalla Regione è mensile; non hanno indicato particolari difficoltà nell'effettuare questa registrazione.

Per il centro di Pistoia la cadenza temporale risulta essere quella settimanale e con difficoltà dovute all'apparecchiatura hardware ormai obsoleta.

Come già detto il tema che è stato deciso di approfondire è quello delle modalità di azione degli operatori dei Centri antiviolenza e a questo scopo abbiamo quindi provveduto alla redazione di un agile strumento di rilevazione che ci permettesse di avere una descrizione, da diversi punti di vista, del *modus operandi* degli operatori e del percorso che può intraprendere una donna che giunge a chiedere aiuto ai centri antiviolenza. La scheda è stata infatti compilata da persone che rivestono ruoli professionali diversi all'interno dei centri al fine di raccogliere la varietà degli strumenti utilizzati nel loro operare quotidiano e la loro percezione rispetto alle potenzialità e alle criticità che possono presentare.

Come emerge anche dal quadro regionale il tipo di approccio all'intervento è di carattere multi-professionale che, sul nostro territorio, si concretizza attraverso l'utilizzo di una serie di strumenti di rilevazione ed analisi articolati e flessibili che permettono di soddisfare una serie composita di intenti e finalità, tra i quali:

La possibilità di afferrare la complessità delle biografie individuali⁵⁷ delle persone che si rivolgono ai centri.

La capacità di rilevare il livello di rischio⁵⁸ al quale è esposta la persona/vittima.

L'opportunità di poter tracciare dettagliatamente il percorso di accompagnamento/assistenza della vittima e anche le diverse professionalità coinvolte nel progetto individuale.

La potenzialità di rendere molto rapido lo scambio di informazioni tra gli operatori che fanno parte dell'équipe del centro e tra questi e quelli di altri servizi interessati dal progetto individuale.

La possibilità di consentire la documentazione/conservazione⁵⁹ delle informazioni, naturalmente protette dalle norme sulla privacy, al fine di effettuare analisi e approfondimenti diacroniche sul fenomeno.

Evidentemente le biografie individuali delle vittime di violenza presentano complessità tali che difficilmente possono essere racchiuse in strumenti di analisi, tuttavia poter

⁵⁷ Le molteplici caratteristiche tipiche delle società contemporanee (globalizzazione, individualizzazione, percezione del rischio, apatia politica, culto del corpo...) oltre ad essere tendenze collettive vengono comunque vissute come tratti di esperienza squisitamente individuale, provocando non poche difficoltà di ricomposizione delle biografie sociali (Bauman 2008, 2010; Giddens 2000, 2001; Beck 2008). Aspetti che diventano delicatissimi e fondamentali nei vissuti di violenza.

⁵⁸ Il rischio, come evidenziato da molti studiosi, diventa una dimensione sempre più centrale per effetto della modernizzazione e dei suoi processi economici e tecnologici: le nostre società sono sempre più proiettate verso il futuro cercando di prevedere le inevitabili casualità e di governare l'incertezza che ne scaturisce. L'analisi di questa tendenza è sempre più complessa ed articolata come descritto da importanti autori, (Beck 2000, 2008; Giddens 2000) ancor di più nel caso del tema della violenza di genere.

⁵⁹ La complessità del lavoro sociale richiede continuamente una rinnovata capacità e competenza anche per la produzione di notizie, conoscenze e dati, che sono necessari alla gestione del rapporto con il singolo utente, al rapporto con il territorio e ai livelli gestionali e progettuali di qualsiasi organizzazione (a tale proposito si può vedere tra gli altri, Bini 2009).

raccogliere queste esperienze in modi diversi, da professionalità differenti e in più momenti permette di poter monitorare e analizzare il fenomeno.⁶⁰

La maggior parte dei Centri antiviolenza presenti sul territorio regionale, come evidenziato nei precedenti capitoli e in premessa, utilizza un protocollo di servizio che si articola su diverse fasi e su differenziati strumenti operativi.

In questa sezione cercheremo di enucleare e descrivere l'*iter* seguito e gli strumenti operativi impiegati dai centri presenti sul territorio provinciale, nonché le loro potenzialità e le eventuali criticità.

6.2. Il primo contatto

Dalla nostra rilevazione emerge come, per entrambe le strutture presenti sul territorio, il primo contatto tra vittima di violenza e Centro avvenga con maggiore frequenza per telefono: sono per lo più donne che chiamano direttamente per richiedere un colloquio con un operatore specializzato, in grado di offrire loro un sostegno concreto nel percorso di uscita dalla situazione di violenza in cui si trovano.

In alternativa, la segnalazione può giungere da operatori di altri servizi del territorio che chiamano il Centro per "inviare" un nuovo caso di violenza domestica di cui sono venuti in quel momento a conoscenza o per elaborare strategie per far acquisire alla donna la consapevolezza della sua condizione di vittima. Tra questi sicuramente gli invii più numerosi provengono dagli assistenti sociali. In alcuni casi invece i centri sono stati contattati dagli insegnanti dei figli delle donne maltrattate, dalle amiche, dai parenti, da psicologhe private o dai legali. Spesso anche gli agenti delle forze dell'ordine che ricevono denunce di maltrattamento invitano la donna a chiamare i Centri antiviolenza. In questa primissima fase ciò che viene fornito dagli operatori addetti all'accoglienza alle persone che si rivolgono ai Centri sono le informazioni sulle modalità di funzionamento dei percorsi previsti, le possibilità di attivare colloqui individuali con professionisti diversi quali psicologi, avvocati, assistenti sociali ecc...

Le modalità di accesso delle persone ai servizi dei Centri sono sempre documentate, così come viene sempre registrata l'équipe coinvolta di volta in volta nella specifica situazione e nel percorso che le stesse fanno all'interno della rete dei servizi.

⁶⁰ Interessanti analisi dei modelli sociali di violenza con tentativi di ricostruzione degli approcci teorici volti a spiegare il fenomeno, con attenzioni particolari alle riflessioni sui moderni concetti di *amore* e di *eros* e alle trasformazioni progressive delle identità di femminilità e mascolinità nelle società moderne si possono trovare in Consuelo C., a cura di, 2008 e in Consuelo C. 2009. Questa autrice ha avuto il merito di affermare che la sociologia, come disciplina, ha sempre preferito affrontare il tema dal punto di vista della devianza e del conflitto piuttosto che analizzarlo direttamente dal lato della violenza. Si veda anche Danna 2007, Romito 2005, Romito 2007.

6.3. Gli strumenti operativi dei centri antiviolenza presenti sul territorio provinciale

Le strutture preposte ad aiutare le persone vittime di violenza, attive sul territorio provinciale, hanno elaborato e sperimentato, già da diversi anni, una gamma di strumenti per la raccolta di informazioni relative alla donna vittima di violenza e per la rilevazione del rischio che essa può correre. La metodologia di intervento e la strumentazione operativa sono il risultato di anni di confronto, di studio e di analisi tra operatori di centri attivi a livello regionale e nazionale e studiosi di varie discipline esperti sul tema.

La nostra rilevazione ha evidenziato la presenza di strumenti operativi articolati e flessibili in entrambi i Centri redatti in osservanza della normativa sulla privacy. L'utilizzo di questi strumenti operativi permette al gruppo multi-professionale dei Centri Antiviolenza di comprendere se è il momento adeguato per impostare un intervento, se il livello di rischio rilevato è elevato, quali sono le caratteristiche/condizioni che determinano il fattore rischio, quali azioni intraprendere e in quali tempi in base al rischio e alla natura di tale rischio, quali i soggetti da coinvolgere nel progetto individuale e chi sono i destinatari dell'intervento, e non ultimo per importanza, quali potrebbero essere i soggetti della rete da attivare al fine di rispondere in tempi brevi alla persona che si è rivolta alle strutture.

Le differenze emerse, in relazione alla metodologia di intervento e al materiale documentale utilizzato dalle strutture del territorio, sono riconducibili sia ad una diversa genesi e storia delle strutture sia, sul piano della strumentazione, ad una diversa organizzazione degli item presenti ed indagati nelle varie schede, sia, infine, all'esistenza più o meno radicata e formalizzata e all'attivazione di una rete di servizi/gruppo di contrasto alla violenza sui due territori di riferimento.

Tuttavia, al fine di ricostruire in maniera omogenea, nel presente contributo, la serie composita di documenti redatti e utilizzati dai due Centri abbiamo cercato di estrapolare, dalle informazioni ricevute, le macro-dimensioni attraverso le quali gli strumenti operativi sono organizzati.

Il primo strumento utilizzato, che può presentarsi composto da più sezioni o da diverse schede, è finalizzato a raccogliere le informazioni relative alla storia di vita della donna, in particolare, la storia della violenza, la rete di protezione e le risorse per intraprendere un percorso di uscita, e permette di rilevare il livello di rischio della situazione vissuta dalla vittima.

Tale strumento è compilato in prima istanza dall'operatore addetto all'accoglienza che riceve la telefonata o che comunque entra per primo in contatto con la situazione di violenza dichiarata dalla vittima, o riportata da altri operatori. Tale modulo è poi inviato alla figura professionale incaricata di seguire o accompagnare la vittima nel percorso di aiuto.

Nel dettaglio lo strumento presenta una serie di sezioni organizzate in batterie di item ed indicatori volti a rilevare le seguenti informazioni, relative al tempo presente e al passato della storia della persona che si rivolge ai Centri:

dati bio-anagrafici della persona che richiede aiuto relativi: all'età, la professione che svolge al momento, il titolo di studio in suo possesso, la nazionalità

la residenza (possono infatti accedere ai servizi solamente le donne che risiedono nei comuni dell'area di riferimento della struttura; nel caso i centri di contrasto alla violenza siano contattati da donne che abitano fuori dalla zona di competenza viene effettuato un invio alle colleghe dei Centri antiviolenza di riferimento);

la ricostruzione del network familiare/amicale: lo stato civile, il nucleo familiare convivente, la presenza o meno di figli (in particolare sono raccolte le informazioni relative all'età, se minorenni e/o maggiorenni, ed il sesso); la presenza o meno di una rete familiare e/o amicale che possa rappresentare un'eventuale sostegno alla donna nella situazione in cui si trova;

la presenza di un'eventuale denuncia, da parte della vittima, della violenza ad altri servizi territoriali o forze dell'ordine.

le modalità attraverso le quali la persona che si rivolge ai centri è venuta a conoscenza del servizio e il tipo di richiesta avanzata nel primo contatto;

la ricostruzione della storia di violenza: la descrizione degli episodi di violenza con particolare attenzione al primo, all'ultimo e a quello che la donna considera il più grave (viene rilevato se la persona ha denunciato il maltrattante e, in questo caso, se poi ha ritirato o meno la denuncia); la natura del maltrattamento che la donna subisce (viene effettuata una distinzione tra macrovoci quali: maltrattamento psicologico, fisico, economico, violenza sessuale, molestia sessuale, *stalking*, *mobbing*, trascuratezza infantile, violenza assistita nell'infanzia, maltrattamento infantile, abuso sessuale in età infantile); se vi è o vi è stata la presenza o meno di altri soggetti vittime di violenza negli episodi riferiti;

i dati del maltrattante: tra i quali la residenza, la nazionalità, lo stato civile, il legame con la vittima ed il suo profilo, ad esempio se si tratta di un persona che ha problemi di dipendenza da alcool, da sostanze stupefacenti oppure se si tratta di una persona cosiddetta "insospettabile";

informazioni finalizzate alla rilevazione del livello di rischio: in particolare se la donna teme per la propria vita; se il maltrattante è aggressivo anche con altri componenti della famiglia oltre la donna; se è aggressivo nei confronti di conoscenti o sconosciuti; se ha violato disposizioni penali e/o condizioni di affidamento del servizio sociale; se è violento nei confronti dei bambini; se ha problemi occupazionali; se usa o è dipendente da sostanze; se recentemente ha avuto ideazioni di suicidio o omicidio; se dà segnali di disagio mentale; se precedentemente ha aggredito fisicamente e/o sessualmente con armi la *partner* o la *ex partner*; se possiede armi; se le aggressioni o le minacce del maltrattante sono aumentate o si sono intensificate negli ultimi periodi; se fa

affermazioni inerenti l'impossibilità di poter vivere senza la donna maltrattata; se la pedina o la molesta anche dopo la separazione; se la vittima ha riportato lesioni gravi o gravissime in seguito ad un episodio di violenza; se la vittima ha espresso la volontà di procedere ad un allontanamento o separazione nell'imminente futuro e/o se il maltrattante è a conoscenza che la vittima ha cercato e richiesto un aiuto esterno per porre fine alla violenza.

Questa Scheda è utilizzata da operatori professionali diversi e può presentare sezioni specifiche da approfondire in colloqui individuali attraverso lo stesso strumento o corredando il primo con relazioni professionali stilate *ad hoc* (ad esempio documenti relativi agli incontri con uno psicologo, con un legale oppure con un assistente sociale che sono di natura chiaramente qualitativa in quanto privilegiano la natura della relazione).

In particolare nei colloqui vittima - psicologo sono indagate, tra le altre, le seguenti aree tematiche in maniera maggiormente approfondita per permettere una più accurata pianificazione delle azioni di protezione e di tutela della persona vittima di violenza:

rilevazione del livello di rischio: valutazione dell'entità-gravità delle aggressioni avvenute al fine di stimare la probabilità che tali episodi si ripetano e si aggravinano in futuro;

progettazione del piano di protezione individuale per la persona che si è rivolta alle strutture

valutazione dei danni subiti dalla vittima per la complessiva ricostruzione della situazione traumatica attraverso la rilevazione delle percezioni che la vittima ha dei pericoli ai quali è sottoposta, l'analisi della capacità di protezione che presenta al momento verso se stessa e verso eventuali figli; l'osservazione del livello di consapevolezza, la valutazione delle risorse che può avere e delle aspettative maturate nei confronti del percorso di uscita dalla situazione di violenza.

Il secondo strumento operativo utilizzato dai Centri presenti sul territorio è una scheda che ha la funzione di monitoraggio dell'intero percorso effettuato dalla persona che si rivolge ai centri antiviolenza. Si tratta di uno strumento che traccia la traiettoria della vittima dal momento del primo contatto, spesso telefonico, alle successive fasi relative agli incontri con figure professionali diverse. Oltre ad annotare le date degli incontri, i nominativi degli operatori coinvolti, registra anche gli obiettivi del percorso e le azioni realizzate per raggiungerli. Diventa quindi un utile documento di lavoro volto a semplificare l'aggiornamento e il passaggio delle informazioni tra gli operatori interessati dalla presa in carico della vittima di violenza.

6.4. Criticità degli strumenti operativi utilizzati

Dalla nostra indagine è emerso chiaramente che non sono gli strumenti a presentare particolari criticità. Del resto, come abbiamo già ricordato, questi sono il frutto di un prolungato confronto tra varie figure professionali esperte sul tema e hanno avuto una lunga sperimentazione sul campo che ha permesso ai due centri di modificarli in base alle necessità ed esigenze delle modalità di azione/intervento, dei profili delle vittime, ...etc.

Ciò che invece può rappresentare una criticità, secondo gli operatori delle strutture, è il modo attraverso il quale lo strumento può essere utilizzato. In particolare si fa diretto riferimento a quegli strumenti che sono condivisi e che non sono materiale di analisi/lavoro individuale del professionista (schede degli psicologi, in particolare).

Come fanno notare gli operatori, se tali schede sono impiegate per raccogliere informazioni in maniera eccessivamente rigida, ciò può costituire un ostacolo notevole alla creazione di una prima alleanza con la vittima. In questa fase di avvicinamento, al contrario, è necessaria da parte dell'operatrice preposta all'accoglienza una grande flessibilità nel porre le domande contenute nelle schede. Emerge con grande chiarezza, da tutti gli operatori, la condivisione del fatto che "la donna che chiama ha bisogno in primo luogo di essere accolta, ascoltata e creduta". A tal fine è ancora più necessario per chi accoglie adottare una relazione di empatia con la vittima cercando di adattare la raccolta di dati alle esigenze della donna piuttosto che pretendere di adattare la donna alle esigenze delle schede.

In questa direzione emerge con forza come sia imprescindibile accedere all'accoglienza dopo un'attenta e concreta formazione degli operatori e come sia analogamente importante l'esistenza di momenti di supervisione per un confronto sulle modalità di azione in particolari e delicate situazioni.

Occorre inoltre ricordare che tra le criticità emerse dalla scheda compilata dagli operatori del centro presente a Montecatini vi è quella relativa al faticoso percorso di costruzione di una efficace ed efficiente rete di servizi in grado di comunicare e di condividere un linguaggio comune sul tema della violenza di genere.⁶¹

6.5. Potenzialità degli strumenti operativi utilizzati

Secondo le operatrici dei centri presenti sul territorio gli strumenti operativi utilizzati presentano, in sintesi, le seguenti potenzialità:

- riescono a cogliere l'emergenza

⁶¹ Per un confronto su tale aspetto si veda anche il paragrafo relativo invece alle potenzialità presentate dagli strumenti operativi.

- individuano il livello di rischio inerente le condizioni di vita della vittima di violenza
- raccolgono informazioni
- conservano le informazioni nel tempo
- per la loro struttura permettono oltre ad un'analisi sincronica, anche uno studio diacronico
- contribuiscono a sviluppare una riflessione comune e un linguaggio condiviso in merito al fenomeno della violenza
- permettono di progettare attività di sensibilizzazione sul tema della popolazione

Cercando di sviluppare le dimensioni sopra citate, possiamo affermare che gli strumenti operativi impiegati consentono agli operatori in primo luogo, di effettuare una prima distinzione fondamentale tra i casi che presentano un'effettiva emergenza da quelli che denotano livelli di rischio inferiori.

Questo primo importante aspetto consente agli operatori di soddisfare il principale obiettivo di questi centri: attivare tempestivamente tutti quei servizi e tutte quelle strategie necessarie alla messa in sicurezza della donna.

In secondo luogo l'uso di questi strumenti di rilevazione permettono di raccogliere e conservare, attraverso la loro compilazione, la storia personale della vittima di violenza, del maltrattante e degli eventuali figli. In questo modo anche le donne che possono scegliere di interrompere, per qualsiasi motivo, il percorso di uscita dalla violenza e poi di tornare presso le strutture, possono essere agevolmente individuate, così da evitare che la persona sia costretta a narrare nuovamente e dall'inizio la propria storia. La raccolta sistematica e la conservazione delle informazioni rappresenta inoltre un patrimonio importante al fine di effettuare analisi più approfondite e dettagliate del fenomeno della violenza.

Un'ulteriore potenzialità di questi strumenti è rappresentata dalla capacità di essere utilizzati da più servizi, questo ha contribuito notevolmente alla costruzione di un linguaggio e di una lettura condivisa del fenomeno necessaria al fine di raggiungere una progettualità condivisa. Un obiettivo raggiunto e formalizzato già da diversi anni sul territorio pistoiese e della piana e che invece è in costruzione e sta per essere formalizzato, sul territorio della valdinevole. Sono stati proprio gli operatori del centro di Montecatini a rilevare come la condivisione di strumenti di rilevazione ed analisi delle informazioni possa "potenzialmente formare una rete di servizi pubblici e privati abbattendo sprechi e fallimenti personali per le vittime e professionali per gli attori coinvolti"

Un'ultima potenzialità emersa attribuita, dagli operatori, agli strumenti impiegati è quella relativa alla possibilità di analizzare i numerosi dati in esso raccolti. Attraverso lo studio di alcuni item è possibile tracciare dei profili della donna vittima di violenza che si rivolge alle strutture, confrontare le informazioni raccolte nei vari anni al fine di

tratteggiare una sorta di casistica che risulta fondamentale al fine di progettare ed attivare campagne di sensibilizzazione e prevenzione efficaci nei confronti della popolazione o di target differenziati della popolazione.

7. Dentro il Centro Antiviolenza. Provincia di Prato

A cura di

Daniela Bagattini e Valentina Pedani, Asel srl, O.S.P. Prato

7.1. Gli obiettivi

Nella Provincia di Prato, a differenza degli altri territori regionali, opera una sola struttura che si occupa direttamente di vittime di violenza, il Centro Antiviolenza La Nara, uno dei servizi della Alice Cooperativa Sociale *onlus*⁶².

Un unico centro per una realtà che se da un lato con i suoi 365 kmq è la provincia più piccola della regione, e l'ottava per numero di abitanti (248.174), dall'altro è caratterizzata da una peculiarità: essere da sempre punto di attrazione delle migrazioni. In origine si è trattato di migrazioni intra regionali, poi intra nazionali negli anni del boom economico e infine, dalla fine degli anni '90, internazionali. Ciò la rende una realtà metropolitana di estremo interesse sociologico.

Se da un lato dunque l'approfondimento in questione poteva risultare poco significativo da un punto di vista della varietà dei casi (un solo centro con un piccolo numero di operatrici) che renderebbe assolutamente priva di interesse sociologico se non fallace un'indagine che si limitasse a riportare dati percentuali⁶³, dall'altro, la ridotta dimensione della realtà studiata si è mostrata essere una risorsa straordinaria per poter entrare in un microcosmo particolare cercando di studiarne le dinamiche interne.

E' attraverso alcune questioni relative al *modus operandi* del centro e alla sua organizzazione interna che si è cercato di ricostruire il mondo delle operatrici, le loro

⁶² Dal sito della cooperativa: *Alice Cooperativa Sociale onlus* è una cooperativa sociale di tipo A, costituita nel luglio del 1979 per volontà di 11 persone una parte delle quali già occupate in altri settori di lavoro e alla ricerca di un'attività diversa e un'altra parte costituita da giovani disoccupati iscritti nelle liste giovanili a seguito della legge 285/77. *Alice* nasce con lo scopo di diventare un punto di aggregazione per promuovere attività lavorative nel settore sociale.

La cooperativa attualmente impiega circa 210 lavoratori e svolge tutta la gamma delle attività di progettazione e gestione di servizi sociali rivolti alla persona. Questa sviluppa processi di integrazione/interazione sociale in quanto risorsa e parte integrante di una rete territoriale di servizi che promuovono e valorizzano l'autonomia, il benessere sociale e culturale dei cittadini e della comunità in genere.

<http://services.bda.it/alice/index.php?cat=6&par=0>

⁶³ A tutela dell'anonimato delle singole rispondenti, date le ridotte dimensioni del centro, non è stato possibile riportare i dati anagrafici contenuti nel questionario, perché ne avrebbero permessa l'identificazione.

risposte e le risorse con cui affrontano quotidianamente il loro compito. In quest'ottica dunque, i metodi di lavoro, intesi come strumenti, tecniche e prassi utilizzati dal Centro, non saranno analizzati in sé ma in quanto possibili strategie delle operatrici nello svolgere quotidianamente il lavoro di supporto alle vittime di violenza.

Le particolari caratteristiche della struttura ci hanno fatto optare già in prima istanza per un approfondimento che coinvolgesse il gruppo nel suo insieme, privilegiando la dinamica dell'interazione a quella delle singole interviste. Anche i risultati dei nove questionari riempiti dalle operatrici del centro, dai quali emergeva una certa omogeneità nelle risposte, specie sulle domande aperte, hanno contribuito a portarci a privilegiare una discussione collettiva⁶⁴ tra ricercatrici e operatrici, che ci permettesse di far emergere non solo le singole percezioni, ma anche la dinamica di gruppo.

Prima di prendere in considerazione i temi affrontati durante il colloquio è necessario ripercorrere, seppur brevemente, la storia del Centro, in modo da poterne cogliere alcune peculiarità.

7.2. Dalla cooperazione all'impegno contro la violenza. Breve storia del Centro Antiviolenza La Nara

Anche se nato ufficialmente nel 1997, grazie allo stanziamento di fondi che ha fatto seguito all'approvazione della legge contro la violenza sessuale, l'idea di un centro di accoglienza per donne vittime di abusi "frullava già per la testa" delle donne della Cooperativa Alice, di cui La Nara fa parte, che fondavano le loro radici nel collettivo femminista, guidato da Nara Marconi, che chiuse a metà degli anni '80. L'idea riuscì a concretizzarsi solo nel 1997, quando a seguito dell'approvazione della Legge 15 febbraio 1997 n. 66 *Norme contro la violenza sessuale*, la Regione Toscana stanziò dei fondi, erogabili attraverso le istituzioni locali, per l'apertura dei Centri Antiviolenza. Così la cooperativa Alice presentò, in accordo con il Comune e la Provincia di Prato, un

⁶⁴ E' opportuno precisare che non si è usata la tecnica dell'intervista collettiva che consiste nell'interrogare più persone con l'obiettivo di rilevare «opinioni individuali» prevedendo «il porre domande (in modo più o meno strutturato) da parte di un intervistatore e il fornire risposte da parte dell'/degli intervistato/i» (Corrao 2000, 16); nel caso in questione ad interessare erano anche, e soprattutto, le dinamiche di interazione tra le partecipanti alla discussione. Nonostante sia ormai da molta letteratura utilizzata in maniera estensiva, non pare nemmeno esatto, attribuire la discussione che le ricercatrici hanno avuto con le operatrici del centro La Nara, alla tecnica del *focus group*, condividendo con Corrao l'idea che questa tecnica consista nella discussione tra un piccolo gruppo di persone, alla presenza di uno o più moderatori, focalizzata su un argomento che si vuole indagare in profondità (ivi, 25), laddove però il gruppo è creato ad hoc e non rappresenta di per sé un elemento su cui è focalizzato l'interesse cognitivo.

progetto che intercettò tali finanziamenti e permise di aprire nell'aprile 1997 il Centro Antiviolenza La Nara (Turno, 2004).

La realtà pratese, dunque, già nella sua genesi si differenzia dalla maggior parte dei centri della regione, in quanto si sviluppa all'interno di una cooperativa sociale fortemente radicata nel territorio e non all'interno di associazioni del volontariato. Una differenza che, riportando le parole di Loredana Dragoni, intervistata in occasione della redazione del volume da cui sono tratte queste note storiche, suscitò anche nel coordinamento regionale e nazionale dei centri antiviolenza *tanta curiosità ma anche un po' di ostilità, perché le cooperative sono viste come aziende e invece i gruppi che dirigono questi centri antiviolenza sono associazioni nate da una motivazione spontanea dove c'è un certo tipo di donne che sono le femministe. Invece le cooperative sono anonime, cioè ci stanno tutti. Io però mi sono data tanto da fare per spiegargli che la nostra è una storia un po' diversa: ed è vero* (intervista a Loredana Dragoni, in Turno 2004, 74).

Se la cooperativa tutta, occupandosi di attività sociali, ha sviluppato nella sua storia trentennale forme di collaborazione tra attori pubblici e privati, formali e informali, «il centro la Nara per le sue peculiarità e per la necessità di trovare soluzioni a sostegno delle donne e bambini che vogliono intraprendere un percorso di uscita dalla violenza, si è avvalsa fin dalla sua nascita, di una rete ben coordinata, contribuendo in questi anni di lavoro ad ampliarla e renderla formale. Attraverso relazioni, comunicazioni, scambi, esperienze partecipate tra servizi privati e pubblici e con singole persone si sono sviluppate riflessioni e sensibilizzazione intorno al fenomeno della violenza» (Dragoni, 2010, 52), che hanno portato negli anni a costruire una rete territoriale connessa e attiva, di cui è utile citare le tappe fondamentali.

Il primo tavolo formale viene istituito nel 2003: è coordinato dal responsabile del Pronto Soccorso e ne fanno parte vari enti e istituzioni come l'Ospedale, la Psichiatria, l'Assistenza Sociale, la Procura della Repubblica, la Medicina Legale, la Medicina Generale, l'u.f. adulti/adolescenza e infanzia e la coordinatrice del Centro La Nara.

Negli anni seguenti viene stilato un protocollo con le procedure, presentato nei giorni 2-3 dicembre 2005 durante un convegno organizzato dalla Commissione Pari Opportunità della Provincia di Prato, *L'impegno delle Istituzioni contro la violenza a donne e minori: una rete che significa protezione*. Durante le due giornate viene anche lanciata una campagna di sensibilizzazione in cinque lingue.

E' grazie a tale Protocollo che nel 2006 il Comune di Prato capofila rappresentante il Centro antiviolenza La Nara, entra come città Pilota nel progetto ministeriale Arianna.

L'anno seguente (2007) viene firmato un secondo protocollo, *Rete di sostegno e protezione per il contrasto delle violenze nella Provincia di Prato*, promosso dalla

Commissione Pari Opportunità, a cui hanno aderito Provincia di Prato, Comune di Prato, Prefettura di Prato, Asl di Prato, Procura della Repubblica, Questura di Prato, Polizia di Stato, Centro antiviolenza La Nara, *Solidarietà Caritas onlus* della Diocesi di Prato, S. *Vincenzo de Paoli*. Tale protocollo è stato rinnovato l'8 marzo 2010.

Dal 2008 inoltre, il Centro fa parte del Progetto Ministeriale *Fili e Trame, contro la violenza intrafamiliare verso donne e bambini. Costruzione di reti e integrazione degli interventi*. Tale esperienza, grazie ad un confronto allargato con operatori multiprofessionali, ha consentito al Centro di approfondire le esperienze accumulate nel corso degli anni precedenti⁶⁵. Di fondamentale importanza è risultato il coinvolgimento degli operatori dei servizi di psichiatria, di psicologia e del Sert.

Già da questo *excursus* emergono alcune peculiarità del Centro, rilevate anche attraverso i questionari: la gestione del Centro da parte di una cooperativa sociale, la presenza di una rete di collegamento tra servizi che possono venire a contatto con la violenza di genere, il fatto che il Centro sia il maggior promotore di questa rete, l'eterogeneità degli attori coinvolti: azienda sanitaria, forze di pubblica sicurezza, enti locali, enti governativi, volontariato cattolico.

7.3. Le operatrici e il lavoro all'interno del centro

Nel periodo della rilevazione, durante la somministrazione del questionario, nel centro erano impiegate nove addette: una tirocinante, un'apprendista, due volontarie (di cui una svolge supporto legale), cinque dipendenti part time. Le operatrici del centro hanno, da una parte, un processo formativo continuo e senza interruzioni: molti sono i convegni a cui queste hanno partecipato dal 1996 al 2008, dall'altra, sono impegnate a presenziare e a portare la loro esperienza come relatrici in molte altre occasioni e a formare le addette del settore, come nel corso *Violenza alle donne* promosso dalla Provincia di Siena, o nel corso per operatori socio-sanitari della ASL N. 10 Siena.

Se per l'operatrice tirocinante il rapporto con La Nara è iniziato e si concluso nel 2010, le restanti addette lavorano o collaborano col il centro da molto tempo. La stabilità del gruppo nel tempo rappresenta per il lavoro di équipe una risorsa fondamentale.

⁶⁵ «L'aspetto più importante è stato quello di monitorare la percezione del fenomeno e di come questo può influire nella valutazione da parte dei soggetti della rete. Ha avuto l'obiettivo di sensibilizzare professionisti nei diversi ruoli istituzionali, rispetto all'importanza della rilevazione della violenza e alla necessità di lavorare in rete per un contrasto maggiormente efficace del fenomeno. Si sono condivisi strumenti sperimentali e modalità operative» (Dragoni 2010, 55)

Tab. 1: Anno di inizio collaborazione con il Centro. Valori assoluti (numero di operatrici per anno).

1997	3
1999	1
2001	1
2002	1
2004	1
2007	1
2010	1

Tutte le operatrici, tranne le volontarie e la tirocinante, svolgono l'attività di operatrice di sportello.

E' da questa sollecitazione che inizia il confronto con le operatrici: al di là delle funzioni elencate nel questionario, come si svolge nella prassi quotidiana il lavoro?

La prima domanda si pone infatti ad un livello "elementare": cosa succede quando una donna si rivolge al centro?

Tutte le addette, come abbiamo già detto, sono operatrici di sportello, ma ognuna di loro ha poi un secondo ruolo: responsabile delle strutture esterne; coordinatrice e dunque referente per l'esterno; responsabile per l'inserimento dati; referente della casa rifugio.

Se la donna si rivolge al La Nara, tramite una telefonata, lo scopo principale è quello di prendere un appuntamento, in base ai turni delle operatrici e alla disponibilità dell'utente stessa. Quando a chiamare non è direttamente la donna ma un'altra figura non istituzionale, l'obiettivo è comunque quello di far prendere alla donna vittima di violenza in mano la propria situazione, in quanto la presa di coscienza e la volontà di rivolgersi al centro sono determinanti nella riuscita del percorso.

Di solito è la prima operatrice che ha dei contatti con la donna a prenderla successivamente in carico, tranne casi particolari in cui la conoscenza diretta o un vissuto comune, potrebbero condizionare il percorso. Talvolta, soprattutto nei primi tempi, potevano esserci alcuni accorgimenti come lo scegliere di affidare giovani donne alle operatrici più giovani e viceversa, ma con il trascorrere degli anni e soprattutto con

il carico di esperienza maturata da tutte le operatrici del centro anche, questo elemento è passato in secondo piano.

Nel momento del primo contatto, oltre a prendere un appuntamento, le operatrici cercano di ottenere quante più informazioni possibile sulla donna attraverso la scheda di rilevazione, al fine di avere molti dati su cui già riflettere e immaginare un percorso, nel caso in cui la donna saltasse l'appuntamento successivo e si ripresentasse in un secondo momento .

Salvo in situazioni di estrema urgenza, prima della presa in carico della vittima di violenza si svolgono tre colloqui di valutazione. I tre colloqui sono sacri: servono sia alla stessa donna per far chiarezza rispetto alle proprie scelte, sia alle operatrici per valutare se la persona che si è rivolta al centro possa essere presa in carico ovvero se sia più opportuno inviarla ad altri servizi o attivare insieme a questi un percorso comune, opportunità che rappresenta un importante tassello nel consolidamento della rete locale e dalle ricadute estremamente positive nel percorso della donna⁶⁶.

La valutazione è sempre di équipe, attraverso i giudizi raggiunti nella riunione settimanale e in incontri *ad hoc*, se e quando il caso lo richieda. È in queste occasioni, infatti, che si decide il dà farsi e si sceglie che tipo di percorso proporre alla donna per uscire dalla violenza, attraverso una valutazione cartacea che porta poi ad un'elaborazione di un programma di riabilitazione.

Il percorso è monitorato attraverso un diagramma di flusso⁶⁷, attraverso cui la Cooperativa Alice effettua anche il controllo di qualità sul servizio (ISO 9000) ed è

⁶⁶ Inizialmente, le donne con problemi psichiatrici o con dipendenze venivano inviate al servizio competente. Adesso invece, grazie ad accordi tra il Centro e tali servizi, le donne possono intraprendere entrambi i percorsi, che non sarebbe esatto definire paralleli, in quanto tra le operatrici del Centro e quelle dei servizi in questione intercorrono continui confronti. La possibilità di intraprendere un percorso comune assume un'importanza fondamentale, e nasce dalla consapevolezza che nonostante numerosi studi evidenzino l'esistenza di un rapporto tra condizione di salute psico-fisica della donna e violenza subita, questo legame «ancor oggi non è molto considerato nel mondo socio-sanitario». Spesso infatti accade che di fronte al disagio manifestato dalla donna e /o all'abuso di sostanze come alcol e droga, si dia l'avvio «ad un processo di medicalizzazione e psichiatrizzazione, senza tenere conto delle cause che determinano l'insorgenza della sintomatologia che porta la donna a chiedere aiuto e ciò spesso aggrava la situazione» (Dragoni 2010, 57).

⁶⁷ Si tratta di uno strumento molto complesso costruito nel corso del tempo con un intenso lavoro di mediazione che permettesse di avere a disposizione un metodo rigoroso attraverso cui la Cooperativa Alice potesse effettuare il controllo di qualità sui propri servizi, tenendo allo stesso tempo ferme le esigenze di *privacy* e anonimato delle utenti del Centro Antiviolenza.

seguendo questo articolato strumento che le operatrici accompagnano la donna dal primo contatto al colloquio conclusivo: si tratta dunque di un controllo sulla qualità, ma allo stesso tempo, dell'oggettivazione di un metodo di lavoro flessibile e rigoroso.

La non linearità e la difficoltà di molti di questi percorsi esulano dal tema qui affrontato; è opportuno però ricordare che non tutte le donne prese in carico, escono definitivamente dalla violenza. A volte alcune donne rinunciano a metà tracciato perché non sono pronte ad affrontare definitivamente un percorso di uscita dalla violenza e possono ripresentarsi anche dopo molto tempo, oppure mai. In alcuni casi arrivare ad un colloquio conclusivo può essere difficile sia per la donna vittima di violenza sia per l'operatrice che l'ha seguita, perché l'impervio, anche dal punto di visto emotivo, cammino di uscita dalla violenza che le due hanno intrapreso insieme, può portare alla creazione di legami che non è semplice allentare e cancellare e comunque sia per molte donne il Centro rimane un punto di riferimento.

Altro elemento importante è la presenza di una supervisione esterna, una psicoterapeuta con la quale le operatrici hanno incontri ogni tre settimane e a cui, partendo dal caso trattato in quel momento, riportano problematiche inerenti sia la donna, sia il rapporto tra questa e l'operatrice, soprattutto per affrontare le ricadute in termini emotivo-psicologici che possono colpire le addette, come la così detta sindrome di burnout, o stress post traumatico di tipo secondario.

Come emerso già dalla storia del Centro, un ruolo fondamentale nella lotta alla violenza è svolto anche dalla rete, valutata in modo positivo anche nelle risposte date al questionario: nessuna operatrice, infatti, ha segnalato un servizio con cui i rapporti non siano buoni. Questo elemento è stato confermato anche durante il colloquio; la rete funziona, soprattutto grazie alla creazione e alla stesura di protocolli e di rapporti privilegiati, più o meno formali, con alcuni referenti dei servizi. Questi referenti sono comuni a tutte le operatrici: in ogni servizio ci si rivolge sempre agli stessi soggetti.

7.4. Le modalità di lavoro come finestra sul mondo delle operatrici

Formazione e professionalità

La formazione è un valore aggiunto riconosciuto da tutte le operatrici e se ne possono distinguere due aspetti: formazione in entrata, praticamente permanente e continua, che permette l'aggiornamento delle competenze delle operatrici, e formazione in uscita, svolta dalle stesse operatrici verso soggetti terzi, sia di altri centri sia di altri servizi pubblici. Questo porsi come soggetti di formazione ha un'importanza fondamentale nel tessere e rendere efficaci ed efficienti i rapporti con la rete. In questo senso la possibilità di fare formazione diventa uno strumento anche per "far vivere" i protocolli, e crea opportunità di confronto e crescita per tutti gli operatori.

La preparazione si unisce anche alla professionalità, nell'utilizzo di un metodo flessibile quanto rigoroso: il percorso della donna ha molte possibili ramificazioni, ma tutte stanno all'interno di un diagramma ben preciso e chiaro nella mente e nel lavoro delle addette. Professionalità come metodo ma anche come organizzazione delle proprie funzioni: *non facciamo sempre il solito lavoro, ognuna di noi ha anche altre attività, chi lavora nelle case famiglia, chi inserisce i dati* e questo alleggerisce il carico emotivo comportato dal lavorare con le donne vittime di violenza.

La supervisione

Anche la presenza della supervisione dalle parole delle operatrici appare una risorsa forte, non solo rispetto al caso da seguire, ma anche per gestione delle proprie emozioni e difficoltà. «L'operatore terapeuta deve fronteggiare non soltanto le violente attribuzioni di ruolo che le vittime di abusi e maltrattamenti agiscono nell'interazione con l'altro, ma anche le proprie dinamiche interne che sono la somma della propria, più o meno felice, storia personale, del proprio, più o meno adeguato, sviluppo psicologico e delle proprie, più o meno consapevoli motivazioni personali» (Guerrini Degl'Innocenti, 2010, 141). La possibilità di «attivare dentro di sé quelle risorse che consentano di contrastare gli intensi movimenti difensivi che il contatto con l'esperienza traumatica suscita in ciascuno» (idem, 140) trova dunque nella supervisione esterna, e nella sicurezza di un rapporto continuativo con la stessa figura, un importante momento di sostegno e indirizzo.

Il gruppo

Poi ci sono casi che ti porti dietro anche la notte (...). Quello che ci aiuta comunque è la coesione di gruppo.

La presa in carico è generalmente svolta da due operatrici in contemporanea, almeno nei tre colloqui iniziali, comunque il caso è sempre discusso in modo collettivo durante la riunione del mercoledì che è definita *sacra*. È dalle stesse parole di tre diverse operatrici che emerge la centralità di questo appuntamento:

E' la riunione settimanale sacra del mercoledì in cui si discute il dà farsi.

Si può dire che nella riunione del mercoledì i percorsi che dovranno fare le donne cominciano a dipanarsi e a delinearsi.

Nella riunione del mercoledì si valuta anche cosa rischia la donna e come debba essere accolta

Il percorso e la vita lavorativa dell'operatrice infatti appaiono continuamente correlate al gruppo: se generalmente esperienza e letteratura insegnano a insospettirsi di fronte a questionari in cui le valutazioni sono simili all'interno di un gruppo, specie nelle

risposte aperte, durante la discussione è stato possibile rileggere questa omogeneità come un indicatore di una condivisione quotidiana del lavoro e di un rapporto di continuo scambio. Elementi che vanno a costituire una risorsa preziosissima.

Il lavoro di gruppo e la possibilità di confronto sono infatti l'elemento che più ricorre nella discussione: la riunione come prassi, il gruppo come sostegno nei momenti difficili, come risorsa costruita negli anni, in cui accanto ad un compito condiviso e gravoso come quello dell'accoglienza e del sostegno alle donne, si uniscono altre attività individuali, il gruppo come *team* di lavoro.

La scelta di effettuare una discussione collettiva ha permesso anche di vedere come quanto affermato dalle operatrici si stesse ri-delineando di fronte alle ricercatrici: il modo stesso di rispondere alle domande⁶⁸ o alle sollecitazioni, la capacità di non sovrapporsi, di non inserirsi l'una nel parlato dell'altra, la costruzione, conseguente, di un discorso collettivo corale sono da considerarsi indicatori di capacità di coordinamento, di relazione e di complementarietà nelle funzioni, fortemente sedimentate.

Assistere le donne: un lavoro

Come specificato all'inizio, occuparsi delle vittime di violenza nel Centro antiviolenza La Nara è un lavoro, regolato dal contratto nazionale delle cooperative.

io credo che in questi casi il rapporto di lavoro conta poco perché queste cose si fanno con passione o non si fanno...

secondo me non ti avvicini qui perché cerchi lavoro...

In queste prime battute delle operatrici sulla tematica del loro rapporto lavorativo con il Centro sembra emergere l'atteggiamento difensivo di chi ha dovuto, con pazienza e passione, spiegare, per molti anni, quella storia particolare di cui parlava Loredana Dragoni nello stralcio di intervista rilasciata a Tura e riportata ad inizio paragrafo. La storia di una cooperativa particolare e di un gruppo di donne che testardamente hanno cercato di costruire dentro una cooperativa già esistente anche un ramo, uno spaccato, che si occupasse di sostenere le vittime di violenza.

La situazione dei Centri Antiviolenza, infatti, come ben affrontato negli altri approfondimenti provinciali, è estremamente eterogenea, con realtà molto differenti e continuamente *in progress*, dove però pare prevalere l'elemento volontaristico,

⁶⁸ E' necessario esplicitare che le operatrici non conoscevano se non a grandi linee quale sarebbe stato l'oggetto della discussione, che è proceduta non seguendo uno schema delineato, ma in modo non strutturato, nel quale gli interventi delle ricercatrici sono definibili più come rilanci che come domande (Bichi 2003).

nonostante le criticità che poi emergono nello svolgere in maniera non retribuita quello che per molte ragioni si configura come un grande impegno: assistere donne vittime di violenza, che, quando decidono di uscire dalla situazione drammatica che si trovano a vivere, hanno bisogno di un sostegno personalizzato e continuativo.

La possibilità di svolgere la propria attività come lavoro appare, invece, da molti elementi emersi durante la discussione, una risorsa. Insieme a preparazione, supervisione, lavoro di équipe⁶⁹ continuità d'intervento, ci pare di poter annoverare come importantissime risorse l'esperienza e la professionalità, date da:

- prassi e strumenti codificati e reiterati;
- una suddivisione dei compiti funzionale all'alternare il lavoro con le donne con altre attività;
- presenza di un nucleo stabile e rodato in cui l'esperienza del gruppo tutto è molto più della somma dell'esperienza delle singole operatrici.

In questo senso, il sostegno alle donne vittime di violenza come vero e proprio lavoro appare una risorsa aggiuntiva, perché, come afferma l'operatrice più giovane del centro

Sì è vero che nel sociale dobbiamo essere molto motivati, ma il nostro lavoro deve essere anche riconosciuto.

⁶⁹ «Mantenere un senso di equilibrio e fiducia è la sfida che ogni giorno dobbiamo affrontare sia con strumenti professionali quali la preparazione, la supervisione e il confronto nel lavoro d'équipe, sia facendo appello alle nostre risorse umane e alla capacità di riconoscere i nostri bisogni emotivi» (Bruno, 2005, 16).

8. Consapevolezza, professionalità e gratuità per il sostegno alle donne vittime di violenza di genere: un approfondimento dei centri antiviolenza in provincia di Siena

A cura di

Lucia Bigliuzzi, O.S.P. Siena

Nota introduttiva

Nel territorio provinciale di Siena sono attive tre associazioni di volontariato che operano come centri antiviolenza. Si tratta dei Centri “Donna Chiama Donna” (Siena), Amica Donna (Val di Chiana senese) e Donne Insieme Valdelsa (Valdelsa senese). Nel giugno 2009 le tre associazioni hanno dato vita al coordinamento provinciale “Aurore”. I luoghi di ascolto/accoglienza gestiti dalle tre associazioni sono cinque. Delle 41 addette operative, 39 hanno partecipato alla compilazione del questionario e 22 di loro agli incontri dei focus group, tenuti uno in ogni centro. La ricercatrice, su incarico dell’ Osservatorio Sociale Provinciale, ha guidato gli incontri e redatto il presente documento. I temi discussi dai focus group sono stati quelli ritenuti maggiormente rilevanti per i centri e che non avevano trovato adeguata collocazione nella struttura del questionario: la formazione (domande 10 e 11 della sezione B del questionario), l’assetto della rete sia con i diversi soggetti interistituzionali che agiscono nell’operatività, sia con gli Enti competenti per le Politiche Pari Opportunità (sezione E del questionario), le criticità del lavoro nei centri (sezione F). Quest’ultimo tema è stato sviluppato, durante gli incontri, in due rami di problematiche: “noi volontarie” – motivazioni, valore e limiti – e il reperimento e mantenimento delle risorse umane.

8.1. La formazione delle addette tra professionalizzazione e messa in rete

La formazione delle addette è ritenuta un aspetto centrale per l’attività dei centri antiviolenza, in particolare per coloro che si occupano dell’ascolto, dell’accoglienza e dell’accompagnamento alle donne, provenendo da ambiti professionali diversificati e con differente curriculum scolastico⁷⁰. Per tentare di delineare il profilo formativo delle addette si tenga conto che

⁷⁰ Questo a differenza, ovviamente, di coloro che all’interno del centro ricoprono determinati ruoli in funzione della loro specifica professionalità, come le consulenti legali e le psicologhe.

il titolo di studio è nel 72% dei casi elevato: il 49% possiede la laurea di secondo livello (vecchio ordinamento), il 23% un titolo post laurea (dottorato, master, specializzazione), l'8% la laurea di primo livello⁷¹.

Il 90% delle addette ha seguito formazione specifica sulla violenza di genere⁷².

Sul piano dei bisogni formativi, si possono delineare quattro tipi di percorsi che rispondono alla necessità di “formazione continua” come dichiarato dalla gran parte delle addette che hanno risposto al questionario.

- Formazione attraverso la supervisione
- Autoformazione del gruppo durante la discussione interna dei casi
- Corsi strutturati di approfondimento tematico
- Corsi multidisciplinari rivolti alla rete istituzionale anti violenza

L'occasione di formazione più connaturata al ruolo e ai bisogni operativi è individuata nella supervisione da parte delle esperte psicologhe e psicoterapeute, che in situazioni di gruppo supportano e orientano l'analisi dei casi e il loro trattamento da parte delle operatrici, fino alla definizione delle procedure di intervento, del resto mai definitive in conseguenza della complessità e molteplicità delle situazioni affrontate. Da tener presente che la supervisione del loro lavoro ha per le operatrici anche la funzione di diluire la pressione psicologica causata dalla presa in carico di situazioni di forte disagio, nonché di facilitare le relazioni all'interno del gruppo.

Anche le riunioni di gruppo in cui si affronta la discussione dei casi, a cadenza regolare di solito settimanale, è un importante momento di crescita e di autoformazione interna. In particolare, ciò è apprezzato laddove tutte le risorse professionali partecipano a tali costanti occasioni di riflessione in cui avvengono scambi sul saper fare, e in qualche modo si nutre la consapevolezza politica delle problematiche che determinano lo squilibrio di potere tra i generi.

Tanto per le operatrici quanto per le consulenti diventano importanti anche i cicli di approfondimento su questioni specifiche, come le tecniche di counseling, i riferimenti e gli aggiornamenti legislativi, temi di intercultura, le conseguenze della violenza sulle donne e sui minori. Si ritiene che i corsi di approfondimento debbano essere articolati in due o tre livelli a seconda dell'esperienza e del profilo dell'addetta. Per altri versi è ritenuta propedeutica una preparazione di base sulla costruzione sociale dell'identità di genere.

Si ritiene inoltre necessario dare seguito alle esperienze di formazione che coinvolgono i diversi attori della rete anti violenza, attivati dalla Provincia di Siena nell'ambito delle azioni di coordinamento della rete. In provincia di Siena si contano due esperienze

⁷¹ A livello regionale il dato è analogo: il 72,3% possiede un titolo di studio elevato: il 41,6% la laurea di secondo livello, il 15,4 % di primo livello e un altro 15,4% il titolo post laurea.

⁷² Il dato è equivalente su scala regionale, l'89,4% delle addette ha seguito formazione specifica sulla violenza di genere.

recenti di formazione in questo senso⁷³, che hanno costituito un'occasione rilevante di acquisizione di competenze in senso multidisciplinare e che hanno favorito la messa in campo e il funzionamento della rete. La formazione comune è vista come base di partenza per avviare percorsi di rete, per la costruzione di categorie linguistiche e concettuali comuni, così come per stabilire e rafforzare relazioni operative (“si impara a lavorare insieme”). Oltre agli approfondimenti nelle differenti discipline, auspicabili nell'ambito dei corsi per i diversi attori della rete, si percepisce la necessità di formazione sul “come si lavora in rete”. Per i centri del senese le esperienze nel lavoro di rete sono diversificate a seconda dei territori per ragioni differenti, come si dirà più avanti. Possiamo qui accennare al progetto in corso nella Valdichiana, che coinvolge tutti gli attori della rete territoriale in un ciclo di sei incontri, incentrati sullo scambio di esperienze e di pratiche nel trattamento dei casi di violenza di genere. Alle addette del centro il progetto appare come una feconda occasione di autoformazione della rete nei diversi ambiti in cui agiscono gli attori.

Si segnala anche l'interesse per percorsi formativi di sostegno ai diversi livelli di coordinamento associativo, sia provinciale che regionale.

Se da un lato le addette dei centri esprimono un forte bisogno di contare sulla continuità delle esperienze di formazione, vale la pena anche accennare al patrimonio di competenze posseduto all'interno dei centri antiviolenza.

Abbiamo visto che il 90% delle addette ha una formazione specifica sulla violenza di genere, che accompagna le competenze di tipo esperienziale, di solito non sistematizzate ed elaborate. Nella presa in carico delle donne vittime di violenza, nella discussione sui casi e sui protocolli da seguire, i centri antiviolenza si configurano come laboratori per la comprensione dei vincoli culturali, sociali e istituzionali in merito alle problematiche di genere. Con adeguata formazione e sostegno alla capacità progettuale, i centri antiviolenza possono dare un significativo contributo alla prevenzione e all'emersione della violenza di genere.

8.2. Il lavoro di rete nel tempo: problematiche, successi, strategie vincenti e ostacoli

Durante le discussioni dei focus group il tema della rete si è sviluppato in due direzioni che trattiamo distintamente:

le relazioni in seno alla rete interistituzionale di contrasto alla violenza di genere con le problematiche connesse all'operatività

⁷³ Il riferimento è ai corsi “VIOLE, Agire contro la violenza” (Eurobic – Amministrazione Provinciale di Siena, 2008-2009), e “Costruire la rete per contrastare la violenza di genere” (ASL 7 - Amministrazione Provinciale di Siena, 2010).

il rapporto dei centri antiviolenza con gli Enti Locali che attuano le politiche per le Pari Opportunità

La rete antiviolenza per l'operatività

Presso i centri antiviolenza esiste la consapevolezza della necessità del coordinamento del lavoro di rete e dell'apporto multiprofessionale per affrontare la presa in carico della donna che subisce le varie forme di violenza. A partire da una insoddisfazione diffusa sullo stato attuale della collaborazione entro la rete⁷⁴, si è chiesto ai focus group di ricostruire il percorso dei centri, con le loro azioni efficaci e le criticità per l'attivazione della rete antiviolenza.

Le azioni che si rivelano efficaci al miglioramento dell'attività e dei rapporti della rete (e al rafforzamento del ruolo dei centri come soggetti propulsori della rete) nell'esperienza dei centri senesi, sono le seguenti:

Implementazione di occasioni di formazione che coinvolga i diversi attori della rete, per la costruzione di categorie concettuali e linguistiche comuni, per avviare o consolidare relazioni tra operatrici e operatori nei diversi segmenti della rete, per comprendere e saper riconoscere i rispettivi ruoli nel trattamento dei casi.

Organizzazione di eventi pubblici, quali tavole rotonde e convegni, sulle problematiche della violenza; questi momenti catalizzano l'attenzione sul problema da parte delle istituzioni *partner* oltre che dell'opinione pubblica; evidenziano inoltre le capacità organizzative e di mobilitazione dei centri e il loro ruolo nel far avanzare la consapevolezza collettiva e il livello delle conoscenze sulla questione della violenza di genere, aumentando la loro credibilità e visibilità.

Formalizzazione di accordi / protocolli in merito a procedure condivise, che rendono più efficace la collaborazione, altrimenti forse esistente ma affidata alla spontaneità, all'improvvisazione e alla volontà dei singoli referenti istituzionali.

Lavoro capillare sul territorio di individuazione di referenti presso le diverse istituzioni.

Dimostrazione dell'efficacia del lavoro quotidiano, "caso dopo caso", il raggiungimento di risultati positivi, la capacità di rispondere all'emergenza per i casi intercettati tanto dalle forze dell'ordine quanto dai servizi sanitari e sociali.

Gli ultimi due passi sono ritenuti basilari per l'inizio della costruzione della rete, come nell'esperienza recente della Valdelsa.

Più consolidata è invece l'esperienza del centro ubicato in Valdichiana, che dopo aver operato in rete in forma non strutturata per circa cinque anni, ha potuto firmare nel 2008 un protocollo d'intesa, che rappresenta la base per procedure condivise e coordinate⁷⁵.

⁷⁴ Si parla di "livello non ottimale", "alti e bassi", o di latitanza di alcune istituzioni pubbliche.

⁷⁵ Hanno firmato il protocollo i seguenti soggetti: Servizio Associato Pari Opportunità - Unione dei Comuni Valdichiana Senese (che cura il coordinamento), Società della Salute della Valdichiana, Azienda USL7 Valdichiana, Associazione Amica Donna, Commissariato P.S. Chiusi - Chianciano

La rete antiviolenza in questa zona ha avviato azioni concrete, sia di rafforzamento della rete stessa che di miglioramento dei servizi direttamente offerti alle donne: il ciclo di incontri per lo scambio di pratiche a cui si è accennato a proposito della formazione e il progetto di intervento al pronto soccorso, finanziato dalla Società della Salute Valdichiana e dall'Unione dei Comuni Valdichiana. Quest'ultimo consiste nell'intervento di due psicologhe dell'Associazione a sostegno delle donne vittime di violenza presso il Pronto Soccorso degli Ospedali Riuniti della Valdichiana⁷⁶.

Per fornire un quadro completo dei rapporti tra i centri e i Pronto Soccorso, diciamo che anche il Pronto Soccorso dell'Ospedale Le Scotte di Siena offre supporto psicologico a pazienti appartenenti a differenti tipologie di casi di emergenza, tra cui le donne vittime di violenza. Il protocollo intradipartimentale d'intervento prevede il loro invio al centro antiviolenza e un contatto diretto tra le/li psicologhe/gi con le operatrici in caso di invio. Il legame tra Pronto Soccorso e Centro Antiviolenza è definito "molto forte"⁷⁷, così come l'impegno del Pronto Soccorso a consolidare le azioni di contrasto nell'ambito della rete e nella definizione di un protocollo inerente i percorsi assistenziali⁷⁸.

Per la zona della Valdelsa, gli operatori del Pronto Soccorso dell'Ospedale di Campostaggia contattano il centro antiviolenza di zona, che predispone un intervento di emergenza attraverso le sue operatrici e di conseguenza l'idoneo percorso di accompagnamento.

Le difficoltà espresse in merito all'operare in rete possono essere schematizzate come segue:

- Mancanza di un adeguato riconoscimento del problema della violenza di genere (rimozione del problema e/o sua sottovalutazione) da parte della maggior parte degli attori della rete.
- Difficoltà di tutti gli attori della rete di appropriarsi di concetti e strumenti operativi inerenti il lavoro di rete.
- Non condivisione di procedure da parte delle diverse istituzioni ai livelli apicali e scarsa formazione degli operatori, la cui efficacia negli interventi in rete, e

Terme, Comando Carabinieri di Montepulciano, U.F. Pronto Soccorso Ospedali Riuniti della Valdichiana, Segretariato Sociale Zona Valdichiana, U.F. Consultorio Zona Valdichiana, SERT Zona Valdichiana, Servizio Educazione alla Salute USL7 Zona Valdichiana

⁷⁶ Il progetto, "Sconfiggiamo Barbablù", vede come *partner*: il Servizio Associato Pari Opportunità - Unione dei Comuni Valdichiana Senese, Società della Salute della Valdichiana, Azienda USL7 Valdichiana, Associazione Amica Donna. Si tratta di un progetto sperimentale ed è stato finanziato per l'anno 2010 - 2011

⁷⁷ Una delle psicologhe del Pronto Soccorso di Siena è anche una delle consulenti del centro antiviolenza.

⁷⁸ Il documento è in corso di finalizzazione da parte del Gruppo di Lavoro "Percorsi Assistenziali" nell'ambito del Tavolo Interistituzionale coordinato dall'Amministrazione Provinciale di Siena.

quindi a collaborare in modo coordinato, è legata alle singole personalità; cambiando le persone possono essere vanificati prassi e progetti.

- Assenza di protocolli formalizzati che faciliterebbero la condivisione di procedure e di responsabilità.
- Difficoltà ad avere riconoscimento in quanto associazioni (private) e forse soprattutto in quanto associazioni di volontariato (non professionali).
- Assenza di una struttura (“casa rifugio”) che ospiti donne (sole o con figli) che devono allontanarsi dal proprio domicilio per ragioni di sicurezza. In questi casi si ricorre di solito all'appoggio fortuito di enti religiosi.

Tra le risposte mancanti da parte del sistema dei servizi pubblici si lamenta anche l'assenza o le lentezze nella presa in carico dell'emergenza economica che la donna affronta al momento in cui si allontana dalla dimensione domestica, spesso causa delle violenze.

Particolarmente nella relazione con il sistema dei Servizi Sociali, i centri hanno espresso la difficoltà di condividere i contenuti dei progetti individualizzati delle donne di uscita dalla violenza, per la tendenza degli stessi servizi a gestire in modo esclusivo i casi seguiti anche dai centri. Nell'erogazione di servizi sociali alle donne vittime di violenza, l'istituzione appare ancorata ad una visione assistenziale del sostegno; non mira al rafforzamento dei soggetti socialmente deboli e finisce per agire conservando lo status quo. Il lavoro dei centri, accompagnando e supportando molte singole donne nella relazione con le diverse istituzioni, consiste nel far avanzare la problematica com'è vista e vissuta dalla donna che subisce violenza –di solito intrafamiliare. L'ostacolo, molto spesso, è la diffusa prospettiva incentrata sul mantenimento della famiglia e una visione tradizionale di tipo patriarcale che penalizza la donna. Occorre migliorare la consapevolezza delle dinamiche di potere all'interno della coppia e della dimensione familiare, all'interno della quale matura violenza sulle donne, il suo difficile riconoscimento e l'accettazione sociale del fenomeno.

Più in generale è necessario mettere in evidenza che i centri antiviolenza si riconoscono un ruolo propulsore per la costruzione e l'attivazione della rete perché portatori del grado più alto di consapevolezza di genere rispetto agli altri attori. Gli sforzi, i limiti e i risultati dei centri nella costruzione della rete antiviolenza evidenziano il loro naturale ruolo di rappresentare il fulcro del crocevia della rete antiviolenza. È il centro antiviolenza che prende in carico la donna ed è soprattutto il centro che porta la visione di genere dei fatti all'interno delle diverse istituzioni tradizionali che fanno parte della rete. Le esperienze, le tappe e i risultati sono diversificati nei tre territori, perché la rete operativa ha matrice territoriale; ciò significa che sono le condizioni dei singoli centri e le articolazioni locali delle istituzioni a produrre livelli differenziati di efficacia del lavoro di rete. Si riconosce ad alcune singole istituzioni la volontà e la capacità di sostenere tali processi. In particolare il Tavolo Interistituzionale sulla violenza di

genere, istituito e coordinato dall'Amministrazione Provinciale⁷⁹, sembra cominciare a dare i suoi frutti. Le addette sottolineano che, con alcune comprensibili difficoltà, il Tavolo svolge il ruolo di smuovere le coscienze dei diversi partecipanti sul problema della violenza di genere attraverso azioni concrete per la costruzione ed il sostegno alla rete antiviolenza. E' il caso di sottolineare lo sforzo compiuto dalla Provincia per la formalizzazione di protocolli operativi volti a sistematizzare le sinergie e valorizzare le differenti competenze, al fine di migliorare la capacità di rispondere ai bisogni delle donne vittime di situazioni violente. Il tavolo, con il contributo dei suoi gruppi di lavoro, sta elaborando un piano di azione complessivo contro la violenza alle donne che comprenda, oltre al rinnovo della convenzione con i centri antiviolenza, anche la stesura di un protocollo operativo provinciale su tutti gli aspetti connessi al tema della violenza di genere (formazione, presa in carico, sensibilizzazione e rilevazione dei dati). Il piano di azione dovrebbe coinvolgere le figure apicali delle diverse istituzioni sul territorio provinciale. I centri antiviolenza partecipano nella forma del loro coordinamento provinciale.

Gli effetti delle politiche per le Pari Opportunità degli Enti Locali

Dalla ricostruzione effettuata dai focus group, emerge il ruolo centrale degli Enti Locali nel determinare diversi aspetti della vita dei centri antiviolenza. Benché i centri abbiano la natura giuridica e l'identità sostanziale di associazioni indipendenti, la loro genesi e le loro sorti sono legate alla messa in campo delle politiche per le Pari Opportunità da parte degli Enti Locali. Temi delle discussioni dei focus group tuttavia non sono stati la nascita e l'identità del centro, ma le problematiche legate al funzionamento della rete antiviolenza nei suoi diversi segmenti. A questo proposito si delinea la consapevolezza che un segmento importante, anzi forse il più importante, è quello delle istituzioni "madri" che attuano le politiche per le Pari Opportunità, che non agiscono tanto nell'operatività della rete ma a monte, attraverso scelte politiche e messa a disposizione di risorse, nel determinare il ventaglio delle opportunità e dei vincoli al loro agire.

Da un lato si riconosce l'importanza della volontà politica espressa attraverso l'emanazione di leggi (in particolare a livello regionale) e la messa in campo di strategie e pratiche per contrastare la violenza di genere (in particolare a livello provinciale con il Patto Territoriale di Genere e le azioni di formazione citate e l'istituzione del Tavolo Interistituzionale). Dall'altro lato assume grande importanza l'agire politico sui singoli territori e il grado di interconnessione tra centro antiviolenza ed Ente Locale⁸⁰. Tale

⁷⁹ La delibera di istituzione è del novembre 2007, e i lavori sono effettivamente iniziati nel 2009.

⁸⁰ Se dal punto di vista dei centri il sostegno materiale da parte delle istituzioni è visto come un diritto, a partire dall'evidente servizio offerto alla comunità, nella prospettiva delle istituzioni entra in gioco il principio dell'autonomia gestionale e si confida nella capacità delle associazioni di attivare relazioni per reperire risorse e per costruire progettualità.

relazione può implicare tuttavia la messa in gioco dell'autonomia su cui si fonda del resto l'identità dei centri.

L'esperienza del centro della Valdichiana nella costruzione e nell'attivazione della rete mette in evidenza, tra gli altri aspetti, che un elevato grado di "imbricazione" (accettiamo il francesismo) tra associazione ed istituzione rafforza le azioni del centro. L'istituzione, in questo caso rappresentata dal Servizio Associato Pari Opportunità dell'Unione dei Comuni della Val di Chiana, alloca al centro risorse soprattutto umane e mezzi logistici, dà visibilità alle sue iniziative e facilita i legami istituzionali. È a partire da questo elemento che, in buona parte, si evolvono in modo differenziato i centri e si diversificano i loro bisogni. Il centro ubicato nel comune di Siena porta alla luce che, venendo a mancare nel tempo lo stretto legame con le istituzioni competenti, perde forza contrattuale, visibilità e risorse⁸¹. Il centro antiviolenza del capoluogo senese è il "primo nato" dei tre⁸² ed ha rappresentato il punto di riferimento per gli altri centri della provincia all'inizio della loro attività, attraverso i corsi di formazione che periodicamente ha organizzato. Malgrado la sua storia fatta di impegno e competenze, soffre dello scarso riconoscimento e supporto da parte degli Enti Locali forse per un minor investimento nella costruzione di relazioni a vantaggio del rafforzamento della propria identità e del proprio percorso associativo. Di fatto si trova in una condizione penalizzante sul piano materiale e logistico, soprattutto per la mancanza di spazi adeguati tanto per i servizi rivolti alle donne, quanto per le attività interne dell'associazione⁸³.

La situazione della Valdelsa si colloca ad un punto di equilibrio diverso, che soddisfa il bisogno di autonomia e la necessità di collocarsi in rete; anche in questo caso l'interlocutore privilegiato è il Centro Pari Opportunità, della zona della Valdelsa nel caso specifico. Quest'ultimo ha dato impulso alla nascita del centro antiviolenza, mette a disposizione per le sue attività alcuni spazi e una parte dei mezzi e recentemente la relazione tra i due soggetti si è evoluta nella stipula di una convenzione⁸⁴. L'Associazione, che gestisce il centro antiviolenza, e la Fondazione Territori Sociali Alta Valdelsa, che gestisce per conto dei cinque comuni della Valdelsa i servizi e le attività

⁸¹ L'Amministrazione Provinciale sostiene economicamente i tre centri antiviolenza dalla loro nascita.

⁸² Perché fondato nel 1996. Il centro della Valdichiana – Associazione Amica Donna è stato fondato nel 2003, e quello della Valdelsa – Associazione Donne Insieme Valdelsa, nel 2007.

⁸³ La mancanza totale o parziale di spazi è uno degli elementi ritenuti più critici da tutti e tre i centri: la peculiarità del servizio e dell'utenza richiederebbe spazi specifici e separati per l'accoglienza telefonica, i colloqui di persona e, ultimo non per importanza, uno spazio in cui accogliere figlie e figli minori che molto spesso giungono al centro insieme alla madre.

⁸⁴ La convenzione tra la Fondazione Territori Sociali Alta Valdelsa e l'Associazione Donne Insieme Valdelsa è stata stipulata nel giugno 2010.

del Centro Pari Opportunità⁸⁵, hanno formalmente convenuto il quadro della loro collaborazione nel rispetto e nel riconoscimento dei rispettivi e differenti ruoli.

Più in generale, il centro antiviolenza ha autonomamente messo in campo azioni (tra quelle elencate nel paragrafo precedente) che ne hanno fatto crescere la credibilità e il livello di integrazione nella rete territoriale.

Essere in rete significa anche svolgere un consono ruolo di progettazione e di realizzazione delle azioni che gli Enti Locali gestiscono in ambito delle politiche di genere. A questo proposito si segnala il valore, sia simbolico che sostanziale, della partecipazione di due dei tre centri antiviolenza alle azioni di educazione alla cittadinanza di genere nelle scuole di ogni ordine e grado, progetto promosso dall'Amministrazione Provinciale nell'ambito della legge Regionale 16/2009. La progettazione è stata poi affidata alle istituzioni territoriali che gestiscono politiche e servizi delle Pari Opportunità e, forse per la perdita di relazioni a questo livello, il centro ubicato nel capoluogo senese non è stato coinvolto nel progetto nonostante la decennale esperienza specifica in questo ambito specifico.

8.3. “Noi volontarie ... fino a che punto possiamo far fronte a ...”

Una delle criticità che le addette dei centri hanno scelto di approfondire è stata quella relativa al loro statuto di volontarie, statuto che, in provincia di Siena, interessa il 79% delle addette che hanno risposto ai questionari. A livello regionale le volontarie sono il 64,9% e per un quadro comparativo completo sullo statuto delle addette si veda la tabella 1.

Tab. 1: Confronto tra la posizione contrattuale attuale delle addette dei centri antiviolenza in provincia di Siena e in Toscana

Statuto attuale delle addette	Siena	Toscana
Volontaria	79,0%	65,5%
Dipendente tempo ind - full time e part time	0,0%	15,4%
Collaboratrice occasionale con contratto	3,0%	3,7%
Collaboratrice a progetto	0,0%	5,6%
Lavoratrice autonoma, libera professionista	15,0%	3,4%
Altro	3,0%	6,4%
Totale	100,0%	100,0%

⁸⁵ Oltre a gestire i Servizi Sociali dei cinque comuni della Valdelsa.

È stato importante formulare collettivamente la percezione del valore e dei limiti della posizione di volontarie, operatrici in un servizio la cui complessità è intrinseca al tipo di problematica affrontata e dunque all'approccio da adottare per sostenere le donne che vi si rivolgono.

Lo scambio è cominciato con il tratteggiare una tipologia semplificata delle motivazioni razionali, che complessivamente, per i tre centri, corrisponde a:

- motivazione ideale / politica
- motivazione relazionale / esperienza di gruppo
- motivazione professionale / arricchimento di competenze
- motivazione interiore / percorso personale

La motivazione politica è legata alla consapevolezza dello squilibrio di potere tra i generi che favorisce la violenza e gli abusi sulle donne. La violenza quindi è vista come la punta dell'iceberg della problematica di genere, e la scelta di operare in un centro antiviolenza deriva dalla coscienza che "qualcuno deve pur sostenere le donne", e non possono che essere altre donne a farlo, per scelta.

Ci si rende conto che i servizi pubblici presentano delle carenze, prendendo in carico solo alcune conseguenze (genitoriali, sanitarie e di sicurezza) delle violenze senza affrontare il nodo del problema, ovvero contribuire al rafforzamento del ruolo sociale femminile. Lo slancio e la qualità della relazione che le addette dei centri apportano nel sostegno alle donne è ciò che, secondo loro, differenzia il ruolo dei centri da quello delle istituzioni pubbliche. La valenza politica del loro lavoro –che sia retribuito o meno– sta nel contribuire consapevolmente alla costruzione di nuovi modelli identitari femminili. La motivazione politica è probabilmente trasversale e permea le diverse motivazioni, a differenti livelli di consapevolezza.

La dimensione del lavoro di gruppo è centrale, ed è riconosciuta come una ricchezza, sia per la necessità di analizzare insieme percorsi complessi e per individuare itinerari di rafforzamento (ciò che è percepito anche come autoformazione), sia per nutrirsi degli scambi imprescindibili per una maturità politica sulle questioni di genere.

Anche coloro che svolgono a titolo professionale il supporto alle donne, come le consulenti legali e le psicologhe, tengono a sottolineare il loro interesse a partecipare alla vita del centro e ai momenti di scambio di gruppo, ovvero all'irrinunciabile dimensione politica di questo servizio.

Una parte di addette esprime l'auspicio che il volontariato si trasformi in occasione professionale e che non sia usato per offrire servizi a basso costo.

Non ci inoltriamo nelle riflessioni sulla specificità del volontariato svolto dalle donne, e su quanto sia pregnante la valenza del lavoro di cura per le operatrici dei centri antiviolenza (Cesvot 2008, 38 e seguenti). Sembra però confermato un aspetto della cultura di genere, rilevato anche nello studio del Cesvot sulle donne nel volontariato, ovvero che la presenza delle donne nelle associazioni è un'espressione di genere del fare politica, per insoddisfazione rispetto alla partecipazione alla politica istituzionale

(*Ibidem*, 97) e, aggiungiamo noi, per trovare uno spazio di libertà, di efficacia e di pienezza emotiva per l'agire politico a favore delle donne.

Prendersi cura di se stesse, degli altri e della comunità è certamente prerogativa culturale femminile, ma il volontariato delle addette dei centri va oltre la cura intesa come il "farsi carico di ...", trappola percepita dalle stesse donne in quanto riproduce la loro subalternità (*Ibidem*, 86 - 87). Il senso dell'agire dei centri è invece quello di introdurre il cambiamento sociale e politico nella sfera delle relazioni di genere, e di mettere in campo le capacità e le competenze per affrontare la complessità delle strategie di liberazione della donna dalla situazione violenta.

Nonostante una reale motivazione verso il sostegno diretto alle donne, più che per altre mansioni associative e istituzionali, in ogni focus group è emerso il disagio per il carico di lavoro, difficilmente gestibile soprattutto per coloro che svolgono attività lavorativa al di fuori del centro. A partire dal fatto che assumono un impegno gratuito, le addette devono gestire in maniera ottimale la risorsa "tempo" che gli impegni professionali, familiari e personali lasciano disponibile.

Le **operatrici volontarie** dei centri sono coloro che accolgono le donne e le seguono durante i percorsi di uscita dalla violenza. Solo indicativamente tratteggiamo le loro funzioni: effettuano colloqui di orientamento e di sostegno per il recupero dell'autostima, seguono i contatti con le istituzioni quali le forze dell'ordine e servizi sociali, affiancano le donne durante il percorso legale e psicologico, per le problematiche legate alla casa, al lavoro, ai figli, alla sicurezza personale e altro.

Esse inoltre sono chiamate a:

- ricoprire i turni di apertura dello sportello e per la gestione del telefono di emergenza
- dare la disponibilità per la presa in carico delle donne con i differenti impegni che ne conseguono
- partecipare alle riunioni settimanali in cui si discutono i casi e il protocollo da adottare
- partecipare agli incontri di supervisione a cadenza mensile
- partecipare alle occasioni di formazione, seminari, convegni
- partecipare ai lavori del tavolo interistituzionale a livello provinciale
- partecipare a momenti di vita dell'associazione
- Se non è retribuito personale ad hoc, le volontarie devono anche
- progettare e organizzare iniziative di sensibilizzazione
- curare la segreteria e l'amministrazione
- coordinare le attività e le risorse umane

Per coloro che ricoprono cariche all'interno dell'associazione si deve aggiungere anche la partecipazione a:

- rete territoriale⁸⁶
- organi direttivi dell'associazione
- organismi di coordinamento provinciale e regionale

Nel rispondere a tale complessità si affronta un disagio per il senso di allontanamento dal lavoro diretto con le donne, per la reale mancanza di tempo per far fronte a tutte le aspettative legate al ruolo di operatrici e dunque volontarie, per il timore *di non farcela*. Se da un lato c'è consapevolezza che la complessità è intrinseca e necessaria allo sviluppo dei centri, dall'altro lato si teme che il dispositivo allontani dalle motivazioni e dal senso del lavoro di base; del resto i centri si avvalgono di un numero esiguo di persone e possono contare sempre sulle stesse per rispondere a tutte le necessità descritte.

Si delinea uno degli aspetti critici per le strutture rette quasi esclusivamente dal volontariato: il rischio di non poter rispondere in modo adeguato ai meccanismi complessi attivati dalle istituzioni se non si monetizzano gli incarichi e non si professionalizzano le persone. Anche il piano tecnico dell'accoglienza e dell'accompagnamento può rappresentare una criticità per la prestazione gratuita, visto il "vincolo di disponibilità" che il centro accetta nel seguire la donna. Infine i centri hanno segnalato il peso della *responsabilità* che comporta la presa in carico della donna vittima di violenza, a cui si offre accompagnamento nelle scelte difficili per la ricostruzione della propria vita. Il lavoro di ascolto e di accompagnamento viene vissuto dalle operatrici come un indubbio motivo di arricchimento personale che però ha costi elevati anche dal punto di vista psicologico. L'empatia necessaria alla relazione d'aiuto comporta, per l'operatrice, un coinvolgimento che deve essere a sua volta seguito e orientato. Fondamentale è a questo proposito la supervisione condotta da esperte psicologhe o psicoterapeute, che prevengono o risolvono carichi emotivi altrimenti ingestibili.

Per far fronte al carico di lavoro e all'impegno complesso del centro antiviolenza, i centri auspicano che una quota delle risorse umane abbia statuto professionale: oltre alle consulenti legali e alle psicologhe dovrebbe essere stabilizzato un nucleo di operatrici, le addette alla segreteria, alla comunicazione, alla progettazione, all'amministrazione e al coordinamento.

8.4. Il reperimento e il mantenimento delle risorse umane per i centri antiviolenza

Partendo dalla constatazione che una delle principali difficoltà dei centri è legata all'esiguo numero di operatrici volontarie a fronte di un consistente carico di lavoro,

⁸⁶ Che può comprendere la Società della Salute, organismi del volontariato ed altri enti ed organizzazioni a seconda del livello dello sviluppo della rete locale.

uno dei temi scelti per l'approfondimento è quello del reclutamento. L'inserimento di nuove persone avviene principalmente attraverso i corsi di formazione per operatrici che periodicamente i centri organizzano, ma delle partecipanti è poi un numero ristretto che entra a far parte dello staff dei centri e che soprattutto garantisce la presenza nel tempo. La problematica dunque si sposta dal reperimento al *mantenimento* delle risorse umane nei centri. Guardando ai dati si rileva che in provincia di Siena il 25 % opera nei centri da non più di un anno, e da meno di 5 anni il 61%⁸⁷. Valutata l'idoneità delle operatrici formate, ci si confronta con un bacino di risorse umane che dispongono di tempo libero per lo più *temporaneamente*; solo un ridotto nucleo, costituito soprattutto da pensionate e da alcune donne con situazioni personali ormai stabili, tende invece a garantire una presenza *costante*. La ragione più diffusa della dispersione, che avviene in tempi piuttosto brevi, è legata all'impossibilità per queste donne di collocarsi professionalmente all'interno del centro e, per ragioni contingenti, devono investire il loro tempo in attività retribuite. Sono poche, dicono le operatrici, a potersi permettere un simile impegno a titolo gratuito. Ciò che può causare la dispersione delle volontarie è anche la difficoltà a tenere alta la motivazione e il benessere del gruppo. *Chi si prende cura delle persone che curano* sintetizza un'addetta. Le relazioni all'interno del gruppo di lavoro non sono superficiali, la socialità è intensa e gli scambi presuppongono condivisione di vissuti, visioni e strategie. Inoltre, la motivazione iniziale, che favorisce l'avvicinamento, non basta a sostenere nel tempo l'impegno richiesto e il carico emotivo derivato anche da un'alta dose di responsabilità.

Per altri versi, è diffusa la percezione di un debole riconoscimento sociale ed istituzionale del ruolo dei centri antiviolenza; l'esiguità delle risorse materiali destinate a sostenere la loro attività ne appare un evidente segnale. È proprio la scarsità di mezzi a determinare condizioni di lavoro non del tutto congrue, sia nel disporre di spazi di lavoro idonei (come si accennava nei paragrafi precedenti), sia nel limitare la possibilità di costituire e stabilizzare l'ossatura professionale dei centri, a livello tecnico e gestionale. Questa infatti, pur salvaguardando l'anima dei centri legata al volontariato, garantirebbe una continuità del servizio nel tempo (riducendo il carico di lavoro per le volontarie e compensando l'elevato *turn over* delle volontarie) e un salto qualitativo nella gestione complessiva dei centri.

⁸⁷ Dato rilevante che evidenzia un elevato turn over, pur considerando che il Centro della Valdelsa opera attivamente dal 2008.

Riflessioni conclusive

Se con il *Primo rapporto* siamo andati ad osservare per la prima volta le caratteristiche delle utenti dei centri antiviolenza e dei centri di ascolto della Regione, con questa seconda fase di monitoraggio è stato possibile anche andare più a fondo, per tentare di capire come alcune caratteristiche socio-demografiche delle donne potessero relazionarsi al percorso di uscita dalla violenza, come alle forme della stessa. Anche se a discapito di tecniche di analisi statisticamente più complesse, l'applicativo ha dimostrato la potenzialità di uno strumento di inserimento dati condiviso e accessibile a più livelli, fornendo un'enorme quantità di informazioni.

Poiché questo è il primo anno in cui sono disponibili dati raccolti a livello individuale, è forse presto per tentare di delineare un profilo delle utenti, tante sono le variabili in gioco, come abbiamo cercato di raccontare nella prima parte.

Possiamo però cominciare a tracciarne alcune caratteristiche: innanzitutto si tratta di donne mediamente istruite (anzi, più istruite della media della popolazione Toscana al censimento di dieci anni fa, quando tra le donne di età superiore ai 19 anni solo il 31,4% era in possesso del diploma e oltre⁸⁸). Poco meno della metà delle utenti è occupata in modo stabile, dato che scende ad un terzo del totale quando si considerano le donne straniere. Una caratteristica, quella delle precarietà lavorativa, che pesa nel fare delle violenze di tipo economico una forma di vessazione che colpisce quasi un terzo delle utenti, con una differenza di circa dieci punti percentuali tra autoctone e immigrate.

A rivolgersi ai centri sono tendenzialmente donne adulte, tra i 30 e i 50 anni, età che si abbassa tra le vittime straniere. Anche se hanno usufruito di altri servizi, generalmente si rivolgono direttamente ai centri, in cerca di informazioni, assistenza psicologica, ascolto, consulenza legale e, nei casi più gravi, sostegno per l'allontanamento de/dall'aggressore. Aggressore con cui, nella maggior parte dei casi, hanno o hanno avuto una relazione intima interpersonale: prima di tutto *partner* conviventi, ma anche *ex partner* e figure parentali. Un legame che influisce pesantemente nella propensione alla denuncia, alla quale ricorrono poco più di un quarto delle utenti, scelta sulla quale pesano molti fattori, ma che non sembra così indipendente dalla legislazione vigente, se si considera la più alta frequenza di denuncia tra le vittime di *stalking* e *mobbing*.

Un quadro complesso dunque, che sarà necessario approfondire sia attraverso un monitoraggio continuo del fenomeno, sia puntando l'attenzione sugli aspetti che di volta in volta i soggetti della rete riterranno più opportuno approfondire.

Un proposito con cui concluderemo lo scorso volume e che, in questa seconda edizione, è stato declinato scegliendo di partire da chi vive quotidianamente il sostegno alle vittime di violenza. Una scelta, lo abbiamo già sottolineato in più punti, non scontata né lineare, alla quale si è giunti gradualmente, quando, rispetto all'idea di

⁸⁸ Dati Istat relativi al 14° Censimento generale della popolazione e delle abitazioni, disponibili dal 2005 sul sito dell'Istituto nazionale di statistica.

singoli approfondimenti locali, i soggetti della rete hanno optato per approfondire lo stesso tema, declinando poi in maniera territoriale modi e tematiche.

Quella che doveva essere una sorta di appendice del volume, ne è diventata così la sua parte più consistente. Cento pagine dedicate alle addette dei centri anti violenza e di ascolto: un dato quantitativo, certo, ma dietro cui sta la passione con cui i vari attori, O.S.P. e Centri in *primis*, si sono dedicati ad affrontare tale avventura, anche quando in prima battuta ne avevano suggerita una altra differente.

La presenza di un unico macrotema ha reso così possibile la costruzione di un livello di analisi regionale anche su tale argomento, grazie all'adozione di un questionario comune a tutti i territori, strumento che li stessi potevano o meno utilizzare sia come fonte di dati che di idee o suggestioni per il loro lavoro. È stato così possibile raccontare chi si prende cura delle vittime di violenza in Toscana.

Se ogni territorio ha la sua specificità e all'interno di esso ogni centro, spesso, è una storia a sé, c'è un dato che percorre tutte le strutture della Regione: in esse operano, spesso come volontarie, donne che amano la loro attività, per le quali le maggiori problematicità sono legate non tanto al rapporto con le utenti, quanto alla mancanza di risorse finanziarie e, nella metà dei casi, di spazi idonei in cui riuscire ad assistere le vittime di violenza. Ma il dato che appare ancor più significativo, e che forse per le stesse addette può apparire quasi scontato, è l'altissimo livello di istruzione: nei centri toscani, è bene ribadirlo proprio a conclusione di questo lavoro, operano donne molto istruite, quasi tutte laureate, che continuano il loro percorso formativo sia partecipando a corsi e seminari, sia facendosi esse stesse promotrici di formazione *peer to peer* o rivolgendosi ad altri operatori o soggetti del territorio.

Una punta di eccellenza per il territorio.

Parte III
Appendici

Appendice 1.

Scheda di rilevazione delle richieste di aiuto ai servizi facenti parte della rete regionale contro la violenza alle donne

- **Richiesta**
<<Non valorizzato>>
Diretta
Segnalazione da altri
- **Età Donna**
<<Non valorizzato>>
Minore di 18 anni
18 - 29 anni
30 - 39 anni
40 - 49 anni
50 - 59 anni
60 - 69 anni
Maggiore di 70 anni
Non dichiarata
- **Nazionalità**
<<Non valorizzato>>
UE
Italiana
Extra UE
- **Luogo Residenza**
<<Non valorizzato>>
Provincia Arezzo
Provincia Firenze
Provincia Grosseto
Provincia Livorno
Provincia Lucca
Provincia Massa-Carrara
Provincia Pisa
Provincia Pistoia
Provincia Prato
Provincia Siena
Altro
- **Eventuali figli che assistono alle violenze**

Minorenni Maschi
Minorenni Femmine
Maggiorenni Maschi
Maggiorenni Femmine
Totale Maggiorenni
Totale Minorenni

- **Stato Civile**
<<Non valorizzato>>
Nubile
Coniugata
Separata
Divorziata
Vedova
- **Convivente**
<<Non valorizzato>>
Sì
No
- **Titolo di studio**
<<Non valorizzato>>
Nessuno
Licenza elementare
Media inferiore
Media superiore
Laurea
Altro
- **Condizione lavorativa**
<<Non valorizzato>>
Occupata
Non occupata
Studentessa
Occupazione precaria
Altro
- **Tipo di violenza riferita**
<<Non valorizzato>>
Non so/non risponde
Fisica

Psicologica
Economica
Stalking (persecuzione e molestie assillanti)
Violenza sessuale
Molestie sessuali
Mobbing

- **Aggressore**
<<Non valorizzato>>
Coniuge
Partner convivente
Partner non convivente
Ex coniuge
Ex partner convivente
Ex partner non convivente
Datore lavoro
Collega
Conoscente
Padre
Madre
Figlio/a
Altro/i parente/i
Sconosciuto
Non so/non risponde
- **Richiesta della donna**
<<Non valorizzato>>
Informazioni
Consulenza legale
Assistenza psicologica
Ascolto
Assistenza sanitaria
Allontanamento
Altro
Non so/non risponde
- **Ha sporto denuncia**
<<Non valorizzato>>
Sì
No

- **Esito**
<<Non valorizzato>>
Rinuncia del servizio da parte della donna
Invio ad altra struttura/servizio
Presa in carico
- **Si è già rivolta ad altri servizi**
<<Non valorizzato>>
No
Sì, consultorio
Sì, forze dell'ordine
Sì, pronto soccorso
Sì, servizio sociale
Sì, altro
Non so/non risponde

Appendice 2. Scheda di rilevazione delle richieste di aiuto ai servizi facenti parte della rete regionale contro la violenza alle donne in uso dal 1 luglio 2010

Accesso

- Diretto
- Segnalazione da altri (risposta multipla)
 - Segnalata da parte del consultorio
 - Segnalata da parte delle forze dell'ordine
 - Segnalata da parte del pronto soccorso
 - Segnalata da parte del servizio sociale
- Altro: (possibilità di specificare: risposta aperta)

Età della donna

- Minore di 18 anni
- 18-29 anni
- 30-39 anni
- 40-49 anni
- 50-59 anni
- 60-69 anni
- Maggiore di 70 anni
- Non risponde

Nazionalità

- UE
- Italiana
- Extra UE
- Non risponde

Luogo di residenza

- Provincia di Arezzo
- Provincia di Firenze
- Provincia di Grosseto
- Provincia di Livorno
- Provincia di Lucca
- Provincia di Massa-Carrara
- Provincia di Pisa
- Provincia di Pistoia
- Provincia di Prato
- Provincia di Siena

Altro
Non risponde

I figli assistono alla violenza

Si
No
Non risponde

Figli che assistono alla violenza (inserire il numero dei figli)

__ Minorenni Maschi
__ Minorenni Femmine
__ Maggiorenni Maschi
__ Maggiorenni Femmine
__ Totale Minorenni
__ Totale Maggiorenni

Stato civile

Nubile
Coniugata
Separata
Divorziata
Vedova
Non risponde

Vive con il partner

Si
No
Non risponde

Titolo di studio

Nessuno
Licenza elementare
Media inferiore
Media superiore
Laurea
Altro
Non risponde

Condizione lavorativa

Occupata
Non occupata
Studentessa

Lavoro saltuario
Casalinga
Pensionata
Non risponde

Tipo di occupazione

Operaia
Impiegata
Dirigente
Artigiana
Commerciante
Libera professionista
Non risponde

Tipo di violenza riferita

Fisica
Psicologica
Economica
Stalking
Violenza sessuale
Molestie sessuali
Mobbing
Non risponde

Aggressore

Coniuge
Partner convivente
Partner non convivente
Ex coniuge
Ex partner convivente
Ex partner non convivente
Datore di lavoro
Collega
Padre
Madre
Figlio/a
Altro/i parente/i
Sconosciuto

Non risponde

Richiesta della donna

Informazioni

Consulenza legale

Assistenza psicologica

Ascolto

Assistenza sanitaria

Protezione

Assistenza nelle procedure relative al percorso di sostegno

Altro

Non risponde

Ha sporto denuncia

Si

No

Denuncia ritirata

Non risponde

Avvio/attivazione del percorso di sostegno

Si, direttamente da questo servizio

Si direttamente da questo servizio e da altre strutture (risposta multipla)

Consultorio

Forze dell'ordine

Pronto soccorso

Servizio sociale

Casa rifugio

Altro

No

No, invio direttamente ad altre strutture (risposta multipla)

Consultorio

Forze dell'ordine

Pronto soccorso

Servizio sociale

Casa rifugio

Altro

Si è già rivolta ad altri servizi(risposta multipla)

No

Si, consultorio

Si, forze dell'ordine

Si, pronto soccorso

Si, servizio sociale

Si, altro

Non risponde

Appendice 3. Le distribuzioni di frequenza

Tab. 1 Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per fascia d'età.
Distribuzione provinciale - valori assoluti

Età Donna	AR	FI	GR	LI	LU	MS	PI	PT	PO	SI	TOTALE
Minore di 18 anni	0	0	1	3	2	1	1	1	3	0	12
18 - 29 anni	8	112	8	16	24	5	30	22	29	10	264
30 - 39 anni	30	216	23	27	43	23	56	44	47	19	528
40 - 49 anni	14	165	19	27	46	16	67	35	43	26	458
50 - 59 anni	6	90	12	13	15	1	21	14	24	13	209
60 - 69 anni	3	35	2	1	8	4	8	5	10	6	82
Maggiore di 70 anni	0	15	1	1	2	0	4	1	3	1	28
Totale risposte valide	61	633	66	88	140	50	187	122	159	75	1.581
Non dichiarata	0	33	9	0	0	0	2	7	13	0	64
<<Non valorizzato>>	36	49	6	1	3	0	4	3	1	13	116
Totale segnalazioni	97	715	81	89	143	50	193	132	173	88	1.761

Tab. 2 Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per stato civile.
Distribuzione provinciale - valori assoluti

Stato Civile	AR	FI	GR	LI	LU	MS	PI	PT	PO	SI	TOT
Coniugata	38	309	45	46	58	26	82	70	93	39	806
Nubile	10	208	20	20	32	11	51	37	54	24	467
Separata	8	113	11	10	39	9	40	14	16	16	276
Divorziata	4	24	4	5	9	3	9	8	6	5	77
Vedova	2	10	0	1	2	0	4	1	3	1	24
Totale risposte valide	62	664	80	82	140	49	186	130	172	85	1.650
<<Non valorizzato>>	35	51	1	7	3	1	7	2	1	3	111
Totale segnalazioni	97	715	81	89	143	50	193	132	173	88	1.761

Tab. 3 Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per titolo di studio. Distribuzione provinciale - valori assoluti

Titolo di studio	AR	FI	GR	LI	LU	MS	PI	PT	PO	SI	TOT
Licenza elementare	3	35	12	19	5	5	3	5	11	5	103
Nessuno	0	2	2	1	6	0	0	8	5	0	24
Media inferiore	5	116	19	39	50	16	32	30	86	17	410
Media superiore	5	248	21	18	44	23	51	26	43	25	504
Laurea	4	70	8	7	5	3	32	9	13	10	161
Altro	0	2	13	2	19	0	17	2	9	0	64
Totale risposte valide	17	473	75	86	129	47	135	80	167	57	1.266
<<Non valorizzato>>	80	242	6	3	14	3	58	52	6	31	495
Totale segnalazioni	97	715	81	89	143	50	193	132	173	88	1.761

Tab. 4 Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per titolo di studio e fascia di età. Distribuzione provinciale - valori assoluti

	<18 anni	18 - 29 anni	30 - 39 anni	40 - 49 anni	50 - 59 anni	60 - 69 anni	> 70 anni	Tot
Nessuno	0	3	6	8	2	1	0	20
Licenza elementare	2	12	27	15	15	12	12	95
Media inferiore	9	57	125	120	59	25	5	400
Media superiore	1	112	163	143	50	22	1	492
Laurea	0	17	59	52	21	5	0	154
Altro	0	5	17	26	7	0	0	55
Totale	12	206	397	364	154	65	18	1.216

Tab. 5 Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per stato occupazionale. Distribuzione provinciale - valori assoluti

Condizione lavorativa	AR	FI	GR	LI	LU	MS	PI	PT	PO	SI	TOT
Occupata	27	301	23	33	38	21	78	49	63	21	654
Occ. precaria	8	79	11	7	22	2	11	12	6	11	169
Non occupata	12	191	24	41	49	23	58	56	67	28	549
Studentessa	1	23	1	2	5	1	13	3	8	4	61
Altro	4	28	16	0	18	0	13	3	21	18	121
Tot. risposte valide	52	622	75	83	132	47	173	123	165	82	1.554
<<Non valorizzato>>	45	93	6	6	11	3	20	9	8	6	207
Totale segnalazioni	97	715	81	89	143	50	193	132	173	88	1.761

Tab. 6 Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per nazionalità. Distribuzione provinciale - valori assoluti

Nazionalità	AR	FI	GR	LI	LU	MS	PI	PT	PO	SI	TOT
Italiana	46	492	55	58	108	41	152	74	112	57	1.195
UE	14	68	6	9	14	5	14	28	7	8	173
Extra UE	27	140	19	22	17	3	27	30	53	19	357
Totale risposte valide	87	700	80	89	139	49	193	132	172	84	1.725
<<Non valorizzato>>	10	15	1	0	4	1	0	0	1	4	36
Totale segnalazioni	97	715	81	89	143	50	193	132	173	88	1.761

Tab. 7 Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per nazionalità e fascia d'età.

Distribuzione provinciale - valori assoluti

	UE	Italiana	Extra UE	TOTALE
Minore di 18 anni	0	9	3	12
18 - 29 anni	47	128	87	262
30 - 39 anni	63	313	149	525
40 - 49 anni	38	353	64	455
50 - 59 anni	8	189	11	208
60 - 69 anni	2	74	4	80
Maggiore di 70 anni	0	28	0	28
Totale Regione	158	1.094	318	1.570

Tab. 8 Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per nazionalità e stato civile.

Distribuzione provinciale - valori assoluti

	UE	Italiana	Extra UE	TOTALE
Coniugata	77	508	208	793
Nubile	57	329	73	459
Separata	15	229	31	275
Divorziata	6	52	17	75
Vedova	2	19	3	24
Totale Regione	157	1.137	332	1.626

Tab. 9 Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per nazionalità e stato occupazionale.

Distribuzione provinciale - valori assoluti

	UE	Italiana	Extra UE	TOTALE
Occupata	62	489	96	647
Non occupata	63	325	154	542
Studentessa	4	46	10	60
Occupazione precaria	19	107	41	167
Altro	9	100	11	120
Totale Regione	157	1.067	312	1.536

Tab. 10 Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per nazionalità e titolo di studio. Distribuzione provinciale - valori assoluti

	UE	Italiana	Extra UE	TOTALE
Nessuno	3	8	13	24
Licenza elementare	9	65	29	103
Media inferiore	42	290	78	410
Media superiore	46	375	80	501
Laurea	16	122	21	159
Altro	3	44	16	63
Totale Regione	119	904	237	1.260

Tab. 11: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per modalità di accesso e fascia d'età. Distribuzione provinciale - valori assoluti

	< 18 anni	18 - 29 anni	30 - 39 anni	40 - 49 anni	50 - 59 anni	60 - 69 anni	> 70 anni	TOT
Diretta	5	159	351	358	164	69	22	1.128
Segnalazione da altri	7	105	175	100	44	12	6	449
Totale Regione	12	264	526	458	208	81	28	1.577

Tab. 12: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per nazionalità e modalità di accesso. Distribuzione regionale - valori assoluti

	UE	Italiana	Extra UE	TOTALE
Diretta	118	912	183	1.213
Segnalazione da altri	55	281	172	508
Totale Regione	173	1.193	355	1.721

Tab. 13: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per accesso precedente ad altri servizi. Distribuzione provinciale - valori assoluti

Si è già rivolta ad altri servizi	AR	FI	GR	LI	LU	MS	PI	PT	PO	SI	TOT
No	13	182	31	30	89	16	40	28	44	25	498
Sì, consultorio	3	17	1	0	0	4	0	8	2	1	36
Sì, forze dell'ordine	22	126	20	25	15	13	42	31	27	17	338
Sì, pronto soccorso	12	46	6	7	4	5	16	3	13	9	121
Sì, servizio sociale	20	99	7	23	16	9	43	41	42	13	313
Sì, altro	5	111	10	2	13	2	46	18	42	16	265
Totale risposte valide	75	581	75	87	137	49	187	129	170	81	1.571
Non so/non risponde	0	16	4	0	2	0	0	3	3	1	29
<<Non valorizzato>>	22	118	2	2	4	1	6	0	0	6	161
Totale segnalazioni	97	715	81	89	143	50	193	132	173	88	1.761

Tab. 14: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per nazionalità e accesso precedente ad altri servizi. Distribuzione regionale - valori assoluti

	UE	Italiana	Extra UE	TOTALE
No	42	382	68	492
Sì, consultorio	1	26	9	36
Sì, forze dell'ordine	36	219	80	335
Sì, pronto soccorso	16	76	28	120
Sì, servizio sociale	36	169	105	310
Sì, altro	22	205	33	260
Totale Regione	153	1.077	323	1.553

Tab 15: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per tipo di violenza riferita. Distribuzione provinciale - valori assoluti. Risposta multipla.

Tipo di violenza riferita	AR	FI	GR	LI	LU	MS	PI	PT	PO	SI	TOT
Fisica	66	453	55	54	77	32	113	91	110	46	1.097
Psicologica	50	596	64	65	87	16	159	118	150	60	1.365
Economica	14	132	31	36	42	15	63	41	53	29	456
<i>Stalking</i>	10	65	17	20	6	5	19	12	12	15	181
Violenza sessuale	3	60	10	7	6	3	17	8	14	4	132
Molestie sessuali	1	19	4	1	1	2	4	3	12	0	47
<i>Mobbing</i>	0	5	2	0	1	0	2	1	1	1	13
Totale risposte valide	145	1.340	188	183	224	73	378	275	355	156	3.291
Totale rispondenti	84	680	75	89	137	50	190	131	169	81	1.686
Non so/non risponde	1	10	5	0	4	0	1	1	3	1	26
<<Non valorizzato>>	12	25	1	0	2	0	2	0	1	6	49
Totale segnalazioni	97	715	81	89	143	50	193	132	173	88	1.761

Tab. 16: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 tipo di violenza riferita e fascia d'età. Distribuzione regionale - valori assoluti

	< 18 anni	18 - 29 anni	30 - 39 anni	40 - 49 anni	50 - 59 anni	60 - 69 anni	> 70 anni	TOT
Fisica	5	172	363	274	118	47	16	995
Psicologica	6	194	411	370	171	72	27	1.251
Economica	1	54	128	146	66	29	7	431
<i>Stalking</i>	1	21	61	57	25	3	0	168
Violenza sessuale	2	31	47	32	8	3	1	124
Molestie sessuali	4	15	12	10	2	3	0	46
<i>Mobbing</i>	0	4	2	2	2	0	1	11
Totale rispondenti	12	257	507	448	201	82	28	1.535

Tab. 17: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per tipo di violenza riferita e nazionalità. Distribuzione regionale - valori assoluti. Risposta multipla.

	UE	Italiana	Extra UE
Fisica	119	702	256
Psicologica	135	931	280
Economica	52	277	124
<i>Stalking</i>	11	142	25
Violenza sessuale	12	90	30
Molestie sessuali	6	29	12
<i>Mobbing</i>	1	9	2

Tab. 18: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 tipo di violenza riferita e stato occupazionale. Distribuzione regionale – valori assoluti. Risposta multipla

	Occupata	Occupazione precaria	Non occupata	Studentessa	Altro
Fisica	407	109	369	30	66
Psicologica	525	132	448	35	101
Economica	145	58	185	3	36
<i>Stalking</i>	106	17	34	6	3
Violenza sessuale	43	15	47	11	9
Molestie sessuali	16	3	15	9	3
<i>Mobbing</i>	9	1	2	0	1
Totale rispondenti valide	639	162	538	60	114

Tab. 19: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per tipo di aggressore. Distribuzione provinciale - valori assoluti. Risposta multipla.

Aggressore	AR	FI	GR	LI	LU	MS	PI	PT	PO	SI	TOT
Coniuge	39	285	41	42	52	28	79	65	94	41	766
Partner convivente	15	105	15	19	35	2	28	24	26	7	276
Partner non convivente	3	19	1	3	6	0	5	1	2	5	45
Ex coniuge	8	61	6	7	22	6	25	9	7	7	158
Ex partner convivente	5	59	1	4	2	6	17	4	8	1	107
Ex partner non convivente	3	35	1	5	2	3	7	8	4	7	75
Datore lavoro	0	9	1	1	1	0	4	2	1	2	21
Collega	1	2	0	0	1	0	1	1	0	2	8
Conoscente	2	40	2	4	5	3	8	5	9	3	81
Padre	1	21	3	3	3	3	3	3	6	0	46
Madre	0	8	2	1	0	1	1	1	0	1	15
Figlio/a	3	12	3	3	3	0	9	2	1	2	38
Altro/i parente/i	3	24	5	1	4	3	7	4	8	5	64
Sconosciuto	1	16	2	0	2	1	1	1	3	1	28
Totale risposte valide	84	696	83	93	138	56	195	130	169	84	1.728
Totale rispondenti	82	684	74	89	137	50	190	128	169	83	1.686
Non so/non risponde	0	9	6	0	3	0	1	4	3	0	26
<<Non valorizzato>>	15	22	1	0	3	0	2	0	1	5	49
Totale segnalazioni	97	715	81	89	143	50	193	132	173	88	1.761

Tab. 20: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per nazionalità e tipo di aggressore. Distribuzione regionale – valori assoluti. Risposta multipla.

	UE	Italiana	Extra UE	TOTALE
Coniuge	69	491	192	752
Partner convivente	48	167	55	270
Partner non convivente	8	31	5	44
Ex coniuge	6	130	21	157
Ex partner convivente	12	76	17	105
Ex partner non convivente	4	59	10	73
Datore lavoro	3	14	3	20
Collega	0	7	0	7
Conoscente	6	56	19	81
Padre	2	36	8	46
Madre	0	15	0	15
Figlio/a	0	33	4	37
Altro/i parente/i	5	48	10	63
Sconosciuto	5	22	0	27
Totale rispondenti	165	1151	357	1656

Tab. 21: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per tipo di servizio richiesto. Distribuzione provinciale – valori assoluti. Risposta multipla

Richiesta della donna	AR	FI	GR	LI	LU	MS	PI	PT	PO	SI	TOT
Informazioni	42	398	57	29	74	28	109	54	135	29	955
Consulenza legale	35	209	30	61	110	21	86	32	39	42	665
Assistenza psicologica	15	445	27	30	43	35	22	57	9	20	703
Ascolto	44	62	48	41	36	29	166	42	108	43	619
Assistenza sanitaria	0	3	7	1	1	0	0	0	2	0	14
Allontanamento	13	47	13	7	12	0	13	25	27	8	165
Altro	5	19	13	0	2	0	50	14	15	12	130
Totale risposte valide	154	1.183	195	169	278	113	446	224	335	154	3.251
Totale rispondenti	90	702	70	85	140	49	193	132	169	82	1.712
Non so/non risponde	0	1	10	0	0	1	0	0	1	0	13
<<Non valorizzato>>	7	12	1	4	3	0	0	0	3	6	36
Totale segnalazioni	97	715	81	89	143	50	193	132	173	88	1.761

Tab. 22: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per tipo di servizio richiesto e per nazionalità. Distribuzione regionale – valori assoluti. Risposta multipla.

	UE	Italiana	Extra UE
Informazioni	82	660	197
Consulenza legale	71	456	128
Assistenza psicologica	73	503	121
Ascolto	49	452	112
Assistenza sanitaria	2	4	8
Allontanamento	31	65	65
Altro	11	81	35
Totale rispondenti	167	1148	342

Tab. 23: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per esito del percorso. Distribuzione provinciale – valori assoluti

Esito	AR	FI	GR	LI	LU	MS	PI	PT	PO	SI	TOT
Rinuncia del servizio da parte della donna	5	76	6	7	50	2	37	14	23	4	224
Invio ad altra struttura/servizio	14	163	9	14	10	8	8	16	35	11	288
Presa in carico	24	438	65	65	81	40	148	101	115	65	1.142
Totale risposte valide	43	677	80	86	141	50	193	131	173	80	1.654
<<Non valorizzato>>	54	38	1	3	2	0	0	1	0	8	107
Totale segnalazioni	97	715	81	89	143	50	193	132	173	88	1.761

Tab. 24: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per l'aver sporto denuncia (sì/no). Distribuzione provinciale – valori assoluti

Ha sporto denuncia	AR	FI	GR	LI	LU	MS	PI	PT	PO	SI	TOT
Sì	19	152	32	31	25	16	43	35	47	21	421
No	38	487	47	57	114	34	150	92	124	53	1.196
Totale risposte valide	57	639	79	88	139	50	193	127	171	74	1.617
<<Non valorizzato>>	40	76	2	1	4	0	0	5	2	14	144
Totale segnalazioni	97	715	81	89	143	50	193	132	173	88	1.761

Tab. 25: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per l'aver sporto denuncia e fascia d'età. Distribuzione regionale- valori assoluti

DENUNCIA	<18 anni	18 - 29 anni	30 - 39 anni	40 - 49 anni	50 - 59 anni	60 - 69 anni	> 70 anni	TOT
Denuncia	6	75	147	100	38	15	6	387
Non denuncia	5	178	350	340	152	67	20	1.112
Totale	11	253	497	440	190	82	26	1.499

Tab. 26: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per l'aver sporto denuncia e nazionalità. Distribuzione regionale- valori assoluti

	Denuncia	Non denuncia	TOT
Italiana	253	861	1.114
UE	45	112	157
Extra UE	119	210	329
Totale	417	1.183	1.600

Tab. 27: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per l'aver sporto denuncia e tipo di violenza subita. Distribuzione regionale- valori assoluti

	Denuncia	Non denuncia	Totale
Fisica	323	716	1039
Psicologica	323	961	1284
Economica	108	331	439
<i>Stalking</i>	76	92	168
Violenza sessuale	53	76	129
Molestie sessuali	16	30	46
<i>Mobbing</i>	4	6	10

Tab. 28: Donne che si sono rivolte ai centri dal 1 luglio 2009 al 30 giugno 2010 per l'aver sporto denuncia e tipo di aggressore. Distribuzione regionale- valori assoluti

	Denuncia	Non denuncia
Coniuge	167	548
Partner convivente	65	200
Partner non convivente	7	35
Ex coniuge	49	95
Ex partner convivente	35	66
Ex partner non convivente	21	51
Datore lavoro	7	12
Collega	2	5
Conoscente	30	48
Padre	10	35
Madre	1	11
Figlio/a	7	30
Altro/i parente/i	13	48
Sconosciuto	11	16
Totale	425	1.200

Appendice 4. Il questionario rivolto alle addette dei centri

A) PROFILO ANAGRAFICO:

1. Comune di residenza

2. Tipo servizio: scrivere per esteso il nome del centro dove in cui si opera

- 1 Centro antiviolenza
- 2 Centro di ascolto

3. Sesso

- 1 Femmina
- 2 Maschio

4. Anno di nascita

| _ | _ | _ | _ |

5. Stato civile

- 1 Nubile/celibe
- 2 Coniugata/o
- 3 Separata/o
- 4 Divorziata/o
- 5 Vedova/o
- 6 Convivente

B) TITOLO DI STUDIO, FORMAZIONE ED ESPERIENZA PROFESSIONALE:

1. Titolo di studio

- 1 Nessuno
- 2 Licenza elementare
- 3 Licenza media inferiore
- 4 Superamento del biennio superiore, *specificare quale*
- 5 Diploma di qualifica (istituto professionale, ecc...), *specificare quale*
- 6 Diploma di maturità/diploma di scuola superiore, *specificare quale*
- 7 Laurea I livello, *specificare quale*

- 8 Laurea II livello/laurea magistrale, *specificare quale*
9 Corso di alta formazione (Dottorato, Master), *specificare quale*

2. Qualifica professionale

(Descrivere per esteso)

3. Stai continuando o hai ripreso il tuo percorso di studi?

- 0 No
1 Sì

4. Se sì, mi puoi indicare il percorso intrapreso?

- 1 Superamento del biennio superiore, *specificare quale* _____
2 Diploma di qualifica (istituto professionale, ecc...), *specificare quale* _____
3 Diploma di maturità/diploma di scuola superiore, *specificare quale* _____
4 Laurea I livello, *specificare quale* _____
5 Laurea II livello/laurea magistrale, *specificare quale* _____
6 Corso di alta formazione (Dottorato, Master), *specificare quale* _____
7 Altro corso di formazione, *specificare quale* _____

6. Hai partecipato a corsi di formazione specifici sulla violenza di genere?

Se sì, indica per favore l'area il nome del corso e l'ente organizzatore.

Sono possibili **più risposte**. Nel caso di più corsi nella medesima area, indicarli tutti

0 <input type="checkbox"/>	No		
<input type="checkbox"/>	Si...	Ente Organizzatore	Nome del corso
1 <input type="checkbox"/>	Nell'area della informazione/ascolto		
2 <input type="checkbox"/>	Nell'area medica		
3 <input type="checkbox"/>	Nell'area giuridica		
4 <input type="checkbox"/>	Nell'area psicologica		
5 <input type="checkbox"/>	Nell'area dell'assistenza sociale		
6 <input type="checkbox"/>	Nell'area delle politiche di genere		
7 <input type="checkbox"/>	Nell'area del disagio minorile		
8 <input type="checkbox"/>	Nell'area interculturale		
9 <input type="checkbox"/>	In area multidisciplinare		
10 <input type="checkbox"/>	In altra area		

6. Hai seguito dei seminari sulla violenza di genere?

- 0 No
1 Sì, specificare tipo di seminario e ente organizzatore

7. Hai partecipato a delle ricerche o indagini conoscitive sulla violenza di genere?

Specificare anche se si è stati intervistati o promotori della stessa

- 0 No
1 Sì, specificare quali ed eventuali collaborazioni

8. Hai partecipato a delle attività culturali/eventi (rassegne cinematografiche, spettacoli teatrali, presentazione libri ecc) sulla violenza di genere (sia realizzate dal proprio centro che da altri soggetti)?

- 0 No
1 Sì, specificare quali

9 Hai svolto azioni conoscitive (volantinaggio, iniziative nelle scuole, feste cittadine ecc) o volte a far conoscere la problematica della violenza di genere?

- 0 No
1 Sì, specificare quali

10. Quanto ritieni opportuna una maggiore formazione delle operatrici/operatori di questo servizio nelle seguenti aree?

1	Area medica, <i>specificare</i>	1 <input type="checkbox"/> molto	2 <input type="checkbox"/> abbastanza	3 <input type="checkbox"/> poco/per niente
2	Area giuridica, <i>specificare</i>	1 <input type="checkbox"/> molto	2 <input type="checkbox"/> abbastanza	3 <input type="checkbox"/> poco/per niente
3	Area psicologica, <i>specificare</i>	1 <input type="checkbox"/> molto	2 <input type="checkbox"/> abbastanza	3 <input type="checkbox"/> poco/per niente
4	Area assistenza sociale, <i>specificare</i>	1 <input type="checkbox"/> molto	2 <input type="checkbox"/> abbastanza	3 <input type="checkbox"/> poco/per niente
5	Area politiche di genere, <i>specificare</i>	1 <input type="checkbox"/> molto	2 <input type="checkbox"/> abbastanza	3 <input type="checkbox"/> poco/per niente
6	Aree intercultura, <i>specificare</i>	1 <input type="checkbox"/> molto	2 <input type="checkbox"/> abbastanza	3 <input type="checkbox"/> poco/per niente
7	Area disagio giovanile, <i>specificare</i>	1 <input type="checkbox"/> molto	2 <input type="checkbox"/> abbastanza	3 <input type="checkbox"/> poco/per niente
8	Area informazione/ ascolto, <i>specificare</i>	1 <input type="checkbox"/> molto	2 <input type="checkbox"/> abbastanza	3 <input type="checkbox"/> poco/per niente
9	Altro, <i>specificare</i>	1 <input type="checkbox"/> molto	2 <input type="checkbox"/> abbastanza	3 <input type="checkbox"/> poco/per niente

11. Per quali motivi principalmente ritieni (o non ritieni) opportuna una maggiore formazione?

(Descrivere per esteso) _____

C) RAPPORTO CON LA STRUTTURA:

1. Da quale anno hai un rapporto (di lavoro, volontariato o tirocinio) con questa struttura?

--	--	--	--

2. In modo continuativo nel tempo?

- 0 No. Specificare per quanto tempo _____
1 Sì

3. Attività svolta in questa struttura:

- 1 Medico generico
- 2 Ginecologa/o/andrologo/sessuologia/o
- 3 Psichiatra
- 4 Psicologa/o psicopedagista
- 5 Pediatra
- 6 Infermiera/e professionale/ostetrica
- 7 Avvocato/legale
- 8 Assistente sociale
- 9 Educatrice/e/animatrice/e
- 10 Operatrice/tore di sportello/ascolto
- 11 Mediatrice/tore culturale
- 12 Mediatrice/tore linguistico
- 13 Mediatrice/tore conflitti
- 14 Tecnico di catalogazione
- 15 Altro, specificare _____

3bis. Svolgi prevalentemente una mansione? Se sì, specificare (es: operatrice telefonica, operatrice di colloqui, operatrice per accompagnare la donna nel suo percorso, mansioni amministrative, segreteria ecc)

4. Posizione attuale e iniziale con questa struttura

	ATTUALE	INIZIALE
Volontaria/o	1 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
Dipendente full time	2 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Dipendente part time	3 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Collaboratrice/o a progetto con contratto	4 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
Collaboratrice/o occasionale con contratto	5 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Lavoratrice/ore autonoma/o, Libera/o professionista (partita iva)	6 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>
Tirocinante	7 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>
Servizio civile	8 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>
Altro, specificare	9 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>

6. Nel caso di volontaria/o o tirocinante, svolgi un (altro) lavoro retribuito? Se sì, indicare quale

7. Ti capita mai di lavorare oltre l'orario concordato in questa struttura?

- 0 No
1 Sì

8. In questi casi il lavoro supplementare risulta retribuito?

- 0 No
1 Sì

D) IL MODUS OPERANDI:

1. Presso il tuo servizio esiste un protocollo di trattamento dei casi di violenza di genere?

0. No
1. Sì
2. No, ma è in programma
99. Non so/Non rispondo

2. Come ti comporti nel trattamento dei casi di violenza di genere?

1. Seguo il protocollo di servizio
2. Mi sono dato/a una mia procedura di trattamento
3. Concordo l'intervento con i miei colleghi e/o superiori
4. Suggerisco di rivolgersi ad altri Centri Antiviolenza
5. Altro _____
99. Non so/Non rispondo

3. Nella tua struttura sono previste occasioni di confronto con:

- | | | |
|---|------------------------------|------------------------------|
| 1. Operatori/trici del Centro Antiviolenza | 1si <input type="checkbox"/> | 0No <input type="checkbox"/> |
| 2. Operatori/trici e Responsabili del Centro Antiviolenza | 1si <input type="checkbox"/> | 0No <input type="checkbox"/> |
| 3. Operatori/trici e Dirigenti dell'Ente Locale | 1si <input type="checkbox"/> | 0No <input type="checkbox"/> |
| 4. Operatori/trici dei diversi Centri Antiviolenza | 1si <input type="checkbox"/> | 0No <input type="checkbox"/> |
| 5. Altro _____ | | |
| 99. Non so/Non rispondo | | |

3.1. La struttura a cui appartieni opera con la supervisione di esperti?

- 0 No
- 1 Sì, con un/a professionista interna/o alla struttura
- 2 Sì, con un/a professionista esterna/o alla struttura

4. Nella tua struttura sono presenti strumenti di rilevazione e/o analisi dei casi?

- | | | |
|---|------------------------------|------------------------------|
| 1. Postazione computer | 1si <input type="checkbox"/> | 0No <input type="checkbox"/> |
| 2. Software per inserimento dei dati/schede | 1si <input type="checkbox"/> | 0No <input type="checkbox"/> |
| 3. Schedario cartaceo | 1si <input type="checkbox"/> | 0No <input type="checkbox"/> |
| 4. Altro _____ | 1si <input type="checkbox"/> | 0No <input type="checkbox"/> |
| 99. Non so/Non rispondo | | |

5. Con quali tempi e modalità sono inseriti i dati per i monitoraggi richiesti dalla Regione? Quali le difficoltà incontrate?

(Descrivere per esteso) _____

E) IL NETWORKING DEI CENTRI ANTIVIOLENZA:

1. Per i casi di violenza di genere, il tuo Centro è collegato con altri Servizi?:

- 0. No
- 1. Sì
- 99. Non so/Non rispondo

2. Se sì, con quali tipi di Servizi pubblici o privati?

- 1. Forze dell'ordine (p.e. Questura, Carabinieri, Polizia municipale, etc.)
(Specificare quale/i)
- 2. Case di accoglienza (p.e. Organizzazione di volontariato, Coop. sociali, etc.)
(Specificare quale/i)
- 3. Centri di ascolto (p.e. Altri Centri donna, Centri infanzia, etc.)
(Specificare quale/i)
- 4. Centri di ricerca e documentazione (p.e. Osservatori sociali, Università, etc.)
(Specificare quale/i)
- 5. Centri educativi (p.e. Scuole, ludoteche, etc.)
(Specificare quale/i)
- 6. Centri di terapia (p.e. Psicologia, Igiene Mentale, Alcológico, etc.)
(Specificare quale/i)
- 7. Emergenze sanitarie (p.e. Pronto soccorso, etc.)
(Specificare quale/i)
- 8. Presidi territoriali (p.e. Consultorio familiare, Distretti socio-sanitari, etc.)
(Specificare quale/i)
- 9. Sportelli informativi (p.e. Uffici immigrati, Associazioni, etc.)
(Specificare quale/i)
- 10. Altro
- 99. Non so/Non rispondo

3. Se sì, come valuti complessivamente il collegamento con altri Servizi?

- 1. molto buono; 2. abbastanza buono; 3. poco /per nulla buono
- 99. Non so/Non rispondo

3.1. Ci sono collaborazioni particolarmente positive e al contrario, altre particolarmente critiche?? Se si specificare entrambi

Collaborazioni positive _____

Collaborazioni critiche _____

F) ELEMENTI DI CRITICITÀ INDIVIDUATI:

1. Nel tuo lavoro di operatrice/tore incontri difficoltà all'interno del Centro?

0. No

2. Sì

1 molte ; 2 abbastanza;

3 poche/per nulla;

99. Non so/Non rispondo

2. Se sì, mi puoi indicare le principali problematiche incontrate

Descrivere per esteso)

3. Tra quelli indicati, quali sono gli aspetti che consideri più problematici della tua struttura? E quanto li consideri problematici?

- | | |
|---|---|
| 1. Localizzazione della sede | [1 <input type="checkbox"/> molto; 2 <input type="checkbox"/> abbastanza; 3 <input type="checkbox"/> poco/per nulla] |
| 2. Mancanza di risorse finanziarie | [1 <input type="checkbox"/> molto ; 2 <input type="checkbox"/> abbastanza; 3 <input type="checkbox"/> poco/per nulla] |
| 3. Il reclutamento di personale qualificato | [1 <input type="checkbox"/> molto; 2 <input type="checkbox"/> abbastanza; 3 <input type="checkbox"/> poco/per nulla] |
| 4. Gestione delle risorse umane interne | [1 <input type="checkbox"/> molto; 2 <input type="checkbox"/> abbastanza; 3 <input type="checkbox"/> poco/per nulla] |
| 5. Programmazione attività intervento | [1 <input type="checkbox"/> molto; 2 <input type="checkbox"/> abbastanza; 3 <input type="checkbox"/> poco/per nulla] |
| 6. Il rapporto con gli utenti | [1 <input type="checkbox"/> molto; 2 <input type="checkbox"/> abbastanza; 3 <input type="checkbox"/> poco/per nulla] |
| 7. Il rapporto con gli altri Servizi | [1 <input type="checkbox"/> molto; 2 <input type="checkbox"/> abbastanza; 3 <input type="checkbox"/> poco/per nulla] |
| 8. Il rapporto con gli Enti locali | [1 <input type="checkbox"/> molto; 2 <input type="checkbox"/> abbastanza; 3 <input type="checkbox"/> poco/per nulla] |
| 9. Comunicazione delle specifiche attività | [1 <input type="checkbox"/> molto; 2 <input type="checkbox"/> abbastanza; 3 <input type="checkbox"/> poco/per nulla] |
| 10. Promozione del Centro Antiviolenza | [1 <input type="checkbox"/> molto; 2 <input type="checkbox"/> abbastanza; 3 <input type="checkbox"/> poco/per nulla] |
| 11. Mancanza di spazi adeguati | [1 <input type="checkbox"/> molto; 2 <input type="checkbox"/> abbastanza; 3 <input type="checkbox"/> poco/per nulla] |
| 11. Altro _____ | [1 <input type="checkbox"/> molto; 2 <input type="checkbox"/> abbastanza; 3 <input type="checkbox"/> poco/per nulla] |
| 99. Non so/Non rispondo | |

4. Quali suggerimenti potresti dare per cercare di risolvere o limitare gli effetti delle problematiche che riscontri?

(Descrivere per esteso)

5. Quali sono le criticità della tua posizione contrattuale (o di rapporto di volontariato) e/o ruolo professionale?

(Descrivere per esteso)

Bibliografia

Alessi, A.

2004 *L'operatrice di accoglienza dei centri anti violenza: un contributo alla definizione del profilo professionale*, Edizioni Anteprima, Palermo

AAVV

2009 *I quaderni di ADA n. 0* Provincia di Livorno, Livorno

AA.VV.

2010 *Progetto Fili e trame. Contro la violenza intrafamiliare verso donne e bambini. Costruzione di rete e integrazione degli interventi*, Firenze.

Bagattini, D., Pedani, V.

2009 *Primo rapporto sulla violenza di genere in Toscana* Regione Toscana, Firenze

Bainotti, A.

2010 "Report del Progetto", in AA.VV. (2010) *Progetto Fili e trame. Contro la violenza intrafamiliare verso donne e bambini. Costruzione di rete e integrazione degli interventi*, Firenze.

Basaglia, A.

2006 "Città, servizi e violenze contro le donne. Percezione della violenza nelle città Urban", in Basaglia, A., Lotti, M.L., Misiti, L., Tola, V. (2006), *Il silenzio e le parole. Il Rapporto nazionale, Rete anti violenza tra le città Urban Italia*, Roma, Dip. Pari Opportunità, Pres. Consiglio dei Ministri, FrancoAngeli, Milano.

Basaglia, A., Lotti, M.L., Misiti, L., Tola, V.

2006 *Il silenzio e le parole. Il Rapporto nazionale, Rete anti violenza tra le città Urban Italia*, Roma, Dip. Pari Opportunità, Pres. Consiglio dei Ministri, FrancoAngeli, Milano.

Bauman, Z.

2003 *Modernità liquida*, Laterza, Bari

2008 *Vita liquida*, Laterza, Bari

2010 *La società individualizzata. Come cambia la nostra esperienza*, Il Mulino, Bologna

Beck, U.

2000 *La società del rischio. Verso una seconda modernità*, Il Mulino, Bologna

2008 *Costruire la propria vita*, Il Mulino, Bologna

2008 *Conditio humana. Il rischio nell'età globale*, Laterza, Bari

Bichi, R.

2002 *l'intervista biografica. Una proposta metodologica*, Vita e Pensiero, Milano.

Bini, L.

2009 *Documentazione e Servizio Sociale*, IV° ristampa, Carocci, Roma

Bobbio, L. (a cura di)

2004 *A più voci. Amministrazioni pubbliche, imprese, associazioni e cittadini nei processi decisionali inclusivi*, Edizioni Scientifiche Italiane, Napoli

Bruno, T. S.

2005 "Le emozioni delle operatrici e degli operatori che lavorano con donne vittime di violenza", in *Prospettive sociali e sanitarie*, a. 35, n. 2

Campedelli M, Carrozza P., Rossi E., (cura di)

2009 *Il nuovo welfare toscano: un modello?*, Il mulino, Bologna

Caselli R. Iommi S.

2003 *La cooperazione sociale in Toscana Primo rapporto sulle Cooperative sociali ANCST Legacoop IRPET*, Firenze

CIRSDe-Università di Torino

2004 *Rapporto sulla violenza alle donne di Mirafiori Nord*, Assessorato al Sistema Educativo e alle Politiche di Pari Opportunità. Edizioni "Il Segnalibro" - Torino 2004

Colombo G.

1995 "Per una definizione del lavoro di cura", in *Animazione Sociale*, n. 1, Gruppo Abele, Torino

Corrao, S.

2000 *Il Focus group*, FrancoAngeli, Milano.

Corchia, L. (a cura di)

2010 *Indagine sulla violenza contro le donne. Riflessioni e testimonianze*, Provincia di Massa-Carrara.

Corradi, C. (a cura di)

2008 *I modelli sociali della violenza contro le donne. Rileggere la violenza nella modernità*, Franco Angeli, Milano

2009 *Sociologia della violenza*, Meltemi Editore, Roma

Danna, D.

2007 *Genocidio. la violenza delle donne nell'era globale*, Eleuthera, Milano

Donati P. e Colozzi I (a cura di)

2005 *La sussidiarietà: che cos'è e come funziona*, Carocci, Roma

Dragoni, L.

2010 "L'area di Prato", in AA.VV. (2010) *Progetto Fili e trame. Contro la violenza intrafamiliare verso donne e bambini. Costruzione di rete e integrazione degli interventi*, Firenze.

Frias, M.

2010 "Le donne straniere vittime di violenza domestica: aspetti di vulnerabilità e nodi problematici della protezione", in AA.VV. (2010) *Progetto Fili e trame. Contro la violenza intrafamiliare verso donne e bambini. Costruzione di rete e integrazione degli interventi*, Firenze.

Giddens, A.

2000 *Il mondo che cambia*, Il Mulino, Bologna

2001 *Identità e società moderna*, Ipermedium Libri

Guerrini Degl'Innocenti, B.

2009 "L'ambiguità del male: l'impatto della violenza sugli operatori", in AA.VV. (2010) *Progetto Fili e trame. Contro la violenza intrafamiliare verso donne e bambini. Costruzione di rete e integrazione degli interventi*, Firenze.

Iommi, S. (a cura di)

2005 *La cooperazione sociale nel sistema di welfare toscano* IRPET, Firenze

Istat,

2010 *Le molestie sessuali. Anni 2008-2009*

Iozzi G., Mariani A., Grambassi R., Corsini G.,

2004 *Quello che le donne non dicono. Rapporto sulla violenza alle donne nella città di Carrara*, Roma, Dipartimento delle Pari Opportunità, Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Lotti, M.R.

2006 La violenza di genere verso le donne. Il progetto Rete Antiviolenza tra le città Urban Italia ed il contesto di intervento, in Basaglia, A., Lotti, M.L., Misiti, L., Tola, V. (2006), *Il silenzio e le parole. Il Rapporto nazionale, Rete antiviolenza tra le città Urban Italia*, Roma, Dip. Pari Opportunità, Pres. Consiglio dei Ministri, FrancoAngeli, Milano.

Lucci, G.

2010 "La rete delle istituzioni: prove di riparazione e giustizia", in Corchia, L. (a cura di) *Indagine sulla violenza contro le donne. Riflessioni e testimonianze*, Provincia di Massa-Carrara.

OML Livorno

2009 *Occupazione femminile, partecipazione al mercato del lavoro, conciliazione lavoro-famiglia nell'anno 2009 nella Provincia di Livorno*, Osservatorio Mercato del Lavoro-Provincia di Livorno, Livorno

O.S.P. Livorno

2007 *Dossier statistico 2007*, Osservatorio Politiche Sociali-Provincia di Livorno, Livorno

2008 *Rapporto sociale della Provincia di Livorno*, Osservatorio Politiche Sociali-Provincia di Livorno, Livorno

O.S.P. Massa-Carrara

2009 *Base informativa statistica. Dossier Statistico*, n. 4, Provincia di Massa-Carrara, 2009.

Progetto Rete EVA (Emergenza, Violenza e abusi)

2010 *Manuale per intervenire contro la violenza di genere interpersonale*, Assessorato alla Formazione, al Lavoro, al Welfare e alle Pari Opportunità della Provincia di Pisa

Provincia di Pisa – Assessorato alle Pari Opportunità

2010 *Manuale per intervenire contro la violenza di genere interpersonale. Suggestimenti Pratici e prassi operative*, Pisa.

Regione Toscana

2007 *Linee guida della legge regionale 59/2007*

2007 *Piano Integrato Sociale Regionale 2007-2010*

2010 *Relazione sociale 2007-2009*

Regione Toscana, Unioncamere Toscana, Istat

2009 *Annuario Statistico Regionale Toscana 2008*, Regione Toscana

Romito, P.

2005 *Un silenzio assordante. La violenza occulta su donne e minori*, Franco Angeli, Milano

2007 *La violenza di genere su donne e minori. Un'introduzione*, Franco Angeli, Milano

Salvini, A. (a cura di)

2007 *Analisi delle reti sociali. Teorie, metodi, applicazioni*, Franco Angeli, Milano

Turno, M.

2004 *Alice. 1979-2004*, Alice Cooperativa Sociale, Prato

Risorse in rete

Ricerche Cesvot, scaricabili all'indirizzo

http://www.cesvot.it/usr_view.php/ID=5625/livello_1=PUBBLICAZIONI/livello_2=Ricerche

Antoni, L. e Mele, S. (a cura di)

2008a) *Le associazioni di volontariato in Toscana: caratteri strutturali e valenza occupazionale*, a cura di (pubblicata nella collana e-Book, n.07/09), IRPET

Caselli, R. (a cura di)

2008b) *Le donne del volontariato toscano*, Centro Nazionale per il Volontariato.

Tola, P. (a cura di)

2009) *Le nuove competenze professionali per le organizzazioni di volontariato nel welfare community*, bozza di ricerca. Università degli Studi di Siena - Facoltà di Scienze Politiche. Coordinatore scientifico Volterrani, A.

Salvini, A. (a cura di)

2010) *Profili dei volontari in Toscana*, Università di Pisa.

OMS

2002) *Primo rapporto OMS sulla violenza di genere consultabile su*
http://whqlibdoc.who.int/publications/2002/9241545615_ita.pdf

Altre risorse di rete:

www.socialnews.it 2010) *Storia dei centri antiviolenza*, mensile di promozione sociale con il patrocinio di Rai Segretariato Sociale

www.istat.it

www.regione.toscana.it

www.irpet.it

www.lavoro.gov.it

www.pariopportunita.gov.it

Osservatorio Sociale Regionale

<http://servizi.regione.toscana.it/osservatoriosociale/>

da cui si accede anche ai siti dei singoli Osservatori Sociali Provinciali, che raccolgono molto del materiale citato.