

**BREVE PRONTUARIO
SUL MALTRATTAMENTO INTRAFAMILIARE
PER I CENTRI DI ASCOLTO**

**AREA MALTRATTAMENTO
E GRAVE DISAGIO DELLA DONNA**

Area Maltrattamento e grave disagio della donna

La Caritas Ambrosiana ha iniziato a prestare la propria attenzione alla violenza domestica nel 1993, avendo osservato che le problematiche presentate dalle donne che si rivolgevano al S.A.M. (Servizio Accoglienza Milanese che si occupa di grave emarginazione) riguardavano spesso l'area della violenza intrafamiliare. Ha così promosso una riflessione su questa tematica insieme al Gruppo Promozione Donna e alla Cooperativa La Grande Casa, che ha portato nel 1994 alla costituzione dell'AREA MALTRATTAMENTO DONNE. L'obiettivo dell'Area era ed è quello di proteggere le donne e di accompagnarle in un percorso di autonomia. Perseguire tale obiettivo ha previsto l'avvio di un centro di ascolto specifico (diventato poi Se.D. – Servizio Disagio Donne) e l'apertura di una prima Casa di ospitalità seguita, dopo qualche tempo, da una seconda Casa, orientata maggiormente all'accoglienza di donne con figli. L'intervento diretto con le donne si è affiancato all'attività di carattere pastorale e culturale propria della Caritas.

Finalità dell'area

- far sì che si sviluppi un'attenzione alla violenza verso le donne da parte della comunità ecclesiale e civile
- promuovere attività di prevenzione e servizi per la presa in carico delle donne che si trovano in situazione di grave disagio e di maltrattamento
- offrire formazione per operatori e volontari
- sostenere la difesa dei diritti di cittadinanza delle donne

Attività dell'area

- studio e ricerca
- informazione e sensibilizzazione
- formazione di operatori e volontari
- promozione di nuovi servizi
- promozione di riflessioni e approfondimenti con le realtà che si occupano di violenza alle donne
- rapporti con le Istituzioni e con le Forze dell'ordine
- intervento diretto con le donne: ascolto, accoglienza, ospitalità

Il Se.D. - Servizio Disagio Donne

Offre ascolto e accoglienza, allo scopo di accompagnare la donna "attraverso la relazione di aiuto donna con donna" a scelte consapevoli per costruire un percorso di autonomia, salvaguardando il suo diritto e quello dei figli a uscire dalla sfera della violenza interna alla famiglia, per ritrovare situazioni di benessere e di serenità.

Le azioni del Se.D. sono orientate a:

- ascoltare la donna maltrattata, sia italiana che straniera
- prendere in carico ed elaborare progetti individuali a favore di donne maggiorenni e senza figli
- offrire consulenza alle donne con figli e un primo accompagnamento d'urgenza, contattando poi i servizi competenti
- offrire consulenza e orientamento alle comunità parrocchiali e ai servizi pubblici e privati
- collaborare con le Forze dell'ordine per la presa in carico di donne che si presentano a fare denuncia
- fare filtro e accompagnamento per l'inserimento delle donne nelle case della rete

Recapiti e orari

Area Maltrattamento e grave disagio della donna	
Caritas Ambrosiana	
Via S. Bernardino, 4 - 20122 Milano	
www.caritasambrosiana.it	
Tel. 02.76037252	
Fax 02.76021676	
e-mail: maltrattamentodonne@caritasambrosiana.it	

Le situazioni delle donne che si rivolgono al Se.D. sono sempre più multiproblematiche e richiedono pertanto risposte complesse e integrate.

In tutta Italia esiste una rete di Centri anti-violenza e Case Rifugio la mappa e gli indirizzi sono consultabili sul sito www.pariopportunita.gov.it

Anche la Regione Lombardia ha una rete di Centri anti-violenza e di Case rifugio consultabile in www.nonseidasola.regione.lombardia.it

Nella città di Milano è attiva una rete di servizi con un'esperienza pluriennale nell'accoglienza e nell'aiuto alle donne vittime di violenze consultabile in www.reteantiviolenzamilano.it
L'Area Maltrattamento
e il Se.D sono parte attiva all'interno della rete.

E' stato attivato dal Dipartimento per le Pari Opportunità un **numero verde nazionale 1522** per avere informazioni e indirizzi utili; può essere consultato anche direttamente dalle donne.

Breve prontuario per i Centri di Ascolto

- Per un Centro d'ascolto (C.d.A.) non è semplice decodificare cosa ci possa essere dietro la richiesta "assistenziale" di una donna, a differenza di un servizio specifico quale il Se.D. (Servizio Disagio Donne). Infatti, in questa seconda eventualità, la donna ha già riconosciuto nei confronti di se stessa, prima ancora che degli altri, il fatto di trovarsi in situazione di maltrattamento intrafamiliare e quindi di volerlo affrontare. Un/a volontario/a di un C.d.A. non sa a priori quale sarà l'argomento oggetto del colloquio.
- Per le volontarie dei C.d.A. è pertanto legittimo chiedersi quali siano gli indicatori che possano far pensare che la donna stia subendo un maltrattamento familiare, e quindi come trattare tale argomento, soprattutto quando la donna non ne parla in maniera palese.
- Ovviamente non c'è una ricetta che dia garanzie, ma possono esserci alcuni comportamenti della donna che, presi singolarmente non indicano nulla, ma sommati tra loro devono suscitare almeno dei dubbi.

Alcuni esempi

- La donna si presenta al C.d.A. con una certa assiduità e ripetitività a chiedere sostegni economici o comunque interventi assistenziali, dei quali poi non è sempre chiaro né il perché, né l'utilizzo.
- La donna porta costantemente la situazione di bisogno, in una sorta di involuzione della sua storia e della sua famiglia, mentre al C.d.A. risultano esserci delle potenzialità della donna o della famiglia che potrebbero far superare il momento di crisi.
- La donna disattende le azioni consigliate dal C.d.A. o gli invia a contatti esterni, bloccando così l'evoluzione positiva del suo percorso.
- La donna parla di possibili disturbi psichici o dell'alcolismo del marito, del fatto che ha il vizio del gioco ecc.
- La donna fa genericamente cenni a dei disagi anche personali ma non è disponibile a dire di più.

...

Sulla base di questo elenco, che non è certamente esaustivo, potrete ripensare ad alcune storie di donne che vi hanno fatto venire il dubbio che il bisogno esplicitato poteva non essere il vero problema. Oppure, nel ripensare alla vostra esperienza, potrete trovare altri indicatori.

Relazione volontarie/donne

- Non a caso utilizziamo la parola "volontarie" al femminile perché, in situazioni complesse, confuse e che fanno intuire grosse sofferenze, è importante che la donna si trovi a interagire con un'altra donna; aspetto che certamente la mette in situazione di maggior agio.
- Per quanto riguarda le donne straniere, chi fa il colloquio deve tener conto dei loro riferimenti culturali/religiosi quali elementi che possono modificare la loro consapevolezza di essere vittime di violenza, rispetto ai nostri parametri certamente più espliciti. Infatti quando c'è violenza fisica, la sua definizione è chiara e non permette attenuanti; tuttavia può essere diversa l'"interpretazione" della violenza stessa, quindi la consapevolezza da parte della donna di subire violenza, specialmente quando si tratta di violenza psicologica, economica e sessuale.
- Questa riflessione deve sollecitare la volontaria a introdurre con cautela gli argomenti, per far sì che la donna sia in grado di coglierne e rielaborare il significato; parallelamente la volontaria non deve prendere come assoluti i propri riferimenti culturali/religiosi.
- Nella necessità di tenere "agganciata" la donna, a volte è opportuno continuare a elargire momentaneamente degli interventi economico/ assistenziali, purché la volontaria abbia la consapevolezza che ciò non è l'obiettivo finale, ma semplicemente lo strumento.
- Per concludere la volontaria, in qualità di donna, deve e può porsi in un "ascolto empatico", cioè il desiderio e la capacità di entrare nella prospettiva della donna ascoltata.

Quindi da parte della volontaria è utile

- Cercare di capire il più possibile senza fare troppe domande dirette e soprattutto senza aver fretta di dare risposte. Questo atteggiamento prudente va applicato in particolare quando la relazione entra in ambiti complessi e specifici, dove il C.d.A. può essere un tramite significativo verso i servizi competenti.
- Riallacciarsi alle parole della donna, soprattutto se lascia la frase in sospeso, allo scopo di incoraggiarla in maniera "indiretta" a riprendere ciò che stava dicendo, come ad es. "...da quello che sta dicendo mi sembra di capire che..." oppure "...in base alla mia esperienza qui al C.d.A. con altre donne...."
- Impostare il dialogo in maniera indiretta come gli esempi del punto di cui sopra, dovrebbe da un lato mettere la volontaria in una condizione di dialogo favorevole e non intrusivo, e dall'altro favorire la fiducia della donna perché:
 - è una modalità che permette di rivedere le proprie supposizioni, in caso d'interpretazione errata;

- se l'interpretazione è giusta la donna si sente capita e quindi incoraggiata a continuare;
- la modalità della volontaria di utilizzare con la donna alcuni aspetti della propria esperienza con altre (nel rispetto dell'anonimato e a titolo d'esempio), può favorire nella donna la presa in considerazione del messaggio che la volontaria sta trasmettendo in maniera indiretta, e si riduce il rischio che la donna si ponga in posizione di difesa e di non disponibilità a comunicare altro (dobbiamo tener presente che la donna che subisce violenza familiare, quasi sempre se ne assume la responsabilità e vive un senso di colpa non indifferente);
- se la volontaria ritiene utile esprimere un proprio parere su ciò che la donna sta dicendo, ciò non deve risultare come un "giudizio" ma come "una valutazione costruttiva", quindi deve essere fatto con molta discrezione e umiltà.

Quali azioni successive

Le azioni successive possono essere differenti a seconda di come si pone la donna e di quali sono le sue aspettative.

Alcuni esempi:

- **La donna fa dei riferimenti a delle difficoltà familiari, senza entrare nel merito**
 - La volontaria potrebbe suggerire alla donna di mettersi in contatto con i Servizi pubblici e/o privati della zona per eventuali approfondimenti. È molto importante per i C.d.A. mettersi IN RETE con i Servizi territoriali favorendo, se possibile, relazioni costruttive e di collaborazione con i relativi operatori/operatrici.
 - La volontaria potrebbe dare alla donna i riferimenti del Se.D., spiegandole che è uno spazio dove può parlare di sé e delle proprie difficoltà (senza stigmatizzare l'argomento violenza).
 - La volontaria potrà, a sua volta, mettersi in contatto col Se.D. per un confronto, ma anche per un accompagnamento della donna, là dove intuisce ci possa essere violenza intrafamiliare.
 - La volontaria deve saper rispettare i tempi della donna ed eventualmente saper gestire il sentimento d'impotenza nel caso in cui la donna non colga immediatamente l'offerta di aiuto. Infatti la donna ha comunque ricevuto delle informazioni che potrà utilizzare quando si sentirà pronta.
- **La donna parla esplicitamente del maltrattamento intrafamiliare e si aspetta un aiuto**
 - La volontaria può essere il primo tramite tra la donna e il Se.D., al fine di favorire successivamente il suo contatto diretto con il Servizio in base alle modalità concordate con l'assistente sociale.
 - Può essere fissato un appuntamento con la donna, meglio se con chiamata diretta dell'interessata o, se impossibilitata, per il tramite della volontaria.
 - Al primo colloquio al Se.D. può essere utile la presenza della volontaria, specialmente se è stata costruita una relazione significativa tra lei e la donna. Questo aspetto rassicura certamente la donna che "sta per entrare" in un mondo di servizi e di persone che ovviamente non conosce, ma addirittura potrebbe temere (es. timore che vengano portati via i figli ecc).
 - Il C.d.A, se ritenuto opportuno dalle parti, potrà rimanere nella rete che il Se.D. attiva. Infatti l'intervento del Se.D. è circoscritto alla necessità di tutela della donna e al supporto per il suo progetto di uscita dal maltrattamento, quindi limitato nel tempo (può essere considerato un "pronto intervento sociale").
 - Il C.d.A. può continuare anche dopo la presa in carico del Se.D., a essere un punto di riferimento importante per la donna.
- **La donna si presenta e chiede aiuto in emergenza**
 - Questa è la situazione più difficile da gestire perché la donna arriva, da sola o con i figli minori; traumatizzata, potrebbe raccontare in maniera confusa ciò che è avvenuto, chiedere di essere aiutata e accolta, essendo fuggita da casa per sottrarsi alle violenze del partner/marito. Può presentare o meno dei segni di violenza fisica. Il contesto potrebbe non permettere di fare gli approfondimenti del caso.
 - Considerando che si tratta di una situazione complessa e difficile da affrontare, sia concretamente che emotivamente, è utile - se possibile - che non venga gestita da una sola persona.
 - La prima attenzione da porre è alla donna come persona (e ai figli se ci sono), allo scopo di calmare un po' il suo stato di agitazione e metterla in condizione di raccontare ciò che è accaduto.
 - La donna può raccontare fatti riconducibili a una situazione di violenza. Il suo racconto, se non sono presenti segni fisici, può generare dei dubbi. Per le volontarie non è facile valutare se si tratti di una vera emergenza (a volte non lo è neppure per le operatrici dei servizi specifici).
 - In ogni caso MAI tentare una riconciliazione tra la donna e il marito, MAI offrirsi di riaccompagnarla a casa, anche se il marito fosse conosciuto come una "brava persona". A questo proposito, va precisato che spesso uomini che hanno comportamenti adeguati con l'esterno e sono conosciuti come "brave persone" mettono in atto un doppio comportamento, agendo le loro difficoltà e violenza all'interno degli affetti più vicini, quindi all'interno della famiglia.
 - Utile quindi proteggere la donna e prendersi il tempo necessario per capire la situazione, attivando poi i servizi demandati a occuparsi di maltrattamento familiare.

- Sicuramente la donna va ascoltata e, se possibile, va messa subito in contatto con un Servizio specifico, quale il Se.D., che si assume il compito di fare con lei gli approfondimenti possibili in un contesto di emergenza.
- Se la richiesta di aiuto pervenisse al di fuori della possibilità di confrontarsi subito con un Servizio specifico perché avviene in orari serali o in giorni festivi, le azioni che è opportuno attivare (anche in caso di dubbio) riguardano:
 - 1. La protezione**
 - Verificando se la donna (sola o con figli) possa far conto sull'ospitalità temporanea di parenti o amici fidati ed eventualmente accompagnarla.
 - Attivando un'ospitalità nell'ambito del volontariato della Parrocchia o in spazi della Parrocchia stessa, se ce n'è la disponibilità.
 - Accompagnandola a un pensionato/albergo...
 - 2. La denuncia**
 - Appena possibile la donna va accompagnata a un Commissariato di zona o in Questura Centrale, ad un Comando dei Carabinieri... per presentare la propria denuncia. Infatti un intervento d'urgenza deve essere il più possibile, sostenuto/giustificato da atti in coerenza con la gravità espressa.
 - Si fa presente che nel caso di donna con figli minori, la denuncia deve essere più tempestiva possibile per prevenire il rischio che il padre faccia a sua volta denuncia per "sottrazione di minorenni" e per la presa in carico successiva dei servizi pubblici di competenza territoriale.
 - 3. La presa in carico**
 - Nel caso in cui la donna sia sola, può essere presa in carico anche da Servizi privati (quali il Se.D. e altri).
 - Nel caso in cui abbia con sé figli minori, la donna deve essere messa in contatto con i servizi del proprio Comune.

Numeri utili

- Se.D. tel. 02/76037352
- NUMERO VERDE NAZIONALE - 1522
- OSPEDALE.....
.....
- FORZE DELL'ORDINE
- SERVIZI COMUNALI
- 1)
- 2)
- 3)
- 4).....
- SERVIZI ASST.....
- 1) consultorio
- 2)
- 3)