

## Come avvicinarsi alle vittime per facilitare l'emersione, evitare ri-vittimizzazioni e creare una relazione d'aiuto

Debora Grandis, assistente sociale (Comunità Papa Giovanni XXIII)

## **Obiettivo dell'intervento a sostegno delle vittime di violenza:**

**sostenere la persona perchè possa uscire dall'isolamento e dal senso di impotenza, recuperare sè stessa e tornare a condurre una vita piena, libera e liberante.**



**AFFRONTARE LA SOFFERENZA DELL'ALTRO, PRENDERE CONTATTO CON UNA SITUAZIONE PARTICOLARMENTE DIFFICILE CI SPAVENTA -  
NON VORREMMO MAI AFFRONTARLA**



**MA QUALSIASI SIA IL CONTESTO IN CUI INCONTRIAMO UNA DONNA VITTIMA DI VIOLENZA, DOBBIAMO ESSERE IN GRADO DI**

- **ASCOLTARLA**
- **COMPRENDERE LA SITUAZIONE**
- **FAVORIRE L'EMERSIONE DELLA SITUAZIONE DI VIOLENZA**
- **ORIENTARLA: FORNIRE LE NECESSARIE INFORMAZIONI SUGLI AIUTI POSSIBILI** (1522 Servizi Sociali specifici del territorio,: Consultorio, Centro Antiviolenza, Sportelli territoriali)
- **PROMUOVERE UN PERCORSO DI USCITA DALLA VIOLENZA** – Agganciare la persona per non farla sentire sola in questo processo attraverso una
- **RELAZIONE TRASPARENTE - AUTENTICA – NON GIUDICANTE**

# IL CONTESTO DI INCONTRO

Il luogo dove avviene l'incontro con la donna è significativo perchè determina le aspettative e le competenze sia degli utenti che degli operatori.

Non è un luogo neutro perchè è costituito dalla mission precisa che muove ogni Ente, dalle competenze giuridiche, dall'insieme dei valori condivisi di quel gruppo che si intrecciano a quelle dei singoli operatori, anch'essi coinvolti con i propri saperi professionali, riferimenti culturali, emozioni ed esperienze personali

1

## SERVIZI SPECIALIZZATI

Contesti istituzionali dove ci si prende espressamente cura di vittime di violenza a cui le donne chiedono consapevolmente aiuto: 1522, Centri Antiviolenza, Associazioni femminili territoriali (Differenza Donna, Sportello Donna, Donna chiama Donna, Cif, Telefono Rosa...)

2

## SERVIZI ALLA PERSONA

I Servizi Sociali Territoriali: Consultori familiari, Tutela Minori, Servizi di Pronto Soccorso, medici di base

3

## SERVIZI DEL PRIVATO SOCIALE

Centri di ascolto Caritas, Centro Aiuto alla Vita, Unità di Strada, sportelli immigrati (Servizi a bassa soglia, sportelli di ascolto...)

**IN TUTTI QUESTI CONTESTI E' IMPORTANTE CHIARIRE QUALE E' LA PRASSI CHE IL NOSTRO ENTE PREVEDE QUANDO SI ENTRA IN CONTATTO CON SITUAZIONI DI VIOLENZA INTRA O EXTRA FAMILIARE.**

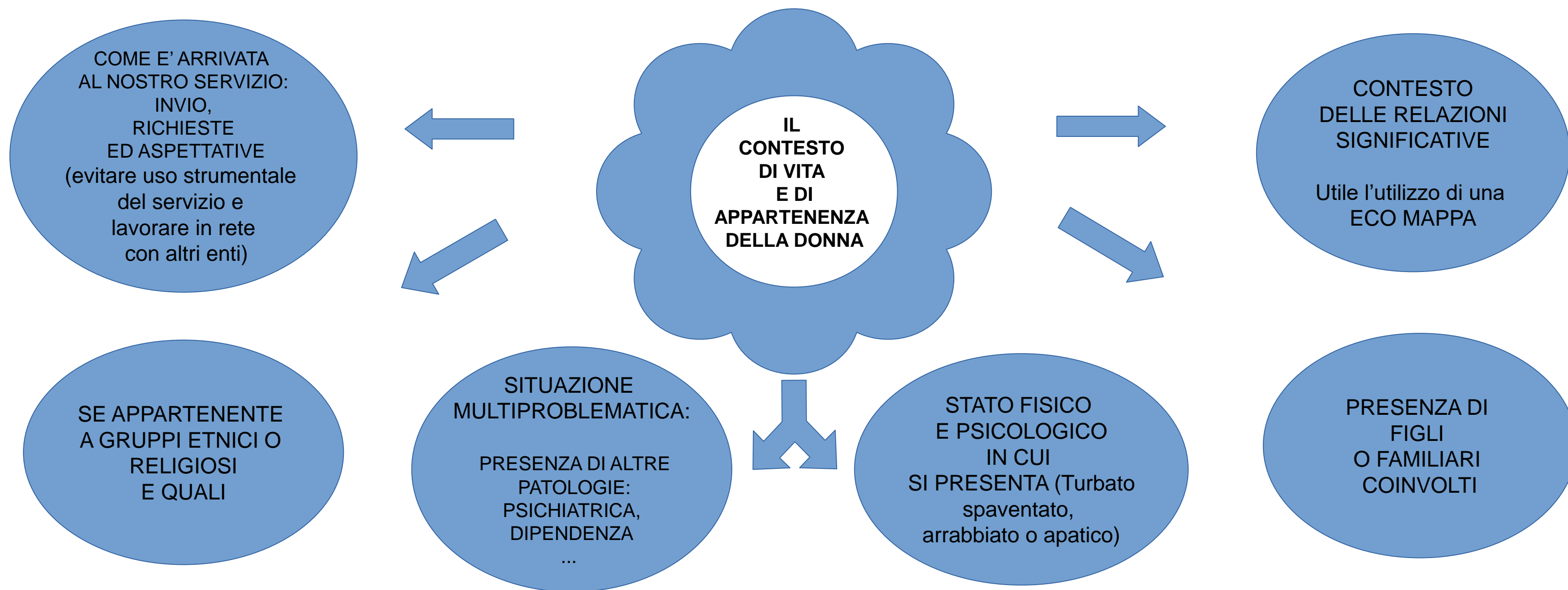


## LA DONNA CHE SI RIVOLGE A NOI:

Il percorso di ricerca di aiuto di una donna in situazione di violenza è spesso lungo e difficile. Quando riesce a rivolgersi a qualcuno per chiedere aiuto deve superare i propri sentimenti di vergogna, verso di sé, verso il giudizio del proprio gruppo di appartenenza e del contesto sociale, i sensi di colpa verso il compagno ed i figli e le pressioni derivanti dai numerosi pregiudizi e stereotipi che ruotano attorno alla tematica della violenza alle donne.

Nella maggior parte dei casi le donne che subiscono violenza vivono in uno stato continuo di paura, insicurezza e di intimidazione, sono isolate e ferite e diffidano dell'aiuto, per cui creare un rapporto di fiducia con loro è fondamentale.

Ogni situazione è diversa, sia nel primo colloquio che nelle singole fasi bisogna tenere conto dei seguenti fattori:



Quando entriamo in contatto con gli “utenti” del nostro servizio dobbiamo avere chiaro quali sono i nostri ruoli e competenze, quali ci sono richieste dai nostri Enti od organizzazioni, gli strumenti e le prassi operative, **presentandoci alla persona con trasparenza e genuinità**, la nostra non è una relazione a due: noi e la donna, ma a tre, noi, la donna in un contesto.

In particolare se nei colloqui emergono vissuti legati alla violenza non temiamo di esprimere una posizione chiara nominandola come reato e sottolineando che lei non ha alcuna responsabilità sul comportamento del maltrattante.

E' importante chiarire a noi stessi anche i nostri modi di pensare, la nostra cultura, i valori di riferimento e gli stereotipi che inevitabilmente mettiamo in gioco nella relazione, che possono ostacolare un ascolto reale della persona e portarci a minimizzare il problema od a false interpretazioni. Riconosciamo con chiarezza il limite delle nostre competenze e (non siamo “tuttologi”) orientando piuttosto ai servizi specialistici del territorio.

**La cosa più importante per agevolare l'emersione della situazione di violenza è l'ASCOLTO.**



# LA RELAZIONE di AIUTO

Quando sono di fronte all'altro entro in relazione con lui, questa relazione diventa il mezzo attraverso cui io approfondisco la mia conoscenza della situazione, raccolgo informazioni, oriento il mio pensiero. Anche la persona che ho davanti entra in rapporto con me in uno scambio dove ognuno percepisce l'altro come diverso ed ha più chiara la propria identità, Per questo diventa importante poter esprimere con chiarezza chi siamo, il nostro ruolo, e nel corso dell'incontro poter restituire alla persona una immagine della situazione che è altra rispetto al suo punto di vista ma che la possa aiutare a prendere contatto con la realtà ( se c'è violenza è sempre inaccettabile), prendendo maggior consapevolezza e motivandosi, trovando le ragioni e le forze per fare il passo successivo, anche se piccolo.

Noi non dobbiamo mai sostituirci alla persona o ridurci semplicemente ad una raccolta di informazioni veicolando l'idea che “troveremo una soluzione”, limitando l'altro ad accettare o meno quanto proposto.

Dobbiamo creare una relazione di **FIDUCIA**.

Quando la persona sente che l'altro la ascolta, rispetta e comprende il suo modo di vedere e sentire, sente di non essere minacciata e può aprirsi alla relazione. E' importante imparare ad ASCOLTARE tenendo presente le proprie e le altrui emozioni restituendo alla persona dei feed back accoglienti, autenticamente comprensivi, questo viene chiamato:

## **ASCOLTO ATTIVO.**

In questo tipo di ascolto siamo chiamati a prendere contatto con le nostre emozioni, comprenderle e liberarci da situazioni di pregiudizio.

Se è la prima volta che la donna si rivolge a qualcuno chiedendo aiuto non dobbiamo dare letture affrettate, ma porci in un atteggiamento accogliente, non giudicante ( evitiamo di fare domande su chi ha scatenato l'evento violento, lasciamo che la donna esprima il proprio vissuto e i propri timori legati alla vergogna, alla paura) è importante che possa sentire che le crediamo. Cerchiamo di cogliere le potenzialità e le risorse che lei stessa potrebbe trovare incoraggiandola e sostenendola, rimettendola al centro. Spesso nella situazione di violenza la persona non ha più stima di sé, crede che la situazione non cambierà mai, che non può esserci un cambiamento o che lei sia la causa di queste violenze.

Se la donna si rivolge a noi con altre richieste ma dal racconto emergono elementi indicatori di rischio, possiamo cercare di approfondire, comunicarle il nostro sospetto e fornirle tutte le informazioni necessarie presso cui trovare aiuto.

Se la donna, per vari motivi non vuole parlare di violenza va rispettata, **non possiamo mai sostituirci a lei**, né sottoportarla ad interrogatori per convincerla con insistenza a fare dei passi che non è pronta a fare.

E' però fondamentale informarla delle tutele che si possono attivare nel caso lei intenda denunciare, mettendola in guardia sulla possibilità che nel momento in cui comincerà a reagire, il maltrattante potrebbe accorgersene ed aumentare l'intensità delle violenze e sulla necessità che questa situazione venga gestita dai centri e servizi specializzati.

Anche la recente legislazione, con la legge 69 del 10 luglio 2019 - denominata Codice Rosso- prevede misure cautelari e di protezione per la vittima ( che dovrà essere sentita dal PM entro 3 giorni) prevede una tutela ed azioni più tempestive,



La situazione diventa ancora più complessa quando siamo **in presenza di figli**, la violenza assistita è una situazione di particolare gravità, come emerso nei precedenti contributi, che ci obbliga a non dare nulla per scontato, a segnalare la situazione nel momento in cui avvertiamo una situazione di rischio per i minori esplicitando anche gli obblighi giuridici che siamo tenuti a rispettare in virtù delle funzioni del nostro servizio.

(Obbligo di segnalazione di fronte a un reato perseguibile d'ufficio art. 331-332 Codice di procedura penale)

Quando ci sono dei figli una delle minacce più frequenti dal maltrattante è che le verranno portati via se lei denuncerà, o che se non fa come dice lui farà del male ai figli.

Le cronache purtroppo confermano queste “credenze popolari” bloccando queste madri lacerate che di fronte ai figli sono disposte a dare la vita RESTANDO nella violenza. Noi dobbiamo promuovere e sostenere un processo di uscita dalla violenza.

Quando le donne trovano la forza di fare denuncia si espongono fortemente, ed oltre alla paura di non essere credute e delle minacce del maltrattante, si trovano spesso vittime di ulteriori pressioni e aggressioni psicologiche, anche dai propri stessi familiari, dal paese, dagli amici.., che si sentono coinvolti nella “vergogna” e autorizzati ad esprimere giudizi ed opinioni dense di stereotipi ed accuse.

Talvolta i fatti vengono manipolati in sede processuale dagli avvocati o gettati nei media con i titoli scandalistici dei quotidiani che sotto sotto veicolano l'idea che “anche lei ne ha colpa perché ha permesso che accadesse.., gli faceva comodo perché era mantenuta dal lui.., sta mentendo..” Frasi diffamatorie che costringono a rivivere “in pubblico “ quelle violenze.

Anche nelle situazioni di tratta e sfruttamento sessuale la donna va tutelata dall'essere esposta al giudizio altrui perché vittima di violenza.

In questi casi si tratta di **ri – vittimizzazione**, la donna non può uscire da quella situazione, diventa come un secondo vestito che si porta addosso e non riesce più a togliersi.

La parola fondamentale per approcciare correttamente queste situazioni è la **RISERVATEZZA, il rispetto della PRIVACY**, e umanamente, **il rispetto del dolore vissuto dalla vittima**. Quando noi facciamo una segnalazione, un passaggio di informazioni ad altri collaboratori delle nostre reti di aiuto, dobbiamo sempre tutelare la donna dall'essere esposta ad ulteriori ri - vittimizzazioni, evitare di dover ripetere più e più volte quanto subito e vigilare perché la donna sia trattata in ogni fase del percorso con adeguata cura.

## COME FAR EMERGERE UNA SITUAZIONE DI VIOLENZA SE LA DONNA NON NE PARLA?

**Non esiste un identikit tipico del maltrattante o della vittima**, esistono situazioni di maggiore o minore rischio a cui si è cercato di trovare indicatori attraverso vari strumenti.

La violenza colpisce in modo trasversale, non riguarda determinate classi sociali, ma è più frequente dove le situazioni economiche aumentano le tensioni nei rapporti.

Nelle situazioni di violenza domestica la relazione è sbilanciata a favore di un controllo eccessivo da parte del partner, che spesso si sostituisce alla donna nelle scelte, nelle decisioni personali, addirittura nel come vestirsi, nella scelta degli amici da frequentare o se proseguire o meno il lavoro. Si assiste ad un progressivo isolamento della donna sia dalle reti familiari che amicali, discreditate e rifiutate, una crescente dipendenza, anche economica, verso il partner, il quale svilisce sempre più la donna disprezzando come gestisce la casa, i figli e imponendo il proprio modo di fare come se “senza di lui” lei non sarebbe in grado di fare nulla.

Quando ascoltiamo simili narrazioni dobbiamo con trasparenza manifestare le nostre preoccupazioni spiegando che quando una donna vive una simile situazione non è rispettata ed è a rischio di subire ulteriori violenze.

Questo ci autorizza ad informarla ed orientarla in sedi più specialistiche. Il nostro parlare di violenza può anche aiutarla a stracciare il velo di omertà, il tabù di qualcosa che non si può dire, e se siamo autentici nel nostro ascolto, potremmo aiutarla a parlarne.

Ad un livello specialistico, i centri antiviolenza, gli sportelli dedicati e i servizi di protezione del 1522 o del Telefono Rosa, quando le donne ammettono di avere già subito maltrattamenti, gli operatori hanno a disposizione delle check list per valutare la situazione di rischio a cui la donna è esposta al rischio di subire ulteriori violenze nel restare a casa, permettendo ai servizi sociali ed alle autorità di attuare le più adeguate misure di protezione.

## **RI – VITTIMIZZAZIONE, UN ESEMPIO: LA STORIA DI VALENTINA PITZALIS:**

Cosa ha portato Manuel e Valentina a sposarsi, vestiti di nero, a soli 22 anni? Sicuramente qualcosa di molto simile all'amore. Almeno così credeva lei..Valentina è uno splendore, con i lineamenti minuti, pelle chiara, i capelli e gli occhi neri. E un sorriso contagioso. Manuel la corteggia in ogni modo, La riempie di messaggi, attenzioni, pensieri, lui non riesce proprio a stare solo, non la dimentica neanche quando la tradisce con un'altra ragazza. Ha tante cose da affrontare dentro e fuori di sé, e non sempre ce la fa. Valentina invece mostra comprensione per quella scappatella, un po' è colpa sua perché era lontana.. Dopo pochi mesi si sposano e da subito il neo marito si rivela un ragazzo molto disturbato, ansioso, preda di deliri e comportamenti inaccettabili nei confronti della moglie (fa scenate di gelosia a casa e in pubblico, la chiude a chiave in camera, toglie le maniglie alle finestre.., ) le sequestra il cellulare e non la lascia neanche andare al bagno da sola. Valentina non ce la fa più e torna a vivere dai genitori. Vuole ricominciare, è propositiva e riprende gli studi. Manuel invece sprofonda in un abisso di disagio mentale, droga, alcol e psicofarmaci. Per procurarseli arriva a rubare perfino alla famiglia di Valentina, che però non lo denuncia. Lui non si lascia aiutare e i suoi genitori continuano ad ignorare i suoi problemi sempre più evidenti. La madre dichiara perfino il falso per coprire le accuse dei carabinieri al figlio per uso di droga. Manuel decide di andare via da casa e occupa abusivamente un appartamento fuori dal paese, chiama continuamente Valentina chiedendo con insistenza aiuto e soldi. Lei lo aiuta come può e lui torna a sperare di ritornare insieme. Valentina però è decisa, aveva saputo che Manuel era stato condannato ad un anno di carcere perché prima di conoscere lei, aveva avuto comportamenti asfissianti con messaggi minatori anonimi con la sua ex ragazza, lasciato da questa, per vendetta ha diffuso volantini in tutta la scuola, in cui la ragazza compariva seminuda definita "La divina Poppea". La vittima invece, era stata costretta a ritirarsi da scuola e a subire gli sberleffi dei compaesani. Con la ex fidanzata si è limitato, se così si può dire.. Ma per Valentina aveva in mente ben altro. Brucerà lei. Viva. Perché è la punizione per chi ha osato sottrarsi al suo controllo. Non le basta ucciderla, vuole distruggere quel suo sorriso stupendo e contagioso. La sera del 16 aprile Valentina va a portare dei soldi a Manuel e lui le rovescia addosso della benzina e le dà fuoco, Valentina non ha visto e sentito più nulla, si è buttata a terra ed è riuscita a spegnere le fiamme che aveva addosso e a respirare. Manuel è rimasto coinvolto nell'incendio perdendo la vita. Le uniche parole che Valentina è riuscita a dire ai soccorritori sono: "Mio marito mi ha dato fuoco". La madre di Manuel, difende il figlio contro ogni evidenza anche dopo la morte, considera il figlio come un suo possesso e Valentina non ha il diritto di infangarne la memoria, non accetta la responsabilità, che inevitabilmente ricade anche sul genitore, davanti ad un figlio tanto disturbato. (Stereotipo della mamma che difende i figli ad ogni costo..)

Sui media e social si è scatenata la giostra delle offese a Valentina, alimentate per lo più dalla ex suocera, fino a raggiungere toni indicibili. In paese iniziano a circolare voci che screditano Valentina. Era una poco di buono, si dice, con quell'aria punk e quel piercing, tutti sanno che quando stava con Manuel faceva uso di droghe e al bagno si prostituiva. Nessuna diceria ha trovato riscontro nelle indagini ma lo stereotipo del “Se fosse una brava ragazza non sarebbe successo nulla” è duro a morire. Il vento della diffamazione si solleva alimentato dalla ex suocera. L'irriducibile mamma chioccia non è pronta ad accettare l'idea che il figlio sia un criminale pericoloso e che tutto ciò si venga a sapere, perché Valentina non è solo sopravvissuta, ma parla e racconta ed è diventata una icona nel tema dei femminicidi. La madre di Manuel prende due condanne in sede civile ed una penale per diffamazione, ma continua ad accusare la ragazza in un vero e proprio processo mediatico, al punto che la procura di Cagliari riapre il caso accusando Valentina di Omicidio. In molti le scrivono che ha avuto quel che si merita e che un giorno pagherà per quello che ha fatto.. Valentina intanto continua a parlare, a mostrare il suo volto deturpato, a raccontare la sua storia, si difende. Il 22 settembre 2020 (dopo 9 anni) la madre di Manuel viene condannata per diffamazione nei confronti di Valentina e il Gip archivia definitivamente il caso, ribadendo a chiare lettere che **lei, quella maledetta sera nell'appartamento di Manuel, è stata vittima di un tentato omicidio**. E' la fine di un incubo.

Tratto da: R.Bruzzone, E. Valente “Favole da incubo” 10 più una storia di femminicidi da raccontare per impedire che accadano ancora. De Agostini, 2020.

## FONTI:

R.Bruzzone, E. Valente “Favole da incubo” 10più una storia di femminicidi da raccontare per impedire che accadano ancora. De Agostini, 2020.

Serena Dandini: Ferite a morte. E se le vittime potessero parlare?” Rizzoli 2019.

Robin Norwood “Donne che amano troppo” Feltrinelli 2010.

Cellentani O."Dimensione relazionale e sistema dei valori nel servizio sociale" F. Angeli, Milano, 1995.

Folgheraiter F., Introduzione a R. Carkhuff, "L'Arte di aiutare. Manuale", Erickons, 1989, Trento,