

Il ruolo di servizi a bassa soglia e sportelli d'ascolto

A cura di Irene Ciambezi e Martina Taricco, Comunità Papa Giovanni XXIII

«Ogni persona si sente importante nella misura che esiste per qualcuno.
Se uno non esiste per qualcuno, in realtà è come se non esistesse». don Oreste Benzi



A chi esce dalla violenza non può esser proposto un salto nel vuoto ma in un nuovo contesto di relazioni



"Le differenze non significano necessariamente barriere, ma possono diventare ponti verso la comprensione e l'arricchimento della nostra vita".

Robert Moran, Gestione delle differenze culturali, 1991

Skills:
ascolto attivo
assertività
empatia
creatività
chiarezza
pazienza nell'attesa della risposta
rispetto dei silenzi

- Le donne vittime di violenza temono l'isolamento
- Spesso non si fidano delle figure di aiuto perché sono discriminate nella società ospitante
- Hanno paura di perdere la propria identità culturale
- Non conoscono del tutto il nostro sistema sociale e sanitario
- Temono per i loro documenti
- Se madri, temono che vengano tolti loro i figli

QUAL E' IL RUOLO DEI SERVIZI A BASSA SOGLIA E DEGLI SPORTELLI?

Livello macro

Occorre prima capire:

1. Qual è la mission dell'organizzazione del privato sociale di cui facciamo parte?

- a. Promuovere il volontariato e reti di prossimità
- b. Garantire protezione/accoglienza
- c. Informare sulle opportunità nel mondo del lavoro
- d. garantire supporto psicologico
- e. prevenire maltrattamenti sui minori
- f. offrire consulenza legale
- g. offrire supporto alla maternità
- h. garantire beni di prima necessità a persone marginalizzate

2. Quale immagine rappresenta meglio la nostra organizzazione rispetto al tema della violenza contro le donne?













QUALE RUOLO DEI SERVIZI A BASSA SOGLIA E SPORTELLI DI ASCOLTO?

- ❑ Incontrare e ascoltare
- ❑ Creare relazioni di fiducia (aggancio)
- ❑ Essere ponte tra diversi sistemi
- ❑ Cooperare nella rete per il contrasto alla violenza
- ❑ Sensibilizzare la propria organizzazione sul fenomeno della violenza

Il Piano strategico nazionale sulla violenza maschile contro le donne ricorda 3 obiettivi fondamentali:

- a. favorire il riconoscimento immediato e l'emersione del fenomeno della violenza contro le donne;
- b. stabilire un'adeguata relazione con la (potenziale) vittima per evitare la vittimizzazione secondaria;
- c. garantire la corretta presa in carico e gestione dei casi, tenendo in debita considerazione le condizioni di vulnerabilità multiple come quelle che caratterizzano le disabili, come anche le donne migranti.

DUE PAROLE CHIAVE PER CONTRASTARE LA VIOLENZA: PREVENZIONE E PROTEZIONE

- Aumentare il livello di consapevolezza nella pubblica opinione su le radici strutturali, cause e conseguenze della violenza maschile sulle donne
- Rafforzare le capacità del sistema scolastico
- Formare le operatrici e gli operatori del settore pubblico e del privato sociale
- Attivare percorsi di trattamento degli uomini autori di violenza
- Sensibilizzare il settore privato e i mass media sul ruolo di stereotipi e sessismo nella violenza maschile contro le donne

*Per prevenire tutti i tipi di violenza nei confronti delle donne migranti, rifugiate e richiedenti asilo occorre fare sì che in ogni articolazione dello Stato vi siano operatori e operatrici consapevoli della gravità della violenza maschile, capaci di imprimere una diversa modalità di risposta dei servizi di supporto generali (art. 20 della Convenzione di Istanbul), ma che siano anche lo strumento principale per favorire l'integrazione e l'abitudine al **lavoro di rete**, attraverso **un mutuo scambio di esperienze**, a partire dalle prassi e metodi di lavoro dei servizi dedicati/specializzati.*



L'IMPORTANZA DI UN LUOGO RISERVATO ALL'ASCOLTO

1

Il luogo dove avviene l'incontro con la donna è significativo perchè determina le aspettative e le competenze sia di chi chiede aiuto sia delle operatrici e volontarie/i. Il luogo dell'ascolto è fondamentale che sia diverso da quello della distribuzione di alimenti e prodotti dell'infanzia, o diverso dallo sportello aperto al pubblico in cui si danno informazioni su pratiche legali o sul mondo del lavoro... Non è un luogo neutro perchè dipende dalla mission dell'ente di appartenenza, dall'insieme dei valori condivisi di quel gruppo che si intrecciano a quelle di singoli operatori/rici, anch'essi coinvolti con i propri saperi professionali, riferimenti culturali, emozioni ed esperienze personali.

2

SERVIZI SPECIALIZZATI

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

3

SERVIZI ALLA PERSONA

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

SERVIZI DEL PRIVATO SOCIALE

Sportello Caritas. Migrantes, Centro Aiuto alla vita, Unità di Strada Antitratta (Servizi a bassa soglia, sportelli di ascolto ..)



QUAL E' IL RUOLO DEI SERVIZI A BASSA SOGLIA E DEGLI SPORTELLI?

Livello micro

3 possibili ruoli nell'affiancare le vittime

1. Salvatore?

2. Facchino?

3. Ponte?

Quando abbiamo un primo contatto con una donna vittima di violenza presso i nostri servizi è fondamentale creare le basi per una relazione di fiducia attraverso:

- *un ascolto attivo, accogliente e non giudicante*
- *una posizione trasparente e chiara nei confronti della violenza*
- *senza sostituirci mai nelle decisioni della donna*
- *con la consapevolezza del contributo prezioso che posso dare in quel momento*
- *senza sostituirci ai servizi specializzati*



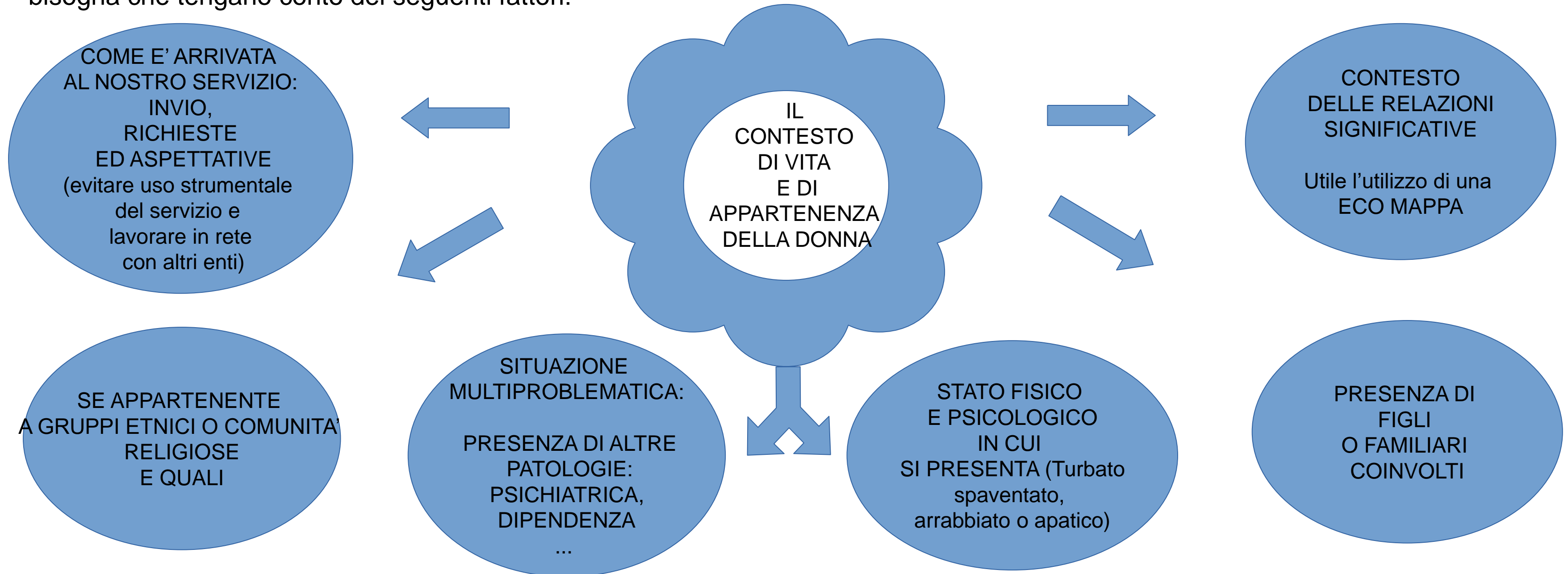
L'AGGANCIO

ASCOLTARE I DIVERSI CONTESTI - ATTRAVERSARE LE DIFFERENZE CULTURALI – INDIRIZZARE E ACCOMPAGNARE AI SERVIZI SPECIALIZZATI

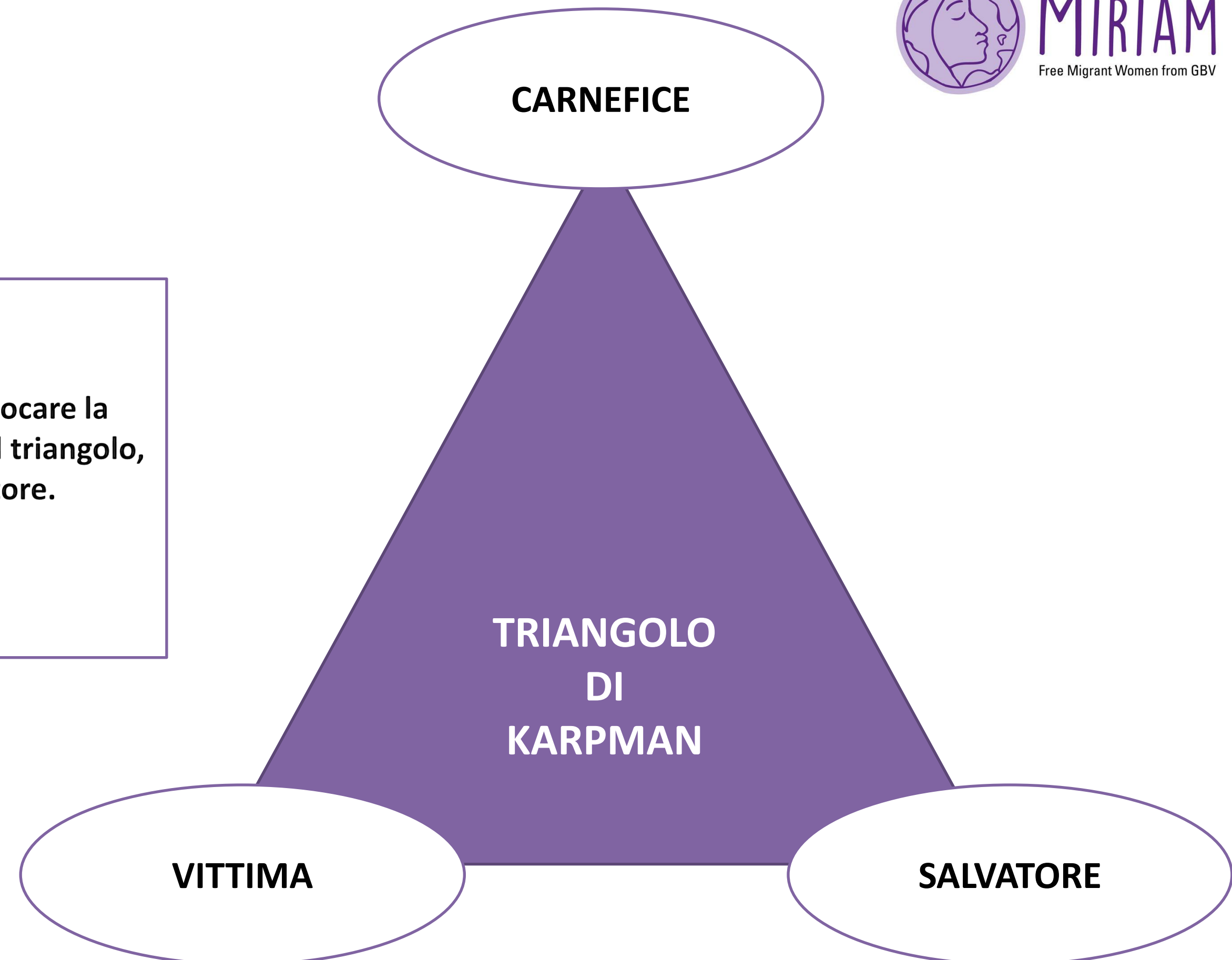
Il percorso di ricerca di aiuto di una donna in situazione di violenza è spesso lungo e difficile. Quando riesce a rivolgersi a qualcuno per chiedere aiuto deve superare i propri sentimenti di vergogna, verso di sé, verso il giudizio del proprio gruppo di appartenenza e del contesto sociale, i sensi 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, i servizi specializzati e i servizi alla persona in particolare bisogna che tengano conto dei seguenti fattori:



Nella relazione d'aiuto, tendiamo a collocare la vittima e il carnefice ad uno dei vertici del triangolo, e noi stessi nella posizione di salvatore.
E' realmente così?



...COME MI COLLOCO IO NELLA RELAZIONE D'AIUTO?

...QUALI I VISSUTI CHE MI ATTRAVERSANO? MI SENTO IMPOTENTE? MI SENTO ONNIPOTENTE?

PROVO TIMORE/PAURA/VOGLIA DI SALVARE IL MONDO/ADRENALINA?

Esiste una costellazione della violenza, per cui è fondamentale tenere conto delle situazioni di contesto che ruotano attorno ad ogni richiesta di aiuto.

Chi abbiamo davanti si trova in una situazione di vulnerabilità, ma è importante non categorizzare la sua condizione senza aver prima tenuto conto dei microsistemi di cui fa parte e soprattutto qual è la reale richiesta che ci porta.

