



VIA DALLA VIOLENZA

MANUALE PER L'APERTURA E LA
GESTIONE DI UN CENTRO ANTIVIOLLENZA

INDICE

Prefazione	5
Glossario	6
1. Introduzione	7
2. Aspetti teorici	13
3. Obiettivi e principi	29
4. Creare e finanziare un centro antiviolenza	39
5. Servizi per le donne e le/i bambine/i	55
6. Management, personale e amministrazione	77
7. Misure di sicurezza	101
8. Vita di gruppo nel centro antiviolenza	109
9. Pubbliche relazioni e sensibilizzazione	121
10. Lavoro in rete e cooperazione	133
11. Controllo di qualità, documentazione e valutazione	141
12. Altri bisogni. Suggestimenti	149
Bibliografia	161
Appendice 1 Documenti internazionali	173
Appendix 2 Piano di sicurezza	181

Coordinamento del Progetto:

Ufficio di coordinamento WAVE (Women Against Violence in Europe),
Austrian Women's Shelter Network, Bacherplatz 10/4, A-1050 Vienna, Austria

A cura di:

Birgit Appelt (Ufficio di coordinamento WAVE),
Verena Kaselitz (Ufficio di coordinamento WAVE),
Rosa Logar (Centro d'Intervento sulla violenza domestica di Vienna, Austria)

Partner nel progetto:

Patricia Lopes (AMCV, Portogallo),
Angela Romanin (Casa delle donne per non subire violenza, Bologna, Italia),
Sirkka Perttu (Linea Telefonica Nazionale delle Donne, Finlandia)

Partner associate:

Sevi Chatzifotiou (Università di Heraklion, Grecia),
Elke Griemens (Centro Antiviolenza Erftkreis, Germania),
Judit Herman (NaNE, Ungheria),
Sandra Messner (Associazione dei Centri antiviolenza di Vienna, Austria),
Anamaria Simon (Artemis, Romania)

Grafica:

Eveline Wiebach

Layout:

Marinela Vecerik (Ufficio di coordinamento WAVE)

Traduzione inglese a cura di:

Paul Catty

Traduzione in Italiano:

Stefania Accorsi e Federica Sabella per la Casa delle donne per non subire violenza di Bologna

Data e luogo di pubblicazione: Vienna 2004

Con il finanziamento di: Commissione Europea, Progetto Daphne 2003

Ministero Finlandese per la Salute e gli Affari sociali

Ministero Federale Austriaco per la Salute e le Donne

Comune di Vienna

Prefazione

Il finanziamento ricevuto dalla Commissione Europea (programma Daphne) e dai co-finanziatori (Ministero Finlandese per la Salute e gli Affari sociali, Ministero Federale Austriaco per la Salute e le Donne, e il Comune di Vienna) ha reso possibile realizzare un progetto ideato diversi anni fa. L'Ufficio di Coordinamento di WAVE – Ufficio d'Informazione Europeo contro la Violenza alle Donne – ha ricevuto innumerevoli richieste da parte di gruppi di donne che desideravano creare un centro antiviolenza e necessitavano di informazioni base sulla necessaria progettazione e sui passi da seguire. Questo manuale è stato realizzato per rispondere a questi bisogni. È rivolto alle questioni pratiche e ai problemi che s'incontrano quando ci s'imbarca nell'impresa di creare, organizzare e gestire un centro antiviolenza, sebbene nel manuale vengano anche esposte in breve alcune linee teoriche sulla violenza alle donne.

Un gruppo di esperte provenienti da otto paesi ha contribuito alla stesura del materiale contenuto in questa pubblicazione. Siamo state quindi in grado di includere una grande varietà di esperienze accumulate sul campo in diversi anni di impegno e duro lavoro, e offrire una pubblicazione destinata all'uso in tutta Europa. Le curatrici e le partner del progetto sarebbero liete di ricevere i vostri commenti e suggerimenti (office@wave-network.org). Ci auguriamo che in un vicino futuro questo manuale porterà alla creazione di nuovi centri antiviolenza in grado di offrire il più alto grado di protezione possibile alle donne e alle/ai bambine/i vittime di violenza, e che i centri già funzionanti possano trovare qui nuove utili indicazioni per il loro lavoro.

Il Team editoriale

Glossario

Per facilitare la lettura di questo manuale sono stati utilizzati termini presi dalla letteratura internazionale specializzata sulla violenza alle donne. Il team editoriale ritiene comunque importante fornire alcune spiegazioni sull'uso condiviso dei termini.

Centro antiviolenza:

questo termine viene usato per indicare globalmente sia la sede dove vengono ospitate le donne, sia la sede dei servizi (counselling, linea telefonica d'emergenza, ecc.) e degli uffici amministrativi. Questi possono trovarsi fisicamente nella stessa struttura, oppure essere in due posti diversi. A seconda della scelta operata vanno fatte considerazioni specifiche.

Violenza domestica:

si riferisce alla violenza all'interno della famiglia e delle relazioni intime, commessa da una persona vicina alla donna. L'aggressore è quasi in tutti i casi il partner o l'ex partner della donna, più raramente un altro parente di sesso maschile. Le vittime sono principalmente le donne e le/i loro figli/e.

Partner:

per comodità in questa sede si utilizza indistintamente questo termine sia per riferirsi al fidanzato, al marito o al convivente.

Vittima:

è inteso nel senso di "individuo sopravvissuto alla violenza" (e non in senso passivo).



01

INTRODUZIONE

1. Introduzione

La violenza contro le donne e i bambini è una violazione dei diritti umani e senz'ombra di dubbio è una di quelle più frequenti in tutto il mondo. L'Europa non rappresenta di certo un'eccezione.

La causa principale dei traumi fisici e psicologici inflitti a donne e bambini è la violenza commessa all'interno delle mura domestiche, in famiglia, e dal partner.

Studi recenti mostrano come le donne che subiscono violenza per mano di persone a loro molto vicine sono tra un quarto e un terzo della popolazione femminile totale. Tranne qualche eccezione, gli autori della violenza sono di sesso maschile: compagni, mariti, padri, fratelli.

Considerando le condizioni socio-economiche prevalenti nella nostra società, molte donne sono costrette a scappare dalle loro case per poter sfuggire alla situazione di violenza, salvarsi la vita e trovare protezione e rifugio. Una grossa parte di loro viene accolta nei centri antiviolenza, che rappresentano la principale organizzazione per combattere la violenza alle donne e ai bambini. Da quando – all'inizio degli anni settanta – furono istituiti i primi centri antiviolenza, essi hanno rappresentato un fattore di vitale importanza nello sviluppo sociale, non solo fornendo a donne e bambini un rifugio sicuro, ma anche promuovendo una politica di uguali diritti e opportunità per uomini e donne, e sostenendo il diritto fondamentale a un'integrità fisica, emotiva e mentale.

In Europa il problema sociale della violenza di genere è stato emarginato in quanto argomento tabù fino all'inizio degli anni settanta, mentre nell'Europa dell'Est questa situazione si è protratta addirittura fino ai primi anni novanta.

Il primo centro antiviolenza nacque a Londra nel 1972 e negli anni successivi sorsero altri centri nelle isole britanniche, prima che il movimento si allargasse all'Europa del Nord, quella centrale e occidentale e in seguito anche nell'Europa meridionale. Dopo la caduta della cortina di ferro, il movimento ha raggiunto i paesi dell'Europa orientale e sud-orientale, tanto che ad oggi in tutta Europa si contano centinaia di centri antiviolenza. Purtroppo in molti paesi dell'Europa meridionale e orientale non ci sono ancora abbastanza centri antiviolenza per poter accogliere e offrire rifugio a tutte le donne e ai loro bambini che ne hanno bisogno.

Le donne che decidono di creare un centro antiviolenza nella loro città incontrano spesso ostacoli insormontabili: la mancanza di sostegno economico o della volontà politica da parte delle autorità locali o nazionali. Quando si riescono ad ottenere dei fondi, si cerca di mantenere il centro aperto il più a lungo possibile.

Non è sufficiente solamente fornire un tetto (non sicuro) alle vittime di violenza domestica, l'empowerment è un fattore chiave che viene offerto dai centri antiviolenza alle donne e ai bambini ospitati: esse vengono incoraggiate a prendere la vita nelle proprie mani e di conseguenza aumenta anche la loro autostima. Le donne e i loro bambini

VIA DALLA VIOLENZA

dovrebbero così poter recuperare la sensazione di vivere in una situazione di sicurezza. La fase più recente di allargamento dell'Unione Europea si è conclusa nel 2004. Ai nuovi stati membri è stato richiesto di adeguarsi a molte leggi e diversi standard per poter essere ammessi nell'UE. Gli standard esistenti in campo sociale – soprattutto nell'area delicata della lotta alla violenza domestica – continuano però a essere molto diversi da uno stato membro all'altro, sia che si tratti di un nuovo membro che di un vecchio. Women Against Violence Europe (Wave, www.wave-network.org), nel suo ruolo di network europeo di organizzazioni a sostegno delle donne nella lotta alla violenza di genere, sin dagli inizi ha considerato l'Europa come una singola entità geografica. Il nostro obiettivo è da sempre stato quello di facilitare lo scambio di conoscenze e di esperienze. Grazie all'aiuto della Commissione Europea (Progetto Daphne) ad oggi Wave è stata in grado di raccogliere un esteso database contenente informazioni sulla prevenzione della violenza nella maggior parte dei paesi europei e una lista contenente più di 2000 associazioni. Nel 2000 Wave ha elaborato un manuale per la formazione dei professionisti che operano con vittime di violenza domestica utilizzabile in tutti i paesi europei. Questo manuale, anch'esso finanziato dal Progetto Dafne della Commissione Europea, nasce dall'esigenza di formulare e successivamente applicare degli standard europei nella creazione e nella gestione dei centri antiviolenza. Noi consideriamo questo manuale come un passo avanti verso l'implementazione della direttiva del Consiglio del 15 Marzo 2001 sulle vittime di atti criminali (2001/220/JHA), che definisce le linee guida e la metodologia da seguire per fornire sostegno professionale alle vittime di violenza domestica.

BREVE PANORAMICA SULLA DIVERSA SITUAZIONE IN EUROPA RISPETTO AI CENTRI ANTIVIOLENZA

La necessità di aprire altri centri antiviolenza è documentata da una ricerca svolta da Wave con il patrocinio di un progetto Daphne del 2001. Esperte degli allora quindici paesi membri e di dodici paesi aspiranti all'ammissione nell'UE hanno verificato gli standard dei centri antiviolenza esistenti e li hanno pubblicati in seguito nell'opuscolo *More than a roof over your head*. La ricerca voleva stabilire quanti nuclei familiari (una donna più i suoi figli) potessero essere ospitati dai centri antiviolenza europei. In un documento del 1986, la Commissione sui Diritti e pari opportunità delle donne del Parlamento europeo stabiliva che dovrebbe esistere un posto in un centro antiviolenza ogni 10.000 abitanti.

I risultati di questa ricerca¹ mostrano un'immagine accurata della dimensione dei servizi di sostegno e dei mezzi per la prevenzione presenti in un dato stato. La raccomandazione di cui sopra veniva rispettata solo da Lussemburgo, Olanda e Irlanda del Nord; seguite a breve dalla Svezia. Dei paesi allora candidati all'entrata nell'UE, solo Malta si avvicinava a rispettare gli standard proposti. Danimarca, Germania, Irlanda,

Inghilterra, Scozia e Galles avevano disponibili solo circa la metà dei posti necessari; mentre Austria, Belgio e Finlandia ne avevano un terzo, seguite dalla Slovenia con solo 89 posti disponibili nei suoi centri antiviolenza, mentre Grecia e Portogallo facevano da fanalino di coda. Come è già stato detto esistevano pochissimi posti disponibili per le donne vittime di violenza e i propri figli nell'Europa dell'Est. I centri antiviolenza in questi paesi sono pochi e devono convivere con la prospettiva di dover chiudere da un momento all'altro, senza poter accogliere tutte le numerose donne che si rivolgono a loro per assistenza e protezione. A peggiorare la situazione i paesi dell'Est europeo devono fare i conti anche con la diffusa povertà, la mancanza di sicurezza e la scarsa prospettiva di un miglioramento nel prossimo futuro – fattori questi che non fanno che aggravare il problema della violenza sociale e domestica.

Se non altro nei nuovi stati membri dell'UE vi sono alcuni centri antiviolenza e negli ultimi anni stanno via via crescendo le associazioni che offrono sostegno alle donne vittime di violenza domestica. In paesi come la Georgia e l'Ucraina la situazione resta invece drammatica. La crisi economica e l'instabilità politica di questi paesi hanno aumentato non solo i livelli di violenza domestica, ma anche di altre forme di violenza alle donne. Nonostante gli ostacoli, in molti stati – anche in quelli dell'Europa orientale – si stanno continuando a creare servizi di sostegno alle donne. In Russia per esempio (ma questo vale anche per altre nazioni), le associazioni di donne sono riuscite a creare un network di più di 50 centri di crisi a sostegno delle donne vittime di violenza in meno di una decina di anni (ANNA, Associazione No alla Violenza).

Questo manuale si prefigge lo scopo di sostenere tutte queste iniziative.

STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE DEL MANUALE

Esperte e operatrici dei centri antiviolenza di otto diversi paesi europei, con alle spalle molti anni di servizio in questo campo, hanno unito le loro conoscenze teoriche e pratiche per costruire insieme un manuale a forte orientamento pratico. Costituire un centro antiviolenza comporta trovare risposta a innumerevoli problemi tra cui: che misure di sicurezza vanno adottate? Quali strutture sono necessarie per organizzare un servizio di counselling o un'area di gioco per i bambini? In che modo si può pubblicizzare l'esistenza del centro antiviolenza quando il suo indirizzo deve rimanere segreto?

Oltre a fornire delle risposte concrete ai quesiti pratici di cui sopra, l'organizzazione che porta avanti questo progetto insieme alle donne partner in questo lavoro (Sirkka Perttu della Linea telefonica delle donne finlandese; Angela Romanin ed Elisa Marchiani della Casa delle donne per non subire violenza di Bologna; Patricia Lopes di AMCV in Portogallo; Elke Griemens di Frauenhaus Erftkreis; Sandra Messner di 3° Wiener Frauenhaus; Sevaste Chatzifotiou del TEI di Creta, Dipartimento dei servizi sociali; Judit Herman di Nane Budapest e Anamaria Simon di Artemis Romania) si sono prefissate lo scopo di stabilire degli standard di qualità per i centri antiviolenza.

La prima fase del progetto prevedeva una fase di ricerca della bibliografia disponibile, a cui è seguito un workshop, tenutosi nel dicembre 2003, durante il quale le partecipanti hanno definito in dettaglio quelli che sarebbero stati i contenuti del manuale e sulla base della propria esperienza nei vari campi sono state suddivise le diverse sezioni da elaborare tra le partecipanti. Nella seconda fase, da gennaio ad aprile 2004, sono state elaborate le bozze dei diversi capitoli che sono state poi discusse in un secondo workshop in maggio. L'edizione finale è stata terminata alla fine di luglio 2004.

SCOPO DEL MANUALE E TARGET DI RIFERIMENTO

L'obiettivo principale di questo manuale è di fornire assistenza pratica a coloro che si trovano ad aprire un nuovo centro antiviolenza. Considerate le differenze di standard esistenti nei vari centri antiviolenza europei, la pubblicazione di un manuale su come creare e gestire un centro antiviolenza si propone anche l'obiettivo di migliorare gli standard dove ce ne fosse l'urgenza, e di iniziare un processo di armonizzazione come mezzo per aumentare la qualità.

Questo manuale è stato pensato principalmente per donne già con esperienza che si trovano a costituire un nuovo centro antiviolenza e per le operatrici dei centri antiviolenza.

La spinta alla pubblicazione di un manuale per i centri antiviolenza europei è venuta dalla crescente domanda, soprattutto da parte dei paesi dell'Europa orientale e meridionale.

Ne beneficeranno indirettamente le donne vittime di violenza domestica e i loro figli. In ogni caso il compito di fornire servizi alle vittime di violenza domestica non può essere interamente demandato alle associazioni di donne: da molti anni ormai i centri antiviolenza e le associazioni di donne impegnate nella lotta alla violenza di genere chiedono insistentemente adeguate sovvenzioni da parte dei governi.

Per questo motivo vogliamo considerare come destinatari di questo manuale anche i politici, le autorità governative, gli eventuali sponsor pubblici e privati. Infine il manuale è stato pensato per fornire ai diversi gruppi di professionisti, ai giornalisti e al pubblico maggiori informazioni sul ruolo dei centri antiviolenza nella nostra società.



02

ASPETTI TEORICI

2. La violenza alle donne e ai bambini. Aspetti teorici

Alla base del lavoro dei centri antiviolenza vi è una profonda conoscenza delle cause della violenza domestica, delle diverse forme sotto cui si presenta e dell'impatto che ha sulle vittime. La violenza alle donne deve essere considerata e analizzata all'interno del contesto storico, sociale e politico delle relazioni di genere. Qualsiasi tentativo di considerare la violenza alle donne come una problematica individuale, o quale interazione disfunzionale, non ha possibilità di ottenere alcun cambiamento duraturo.

Le diverse organizzazioni internazionali hanno più volte ribadito questo concetto in tutti i rapporti e raccomandazioni pubblicati e hanno da sempre condannato la violenza alle donne quale violazione dei diritti umani.

LE CAUSE DELLA VIOLENZA ALLE DONNE

La violenza alle donne è la manifestazione della storica differenza in termini di potere all'interno delle relazioni di genere, differenza che ha portato alla dominazione e alla discriminazione nei confronti delle donne da parte degli uomini e all'impossibilità di un completo sviluppo per le donne. (Piattaforma d'azione, Conferenza Mondiale Onu sulle Donne, Nazioni Unite, 1995, pag. 75).

Nel contesto storico, il processo con cui è nato lo stato moderno ha assegnato il potere all'interno della famiglia all'uomo [Sauer 2002]. La dominazione da parte degli uomini sulle donne della famiglia è stata in seguito trasferita nelle leggi, nelle norme e nelle strutture sociali. Alle donne è stato concesso il diritto di voto molto dopo che agli uomini; per molti decenni sono state escluse dal sistema scolastico e dalla possibilità di ottenere un'educazione; è stata loro negata la possibilità di avere un ruolo politico attivo; addirittura, in molte zone alle donne non veniva nemmeno riconosciuto lo status legale di individui, ma erano subordinate ai loro padri o ai loro mariti e non potevano prendere decisioni riguardanti la loro vita. Questo ha significato che moltissimi aspetti della vita delle donne era soggetti a restrizioni, e che esse venivano perciò ostacolate nel loro sviluppo. Johan Galtung, la pioniera norvegese degli studi sulla pace e sulla risoluzione del conflitto, definisce queste strutture come violente. Galtung afferma che la violenza prevarrà sempre laddove le persone vengono assoggettate a forze esterne che mantengono il loro sviluppo intellettuale e fisico a un livello inferiore rispetto al potenziale [Galtung 1971, pag. 57]. Anche in Europa molte delle strutture patriarcali sono rimaste in piedi fino a molto dopo l'inizio del ventesimo secolo. In alcuni paesi alle donne non è stato concesso il diritto di voto fin dopo il termine della seconda guerra mondiale. In molte nazioni il diritto di famiglia ha continuato a definire l'uomo quale capofamiglia fino agli anni '70, e le donne

VIA DALLA VIOLENZA

erano costrette a obbedire. Lo stupro della propria moglie continua a non essere considerato un crimine punibile per legge in molti paesi europei. All'inizio degli anni settanta fu il secondo movimento femminista a sollevare (nuovamente) il problema della violenza strutturale e interpersonale contro le donne quale problematica sociale. Le donne si trovavano quotidianamente esposte alla violenza da parte dei loro partner. Molte donne scoprirono che lo stato e le istituzioni giuridiche s'interessavano poco o niente all'eliminazione di questa violenza. In molti casi le violenze commesse dal partner non venivano punite anche quando le donne osavano uscire allo scoperto con le loro esperienze e denunciare il loro carnefice. Lo stato faceva – e in certi casi fa ancora – molto poco per condannare la violenza domestica. Le autorità tendevano a mantenere i loro poteri esclusivi sulla violenza domestica, consentendo al marito di esercitare la "legge del più forte" – se non legalmente – almeno nella pratica.

In molte aree l'uguaglianza di donne e uomini è stata scritta nelle leggi, grazie anche alla politica di non discriminazione dell'UE. In pratica però rimangono molti casi di discriminazione e disuguaglianza. Questo diventa un fattore molto influente nelle costrizioni che spingono le donne a restare in una relazione violenta e che rendono difficile la possibilità di uscirne. Qualsiasi azione per combattere la violenza alle donne non può perciò essere efficace se non viene affrontato il problema della disuguaglianza strutturale.

GLI ATTI DI VIOLENZA ALLE DONNE SONO UNA VIOLAZIONE DEI DIRITTI UMANI

La prima volta che un organismo internazionale riconobbe la violenza alle donne come un problema non solo "privato", né "nazionale" fu alla Conferenza mondiale delle Nazioni Unite sui diritti umani di Vienna. Le organizzazioni femministe di tutto il mondo avevano preparato il terreno grazie a una petizione firmata da 500.000 persone [Bunch/Reilly 1994]. Il documento finale della conferenza, la Dichiarazione di Vienna, afferma che gli atti di violenza contro le donne costituiscono una violazione dei diritti umani anche quando avvengono all'interno della sfera privata [Onu 1993a].

La Dichiarazione di Vienna afferma: "I diritti umani delle donne e delle bambine sono inalienabili e parte integrale e indivisibile dei diritti umani universali... La violenza di genere e tutte le forme di molestie e di sfruttamento sessuali, incluse quelle che risultino dal pregiudizio culturale e dal traffico internazionale, sono incompatibili con la dignità e il valore della persona umana, e perciò devono essere eliminate" [Onu 1993a, par. 18].

Questa dichiarazione ri-assegna allo stato la responsabilità dell'eliminazione della violenza e della salvaguardia delle sue abitanti di sesso femminile.

Le Nazioni Unite pubblicarono in seguito una Dichiarazione contro la violenza alle donne [Onu 1993b: per questo e per altri estratti da importanti documenti internazionali, si può consultare l'Appendice] e istituirono un garante speciale sulla violenza alle

donne. L'eliminazione della violenza alle donne è stata anche un punto focale della Conferenza sulle donne tenuta dalle Nazioni Unite a Pechino nel 1995. Il documento finale, la "Piattaforma d'Azione", riporta in dettaglio una lista di misure da adottare contro la violenza alle donne che gli stati membri hanno promesso di implementare [Onu 1995].

Un documento chiave nella lotta alla violenza personale e strutturale contro le donne è quello della Conferenza delle Nazioni Unite sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione contro le donne [Cedaw 1979]. A differenza delle dichiarazioni e delle risoluzioni, questo documento è vincolante per tutti gli stati che l'hanno sottoscritto e deve essere implementato. A tutt'oggi (dati di aprile 2004) il Cedaw è stato firmato e depositato presso le Nazioni Unite da 177 paesi.

Le raccomandazioni generali del Comitato del Cedaw numero 12 e 19 richiedono a tutti gli stati di "fornire adeguati servizi di sostegno e di protezione per le vittime di violenza domestica, di stupro, violenza sessuale e ogni altra forma di violenza di genere."

Nel 1999 al Cedaw è stata aggiunta una procedura individuale affinché le donne che hanno subito una violazione dei propri diritti possano rivolgersi direttamente alle Nazioni Unite. Una guida pratica su come rivolgere il proprio reclamo direttamente alle Nazioni Unite è stata redatta da un noto esperto legale austriaco [Frauenbüro der Stadt Wien 2001].

Anche in Europa sono state intraprese importanti iniziative per la lotta contro la violenza alle donne.

La Conferenza europea sui Diritti umani del 1950 garantisce a tutte le persone (e di conseguenza a tutte le donne) il diritto alla vita, alla salute e alla libertà e proibisce la tortura e qualsiasi altra forma di trattamento inumano o degradante. Questa conferenza chiave obbliga perciò tutti i paesi che la sottoscrivono a compiere azioni per combattere la violenza alle donne e per proteggere tutte le donne dalla violenza. Negli ultimi anni il Consiglio Europeo ha emesso un gran numero di raccomandazioni relative al problema della violenza alle donne e alla violenza domestica¹, le ultime risalenti al 2002 [Consiglio europeo 2002]. Nel suo rapporto finale il gruppo di esperti del Consiglio Europeo ha raccomandato che vi fosse disponibile un posto in un centro antiviolenza ogni 7.500 abitanti [Consiglio Europeo 1997].

Nel 1987 il Comitato sui diritti delle donne del Parlamento Europeo ha raccomandato che vi fosse un posto in un centro antiviolenza ogni 10.000 abitanti. Nel 1997 l'Unione Europea ha lanciato il Programma Daphne per fornire sostegno ai progetti transnazionali che combattono la violenza contro le donne e i bambini. Durante il periodo di presidenza austriaca del Parlamento Europeo, nel dicembre 1998, è stata indetta una Conferenza internazionale di esperti su "Polizia e violenza alle donne", co-organizzata da Wave [Dearing e Förg 1999]. In seguito a questa conferenza e ai successivi incontri di esperti, durante la presidenza di Germania e di Finlandia sono stati pubblicati un

VIA DALLA VIOLENZA

vasto numero di misure e raccomandazioni per migliorare la protezione e il sostegno delle donne vittime di violenza [Keeler 2001]. Sotto l'indicazione della Commissione sui Diritti delle donne del Parlamento Europeo, gli stati membri dell'Unione Europea hanno portato avanti una campagna contro la violenza alle donne nel 1999-2000 [Parlamento Europeo, Commissione sui diritti delle Donne 1997].

La campagna europea si è conclusa con la conferenza del Portogallo del 2000. Nel 2004 è stato approvato il programma Daphne II che fornirà nuovamente sostegno ai progetti antiviolenza nei prossimi cinque anni. L'allargamento dell'UE è solo una delle ragioni per cui il programma Daphne ha ricevuto finanziamenti maggiori.

LA VIOLENZA ALLE DONNE: STATISTICHE

La violenza alle donne è riconosciuta come un grave problema sociale che ha raggiunto proporzioni mondiali epidemiche. Più del 90% di tutti gli incidenti di violenza domestica sono crimini commessi contro una donna. L'Unicef ha calcolato che in alcuni paesi metà di tutta la popolazione femminile ha subito violenza fisica per mano del compagno o di un membro della famiglia [Unicef 2001]. Le statistiche basate su dati di ricerche effettuate in tutto il mondo mostrano che la violenza alle donne avviene generalmente all'interno della famiglia.

In Gran Bretagna si calcola che il 48% di tutte le donne assassinate sono state uccise dal partner, contro solo il 6% degli uomini uccisi dalle loro partner [Wafe 1998, 1]. In media due donne alla settimana sono uccise in Gran Bretagna per mano dei loro partner o ex-partner [Mirlees-Black 1995].

Il Who ha pubblicato recentemente un esaustivo rapporto su "Violenza e salute" basato su 48 studi sulla prevalenza della violenza contro le donne. È emerso che tra il 10 e il 69% delle donne (a seconda della nazione) sono soggette a violenza da parte del partner nel corso della vita. In diversi paesi dell'UE e in Svizzera sono stati condotti diversi studi sulla violenza alle donne e i bambini nell'ambiente familiare e sociale. I dati che ne sono emersi confermano le stime relative alle percentuali di donne che subiscono violenza dal partner.

Nel 1997 uno studio portoghese ha mostrato come il 43% degli atti di violenza vengono commessi all'interno della famiglia. Uno studio belga del 1998 ha rivelato che il 68% delle donne era stata vittima di violenza fisica o sessuale [Ewl 2000]. I dati del primo studio greco a livello nazionale che ha coinvolto 1.200 donne dai 18 anni in su mostrano che il 36% di loro ha subito violenza fisica dal partner [Kethi 2003], mentre i dati

¹ Consiglio d'Europa, Raccomandazione n. 4 sulla violenza domestica (1979); Raccomandazione n. R11 (1985) sulla posizione della vittima all'interno del Diritto penale e delle Procedure penali; Raccomandazione n. R21 (1987) sull'assistenza alle vittime e sulla prevenzione della loro vittimizzazione; Raccomandazione n. R2 (1990) sulle misure sociali riguardanti la violenza all'interno della famiglia; Raccomandazione N. R11 (2000) sulle azioni contro la tratta degli esseri umani per sfruttamento sessuale.

della prima ricerca nazionale sulla violenza domestica condotta nel 1999 – che ha coinvolto più di 2.000 donne dai 18 anni in su – riportano che il 14,2% sono state vittime di violenza domestica almeno una volta, e che il 4,2% ha subito violenza ripetutamente [The Lancet 2000].

Uno studio compiuto su larga scala in Francia ha riportato che il 10% delle donne intervistate aveva subito violenza dal partner nei precedenti 12 mesi. Il gruppo di donne in età compresa tra i venti e i ventiquattro anni risulta due volte più vulnerabile delle donne di età superiore ai 45 anni. Secondo uno studio finlandese, il 22% delle donne intervistate che convivevano con il partner avevano subito violenza fisica, sessuale o erano state minacciate in tal senso dal compagno. Inoltre, il 9% aveva subito violenza dal partner nei precedenti 12 mesi. In uno studio olandese, il 65% delle donne che vi hanno preso parte ha raccontato di essere stata vittima di violenze lievi, il 26% di violenze moderate, mentre il 7% di forme gravi di violenza. Il 2% ha infine detto di aver subito violenze gravissime. Queste percentuali variano in modo significativo in relazione ai precedenti rapporti affettivi. Nelle precedenti relazioni il 33% ha affermato di aver subito abusi gravi, il 21% abusi moderati, e il 23% abusi lievi. In Svezia 46% delle donne interpellate hanno detto di aver subito violenza da parte di uomini a partire dai 15 anni d'età. Nel 34% dei casi si trattava di violenza sessuale. Il 12% delle intervistate ha detto di aver subito violenza da parte di un uomo nei precedenti 12 mesi.

Uno studio condotto in Svizzera nel 2003 da Daniela Gloor e Hanna Meier ha confermato le percentuali di cui sopra. Nell'indagine, compiuta su 1800 pazienti di una clinica ginecologica di Zurigo, una donna su dieci ha affermato di aver subito violenza nel corso dei precedenti 12 mesi. Relativamente all'autore della violenza "il partner" ha la percentuale (7,9%) più alta. Più dei tre quarti delle donne intervistate (76,8%) ha detto di aver subito almeno una volta violenza fisica e limitazione della libertà personale per mano di una persona a loro vicina a partire dall'età di 15 anni [Gloor e Meier 2004]. Tutto questo può essere riportato a statistiche generali, per cui circa 20 dei 230 milioni di donne dell'Unione Europea stanno subendo violenza.

Questi numeri confermano che la violenza alle donne e i bambini è un grave problema sociale che comporta un gravissimo danno psicologico ma anche economico, sociale e fisico [Heise 1995]. Uno studio olandese mostra come la violenza alle donne produca costi per 200 milioni di euro all'anno. Un altro studio svizzero stima che i costi della violenza alle donne per le autorità federali, municipali e dei cantoni si aggirino attorno ai 400 milioni di franchi svizzeri all'anno [Korf 1997; Godenzi e Yodanis 1998].

FORME, SCHEMI E IMPATTO DELLA VIOLENZA ALLE DONNE

La letteratura internazionale documenta ampiamente l'importanza dei fattori sociali e culturali nell'indurre le donne a riconsiderare le loro decisioni relativamente al cercare un aiuto esterno e/o al lasciare il partner violento [Mahoney 1994, 60; McWilliams e

VIA DALLA VIOLENZA

McKiernan 1983, 50-55; Dobash e Dobash 1998; Kirkwood 1993].

La violenza alle donne colpisce moltissime persone che finiscono col pagare un prezzo altissimo in termini personali, fisici, psicologici, mentali, famigliari, sociali ed economici per sopravvivere alla violenza [Stanko, Crisp, Hale e Lucraft 1997].

I valori tradizionali delle società patriarcali suggeriscono che per una donna essere moglie e madre sono i ruoli più importanti. Inoltre nelle società arabe e musulmane si ritiene che le donne realizzino in pieno il loro ruolo solo una volta sposate. Non c'è quindi da stupirsi se la società assegna alla donna la responsabilità dell'armonia familiare, implicando così che un eventuale fallimento del matrimonio è da imputarsi alla donna. In questo modo si suggerisce che "l'impegno" verso la relazione costituisce un fattore saliente nella decisione di restare in silenzio, vivere nella violenza e non cercare aiuto per molto tempo [Strube e Barbour 1983, 786]. Quindi la profonda convinzione che il matrimonio debba venir preservato a qualsiasi costo in nome della famiglia, e la stigmatizzazione data dalla condizione di essere divorziata si uniscono all'idea che la donna debba essere considerata responsabile per la fine del matrimonio. Tutti questi preconcetti sono rinforzati dagli amici, dai parenti e dai rappresentanti delle agenzie sociali e diventano fattori importanti nell'impedire a una donna di cercare un aiuto esterno e terminare una relazione permeata dalla violenza.

Affinché le donne e i loro bambini possano ricevere un sostegno efficace e appropriato è necessario comprendere le dinamiche e i meccanismi legati ai comportamenti violenti.

• **La violenza assume anche forme non fisiche**

È violenza anche quando non ci si trova davanti ad atti fisici. La violenza ha lo scopo di esercitare potere e controllo sulla vittima, piegando e subordinando la volontà della vittima. La psichiatra statunitense Judith Herman [1992] paragona gli schemi di comportamento violento contro le donne con le tecniche usate nella tortura. Molte donne che hanno subito violenza dal partner raccontano di essere state sottoposte a diversi tipi di abuso psicologico come l'isolamento dal mondo esterno, denigrazione verbale, minacce e intimidazioni, o sono state costrette a compiere azioni inutili e umilianti. Può avvenire che il partner violento alterni periodi di violenza a periodi nei quali si dimostra attento e gentile, fa regali e porta la donna fuori. Questo comportamento non può che confondere la donna, farle credere che dopotutto ci può ancora essere la speranza che la situazione si aggiusti, che il partner ha anche dei lati positivi e che quindi potrebbe cambiare. In realtà l'uomo la sta manipolando affinché lei resti, e abbandoni i suoi desideri di lasciarlo. Nel contesto di una relazione violenta l'occasionale comportamento affettuoso da parte dell'uomo deve essere visto come un aspetto strategico della sua violenza.

• **La violenza come trauma e distruzione del senso di sé**

La violenza è un avvenimento traumatico le cui ferite non si limitano alla sfera fisica.

Lo scopo della violenza è di distruggere l'autostima della vittima e annullare ogni sua difesa. Una delle conseguenze del comportamento violento è che la vittima vive costantemente nel terrore di ulteriore violenza. In molti casi non è più necessario per l'autore commettere altre violenze: le minacce e il ricordo di quelle passate sono sufficienti ad assicurare che la donna faccia quello che il suo carnefice le richiede. Judith Herman offre la seguente spiegazione: "Sebbene la violenza sia un metodo universale per incutere terrore, chi la commette può utilizzarla in modo discontinuo o come ultima arma. Non è necessario usare la violenza spesso per mantenere la propria vittima in uno stato di permanente terrore. La minaccia di morte o di commettere gravi atti di violenza è molto più frequente che il reale uso della violenza. Le minacce di usare violenza verso altre persone sono altrettanto efficaci quanto le minacce dirette alla persona. Le donne vittime di violenza domestica spesso raccontano di come l'uomo violento abbia minacciato di uccidere i figli, i genitori di lei, gli amici o chiunque avesse deciso di darle rifugio nel caso la donna avesse deciso di scappare" [Herman 1992, p.77].

Molte donne non hanno modo di proteggersi dalla violenza che spesso viene loro inflitta lungo un periodo di molti anni, perfino dopo la separazione dal partner violento. In alcuni casi le donne sono diventate tossicodipendenti nel tentativo di trovare un modo che le aiutasse a sostenere il terrore di ulteriori violenze. "Le donne tossicodipendenti hanno più probabilità di avere un partner violento rispetto alle donne non tossicodipendenti. Inoltre si ribellano alla violenza o si vendicano più spesso, rischiando così di subire ulteriori violenze" [Miller e Downs, in Logar 2002b].

Downs [in Logar 2002b] ha di recente compiuto uno studio sulle correlazioni tra la violenza e la dipendenza dalla droga. Le conclusioni della ricerca sono le seguenti:

la maggior parte delle donne iscritte ai programmi di disintossicazione avevano subito violenza nell'infanzia o avevano assistito a violenza tra i genitori.

La maggior parte delle donne iscritte ai programmi di disintossicazione erano state vittime di violenza da parte del compagno.

Le donne iscritte ai programmi di disintossicazione che avevano subito violenza avevano un problema di tossicodipendenza più grave rispetto alle donne che non avevano mai subito abusi.

Una grossa parte delle donne ospite nei centri antiviolenza ha problemi di dipendenza dalla droga.

Le donne ospite nei centri antiviolenza con un problema di dipendenza dalla droga avevano subito violenze più gravi rispetto alle donne non tossicodipendenti.

● **Vivere in prigionia**

"Mio marito non voleva che uscissi da sola. Quando andava al lavoro prendeva con sé tutti i mazzi di chiavi, così che io non potessi chiudere la porta. Se fossi uscita avrei dovuto lasciare la porta di casa aperta o non sarei potuta rientrare. Quindi non ero chiu-

VIA DALLA VIOLENZA

sa dentro, ma non potevo comunque uscire.”

(Laura, testimonianza resa al centro di Counselling per donne di Vienna)

Le donne che subiscono violenza da parte del partner sono spesso prigioniere nelle loro stesse case. Il partner violento controlla ogni loro movimento, impedendo alla donna di condurre una vita indipendente. Come mostra l'esempio di cui sopra, i muri della prigione non sono visibili dall'esterno. Herman chiarisce il concetto vividamente: "La prigionia politica viene generalmente riconosciuta, mentre la prigionia domestica delle donne e dei bambini passa spesso inosservata. La casa di uomo è il suo castello; raramente si comprende che la casa potrebbe essere invece la prigione di una donna e dei suoi bambini. Nella prigionia domestica le barriere fisiche che impediscono la fuga sono rare. Nella maggior parte delle case, anche delle più oppressive, non ci sono sbarre alle finestre o filo spinato. Le donne e i bambini non sono incatenati nel senso letterale del termine anche se questo accade più di quanto uno possa pensare. Di solito le barriere che impediscono la fuga sono invisibili, ma nonostante questo sono estremamente efficaci. I bambini sono resi prigionieri dalla loro condizione di dipendenza, le donne invece dalla subordinazione economica, sociale, psicologica e legale, oltre che dalla forza fisica" [Herman 1992, p.74].

• **Identificazione con l'aggressore. La Sindrome di Stoccolma**

Uno degli effetti della continua esposizione alla violenza è che la vittima può cominciare a identificarsi con l'aggressore e agire in sua difesa come strategia di sopravvivenza. Questa subordinazione della volontà della vittima non è una decisione volontaria, ma una delle conseguenze dirette della violenza. L'aggressore potrebbe pretendere non solo l'assoggettamento della donna, ma anche il suo amore. La Herman commenta così: "L'aggressore sembra avere come primo obiettivo quello di rendere la sua vittima schiava, e il modo per ottenere questo è tramite l'esercizio di un controllo dispotico su ogni aspetto della vita della vittima. Ma la sola ubbidienza è raramente abbastanza per la sua soddisfazione; sembra avere un bisogno psicologico di giustificare i suoi crimini, e per ottenere questo ha bisogno dell'approvazione da parte della vittima. Per questo egli richiede costantemente dimostrazioni di rispetto, gratitudine e anche di amore. Il suo obiettivo ultimo sembra essere la creazione di una vittima volontaria" [Herman 1992, p. 75].

L'identificazione con l'aggressore, come risposta al fatto di trovarsi intrappolati in una situazione apparentemente senza speranza, viene chiamata "Sindrome di Stoccolma". Questo fenomeno fu osservato per la prima volta in seguito alla presa in ostaggio di un gruppo di persone nella capitale svedese: gli ostaggi cominciarono a formare una relazione con i rapinatori della banca e il legame divenne sempre più forte. Dopo la risoluzione del caso e l'arresto dei malviventi, alcuni degli ex-ostaggi andarono perfino a tro-

varli in prigione. Qualsiasi persona è suscettibile alla Sindrome di Stoccolma – cioè ad identificarsi con il proprio aggressore – se si presentano queste quattro condizioni: la vita della vittima è in pericolo; la vittima non può fuggire (o pensa di non poter fuggire); non c'è alcuna possibilità di contatto con il mondo esterno; l'aggressore ha un comportamento amichevole, anche se solo per qualche sporadico momento. Le psicologhe Graham e Rawlings [1998] hanno sottolineato come queste condizioni siano spesso presenti nei casi di violenza domestica, e come la vittima mostri spesso segni di sviluppo della Sindrome di Stoccolma. In questi casi la donna sarà terrorizzata all'idea di fare qualsiasi cosa possa provocare la rabbia dell'aggressore. Cercherà perciò di conquistare la sua approvazione e agirà come sua alleata. Può capitare per esempio che la donna cerchi di proteggerlo non rivelando la vera causa delle sue ferite o affermando di essersele procurate da sola.

● **La relazione stretta tra vittima e carnefice**

La stretta relazione che si crea tra la vittima e l'aggressore, oltre alla dipendenza economica e sociale da lui, può rendere molto difficile la difesa della donna. È ancora forte la stigmatizzazione legata al denunciare un membro della propria famiglia. Per motivi più che comprensibili è difficile per le donne chiamare la polizia e raccontare apertamente le violenze che subiscono. In media solo il 25% dei casi di violenza domestica vengono denunciati, il restante 75% resta nel silenzio [Ewl 2000].

L'esperienza mostra come le donne possano subire fino anche a 30 episodi di violenza prima di rivolgersi alla polizia.

● **Proteggere le donne immigrate dalla violenza**

Il problema delle donne immigrate che vivono in relazioni violente è particolarmente difficile. Se non sono in possesso di un permesso di soggiorno personale, ma hanno un visto legato al loro aggressore corrono un rischio maggiore di subire violenza. Questa dipendenza può venire eliminata solo se tutti i paesi europei garantiscono alle donne migranti permessi di soggiorno e di lavoro indipendenti da quelli dei loro mariti.

Le donne immigrate devono anche ricevere un adeguato sostegno economico e sociale che permetta loro di cominciare una vita separata. Spesso hanno un minor accesso alle risorse rispetto alle altre donne che subiscono violenza, e in molti paesi non hanno diritto ai programmi di sostegno sociale economico. Tutto questo rende ancora più fondamentale l'accesso ai centri antiviolenza per le donne immigrate che subiscono violenza. Per loro e per i loro figli il centro antiviolenza è probabilmente l'unico posto dove possono trovare rifugio. Questo fatto spiega la percentuale relativamente alta di donne immigrate ospitate nei centri antiviolenza. In Danimarca, per esempio, il 32% delle donne che ha richiesto ospitalità nei centri antiviolenza nel 2002 erano immigrate [Lokk 2004]. In Austria le donne straniere ammesse nei centri antiviolenza sono più del 50%

VIA DALLA VIOLENZA

sul totale degli ingressi².

I centri antiviolenza necessitano perciò di fondi adeguati per poter fornire counselling e sostegno nella lingua madre almeno per i gruppi linguistici più rappresentati sul territorio. Sono anche necessari opuscoli e materiale informativo nelle diverse lingue per poter fornire il giusto sostegno alle donne immigrate.

● L'impatto sui bambini

I bambini sono sempre colpiti dalla violenza che subiscono le loro madri, la violenza assistita è di per sé una forma di violenza, oltre al fatto che in molti casi gli stessi bambini subiscono violenza da parte del padre o del patrigno [Mullender 2003]. Il 90% dei bambini si trova o nella stessa stanza o nella stanza accanto quando si verificano gli episodi di violenza. Un terzo di essi è presente all'abuso, cerca di proteggere la madre e può finire per subire direttamente la violenza [London Borough of Greenwich Women's Equality et al. 1995, p. 2]. Uno studio condotto negli Stati Uniti ha stabilito che nel 70% dei casi in cui le donne subivano violenza, anche i bambini ne erano vittime [Bowker, Arbitell e McFerron 1989]. La paura che la situazione peggiori se la donna cerca aiuto all'esterno e denuncia la violenza costituisce un fattore importante nell'impedirle di rispondere alla violenza, restando nella relazione e continuando a subire abusi.

I bambini hanno la necessità di vivere in un ambiente sicuro e di ricevere sostegno esattamente quanto le loro madri. I rifugi per le donne sono anche rifugi per i bambini. Oltre la metà degli ospiti nei centri antiviolenza in Europa sono bambini. I bambini che sono presenti durante le violenze del partner alla loro madre hanno più probabilità in futuro di essere vittime di violenza o di diventare essi stessi degli aggressori. I maschi hanno più probabilità di diventare uomini violenti, le femmine di subire violenza all'interno delle relazioni [Appelt, Höllriegl e Logar 2001]. È perciò fondamentale offrire ai bambini sostegno e aiuto per affrontare le loro esperienze di violenza.

● Empowerment

La violenza lascia profonde cicatrici sia sul corpo che nell'anima e distrugge l'autostima e l'autonomia dell'individuo. Va però ricordato che le donne e i bambini che hanno subito violenza non sono solo vittime passive delle loro esperienze. Le donne cercano di mettere in atto una serie di strategie per mettere fine all'abuso e difendersi, mentre i bambini cercano l'aiuto della madre urlando, chiamando la polizia o cercando di fermare l'aggressore.

Le donne osservano attentamente il partner per cercare di individuare quando è prossimo un altro episodio di violenza per mettersi al sicuro; cercano di placare l'uomo se rientra dal lavoro con un umore aggressivo e di proteggere i bambini da lui a rischio di subire esse stesse violenza. Queste sono solo alcune delle strategie di sopravvivenza adottate dalle donne che vivono con un compagno violento: esse sviluppano una gros-

sa esperienza nel gestire le situazioni e in nessun caso dovrebbero venire considerate come vittime passive. È importantissimo riuscire a vedere le loro forze e la loro volontà di sopravvivere. Qualsiasi tendenza a classificarle come deboli e incapaci di azioni indipendenti, o anche come patologicamente non normali, non solo non le aiuta, ma indebolisce ulteriormente la loro posizione.

Ogni donna ha il diritto a condurre la propria vita come ritiene giusto e a prendere decisioni indipendenti in questo senso.

Le istituzioni fortemente legate a un modello amministrativo e di controllo sono scarsamente indicate per la promozione dell'empowerment delle donne. Per questo motivo le donne che subiscono violenza – e i loro bambini – necessitano di centri antiviolenza, il cui approccio all'organizzazione e le cui modalità di lavoro – così come verranno descritti in questo manuale – sono ideati specificatamente per venire incontro ai loro bisogni. Per poter ricevere il tipo di aiuto e sostegno di cui necessitano, devono essere trattate con rispetto per le loro forze, con sensibilità, empatia e consapevolezza dei loro bisogni. L'obiettivo del lavoro in un centro antiviolenza è perciò di accrescere le forze e l'empowerment delle donne così che possano condurre una vita indipendente, autonoma e libera dalla violenza.

REQUISITI PER LA REALIZZAZIONE DI SERVIZI E OSPITALITÀ NEI CENTRI ANTIVIOLENZA

In questo paragrafo prenderemo in considerazione i requisiti ambientali e le risorse necessarie per fornire sostegno alle vittime di violenza domestica.

Verranno analizzati i requisiti fondamentali per offrire servizi di sostegno professionali e adeguati e gli standard a cui dovrebbero adeguarsi i governi e le autorità responsabili della fornitura di tali servizi.

Gli stessi criteri vengono presi in considerazione più dettagliatamente nella parte pratica del manuale.

● Requisiti numerici per i centri antiviolenza e i servizi di sostegno

Ogni paese dovrebbe fornire un numero sufficiente di centri antiviolenza. Il Comitato del Parlamento Europeo sui Diritti delle donne raccomanda la disponibilità di un posto in un centro antiviolenza ogni 10.000 abitanti. Il Gruppo di specialisti per la lotta alla violenza alle donne del Consiglio d'Europa ha invece indicato un posto ogni 7.500 abitanti [Consiglio d'Europa, Gruppo di specialisti per la lotta alla violenza alle donne 1997].

In ogni regione, incluse le aree rurali, dovrebbe inoltre essere presente almeno un centro antiviolenza funzionante ventiquattro ore al giorno, in grado di ammettere le donne e i loro bambini in qualsiasi momento. Ogni donna dovrebbe poter raggiungere il centro antiviolenza facilmente e velocemente: è fondamentale quindi che ogni centro anti-

VIA DALLA VIOLENZA

violenza sia ben servito dai servizi di trasporti pubblici.

Ogni paese dovrebbe istituire una linea telefonica nazionale e gratuita come primo punto di contatto per le donne. Inoltre, in ogni centro antiviolenza è necessario avere a disposizione una linea telefonica funzionante 24 ore al giorno e 7 giorni la settimana per le ammissioni d'emergenza.

Molti centri antiviolenza adottano un servizio di counselling mobile e offrono il counselling anche per le donne non ospiti nel centro antiviolenza. Questi servizi sono di fondamentale importanza per le vittime di violenza domestica.

Così come accade nel campo della salute pubblica, la prevenzione della violenza necessita di un vasto numero di servizi per sostenere e soddisfare i bisogni delle donne e dei bambini esposti a violenza domestica. Questi servizi includono un luogo protetto in cui vivere; counselling mobile; linee telefoniche d'emergenza; servizi esterni per le aree rurali; centri d'intervento e programmi per gli alloggi di secondo livello. È sempre molto importante che le vittime abbiano un ventaglio di opzioni su cui operare le loro scelte. Anche se le leggi che tutelano e proteggono le donne dalla violenza domestica sono importanti, non possono da sole costituire una risposta alternativa ai centri antiviolenza. L'esperienza maturata in Austria – dove da sei anni esistono leggi che tutelano dalla violenza domestica – mostra come i centri antiviolenza continuano a essere necessari, e anzi l'alto numero di ordini di allontanamento del partner violento, emanati secondo la legge di protezione dalla violenza, evidenzia la necessità di istituire ulteriori centri antiviolenza.

Di seguito vengono riportate alcune delle ragioni per cui i centri antiviolenza continuano a essere necessari anche quando esistono efficaci leggi di protezione contro la violenza. Non tutte le vittime infatti desiderano rivolgersi alla polizia o al sistema giudiziario e sporgere ufficialmente denuncia: alcune donne preferiscono andare presso un centro antiviolenza e restarvi per tutto il tempo necessario. Le donne che corrono grossi rischi hanno necessità di stare in un luogo sicuro e protetto durante il processo di separazione, perché comunque la legge non è in grado di offrire completa tutela dalla violenza. Alcune donne non possono o non vogliono restare nell'abitazione coniugale: perché drammaticamente ricorda loro in ogni momento le violenze subite; perché i parenti del partner violento risiedono accanto; perché l'affitto è scaduto o non sono loro le intestatarie del contratto d'affitto.

• **Sovvenzioni economiche statali e strutture organizzative per i centri anti-violenza**

I centri antiviolenza forniscono un importante sostegno psico-sociale e, come altre strutture sociali, devono essere considerati come parte integrante dei servizi che lo stato offre ai cittadini.

Questo implica un obbligo da parte del governo e delle autorità statali ad assicurare

fondi adeguati ai centri antiviolenza e alle altre organizzazioni che offrono servizi alle donne.

Il finanziamento dei centri antiviolenza dovrebbe essere tutelato dalla legge e coprire tutti i costi legati alla gestione professionale del centro.

I centri antiviolenza, le linee telefoniche di counselling e gli altri servizi di sostegno possono soddisfare le richieste esistenti solo se possono fare affidamento su finanziamenti garantiti contrattualmente per diversi anni (o meglio senza scadenza).

Negli ultimi anni gli stati democratici che guardano alla salvaguardia della salute pubblica e al sostegno sociale come loro obbligo fondamentale hanno affidato sempre più funzioni statali alle associazioni del privato sociale. Queste associazioni sono autonome, no-profit e si occupano dei bisogni e della fornitura di servizi nell'ambito dei servizi sociali e delle politiche sociali.

I centri antiviolenza in Europa sono per la maggior parte gestiti da associazioni autonome di donne che nel corso degli anni hanno guadagnato sempre maggior esperienza pratica e professionalità nel fornire servizi di sostegno alle donne che hanno subito violenza. Questa modalità di servizio alle donne si è dimostrata molto efficace e dovrebbe essere adottata nell'implementare nuovi progetti. Le associazioni di donne sono più flessibili nelle modalità di fornire sostegno e servizi, e le vittime di violenza tendono ad avere meno inibizioni nel rivolgersi a un'associazione non governativa rispetto ad una struttura statale.

La cooperazione tra i servizi di sostegno alle donne e gli enti governativi si è dimostrata proficua e di successo producendo risultati notevoli in molti paesi. La formula per il successo sembra quindi essere una "partnership pubblico-privato".

È importante che gli enti pubblici rispettino gli standard di qualità enunciati in questo manuale, ma che rispettino anche l'indipendenza professionale delle associazioni coinvolte. È necessaria una continua valutazione interna ed esterna per rinforzare la qualità del lavoro nei centri antiviolenza e nei centri di sostegno (vedi il cap. 11 "Controllo di qualità, documentazione e valutazione"). Si dovrebbe ricordare che un buon livello di qualità è raggiungibile solo se sono disponibili le risorse economiche necessarie.

● **Un aiuto adeguato per le donne e i bambini. Principi femministi**

Non ci si può aspettare che le donne e i bambini in fuga da una situazione di violenza cerchino rifugio nelle istituzioni per i senzatetto o presso altre istituzioni per l'assistenza pubblica che non sono preparate ad accogliere i loro bisogni specifici. Dare un tetto alle donne e ai bambini vittime di abuso non è abbastanza, è necessario stabilire un sistema di centri antiviolenza i cui principi base e gli approcci operativi siano studiati ad hoc per rispondere alle esigenze delle vittime di violenza domestica. Adeguata protezione e sicurezza sono i primi elementi fondamentali da tenere a mente, ma è ugualmente importante che le donne e i loro bambini non vengano relegati in istituzioni dove

VIA DALLA VIOLENZA

il loro diritto all'autodeterminazione venga nuovamente negato.

La pianificazione degli obiettivi di un centro antiviolenza non può prescindere dal rinforzare e sostenere l'empowerment di coloro che vi vengono accolti.

La dichiarazione delle Nazioni Unite sulla violenza alle donne identifica nella storica sproporzione di potere tra uomini e donne la causa principale della violenza di genere. I centri antiviolenza perciò perseguono un approccio che incoraggi le donne a liberarsi dalle relazioni violente e a emanciparsi dal controllo degli uomini, sia che decidano di lasciare il partner o meno. Il lavoro dei centri antiviolenza ha come obiettivo di porre termine alla violenza. Che una donna metta fine o meno alla relazione violenta è pienamente una sua decisione e come tale va rispettata. Ciò non significa comunque promuovere la preservazione del nucleo familiare ad ogni costo, ma soprattutto cercare di fermare la violenza.

Deve essere ribadito con decisione agli uomini violenti che non vi può essere nessuna giustificazione per gli atti di violenza da essi compiuti, e che la responsabilità di terminare tali comportamenti è interamente loro. I centri antiviolenza hanno inoltre creato interventi significativi nell'ambito dei programmi per chi ha commesso violenza, e hanno sviluppato progetti importanti in questo campo [Logar, Rösemann e Zürcher 2002].

L'esperienza pratica accumulata dai centri antiviolenza europei negli ultimi trent'anni ha mostrato come i principi emancipatori e l'approccio di lavoro femminista funzionino adeguatamente nel fornire sostegno alle donne e ai bambini vittime di violenza domestica [Hanetseder 1992].

Gli enti statali e governativi possono e devono tenere in considerazione questa esperienza quando vengono istituiti o potenziati i servizi antiviolenza per le donne.

Le linee guida e gli approcci pratici che seguono derivano da trent'anni di esperienza nei centri antiviolenza europei e dovrebbero essere considerati come "norme" da seguire quando s'intraprende il lavoro con le donne e i bambini vittime di violenza.



03

OBIETTIVI E PRINCIPI

3. Obiettivi e principi alla base di un centro antiviolenza

Un centro antiviolenza fornisce un rifugio sicuro in cui le donne e i loro bambini che hanno subito violenza possono vivere liberi dalla paura di essere nuovamente vittime di abuso. Offre inoltre servizi speciali e misure di sicurezza ad hoc. Il principio guida alla base del lavoro con le donne che hanno subito violenza è il forte impegno a sostenere e promuovere i diritti delle donne e il loro empowerment, in modo che tutte le donne possano condurre una vita libera, indipendente e dignitosa.

I centri antiviolenza assolvono a un ruolo fondamentale nella lotta alla violenza alle donne, le loro funzioni vanno ben oltre il solo fornire un rifugio e un posto dove stare. In un centro antiviolenza le donne e i bambini ricevono sostegno specifico per superare esperienze traumatiche, per porre fine alla violenza, per riconquistare la propria autostima e per porre le basi per una vita indipendente e autonoma. I centri antiviolenza offrono sostegno nelle situazioni di crisi, percorsi di counselling e aiuto in tutte le situazioni legate all'esperienza di violenza (informazioni legali, reperimento casa e lavoro, percorsi psicoterapeutici). I centri antiviolenza sono luoghi condivisi dove le donne imparano a conoscere un diverso modo di vivere. I centri antiviolenza hanno però anche un ruolo pubblico: tra gli obiettivi c'è quello di portare l'attenzione dell'opinione pubblica sul problema della violenza domestica; fornire programmi di formazione specifici per professionisti; organizzare eventi e manifestazioni; promuovere attività preventive nelle scuole e molto altro ancora.

Un centro antiviolenza è definito da:

- i suoi obiettivi specifici;
- il suo specifico target di riferimento;
- i suoi principi operativi;
- i suoi servizi mirati e lo staff specializzato (vedi cap. 5 e 6);
- le specifiche norme di sicurezza (vedi cap. 7).

Solamente se si risponde a tutte le funzioni di cui sopra (analizzate più dettagliatamente nei capitoli successivi) il centro può venire definito "centro antiviolenza".

GLI OBIETTIVI DI UN CENTRO ANTIVIOLENZA

Gli obiettivi da perseguire in un centro antiviolenza devono essere chiaramente specificati fin dall'inizio in modo da poter assicurare la qualità del servizio fornito. I centri antiviolenza hanno un ruolo fondamentale nel prevenire la violenza alle donne e i bambini, per la loro natura specifica cercano di evitare ulteriore violenza offrendo alle vittime un ambiente sicuro e protetto e sostegno per fermare definitivamente gli abusi.

Le donne vittime di violenza e i loro bambini necessitano di cure, sostegno pratico e aiuto nelle questioni legali. Necessitano di un servizio di counselling e di altri servizi che

VIA DALLA VIOLENZA

siano specificatamente creati per rispondere alle loro esigenze: sono fondamentali sia un percorso di counselling nella situazione di crisi, che un percorso più lungo di tipo psicoterapeutico in modo da poter superare le esperienze traumatiche.

Generalmente i centri antiviolenza partecipano anche all'organizzazione di attività di prevenzione primaria e terziaria (cap. 12). Per questo hanno un ruolo chiave nell'approccio globale nella lotta e nella prevenzione della violenza domestica.

● **Protezione e sicurezza**

Prima di tutto le vittime di violenza devono essere accolte in un luogo sicuro, quindi nei centri antiviolenza deve essere attribuita la massima priorità alla sicurezza (vedi cap. 7 "Misure di sicurezza").

● **Empowerment**

La violenza è un'esperienza traumatica, legata a un vissuto d'impotenza nei confronti dell'aggressore. L'obiettivo di qualsiasi sostegno alle vittime di violenza dev'essere il superamento del senso d'impotenza e la promozione dell'empowerment in modo da poter condurre (nuovamente) una vita autodeterminata. Le donne che hanno subito violenza non dovrebbero essere etichettate come "malate" o "deboli", perché questo non farebbe che ulteriormente indebolire la loro posizione. Essere deboli è spesso una delle conseguenze della violenza: la violenza lascia dei segni non solo sul corpo, ma anche e soprattutto nella mente, e distrugge l'autostima. Alcuni degli approcci che sono stati utilizzati in passato per lavorare con le donne vittime di violenza non hanno avuto risultati perché hanno indicato la debolezza come una caratteristica propria delle donne, che poi vengono classificate come casi patologici. L'esperienza del movimento dei centri antiviolenza mostra che è di vitale importanza considerare le donne come esperte della loro propria situazione. Hanno bisogno di sostegno per comprendere pienamente la loro situazione e capire come sia stato possibile per il partner esercitare potere su di loro (vedi cap. 5.). Comprendere i meccanismi della violenza permette alle donne di sviluppare strategie per resistervi efficacemente, mentre l'obiettivo ultimo è quello di condurre una vita libera dalla violenza.

● **Cambiamento sociale**

I centri antiviolenza hanno come scopo l'eliminazione dei pregiudizi, degli atteggiamenti e dei comportamenti presenti nella società che fanno sì che la violenza continui a essere perpetrata contro le donne e i bambini.

I centri antiviolenza lottano per accrescere la consapevolezza dell'opinione pubblica su:

- la situazione delle donne e dei bambini;
- l'impatto della violenza domestica sulla società;
- i modi efficaci per affrontare il problema;
- le modalità efficaci per terminare la violenza alle donne e ai bambini;

- i benefici di una società senza violenza (vedi cap. 5.3).

A CHI SI RIVOLGONO I CENTRI ANTIVIOLENZA? I GRUPPI DI RIFERIMENTO

I centri antiviolenza dovrebbero essere aperti a tutte le donne che hanno subito violenza fisica, psicologica, emotiva, sessuale o economica da parte del partner, dell'ex-partner o da un membro della famiglia.

Come è già stato sottolineato nel capitolo 2, la maggior parte delle vittime di violenza domestica sono donne, mentre la maggior parte degli aggressori sono uomini. A volte però le donne subiscono violenza per mano di partner di sesso femminile o di altre donne della famiglia – di solito più anziane o di grado maggiore (in particolar modo nelle società strutturate in modo rigidamente gerarchico).

Un centro antiviolenza dovrebbe essere aperto a tutte le donne, indipendentemente dalla loro età, religione, nazionalità, origine etnica, orientamento sessuale, handicap, condizione legale, sociale e stato civile, credo politico e condizione economica.

L'età della donna può creare dei problemi: se una donna non ha ancora raggiunto la maggiore età possono esserci difficoltà di tipo legale, e in questi casi diventa fondamentale una buona cooperazione con i servizi sociali per l'infanzia. In alcuni paesi o città ci sono dei servizi specifici per le giovani donne o le ragazze minorenni che potrebbero in alcuni casi rappresentare soluzioni migliori, dal momento che sono centri anche in grado di rispondere alle necessità e ai problemi specifici di questa età.

Per esempio ci sono più i 30 centri antiviolenza specifici per giovani donne in Svezia (vedi la homepage di Roks: www.roks.se/index.html).

I centri antiviolenza offrono rifugio anche ai bambini. Così come verrà descritto meglio nel capitolo 5.2, la violenza domestica è un problema che colpisce anche i bambini, o perché ne sono direttamente vittime, o perché assistono alla violenza sulle loro madri. In entrambi i casi si tratta di esperienze traumatiche. C'è da aggiungere anche che le donne potrebbero rifiutarsi di rifugiarsi in un luogo dove non possano portare i loro bambini.

Per via dello spazio limitato e della forzata mancanza di privacy data dal vivere in un centro antiviolenza, è necessario metter un limite d'età per l'accesso da parte dei figli maschi. Nel caso in cui il centro antiviolenza non possa ospitare i figli maschi di una donna, dovrebbe essere il centro stesso a trovare un posto in un ostello o in altra struttura simile.

Un'alternativa potrebbe essere avere appartamenti speciali per questa tipologia di nuclei famigliari, con ad esempio un'entrata separata.

Ad esempio la Frauenhaus Eisenstadt in Austria, vedi il sito web: www.aeof.at.

VIA DALLA VIOLENZA

È importante che ogni centro antiviolenza decida autonomamente una linea da seguire sulla base delle risorse disponibili e delle alternative presenti sul territorio.

Va chiarito che la violenza domestica è solo una delle forme di violenza alle donne. Le donne subiscono anche altri tipi di violenza (prostituzione forzata, matrimoni combinati, mutilazione genitale, stupri, violenze sessuali durante i conflitti armati...). In generale, sta al singolo centro antiviolenza decidere quale/i gruppo/i di donne vittime di altri tipi di violenza accogliere al proprio interno, oltre alle vittime di violenza domestica. Questa decisione deve essere presa tenendo conto dei servizi disponibili al centro e delle precauzioni per la sicurezza adottate. I centri antiviolenza generalmente non accolgono donne senza fissa dimora, sebbene si debba considerare il fatto che molte di queste donne hanno un passato di violenza e continuano a subire abusi nel presente, e perciò avrebbero diritto di essere accolte nei centri antiviolenza.

I centri antiviolenza potrebbero avere difficoltà a fornire il sostegno adeguato a donne con problemi di tossicodipendenza o disturbi mentali. L'abuso e la dipendenza da sostanze stupefacenti e i disturbi mentali sono molto spesso collegati a esperienze traumatiche legate alla violenza domestica e all'abuso sessuale (vedi cap. 2). È perciò importante che il centro antiviolenza decida se si è in grado di fornire un sostegno adeguato a donne affette da seri disturbi mentali o con gravi dipendenze da alcol o sostanze stupefacenti, o se è meglio collaborare con servizi specializzati in queste problematiche. È consigliabile prendere decisioni specifiche, basandosi sul tipo di problema e sulle risorse del centro antiviolenza.

I PRINCIPI ALLA BASE DEL LAVORO NEI CENTRI ANTIVIOLENZA

Gli obiettivi di lavoro sono radicati nei principi fondamentali che determinano tutti gli aspetti del lavoro nei centri antiviolenza.

Questi principi sono:

- **L'analisi femminista**

La violenza di genere contro le donne è una manifestazione della storica disparità di potere nelle relazioni tra uomini e donne, e un riflesso delle relazioni di genere esistenti nella società e nell'ambito politico. La violenza di genere deve perciò essere considerata prima di tutto come un problema sociale e politico. I centri antiviolenza devono quindi assumere anche una funzione politica nel creare consapevolezza relativamente all'ambito sociale, storico, culturale e politico in cui si sviluppa la violenza di genere. Le attiviste cercano di dar voce a donne e bambini contro le violenze commesse su di loro: la società deve attribuire la responsabilità delle violenze agli aggressori. I principi femministi messi in pratica nei centri antiviolenza dovrebbero mostrare alle donne e ai bambini una via per liberarsi dalla violenza.

● **Donne che aiutano altre donne**

Le donne vittime di violenza domestica soffrono fortemente perché dominate e abusate dal partner, perciò è molto importante che ricevano sostegno e aiuto da una counsellor donna, specializzata nel campo della violenza.

Un'altra fonte di sofferenza per queste donne sta nel fatto che si sono trovate in posizione debole e hanno perso fiducia nelle proprie capacità e forze, per questo il centro antiviolenza assolve anche alla funzione di fornire un modello per le donne, e un luogo sicuro dove sperimentare la loro capacità di condurre una vita autonoma e attiva. Questa funzione si riflette anche nella struttura del centro antiviolenza, dove le donne non solo ci lavorano, ma hanno anche responsabilità di gestione. Questo aiuta le donne a ripensare in chiave diversa e a superare gli stereotipi sulle differenze di ruolo.

● **Stare dalla parte delle donne**

Intervenire contro la violenza significa prendere chiaramente posizione e condannare la violenza alle donne in tutte le sue forme ("Non c'è nessuna giustificazione alla violenza!"). Cercare di restare neutrali su quanto è accaduto comporta il rischio di tollerare la violenza. Le donne che arrivano ai centri antiviolenza non hanno prove da portare sulle violenze subite, è quindi fondamentale credere a quello che ci raccontano, senza preconcetti. Le vittime necessitano del sostegno di qualcuno che creda in loro e le sostenga lungo tutto il loro percorso: appoggio e solidarietà sono quindi essenziali.

L'aggressore è sempre il solo responsabile per le violenze commesse: adottare una posizione ferma e decisa contro ogni forma di comportamento violento condanna gli atti in sé, ma non l'aggressore come persona.

● **Il lavoro di gruppo**

I centri antiviolenza fanno risalire le loro origini ai movimenti femministi per i diritti delle donne degli anni '60 e '70 impegnati per l'uguaglianza e la non discriminazione in ogni aspetto della vita.

L'organizzazione di un centro antiviolenza dovrebbe quindi rispecchiare questo obiettivo promuovendo i principi democratici, la condivisione del potere ed evitando strutture troppo burocratiche o gerarchizzate. In molti centri antiviolenza lo staff lavora in gruppo e gli incarichi e le responsabilità di gestione sono condivisi.

Anche se il centro antiviolenza ha una direttrice o una presidente, resta comunque importante lavorare in gruppo e coinvolgere lo staff in tutte le decisioni, oltre a dare la possibilità di partecipare allo sviluppo del centro stesso.

Questa struttura fa sì che l'interazione e le relazioni non siano basate sull'esercizio del potere dall'alto al basso, ma che le persone possano vivere e lavorare insieme in un'atmosfera di solidarietà e uguaglianza.

● **Partecipazione e strutture democratiche**

Le strutture democratiche e l'opportunità di poter venire coinvolte nei vari aspetti della vita del centro antiviolenza sono principi molto importanti. In tutti i centri antiviolenza si tengono regolarmente delle riunioni che costituiscono la base per la partecipazione di tutte le donne ospiti. È molto importante prestare attenzione che non accada che i centri antiviolenza si trasformino in istituzioni dove la vita delle donne viene dominata e controllata, ma che le donne vengano incluse in tutti i processi operativi. Il potere del partner non dovrebbe venire sostituito dal potere dell'istituzione. Lo staff ha il compito di esercitare attentamente il potere e di far rispettare le regole del centro, in modo che venga fornita una guida, senza porre però troppi limiti sulla libertà individuale delle donne.

● **Diritto all'autodeterminazione**

Il diritto delle donne a decidere autonomamente per la propria vita va rispettato in ogni situazione (vedi sopra "Empowerment"). Spesso amici, parenti, professionisti nel campo della salute cercano di dire alla donna che cosa dovrebbe o non dovrebbe fare. Alcuni credono che dovrebbe separarsi dal partner violento, altre le consigliano di dargli un'altra occasione. Sfortunatamente spesso poi queste persone rimangono deluse o addirittura infastidite se la donna non ascolta il loro consiglio. Queste raccomandazioni possono creare anche maggiori pressioni sulla donna e non vengono percepite affatto come un aiuto; ciò che deve essere comunicato alla donna è che spetta solamente a lei di prendere una decisione, e che qualsiasi essa sia verrà rispettata. Lo scopo dell'intervento è di far cessare la violenza, non di far chiudere la relazione ad ogni costo. Il diritto all'autodeterminazione è un principio importantissimo: quanto a lungo una donna voglia restare presso il centro antiviolenza e se voglia separarsi o meno dal partner sono decisioni che spettano interamente a lei.

● **Segretezza e anonimato**

Al fine di proteggere i diritti della donna e la sua integrità è necessario che essa sia messa nella condizione di decidere quali informazioni rilasciare, per cui nessuna informazione dovrebbe essere diffusa dal centro antiviolenza senza il consenso della diretta interessata. A questo principio faranno però ovviamente eccezione i casi in cui la vita e la salute della donna e dei suoi figli siano a rischio (per esempio nel caso di tentativo di suicidio, pericolo grave per via del partner violento, o nell'evenienza di donne che compiano abusi sui propri figli).

Le donne dovrebbero inoltre avere il diritto di ricevere counselling e sostegno senza dover rivelare la loro identità.

● **Operatività 24 ore su 24 e nessun limite di permanenza**

Una donna costretta a fuggire dal partner necessita di immediato sostegno e protezione, dovrebbe quindi poter essere in grado di raggiungere un centro antiviolenza in qualsiasi momento del giorno o della notte, qualsiasi giorno dell'anno. Nei centri antiviolenza dovrebbe quindi essere sempre presente almeno un'operatrice in modo da poter fare le nuove ammissioni. Se in città è presente più di un centro antiviolenza, almeno uno dovrebbe essere aperto sempre. In teoria le donne e i loro bambini dovrebbero poter restare presso il centro antiviolenza finché non si sentano abbastanza sicuri e tranquilli di poter condurre una vita senza violenza.

● **Diversità**

Le diversità delle donne dovrebbero essere non solo rispettate, ma viste come un elemento prezioso da incoraggiare. Una delle risorse più preziose di un qualsiasi centro antiviolenza sono proprio le diversità delle operatrici che vi lavorano, differenze che rispecchiano quelle della società. Impiegare staff proveniente da diversi background etnici o culturali offre inoltre il vantaggio della conoscenza di altre lingue straniere e una migliore comprensione delle esigenze specifiche delle donne immigrate.

● **Responsabilità**

Il centro antiviolenza si assume delle responsabilità e deve risponderne alle donne che ospita, all'organizzazione e allo staff e non ultimo alla società in generale. Le attività e la gestione del centro antiviolenza devono quindi essere chiare e trasparenti.

● **Qualità del servizio**

La professionalità è un prerequisito affinché i principi sopra enunciati possano essere implementati appieno. Le operatrici devono essere adeguatamente formate e retribuite; va pianificata una modalità di formazione, un aggiornamento periodico e incontri di supervisione; il numero delle operatrici deve essere adeguato al numero di donne e bambini che usufruiscono dei servizi, in modo da poter fornire tutto il sostegno e i servizi necessari e adempiere a tutti gli impegni. Alcuni centri antiviolenza possono fare affidamento al sostegno di volontarie, che devono ricevere una formazione specifica. Le risorse vanno quindi amministrare efficacemente, gli standard di qualità dovrebbero essere verificati regolarmente.

● **Principi relativi alla struttura e al finanziamento**

I centri antiviolenza dovrebbero essere gestiti da associazioni no-profit e composte da sole donne (vedi il cap. 2 e la documentazione internazionale in appendice 1). Necessitano inoltre di finanziamenti adeguati da parte dello stato poiché, fornendo rifugio e sostegno alle donne vittime di violenza e ai loro figli, adempiono a funzioni vitali per il benessere della società.

VIA DALLA VIOLENZA

- **Servizi gratuiti**

Il sostegno alle donne e ai bambini vittime di violenza dovrebbe essere fornito in modo gratuito, senz'altro almeno per le donne senza o a basso reddito, così da assicurarsi che le donne e i bambini che abbiano necessità di trovare rifugio possano farlo indipendentemente dalla loro condizione economica.



04

CREARE E FINANZIARE UN CENTRO ANTIVIOLLENZA

4. Creare e finanziare un centro antiviolenza

Un centro antiviolenza è molto più che un luogo sicuro dove vivere: è anche il luogo dove le donne che hanno subito violenza da parte del partner o di un familiare possono conoscere e toccare con mano la solidarietà tra donne e sperimentare un luogo privo di violenza dove sentirsi protette e al sicuro. Per poter realizzare gli obiettivi descritti nel precedente capitolo è necessario avere sia delle procedure operative sia una struttura che risponda a requisiti ben definiti, in modo da poter offrire nuove possibilità a queste donne e ai loro figli.

La prima parte di questo capitolo che riguarderà la creazione di un centro antiviolenza ha lo scopo di fornire linee guida per iniziare, dall'elaborazione del progetto all'inaugurazione del centro.

La seconda parte, relativa ai finanziamenti, contiene raccomandazioni e indicazioni sui finanziamenti pubblici e privati.

CREARE UN CENTRO ANTIVIOLENZA

Creare un centro antiviolenza implica una pianificazione attenta e la collaborazione di un team coinvolto e dedicato.

In questo capitolo vengono esposti gli standard e le raccomandazioni relativamente a tutti gli aspetti necessari alla creazione di un centro antiviolenza: il progetto originale; le basi legali; l'identificazione dei bisogni e la progettazione; la realizzazione di un piano dettagliato; la necessità di svolgere un'azione di sensibilizzazione politica e la raccolta di finanziamenti; la scelta del luogo e della struttura.

● Ideazione

Il gruppo alla base dell'ideazione e realizzazione di un centro antiviolenza deve essere un gruppo di donne con una profonda conoscenza delle forme, degli schemi e degli impatti della violenza alle donne.

Gran parte dei centri antiviolenza sono stati fondati attraverso iniziative di associazioni femministe. Il movimento dei centri antiviolenza, per quanto riguarda il suo primo sviluppo nell'Europa occidentale, del Nord e centrale (nelle aree non comuniste), è legato al movimento di liberazione delle donne degli anni '70, le cui idee e obiettivi si basano sui principi di uguaglianza e democrazia di genere. I risultati raggiunti in un periodo relativamente breve hanno portato le agenzie internazionali a comprendere l'importanza del ruolo svolto dalle associazioni di donne nella prevenzione della violenza alle donne e ai bambini e nella protezione dalla violenza di genere (vedi cap. 2).

● Basi legali

È necessario che il gruppo fondatore decida su quale base legale dovrà nascere il cen-

VIA DALLA VIOLENZA

tro antiviolenza. Le forme legali possibili possono variare da uno stato all'altro, è comunque desiderabile che si tratti di un'associazione no-profit e non governativa. È necessario avere una forma legale definita per poter fare richiesta di finanziamenti. Devono venire definite le responsabilità di base e i compiti (questo di solito è necessario quando si deve registrare un'associazione o un'organizzazione). Lo status legale definito non assicura però automaticamente i finanziamenti né pubblici né privati. Si raccomanda perciò di verificare attentamente ed eventualmente affidarsi a delle esperte legali e confrontarsi con altre associazioni autonome. È anche importante considerare chi voglia (e possa) farsi carico delle responsabilità (consiglio di amministrazione) e quali criteri di eleggibilità applicare alle componenti del consiglio (per esempio: devono concordare con gli obiettivi e i principi dell'associazione, avere una profonda conoscenza dell'argomento, essere delle rappresentanti politiche o delle figure pubbliche). Le componenti del consiglio di amministrazione devono poter dedicare del tempo al lavoro all'interno dell'associazione, essere consapevoli delle responsabilità implicate e voler partecipare al processo di risoluzione dei conflitti.

● **Identificare i bisogni**

Prima di poter procedere si devono identificare i bisogni specifici del centro antiviolenza. La base da cui partire per definire la capacità di accoglienza del centro sono le due raccomandazioni già menzionate in precedenza nel manuale. Fin dal 1986 il Parlamento Europeo in una raccomandazione parlava di "un posto ogni 10.000 abitanti"; nel 1998 il Gruppo di esperti del Consiglio Europeo ha abbassato questa cifra a 7.500. Si deve perciò stabilire quale area debba servire il centro antiviolenza: più è isolato e meno sono le probabilità che una donna vi cerchi rifugio. Vanno valutate la possibilità di spostarsi nella zona; la qualità dei trasporti pubblici; la possibilità d'impiego nell'area e la pubblicità suscitata dalla creazione del centro. Per tutte queste ragioni, in questa sede è opportuno fornire solamente delle linee guida generiche.

Altri dati che (se disponibili) vanno tenuti in considerazione:

- l'incidenza della violenza domestica nell'area;
- le statistiche della polizia e dei tribunali locali che potrebbero fornire ulteriori dati (relazione tra vittima e aggressore, accusato e querelante);
- gli studi sulla prevalenza della violenza domestica nell'area o nello stato;
- i servizi che si occupano di donne vittime di violenza già presenti sul territorio;
- l'esperienza acquisita precedentemente a livello nazionale e internazionale.

● **Progettazione**

È essenziale fare una dettagliata progettazione prima di passare alla fase pratica.

Questa fase dovrebbe includere:

- la progettazione della capienza, dei servizi da fornire, dei compiti da svolgere;
- il piano di gestione del centro antiviolenza;

- la progettazione della (o delle) struttura (incluse le precauzioni per la sicurezza);
- lo staff;
- la pianificazione del budget, che ne include due: uno per la prima fase d'avvio e uno per i costi annuali legati alla gestione;
- la cooperazione e la rete con gli altri servizi o enti;
- la raccolta finanziamenti.

• **Promozione politica e raccolta dei finanziamenti**

Un intero capitolo del presente manuale sarà dedicato alla promozione di una maggiore consapevolezza in tema di violenza di genere e alla raccolta dei fondi, per cui in questa sezione verranno solamente specificati gli elementi chiave da tenere in considerazione quando viene creato un centro antiviolenza.

- Una volta che è stato delineato un progetto (che includa staff, capienza del centro e budget) – o anche prima di fare questo – è fondamentale trovare delle “sostenitrici”.
- Non solo chi ha possibilità economiche può sostenere il centro antiviolenza!
- Trovare partner e sostenitori significa creare una rete di persone che appoggino l’iniziativa.
- Bisogna sensibilizzare l’opinione pubblica e fare un’azione di promozione politica sulla violenza alle donne e sui benefici dei centri antiviolenza. Perciò è utile preparare materiale informativo in cui vengano anche citate le raccomandazioni delle organizzazioni europee (vedi cap. 2 e appendice 1), e i risultati delle ricerche pubblicate.
- Attenzione! Si deve cercare di creare un’immagine positiva del centro antiviolenza, evitando l’uso di immagini negative, portando invece l’attenzione dell’opinione pubblica sui benefici.
- A seconda del target di riferimento è necessario fornire informazioni diverse (i media, piuttosto che le forze politiche o le istituzioni, o altre organizzazioni non governative).
- Stabilire contatti personali rappresenta un grosso vantaggio, per fare questo si può cercare di organizzare incontri con personalità politiche locali, rappresentanti dei media, servizi sociali di zona, personaggi influenti dell’area dove sorgerà il centro antiviolenza.
- Quando ci si trova a negoziare con le forze politiche e i possibili sponsor si deve subito metter in chiaro che la creazione di un centro antiviolenza è solo il primo passo da affrontare, ogni centro ha delle spese di gestione annuali, per cui l’ideale sarebbe ottenere un impegno a finanziare i costi futuri. Anche qui è bene portare ad esempio la documentazione e le ricerche internazionali.
- Infine è utile prendere in considerazione l’ipotesi di lanciare una campagna di sensibilizzazione.

VIA DALLA VIOLENZA

• Sede

La struttura più appropriata è quella che non solo rispecchia le esigenze di spazio come sono state definite sopra, ma che sia anche situata in un luogo che offre la massima protezione per le donne e i loro bambini.

L'ideale sarebbe potere mantenere segreto l'indirizzo del rifugio. Se l'edificio si trova in un piccolo centro o in una zona rurale, mantenerne segreto l'indirizzo potrebbe essere un grosso problema; questo comunque non significa che sia impossibile creare il centro antiviolenza, ma che devono essere prese maggiori precauzioni per la sicurezza. È importante avere a disposizione tecnologie sofisticate per la sicurezza e una buona collaborazione con le forze dell'ordine, l'amministrazione locale e il vicinato (vedi cap. 7 "Misure di sicurezza"). Il fatto che una donna possa scegliere tra un centro antiviolenza vicino o lontano dalla zona di residenza potrebbe costituire un ulteriore vantaggio: se l'aggressore è molto pericoloso, sarebbe preferibile poter ospitare la donna in un centro antiviolenza il più lontano possibile dal luogo di residenza del partner violento. A seconda della grandezza necessaria si può scegliere tra varie opzioni, si può avere un edificio indipendente o un appartamento in uno stabile. Se si tratta di uno stabile già esistente, va controllato che risponda a una serie di requisiti (vedi sotto, il paragrafo relativo alle infrastrutture). L'ideale sarebbe (avendo a disposizione adeguati finanziamenti!) poter fare costruire un edificio ad hoc.

Nella fase di progettazione è opportuno informarsi su tutti gli standard tecnici e tutti gli obblighi legali relativi alla struttura: potrebbero infatti insorgere alcuni problemi, in quanto un centro antiviolenza ha bisogno di avere sia dei requisiti di sicurezza, ma allo stesso tempo è anche un edificio pubblico. In particolare, pongono diversi problemi le uscite di sicurezza, che devono restare sempre aperte in caso d'incendio. A questo proposito si consiglia di consultare un'architetta o una ditta di costruzioni e le autorità competenti, in modo da poter trovare una soluzione efficace.

• Infrastrutture

La vita all'interno di un centro antiviolenza è molto diversa dalla vita a casa propria, di solito si ha meno spazio a disposizione e alcune stanze sono condivise da tutte le famiglie ospitate. Questo costituisce una fonte di stress per le donne e i bambini, per cui si deve cercare di rendere la vita all'interno del centro antiviolenza il più confortevole possibile.

Vanno tenuti in considerazione i seguenti punti:

- le donne i loro bambini necessitano di un ambiente appropriato per poter affrontare e superare i traumi causati dalla violenza;
- si deve cercare di rispettare le necessità individuali;
- il diritto alla privacy e il rispetto dell'individualità devono essere considerati quali principi guida nella fase di progettazione. Questo implica la possibilità di essere sole non solo nei momenti di cura dell'igiene personale;

- il centro antiviolenza dovrebbe essere privo di barriere architettoniche;
- il centro antiviolenza è anche un luogo per i bambini (vedi cap. 5.2).

Le esperienze recenti di alcuni paesi mostrano come i centri antiviolenza di dimensioni maggiori tendano a creare la sensazione negativa di vivere in un hotel; sono più "impersonali" perché è più difficile riuscire a conoscersi e condividere spazi e momenti. In questi centri antiviolenza è più difficile riuscire a creare la sensazione di "comunità".

Consiglio pratico: un approccio utile potrebbe essere immaginare che voi stesse dobbiate passare un po' di tempo in un centro antiviolenza. Non pensate che dovrebbe offrire stanze piacevoli, grandi, con cucina e bagni individuali? Pasti caldi e pronti, servizio di pulizie, babysitting, terapia, assistenza sanitaria, un po' come in un hotel di lusso... sebbene questo possa sembrare irrealistico, non bisogna nemmeno però pensare in termini troppo restrittivi. Le donne e i bambini che hanno subito violenza hanno diritto alla migliore assistenza possibile.

SUDDIVISIONE DELLE STANZE

• Spazi individuali

Ci dovrebbe poter essere una stanza a disposizione per ogni donna e i suoi bambini e non più di due nuclei familiari a condividere lo stesso bagno.

Le donne (e i bambini) che cercano rifugio in un centro antiviolenza sono in un situazione di crisi che non può essere paragonata all'andare in vacanza e condividere la stanza in un ostello o in un rifugio di montagna. Per riprendersi dai traumi subiti è essenziale creare un ambiente che offra delle opportunità di intimità e riposo. Le risorse economiche a disposizione sono purtroppo sempre così scarse da non poter offrire lo stesso servizio di un hotel a cinque stelle.

• Spazi condivisi

Un centro antiviolenza è anche il luogo dove donne con esperienze traumatiche simili si ritrovano, questo dà loro la possibilità di scoprire la solidarietà tra donne e di capire che la violenza domestica non è un problema individuale, ma sociale, che la violenza può essere fermata e che vivere insieme può assumere diverse forme.

Ci dovrebbero essere almeno due stanze grandi, una cucina e la lavanderia.

Una delle due stanze da utilizzare come salotto, l'altra per le attività di gruppo e le occasioni speciali (abbastanza grande da poter ospitare tutte le donne più lo staff).

Alcuni centri antiviolenza offrono dei corsi di formazione per le donne, questo è un altro elemento da tenere in considerazione nella progettazione.

Ad esempio il progetto Femqua, vedi www.a oef.at.

VIA DALLA VIOLENZA

Le donne dovrebbero poter aver la possibilità di cucinare e mangiare insieme. Inoltre poiché molte donne spesso arrivano con pochissimi abiti è necessario avere la possibilità di lavare e asciugare facilmente e velocemente gli indumenti.

• Spazi per lo staff

Sono necessarie stanze separate per l'amministrazione e i servizi (counselling, ecc.)
Serve un ufficio centrale che rispetti le misure di sicurezza; se le operatrici passano la notte nel centro antiviolenza è necessario allestire una stanza da letto con bagno. Per il servizio di counselling serve almeno una stanza (di più, se il centro antiviolenza è molto grande); tutti gli uffici devono essere provvisti di telefono, computer e accesso a internet.

• Staff

La pianificazione dell'organico viene descritta in dettaglio nel capitolo 6.2.

• Misure di sicurezza

Questa parte è descritta nel capitolo 7.

ESEMPIO:

Nel pianificare il numero, il tipo e la dimensione delle stanze si deve già essere a conoscenza della capacità massima della (o delle) struttura/e, sia per quanto riguarda le donne ospitate che le operatrici necessarie per la gestione del centro antiviolenza (o del rifugio, più centro di accoglienza).

Si può comunque fare una distinzione tra i spazi fondamentali (◇) e spazi preziosi ma opzionali (•).

Spazi per le donne e i bambini

- ◇ stanze per i nuclei familiari (1 stanza per nucleo);
 - una stanza in più per le famiglie numerose;
 - un bagno per ogni famiglia oppure:
- ◇ un bagno ogni due famiglie;
- ◇ una grande cucina (a meno che ogni stanza non ne sia fornita individualmente);
- ◇ una stanza per le riunioni (quotidiane o settimanali) e sala da pranzo;
 - salotto/i per le donne (con libreria, tv, stereo, ecc.);
 - studio con 1 o più personal computer;
- ◇ stanze per i giochi dei bambini (il numero dipende dalla grandezza del centro antiviolenza, vedi cap. 5.2);
 - stanze per i giochi dei bambini a seconda dei gruppi di età (0-5 anni, 6-12 anni, 12+ anni) con giocattoli adatti alle diverse età;
 - stanze per attività / laboratori;

- stanza polifunzionale;
- biblioteca/studio.

Spazi per le operatrici

- ◇ sala/e colloquio per il counselling (a seconda dal numero di operatrici);
- ◇ ufficio per il servizio ai minori;
- ◇ uffici amministrativi con telefoni, pc, fax e fotocopiatrici;
- ◇ stanza riunioni (se il centro di accoglienza è separato dal rifugio)
- ◇ stanza per le operatrici del turno di notte (con bagno).

Spazi per la gestione centro antiviolenza

- ◇ un'ampia stanza che funga da magazzino per i beni condivisi (cibo, bevande, articoli per l'ufficio, articoli per la casa, ecc.);
- ulteriore spazio al di fuori del centro antiviolenza per custodire mobili appartenenti alle donne, donazioni ricevute, ecc.;
- ◇ lavanderia;
- ◇ cantina per custodire biciclette, passeggini, articoli per il giardinaggio, ecc.;

FINANZIAMENTI PER UN CENTRO ANTIVIOLENZA

Le considerazioni economiche sono un aspetto fondamentale in tutte le fasi di progettazione e realizzazione di un centro antiviolenza. La quantità di risorse finanziarie a disposizione ha un impatto immediato e significativo sulla qualità dei servizi offerti e sulle condizioni di vita offerte nel centro; questo può essere visto come un chiaro indice del valore che la società pone sulla lotta alla violenza di genere.

Raccogliere abbastanza fondi è di solito il compito più difficile da affrontare nel percorso di creazione e gestione di un centro antiviolenza. Nella maggior parte dei paesi reperire finanziamenti, sia nel settore pubblico che privato, è un'impresa ardua.

• Finanziamenti pubblici

I centri antiviolenza offrono un servizio alle vittime e perciò assolvono ad un'importante funzione sociale, per questo dovrebbero essere considerati alla pari con gli altri servizi sociali che vengono forniti dallo stato. Lo stato è obbligato a fornire protezione da qualsiasi forma di violenza pubblica privata, e quindi i governi e le autorità sono chiamati a fornire finanziamenti adeguati ai centri antiviolenza e agli altri servizi di sostegno alle donne (vedi cap. 2).

Negli ultimi anni gli stati democratici che guardano alla salvaguardia della salute pubblica e al sostegno sociale come un loro obbligo fondamentale hanno affidato sempre più funzioni statali alle associazioni del privato sociale. Queste associazioni non governative sono indipendenti, no-profit e si occupano dei bisogni e della fornitura di servizi nell'ambito dei servizi sociali e delle politiche sociali.

I centri antiviolenza in Europa sono per la maggior parte gestiti da associazioni di donne che nel corso degli anni hanno guadagnato sempre maggiore esperienza pratica e professionalità nel fornire servizi di sostegno alle donne che hanno subito violenza. Questa

VIA DALLA VIOLENZA

modalità di servizio alle donne si è dimostrata molto efficace e dovrebbe essere adottata nell'implementare nuovi progetti. Le associazioni di donne sono più flessibili nelle modalità di fornire sostegno e servizi, e le vittime di violenza tendono ad avere meno inibizioni nel rivolgersi a un'associazione indipendente rispetto ad una struttura statale.

Ad esempio, nella Provincia federale dell'Austria Superiore tutti i centri antiviolenza sono gestiti da associazioni non governative; tutti i quattro centri antiviolenza di Vienna hanno firmato un contratto con le autorità municipali che forniscono loro finanziamenti per un periodo illimitato. La regione spagnola dell'Andalusia ha approvato un piano d'azione che prevede il finanziamento per molti anni di tutti i centri antiviolenza della regione.

Va da sé che le organizzazioni statali che finanziano i centri antiviolenza richiedono che questi rispondano a standard di qualità, e che offrano servizi professionali (vedi cap. 2.5). Allo stesso tempo è importante che le agenzie governative riconoscano l'indipendenza professionale dei centri antiviolenza. La qualità del lavoro svolto nei centri antiviolenza deve essere valutato sia internamente che esternamente (vedi cap. 11 "Controllo di qualità, documentazione e valutazione"). Si dovrebbe però tenere a mente che la qualità dei servizi di sostegno dipende dalla disponibilità o meno di finanziamenti adeguati e di altre risorse. La violenza contro le donne e i bambini comporta dei costi, come mostrano gli studi citati nel capitolo 2. La violenza alle donne – oltre ad avere un impatto sociale – implica un grosso impiego delle risorse economiche dello stato: investire sulla prevenzione, oltre a portare verso un futuro "meno violento", riduce anche i costi affrontati dalle autorità, e questo vale in particolar modo per quanto riguarda il finanziamento dei centri antiviolenza.

Di seguito riportiamo un elenco delle raccomandazioni per i finanziamenti ai centri antiviolenza:

- i centri antiviolenza dovrebbero essere gestiti da associazioni autonome di donne;
- il finanziamento pubblico dovrebbe essere garantito per legge;
- per poter gestire adeguatamente i centri antiviolenza e gli altri servizi di sostegno alle donne, devono essere forniti finanziamenti pubblici sulla base di contratti o convenzioni lunghi, o ancora meglio a tempo indeterminato, che coprano le spese di gestione annuali. Dover continuamente combattere per trovare i finanziamenti comporta un grosso impiego di energie e di tempo che dovrebbero invece poter essere dedicati interamente al lavoro con le donne e i bambini. La mancanza di sicurezza economica e la dipendenza che si viene a creare hanno un impatto negativo sull'obiettivo di aiutare le donne a conquistare la propria indipendenza e sicurezza;
- il contratto di finanziamento dovrebbe coprire tutti i servizi forniti, e non esse-

re suddiviso in diverse parti;

- il finanziamento deve essere adeguato, e includere anche gli aspetti non propriamente legati ai servizi alle donne ospiti, come la sensibilizzazione dell'opinione pubblica e le pubbliche relazioni;
- nella convenzione dev'essere esplicito il riconoscimento dell'indipendenza professionale del servizio, e la formulazione degli standard professionali da raggiungere;
- l'ospitalità presso il centro antiviolenza dovrebbe essere fornita in forma gratuita a tutte le donne;
- ogni donna dovrebbe essere in grado di poter scegliere presso quale centro antiviolenza chiedere rifugio, indipendentemente dalle esigenze dettate dai finanziamenti. Solo la donna è in grado di valutare se il centro antiviolenza più vicino sia o meno anche il più sicuro per la sua situazione specifica, o se sia meglio rivolgersi a un centro antiviolenza lontano dal luogo di residenza del suo aggressore. Le regole dei finanziamenti non dovrebbero porre limiti a questa libertà di scelta;
- i centri antiviolenza non dovrebbero essere costretti ad autofinanziare i servizi che offrono, solo una minima parte del budget dovrebbe provenire dalle attività di autofinanziamento;
- i finanziamenti privati dovrebbero poter essere utilizzati solo per spese specifiche ed extra, quali giochi per i bambini, tv o pc, per fare corsi di formazione, ecc., e non dover essere utilizzati per coprire i costi di gestione ordinaria;
- nelle convenzioni dovrebbe inoltre essere specificato che altre attività di fundraising private non devono avere conseguenze sui livelli di finanziamento pubblico, in quanto questo implicherebbe che lo stato si sottrae alle sue responsabilità.

Le professioniste più esperte dei centri antiviolenza dovrebbero essere coinvolte nella formulazione dei criteri per i finanziamenti pubblici ai servizi di sostegno per le donne vittime di abusi. Chi è esperto può fornire maggiori dettagli su quali siano in specifico le mansioni e gli standard nel lavoro dei centri antiviolenza, e la sua esperienza dovrebbe essere presa in considerazione quando si devono creare le linee guida per i finanziamenti, in modo da promuovere il lavoro dei centri, invece che intralciarli. Se le procedure diventano troppo burocratiche, verrebbero dirottate e quindi sprecate risorse importanti, necessarie per svolgere i compiti essenziali.

• Ostacoli al reperimento di fondi essenziali

Purtroppo, ancora molti centri antiviolenza devono fare affidamento a finanziamenti privati per la loro sopravvivenza. Nei nuovi stati membri dell'UE molti servizi di supporto alle donne devono la loro esistenza al sostegno economico proveniente dall'estero o da organizzazioni internazionali. L'obiettivo è che tutti i centri antiviolenza siano finanziati

VIA DALLA VIOLENZA

dallo stato in tutti gli stati: per fare questo l'UE dovrà emettere direttive in questo senso.

I centri antiviolenza di tutte le nazioni devono altresì comprendere che è necessario continuare a combattere per ottenere queste richieste base nel prossimo futuro. Quando ci si trova a negoziare con le autorità pubbliche è di vitale importanza sottolineare l'interdipendenza tra violenza strutturale e individuale, tra finanziamenti adeguati e adeguati servizi alle donne. I gruppi di donne che fondano un centro antiviolenza e le donne che vi lavorano devono decidere se vogliono creare e gestire un centro antiviolenza "a ogni costo", o se stabilire una linea di confine oltre la quale non è possibile fornire il servizio. Un lavoro di alta qualità con le donne vittime di violenza può essere intrapreso solamente se vi sono fondi adeguati, e questo implica una costante attività di informazione e sensibilizzazione, soprattutto nel mondo politico, per assicurare ai centri antiviolenza il costante sostegno economico di cui necessitano.

In molti centri antiviolenza le donne sono costrette a pagare un affitto (o di tasca loro o tramite una parte delle sovvenzioni economiche date dai servizi sociali): si deve almeno poter garantire che vengano richiesti alle donne solo i costi dell'affitto! In linea con la responsabilità della società relativamente alla lotta contro la violenza, le donne vittime di abusi e i loro bambini non dovrebbero mai ricevere la richiesta di pagare per il counselling e gli altri servizi di sostegno. Anche i servizi per l'infanzia all'interno dei centri antiviolenza dovrebbero essere gratuiti: questi servizi sono una responsabilità dello stato e non qualcosa in più a carico delle donne.

● **Finanziamenti privati**

Come è già stato detto sopra, i finanziamenti privati dovrebbero poter essere utilizzati solo per fare acquisti extra, mentre i costi di gestione ordinari dovrebbero essere interamente coperti dai finanziamenti pubblici.

Molti centri antiviolenza continuano però a dover fare affidamento ai finanziamenti privati, per cui in questa sezione vengono forniti anche alcuni consigli relativamente al reperimento di tali finanziamenti:

Innanzitutto, va sempre tenuto a mente che la violenza domestica contro le donne è un argomento difficile da trattare ed entro certi limiti è ancora legato a pregiudizi che mettono a disagio le persone: ogni campagna o attività deve tenere in considerazione questo fatto. Resta comunque necessario rivolgersi alle persone, far conoscere il lavoro svolto nei centri antiviolenza, e individuare i punti focali che potrebbero indurre la gente a sostenere le attività dei centri.

Le attività di fundraising per le associazioni no-profit e per i loro progetti includono diversi tipi di sostegno (in denaro, materiale, servizi, volontariato, ecc.).

Il sostegno economico può essere raccolto attraverso:

- donazioni;
- regali;

- sostegno privato;
- organizzazione di eventi (feste di fundraising);
- aste di beneficenza (giocattoli, vestiti usati, articoli di artigianato);
- collaborazione con aziende, banche, fondazioni, ecc.

Cosa fare per raccogliere sostegno e donazioni:

a) Presentazione del lavoro del proprio gruppo per creare o gestire un centro antiviolenza

- Azioni per sensibilizzare sul problema della violenza alle donne e sui benefici dei centri antiviolenza. Preparare materiale informativo, citando raccomandazioni, risoluzioni, ecc. delle organizzazioni internazionali di cui il proprio paese è membro (vedi cap. 2).
- Creare un'immagine positiva del centro antiviolenza evitando l'uso di immagini negative, concentrandosi invece sui vantaggi.
- Descrivere l'impatto e l'efficacia del lavoro svolto presso i centri antiviolenza. Agli sponsor piace lavorare con partner forti.

b) Contattare gli sponsor e i sostenitori

- Trovare partner e sostenitori significa creare una rete di persone che sostengono l'iniziativa di fondare e gestire un centro antiviolenza.
- È necessario cercare di stabilire un contatto personale, organizzando incontri con le figure politiche locali, i media, i servizi sociali, i gruppi religiosi e le personalità di rilievo della zona di riferimento.
- Una volta creati i contatti, riunirli in una lista da aggiornare periodicamente.
- Cercare di motivare persone diverse a contribuire in qualche modo alle attività del centro.

c) Gruppi di riferimento

I diversi gruppi di riferimento necessitano di informazioni diverse.

- Agli sponsor interessa il proprio successo economico, si aspettano un lavoro professionale ed efficiente e di conseguenza sosterranno il lavoro delle associazioni che rispecchiano l'immagine della loro azienda.
- Le/i sostenitori/tori sono interessati ai problemi sociali, vogliono essere ispirate/i dagli obiettivi dei centri antiviolenza, per cui è opportuno far vedere che le loro donazioni sono utili e necessarie, trasmettere che il loro aiuto viene apprezzato.
- I politici e i giornalisti richiedono invece fatti e cifre.
- Ai giornalisti interessano le storie della gente.
- I servizi sociali locali necessitano invece di una descrizione dettagliata dei servizi e del sostegno fornito dal centro antiviolenza.

Quindi ogni gruppo di riferimento va analizzato attentamente nei propri bisogni (informazioni dettagliate, lettere di ringraziamento personali, circolari o newsletter che descrivono le attività del centro).

d) Ricerca degli sponsor

- Sfruttare al massimo la propria rete di conoscenze, individuando chi potrebbe conoscere dettagli di un'azienda o qualcuno all'interno di essa che possa costituire un primo contatto.
- Chiedere informazioni sulle ditte, contattando i loro uffici per le relazioni esterne, o gli uffici marketing.
- Informarsi su quali siano i loro obiettivi: forse potrebbero avere l'esigenza di migliorare la propria immagine; di dimostrare un senso di responsabilità sociale; di farsi maggiore pubblicità; di sostenere un'associazione indipendente per migliorare la comunicazione con i loro partner, i loro clienti o con le autorità pubbliche; di aumentare il senso di appartenenza all'azienda da parte dei dipendenti; ecc.
- Assicurarsi di avere sui propri partner informazioni corrette come: titoli e qualifiche, numeri telefonici e indirizzi. Reciprocamente, anche i partner devono avere le informazioni corrette nei confronti del centro antiviolenza.
- Sapere che cosa una data azienda può offrire (denaro, materiali utili, servizi).
- Sapere che cosa la sponsorizzazione del centro antiviolenza può offrire all'azienda. Oltre a sostenere un impellente bisogno sociale e a migliorare l'immagine dell'azienda (attraverso il sostegno al centro antiviolenza) si deve sottolineare la pubblicità che ne deriva per l'azienda, sia attraverso i media che attraverso il proprio materiale informativo e gli eventi di fundraising.
- Al primo incontro è utile fornire spiegazioni relativamente al lavoro che si svolge nel centro e un documento con gli obiettivi, che dev'essere breve e semplice (1-2 pagine), ulteriori informazioni possono essere fornite in futuro, se necessario. Va esplicitato il piano per i finanziamenti, richiedendo cifre specifiche per progetti definiti, come: l'acquisto di mobili, giocattoli per i bambini, un mezzo di trasporto, la realizzazione di eventi particolari; lasciando la scelta tra almeno due possibili opzioni.
- In seguito all'incontro può essere utile inviare un promemoria sugli accordi presi per assicurarsi che entrambi gli interlocutori stiano lavorando sulla base degli stessi accordi.

e) Ricerca di sostenitrici/tori

- Tutti possono collaborare al lavoro di un centro antiviolenza attraverso donazioni o attività di volontariato:
- È opportuno fare una lista delle necessità (brainstorming).
- Distribuire la lista durante gli incontri, attraverso la newsletter, sul sito web, in luoghi pubblici, in chiesa, ecc.
- La lista dev'essere aggiornata regolarmente.
- Può includere necessità specifiche del momento (per gli uffici o per le attività dei bambini, ad esempio).
- Dovrebbe includere anche la necessità di donazioni in denaro.
- A chi fa una donazione dovrebbe venire rilasciata una ricevuta.
- Sfruttando al massimo i propri contatti si possono trovare altri sostenitori:

Creare e finanziare un centro anti violenza

gruppi della chiesa o altre organizzazioni potrebbero offrire il loro sostegno;

- musiciste/i potrebbero fare un concerto in sostegno del centro, artiste/i fare un'asta dei propri lavori;
- un/una vicino/a potrebbe riparare le biciclette dei bambini ospiti nel centro anti-violenza.

I sostenitori vanno contattati personalmente, si deve inoltre ricordare che la scelta di quanto tempo e impegno dedicare sta a loro.



05

SERVIZI PER LE DONNE E I BAMBINI

5. Servizi per le donne e le/i bambine/i

I centri anti violenza offrono una vasta gamma di servizi di sostegno, organizzano attività e svolgono un ruolo fondamentale sul piano sociale. Per quanto riguarda i servizi, i centri anti violenza danno rifugio, sostegno in situazione di crisi, e counselling per le donne vittime di violenza domestica e le/i loro bambine/i, counselling anche per le donne non ospiti e quelle che sono state ospitate in passato presso il centro. I centri anti violenza si occupano inoltre di azioni di prevenzione contro la violenza di genere, attraverso la sensibilizzazione dell'opinione pubblica sul problema della violenza, su quali ne siano le cause e le conseguenze, e sulla necessità di offrire sostegno specializzato alle vittime. Una rete formata da singole sostenitrici/simpatizzanti e organizzazioni, oltre a una stretta collaborazione con altri professionisti aiutano a raggiungere questo obiettivo. Per assicurare la qualità dei servizi è necessario conservare tutta la documentazione e compiere una valutazione costante (vedi cap. 11).

SERVIZI PER LE DONNE

I servizi descritti nel prossimo paragrafo sono quelli generalmente offerti dai centri anti violenza alle donne maltrattate; ci sono diversi modelli organizzativi a cui ispirarsi per la creazione e la gestione dei questi servizi, l'importante è che vengano forniti in linea con i principi e gli obiettivi enunciati nel capitolo 3.

● Servizi aperti 24 ore su 24

È di fondamentale importanza che le donne possano ricevere sostegno nel momento di crisi e che possano essere accolte nel centro anti violenza in qualsiasi momento, sia di giorno che di notte.

Se le risorse per l'ospitalità sono limitate, si dovrebbe stabilire una politica su come gestire la limitatezza dei posti disponibili, ma in ogni caso ci si dovrebbe attenere al principio che a nessuna donna in una situazione di grave pericolo venga rifiutato l'accesso al centro anti violenza, e sia costretta a tornare o a restare con il partner violento.

Se il centro anti violenza è l'unico nella zona dovrebbe essere aperto 24 ore su 24, in modo da poter fare ammissioni anche di notte o nei giorni festivi. I costi di trasporto per raggiungere il centro anti violenza dovrebbero essere contenuti (se non addirittura gratis) così da poter permettere a tutte le donne e alle/ai loro bambine/i di andare al centro anti violenza senza doversi preoccupare dei costi.

Esempio: i centri anti violenza di Vienna pagano la corsa del taxi attingendo da uno speciale fondo creato per questo. In Islanda alle donne che abitano nelle zone rurali isolate viene pagato il biglietto aereo per il più vicino centro anti violenza.

VIA DALLA VIOLENZA

Chiedere ospitalità presso un centro antiviolenza di solito non è il primo passo che farà una donna vittima di violenza. Generalmente il primo contatto avviene telefonicamente: molti centri antiviolenza hanno una linea per le emergenze e il counselling telefonico aperta 24 ore su 24. Dovrebbe esistere una linea telefonica operante sulle 24 ore in ogni regione o paese, in modo da fornire sostegno e indicazioni sul centro antiviolenza più vicino. È importante assicurare la maggior pubblicità possibile ai numeri d'emergenza dei centri antiviolenza e alla linea telefonica nazionale, così che le donne siano consapevoli dell'esistenza del servizio e si possano rivolgere ai centri antiviolenza per ricevere l'aiuto e il sostegno necessari (vedi cap. 9).

Prima dell'ammissione al centro antiviolenza, un'operatrice dovrebbe fare un colloquio con la donna (vedi più sotto il paragrafo sulle procedure per l'ammissione).

• Counselling

Il counselling è uno dei servizi chiave forniti dai centri antiviolenza. Alcuni centri antiviolenza offrono questo servizio anche per le donne non ospitate, altri centri antiviolenza hanno servizi di counselling esterni per queste donne, che a volte funzionano anche come primo contatto con il centro antiviolenza.

Esempio: Asociacion de mulheres contra a violencia in Portogallo; Casa delle donne per non subire violenza di Bologna in Italia; Womens'Aid nel Regno Unito.

Comunque sia organizzato il counselling, è fondamentale offrire alle donne un servizio professionale e mirato, in grado di fornire tutte le informazioni sui servizi disponibili per lei e le/i sue/oi figli/e.

Il primo colloquio ha la funzione di costruire una relazione di fiducia. L'operatrice del centro antiviolenza dovrebbe ascoltare attentamente e cercare di identificare i bisogni specifici della donna che sta chiedendo aiuto. Le donne hanno il diritto di ricevere sostegno professionale che non esprima giudizi, qualsiasi sia la loro decisione finale. L'operatrice che raccoglie la testimonianza della donna deve garantire la confidenzialità delle informazioni ricevute, ed eventualmente rispettare il desiderio della donna di restare anonima.

È importante stabilire il grado di pericolosità del partner ed elaborare un piano per la sicurezza (vedi più sotto il paragrafo sulla sicurezza e il cap. 7). La donna che chiede aiuto dovrebbe essere inoltre informata dei suoi diritti e dei servizi disponibili per lei e le/i sue/oi bambine/i. Alcune di queste informazioni possono essere scritte, ma è importante consigliare alla donna che – per la sua incolumità – è preferibile non comunicarle al partner violento.

Un altro elemento da valutare nel primo colloquio sono le risorse e la rete di sostegno della donna (famiglia, amici, servizi della comunità, ecc).

Da tutto questo si dovrebbe poi elaborare insieme alla donna un percorso individuale.

● **Procedure di ammissione**

Come fanno le donne a trovare il centro anti violenza? Ci sono almeno due diversi modelli.

Nel primo, la casa rifugio (a indirizzo segreto) dove vengono ospitate le donne è collegata a un centro di accoglienza/di intervento a indirizzo pubblico: la donna si rivolge inizialmente al centro di accoglienza, dove si attuano tutti i servizi (consulenze, attività di promozione, ecc.), a parte l'ospitalità e gli altri servizi ad essa collegati.

Nel secondo modello, il centro anti violenza – con tutti i servizi erogati, compresa l'ospitalità – ha sede in una struttura a indirizzo segreto: la donna che chiede aiuto contatta il centro telefonicamente (tramite una linea verde gratuita) e, se deve essere ospitata, le viene dato l'indirizzo, oppure si concorda con la donna un luogo d'incontro dove andare a prenderla.

La donna ed eventualmente le/i sue/oi figli/e devono essere ammessi nel centro da un'operatrice che faccia parte dell'organico. Dal momento che non tutti i centri anti violenza hanno la possibilità di assumere abbastanza personale da far ruotare su turni di 24 ore, questo può risultare difficile. Tutte le donne dovrebbero poter ricevere counselling professionale e specializzato entro le prime ore di ammissione al centro anti violenza.

Rivolgersi a un centro anti violenza potrebbe essere all'inizio un'esperienza ansiogena, per questo è fondamentale fornire aiuto e assistenza intensivi nel periodo iniziale di residenza presso il centro; inoltre alla donna dovrebbe essere assegnata una figura di riferimento all'interno del centro anti violenza, idealmente l'operatrice che ha fatto l'ingresso o che ha condotto il primo colloquio. Questo è un fattore importante nel creare una relazione d'aiuto di fiducia e per aiutare la donna ad aprirsi. Non si dovrebbe mai sottovalutare l'ansia causata dalla situazione di crisi in cui si trova la donna con le/i sue/oi bambine/i, unito al fatto di trovarsi in un ambiente completamente nuovo, tra facce mai viste.

Esempio: molti centri anti violenza hanno un tabellone con le foto di tutte le operatrici che vi lavorano, con sotto i loro nomi e il ruolo, per aiutare le donne e le/i bambine/i a conoscere tutto lo staff.

Dopo la fase di orientamento, la donna dovrebbe avere la possibilità di scegliere che resterà la sua figura di riferimento durante la sua permanenza al centro. Spesso sarà a stessa persona che l'ha accolta all'inizio e con cui ha sviluppato una relazione più intima. Se questo non fosse possibile (per esempio perché l'operatrice in questione non ha la disponibilità materiale di prendere in carico altre donne) insieme si deve trovare un'alternativa soddisfacente.

Quando una donna si rivolge al centro anti violenza per la prima volta si deve compiere una valutazione dei suoi bisogni (ed eventualmente di quelli dei figli/e) e il grado di rischio a cui sono sottoposti (valutazione del pericolo, piano di sicurezza). La donna e

VIA DALLA VIOLENZA

le/i sue/oi bambine/i dovrebbero ricevere informazioni dettagliate sul centro antiviolenza e sulle regole per la vita in comune nel centro (vedi cap. 8).

● **Prima fase del soggiorno. Periodo di riflessione**

La prima fase – il periodo di riflessione – è il momento in cui la donna prende familiarità con il centro antiviolenza e lo staff; il momento per riprendersi dalla sua situazione traumatica, per abituarsi alla vita nel centro antiviolenza, riflettere sui suoi bisogni e sulle sue preoccupazioni e iniziare a prendere decisioni sui prossimi passi da seguire. Questa fase può durare da alcune ore a diversi giorni o settimane.

In questa fase, la donna deve decidere se restare presso il centro antiviolenza o meno, se vuole separarsi dal partner temporaneamente, o per sempre. È importante che l'operatrice con cui la donna fa i colloqui le trasmetta chiaramente e ripetutamente il concetto che la decisione è interamente sua, che ha sia il diritto di restare con il partner, che di lasciarlo. È inoltre molto importante che la donna sappia che può sempre tornare al centro antiviolenza, anche se ad un certo punto del percorso ha deciso di rientrare a casa. Se la donna dovesse decidere di ritornare dal partner, è fondamentale riuscire a discutere con lei della sua sicurezza, di come e dove può rivolgersi per ottenere sostegno, e sviluppare insieme a lei strategie su come proteggere se stessa e le/i sue/oi bambine/i.

Alcune donne si chiedono se un uomo violento possa cambiare. Si devono esplorare le diverse possibilità. In alcuni paesi esistono programmi per uomini violenti, e in questo caso la donna può porre come condizione per il suo rientro il fatto che il partner partecipi a uno di questi programmi. È comunque consigliabile indirizzare gli uomini violenti a questi programmi solamente nel caso che tali programmi abbiano come priorità la sicurezza della vittima e che lavorino in stretta collaborazione con i centri antiviolenza. I programmi per gli aggressori devono essere orientati alla vittima e focalizzati sulla loro sicurezza (vedi cap. 12).

A questo punto è fondamentale assicurarsi che la donna riceva counselling intenso e mirato poiché è in questa fase che le donne decidono se rientrare o meno in casa con il partner.

● **Counselling individuale ed empowerment**

Nel corso dei colloqui individuali di counselling vengono valutati i bisogni e le preoccupazioni della donna e vanno stabilite delle priorità. Si farà un piano per il counselling individuale, durante il quale si discuteranno con lei tutte le possibili opzioni a sua disposizione e le si fornirà sostegno nel raggiungimento dei suoi obiettivi.

Le donne necessitano di sostegno nelle loro decisioni, nel processo di empowerment e di rinforzo della loro autostima e determinazione. È importante far sentire alle donne che esse hanno il potere e il diritto di scegliere e che possono determinare che cosa

vogliono fare della loro vita. Dovrebbero anche avere la possibilità di parlare frequentemente delle loro esperienze di violenza e di riflettere su di esse (se e quando vogliono). Dovremmo tenere bene a mente che le donne vittime di violenza a volte necessitano di molto tempo prima di poter sviluppare abbastanza coraggio e fiducia per poter parlare delle loro esperienze di abuso, soprattutto se si tratta di abuso sessuale.

Con il supporto di un'operatrice, la donna arriva a comprendere le strategie che il partner ha usato per guadagnare potere e controllo su di lei, e questo la mette in condizione di sviluppare strategie per resistere e proteggersi.

Le operatrici del centro antiviolenza dovrebbero anche fornire alle donne sostegno per le questioni pratiche, relativamente alle procedure burocratiche, la polizia, le udienze in tribunale, ecc.

Può anche essere utile parlare del ruolo della donna nella società, degli stereotipi e le ineguaglianze di genere e di altri argomenti che possano aumentare la consapevolezza del suo ruolo come donna.

Pur tenendo a mente che il nostro compito è quello di fornire empowerment alle donne e alle/ai loro bambine/i, può esserci il rischio di agire in loro vece. Questo deriva dall'inevitabile disuguaglianza di potere che vi è tra la donna che chiede aiuto e l'operatrice, è perciò importante che l'operatrice rifletta in ogni momento sulla relazione, e che si assicuri che la donna si senta sostenuta e non prevaricata.

● Lavoro di gruppo

I centri antiviolenza offrono diversi tipi di lavoro di gruppo, che è generalmente un valido supplemento al counselling individuale, nel senso che permette alle donne di comprendere come non siano le sole a subire abuso dal partner.

I gruppi di sostegno, o a tema specifico offrono uno spazio per discutere diversi argomenti: la violenza, ma anche qualsiasi altro argomento che le partecipanti sentano rilevante. I gruppi sono uno strumento per aiutare le donne ad acquisire una maggiore consapevolezza di sé e dell'ambiente sociale. Lo scopo è quello di riconquistare la fiducia in sé e promuovere l'interazione con altre donne. Per questo è importante che le partecipanti al gruppo si sentano responsabili dei processi che avvengono all'interno del gruppo. È importante anche che vengano rispettate le idee delle singole donne. Un'altra forma specifica di lavoro di gruppo sono i gruppi in cui le donne discutono il loro ruolo in quanto madri, i problemi che incontrano nell'educazione dei figli, ecc.

Un'altra forma di lavoro di gruppo è quella del gruppo creativo, in cui le donne hanno l'opportunità di esprimere se stesse attraverso la pittura, il canto, la recitazione, ecc.

I gruppi dovrebbero essere facilitati da un'operatrice del centro antiviolenza ed eventualmente da una delle donne ospiti.

VIA DALLA VIOLENZA

● Sicurezza. Piano di sicurezza

Prima di iniziare qualsiasi lavoro di counselling all'interno del centro, è prioritario garantire la sicurezza delle donne e delle/dei loro bambine/i. Come spiegato nell'appendice 2 sulla sicurezza, devono essere progettate e implementate misure di sicurezza appropriate, indipendentemente dalla decisione della donna di restare o meno nel centro antiviolenza. Per quanto riguarda la sicurezza all'interno del centro antiviolenza, vedi capitolo 7.

● Corsi di autodifesa

I centri antiviolenza dovrebbero poter offrire corsi di autodifesa, così che le donne possano apprendere strategie per difendersi e proteggersi (e proteggere e difendere anche le/i loro bambine/i) quando si trovano ad affrontare una situazione di violenza [Seith e Kelly 2003].

Esempio: donne esperte di autodifesa femminista hanno costituito una forma speciale di autodifesa per donne: il Wendo.

● Sostegno legale

Le donne vittime di violenza devono essere informate sui loro diritti e sulle opportunità legali. Ogni centro antiviolenza dovrebbe poter offrire sostegno legale nella forma di informazioni, gratuito patrocinio o aiuto nelle pratiche legali.

Le informazioni legali da fornire includono:

- leggi specifiche sulla protezione immediata o a lungo termine dalla violenza;
- procedure di polizia;
- ordini di allontanamento;
- diritto di famiglia;
- diritti dei genitori;
- leggi sull'immigrazione;
- diritto penale;
- diritti delle vittime e risarcimenti nel diritto civile e penale;
- informazioni sui servizi sociali;
- informazioni sulle agevolazioni per la casa, sussidi economici, ecc.

Le operatrici del centro dovrebbero poter accompagnare le donne dalla polizia, in tribunale e presso altre istituzioni, aiutarle nella preparazione delle pratiche legali e per le udienze, per esempio fornendo informazioni sui passi da seguire, o organizzando simulazioni in cui la donna può fare pratica su come rilasciare una testimonianza. Per la donna a volte è anche importante essere fisicamente accompagnata e sostenuta durante le udienze in tribunale, per prevenire il fenomeno di traumatizzazione secondaria. Secondo una direttiva dell'UE, ogni vittima ha diritto a ricevere informazioni e sostegno durante le udienze del tribunale penale (vedi cap. 2).

Nei processi molto complessi è necessario che le donne siano accompagnate da un avvocato: si consiglia di scegliere avvocate donna che si identifichino con la causa della vittima, che adottino un approccio sensibile nel difendere le loro clienti, e che siano disponibili a rappresentare le donne in cambio di una parcella equa o in gratuito patrocinio (vedi l'appendice 1 "Documentazione Internazionale").

Esempio: a Vienna le donne hanno creato il fondo legale di Vienna, utilizzato per pagare le spese legali delle donne in tribunale.

Esempio: un gruppo di avvocate femministe ha creato una rete europea chiamata Associazione europea di avvocate per le donne, attraverso la quale collaborano "all'uguaglianza delle donne attraverso la legge" (per informazioni consultare il loro sito: www.ewla.org).

● **Sostegno per la risoluzione dei problemi economici**

Quando le donne arrivano al centro antiviolenza è importante sostenerle nei problemi economici. Se le donne non hanno nessuna forma di reddito, il primo passo da intraprendere è di aiutarle a trovare delle risorse. In molti paesi le donne che non possono mantenersi hanno diritto al sussidio statale. Una delle funzioni importanti del centro antiviolenza è di aiutare le donne a ottenere sussidi o aiuti economici a cui hanno diritto, senza incorrere in ritardi burocratici. Perché questo sia possibile, è fondamentale che il centro antiviolenza costruisca un buon rapporto di comunicazione e collaborazione con i servizi sociali.

Un centro antiviolenza ha anche il compito di aiutare le donne a far valere i propri diritti economici (alimenti dal partner per sé e le/i figli/e, sussidio di disoccupazione, assegni familiari, ecc.).

Il centro antiviolenza insieme alla donna deve assicurarsi che il partner violento non abbia accesso al denaro della donna. Se gli assegni familiari, o qualsiasi altra forma di sostegno economico alla donna o alle/ai bambine/i, vengono versati sul conto corrente del partner, ci si deve attivare perché vengano versati alla donna.

Le donne immigrate devono spesso affrontare discriminazioni riguardo all'assegnazione dei sostegni economici: in questo caso il centro antiviolenza dovrebbe aiutarle a ottenere denaro attraverso donazioni da privati o sponsor.

Esempio: i centri antiviolenza di Vienna hanno istituito un fondo speciale, il "Monika Burdak Fund", intitolato all'operatrice di un centro antiviolenza scomparsa precocemente, particolarmente impegnata nella causa delle donne immigrate. Per questo fondo i centri antiviolenza raccolgono donazioni da privati e utilizzano il denaro per fornire sostegno economico alle donne immigrate e alle/ai loro bambine/i.

VIA DALLA VIOLENZA

● **Sostegno nella ricerca della casa**

Le donne vittime di violenza domestica – e soprattutto le donne con bambine/i molto piccoli – sono spesso a rischio di povertà se il partner – come strategia di controllo – rifiuta loro denaro o impedisce loro di avere un reddito indipendente.

Questo significa, per esempio, che le donne hanno difficoltà a pagare un affitto. È molto importante che le leggi garantiscano alle donne vittime di violenza (e alle/ai loro figli/e) la possibilità di rientrare nell'abitazione coniugale il prima possibile dopo la permanenza nel centro antiviolenza, o il diritto di restarci, piuttosto che doversi rivolgere a un centro antiviolenza (vedi cap. 12).

Se per qualsiasi ragione le donne non possono restare o non possono rientrare nell'abitazione di famiglia, è necessario sostenerle nel ricercare un alloggio. Si consiglia a questo proposito di collaborare da vicino con le autorità locali deputate a questa funzione, e di far opera di sensibilizzazione presso di essi in merito alla violenza domestica. Le autorità dovrebbero assumersi la responsabilità di fornire alloggi temporanei a bassi costi (vedi cap. 10).

Esempio: a Vienna c'è un programma efficiente per l'assegnazione degli alloggi, che permette alle donne (anche quelle immigrate) di accedere ad abitazioni a basso costo nel giro di poche settimane.

● **Assistenza sanitaria**

Quando una donna viene ammessa in un centro antiviolenza ha spesso bisogno di immediata assistenza sanitaria. Un'operatrice dovrebbe poterla accompagnare in ospedale, in caso di bisogno, per le cure necessarie e per richiedere una documentazione esaustiva delle ferite. Questa può essere esibita in tribunale come prova delle violenze subite [maggiori informazioni sui metodi per raccogliere la documentazione e sulla sensibilizzazione dei professionisti della salute sono contenute nel manuale di Wave sulla formazione e sensibilizzazione dei professionisti: Wave 2000]. Le donne dovrebbero avere accesso gratuito ai servizi medici forniti dallo stato o da centri privati che collaborano con il centro antiviolenza.

● **Sostegno nella ricerca del lavoro e nella formazione**

È importante che il centro antiviolenza sostenga le donne nella ricerca di un nuovo impiego, o per mantenere il posto di lavoro, o anche per entrare in un programma di formazione.

La violenza rappresenta un ostacolo al lavoro e all'uguaglianza per le donne. Una donna potrebbe ad esempio perdere il proprio posto di lavoro perché subisce molestie sul posto di lavoro da parte del partner o dell'ex partner, o perché le impedisce di recarsi al lavoro la mattina. Spesso succede che le donne lasciano il lavoro o non possono

andare al lavoro per via dei segni della violenza. Per questo il sostegno del centro anti-violenza nelle questioni legate al lavoro è fondamentale.

Un'altra funzione è anche quella di incoraggiare e sostenere le donne disoccupate affinché trovino un impiego o migliorino le loro qualifiche.

Si può fornire sostegno – quando le donne fanno domanda per un posto o quando si devono preparare per un colloquio – facendo insieme delle simulazioni. I centri anti-violenza lavorano a stretto contatto con i programmi per l'inserimento nel lavoro, in alcuni paesi vi sono dei programmi specifici per le donne. Per quanto riguarda le donne immigrate il primo passo da fare potrebbe essere organizzare dei corsi di lingua. Alcuni centri anti-violenza invece gestiscono direttamente dei corsi di formazione, come ad esempio **Aöf, EU Equal Programme Project "Femqua"** (sito web: www.a oef.at)

● **Donne immigrate e minoranze**

I servizi per le donne dovrebbero avere all'interno dello staff donne provenienti dalle principali minoranze etniche presenti sul territorio nazionale e fornire counselling in diverse lingue, oltre che avere a disposizione materiale informativo nelle diverse lingue. Quando si lavora con donne immigrate o appartenenti a minoranze etniche, si devono tenere presenti e soprattutto rispettare le differenze socioculturali. Le operatrici dei centri anti-violenza dovrebbero essere consapevoli dei propri stereotipi e pregiudizi che potrebbero ostruirle nel loro lavoro di sostegno.

In molti paesi le donne immigrate e quelle in cerca di asilo politico dipendono per il loro status legale dal marito, il loro permesso di soggiorno è legato al loro. È perciò necessario fare pressioni affinché venga accordato alle donne un permesso di soggiorno o di lavoro indipendente.

Alcuni paesi hanno istituito di servizi speciali per le donne immigrate:

Esempio: Southhall Black Sisters nel Regno Unito è un centro che offre sostegno alle donne asiatiche e afro-caraibiche vittime di violenza domestica. I servizi offerti vanno dal sostegno pratico al counselling individuale e ai gruppi di sostegno. Sbs ha anche intrapreso un notevole lavoro di sensibilizzazione politica sulle questioni legate all'immigrazione, ai matrimoni combinati e al diritto penale (tel. +44 (0)20 8571 9595).

Esempio: Interkulturelles Frauenhaus / Beratungsstelle a Berlino (Postfach 370542, 14135 Berlin, Interkulturelleinitiative@t-online.de, www.interkulturellesfrauenhaus.de).

● **Servizi adeguati per le donne portatrici di handicap o con altre difficoltà**

I centri anti-violenza dovrebbero essere attrezzati per ospitare le donne portatrici di

VIA DALLA VIOLENZA

handicap, senza escluderle dalla routine generale della casa, ma fornendo loro strutture e attenzioni particolari. Le stanze ad esempio dovrebbero avere dei mobili che possono essere abbassati per facilitare i loro movimenti.

Le donne anziane potrebbero aver bisogno di attenzioni mediche particolari, oltre a stanze tranquille all'interno del centro antiviolenza. Spesso le donne anziane dipendono dalla pensione del marito, per cui è fondamentale istituire una buona collaborazione con le istituzioni previdenziali. Le operatrici devono cercare di rompere l'isolamento di queste donne, sostenerle nell'apprendimento di nuove strategie di sopravvivenza, e rinforzare la loro autostima.

Le donne in gravidanza o le puerpere possono aver bisogno di stanze silenziose e di un'ostetrica che venga a fare le visite domiciliari (una volta reperita una professionista disponibile, registrare il suo nome tra i contatti di rete).

Fino a poco tempo fa la violenza domestica nelle relazioni tra donne omosessuali non veniva presa in considerazione: per questo motivo era particolarmente difficile per una donna vittima di violenza da parte della partner dello stesso sesso chiedere aiuto. I servizi per le donne dovrebbero occuparsi anche degli aspetti specifici della violenza all'interno di coppie lesbiche.

**Un lavoro in questo senso è stato fatto da un progetto
Daphne tedesco (www.broken-rainbow.de).**

• Uscire dal centro antiviolenza

Lasciare il centro antiviolenza è un passo importante per ogni donna, è l'inizio di una nuova vita e deve venire pianificato nei dettagli. Le operatrici dovrebbero adoperarsi perché quando la donna e le/i sue/oi bambine/i lasciano il centro antiviolenza abbiano (possibilmente):

- un reddito sicuro e continuativo e/o sussidi statali;
- una casa sicura e protetta (un alloggio temporaneo o una casa sua);
- una sistemazione per le/i bambine/i (scuola, assistenza medica e gli altri servizi indispensabili);
- un piano per la propria sicurezza che tenga in considerazione il nuovo alloggio (vedi appendice 2 e cap. 7);
- accordi per ulteriori colloqui di sostegno (per sé e per le/i figli/e) con il centro antiviolenza o con altre strutture.

Quando la donna lascia il centro antiviolenza le si deve ricordare che per nessun motivo può diffondere informazioni relative ad altre donne, bambine/i e staff operante nel centro antiviolenza, e che deve mantenere segreto l'indirizzo del centro di ospitalità.

• Sostegno dopo l'uscita dal centro antiviolenza

Dopo essere uscite dal centro antiviolenza la donna e le/i sue/oi bambine/i dovrebbero

poter continuare ad avere accesso ai servizi di cui hanno necessità. Anche qui esistono diversi modelli su come organizzare il sostegno. Nei paesi dove esistono centri di counselling pubblici per vittime di violenza domestica oltre alle case rifugio, le donne possono rivolgersi ad essi per avere sostegno e informazioni dopo l'uscita dal rifugio. Quando una donna non ha la possibilità di utilizzare questi servizi, è importante informarla sui servizi locali presenti e collaborare con loro.

SERVIZI PER L'INFANZIA

I figli delle donne che hanno subito violenza necessitano di attenzioni particolari all'interno dei centri antiviolenza. Sono necessarie operatrici qualificate e stanze appositamente adibite per loro, di conseguenza è necessario stanziare parte del budget ai servizi per l'infanzia.

Le/i bambine/i che sono ospitati presso il centro antiviolenza spesso hanno assistito o sono stati a loro volta vittime di violenza. In entrambi i casi hanno subito esperienze traumatiche, serve perciò una cura particolare. Le ricerche mostrano che queste/i bambine/i, una volta adulti, hanno un rischio enormemente superiore di diventare vittime o aggressori, rispetto alle/ai bambine/i che crescono in una famiglia non violenta.

• Obiettivi dei servizi all'infanzia

Garantire l'integrità fisica ed emotiva delle/dei bambine/i e promuovere il loro senso di sicurezza.

Le/i bambine/i che arrivano ai centri antiviolenza con le loro madri potrebbero avere delle ferite o avere svariati problemi medici, potrebbe dunque essere necessario organizzare una visita pediatrica. Pianificare la sicurezza è un'altra questione importante nei servizi per le/i bambine/i nei centri antiviolenza.

Migliorare l'integrità e la salute mentale ed emotiva delle/dei bambine/i.

Questo è un obiettivo a lungo termine dei servizi all'infanzia, ma potrebbe diventare prioritario in situazioni di crisi o se, ad esempio, dovessero verificarsi episodi di autoleSIONISMO. Attraverso il sostegno fornito alla salute mentale ed emotiva delle/dei bambine/i si può migliorare anche la loro sicurezza (vedi cap. 7).

Aiutare le/i bambine/i a riconquistare e a vivere appieno la loro infanzia

Le/i bambine/i che hanno assistito a episodi di violenza domestica potrebbero comportarsi da adulti o diventare tesi e ansiosi in seguito a quello che hanno vissuto. Attraverso il gioco e il divertimento possono tornare a vivere appieno la loro infanzia.

Sostenere la relazione madre-figli/e

Le madri si trovano nella posizione migliore per aiutare le/i loro bambine/i a riprendersi dagli effetti della violenza. Una collaborazione con la madre dovrebbe essere considerato il modo migliore per soddisfare le esigenze dell'infanzia.

SERVIZI PER LE/I BAMBINE/I OSPITI

Servizi a trecentosessanta gradi e di alta qualità

I servizi all'infanzia devono includere intervento di crisi, interventi psico-sociali, pedagogici, terapeutici e di gruppo.

Le/i bambine/i che hanno assistito o sono stati vittime di violenza spesso soffrono di mancanza di autostima, e in molti casi anche di disturbi d'ansia e di problemi legati all'aggressività. Alcune/i bambine/i potrebbero mostrare comportamenti autolesionisti. La maggior parte delle/dei bambine/i mostra segni di rallentamento nello sviluppo e problemi cognitivi; anche le loro abilità sociali potrebbero essere danneggiate. I sintomi psicosomatici sono molto frequenti (problemi legati al ritmo sonno-veglia, mal di stomaco, emicranie, enuresi notturna, disordini alimentari, ecc.).

Andare in un centro antiviolenza rappresenta una grossa sfida per le/i bambine/i e comporta spesso dei sacrifici da parte loro. Quando le donne cercano rifugio, le/i loro bambine/i devono affrontare un uguale livello di crisi e un'interruzione della loro vita normale. Le professioniste che lavorano nei centri antiviolenza con le/i bambine/i hanno notato una serie di difficoltà emotive e fisiche affrontate dai piccoli ospiti durante la loro permanenza. Tenere presente che trovarsi finalmente in un luogo sicuro e al riparo dalla violenza permette alla/al bambina/o quell'espressione del disagio che prima la paura della violenza impediva: le madri vanno rassicurate su questo che può sembrare ai loro occhi un acutizzarsi dei problemi della/del bambina/o. Problemi fisici, oltre a sentimenti acuti di perdita, rabbia, paura, tristezza, confusione, sensi di colpa e altri problemi di adattamento possono emergere durante la permanenza nel centro antiviolenza [Peled e Davis 1995] a causa dei seguenti fattori:

- crisi in seguito all'aver assistito alle violenze in casa;
- brusca interruzione della normale routine e allontanamento dalla rete relazionale abituale, in seguito alla separazione dal padre e dalla famiglia allargata, dagli amici, la scuola, ecc;
- non disponibilità fisica e/o emotiva della madre, per via della situazione di crisi in cui essa si trova e delle richieste pesanti dovute al dover riorganizzare la vita della famiglia;
- richiesta di adattarsi rapidamente a una nuova situazione di vita;
- condizioni di vita difficili, mancanza di privacy e forte emotività manifestata dalle altre ospiti del centro antiviolenza.

Nel lavoro con le/i bambine/i è importante prendere in considerazione la loro individualità e la modalità di ognuna/o di loro di affrontare le conseguenze della violenza, tenendo però sempre a mente le esperienze passate e le esigenze comuni.

I bisogni delle/dei bambine/i durante la permanenza nel centro antiviolenza includono spesso l'intervento di crisi e il sostegno emotivo a lungo termine, cure mediche, collaborazione con le autorità scolastiche, con i servizi di tutela all'infanzia e sostegno alle madri per quanto concerne l'educazione dei figli.

L'ingresso

Generalmente è la madre a fare richiesta di ospitalità presso il centro anti violenza. Nella fase iniziale è necessario svolgere una valutazione della coppia madre-bambina/o. È anche importante preparare la/il bambina/o a come sarà la vita nel centro anti violenza e agli inevitabili cambiamenti, così da cercare di fornire un senso di sicurezza.

La valutazione iniziale dovrebbe coprire le seguenti aree:

- stabilire il livello d'emergenza della situazione e l'eventuale necessità di un intervento di crisi;
- identificare i bisogni dei bambine/i e delle madri per poter sviluppare il loro piano di sicurezza;
- valutare l'impatto dell'abuso sulle/sui bambine/i;
- valutare i fattori di protezione, le risorse della madre per la loro tutela e incolumità fisica.

Per preparare le/i bambine/i alla vita nel centro anti violenza si può:

- spiegare gli obiettivi e le attività del centro anti violenza;
- rassicurarli sul fatto che si trovano in un luogo sicuro;
- informare le/i bambine/i sulle regole di convivenza nel centro anti violenza e sulla regola della segretezza;
- se l'età lo consente, si può confermare la comprensione delle regole da parte loro in forma scritta.

Il lavoro individuale

Il counselling individuale fornisce alle/ai bambine/i un ambiente che li sostiene e che permette loro di sviluppare una relazione di fiducia con un adulto, e tra l'altro potrebbe fornire un modello per le relazioni future. Le sedute si focalizzano sulle emozioni delle/dei bambine/i (paura, confusione, solitudine, rabbia, senso di colpa) e sui loro bisogni. L'operatrice aiuta le/i bambine/i a riconoscere le esperienze vissute e a comprendere che non devono colpevolizzarsi per la violenza degli adulti. Rinforzare l'autostima delle/dei bambine/i è altrettanto fondamentale.

Raccomandazioni per il lavoro individuale di counselling con i minori:

- cercare di creare un setting terapeutico sicuro, comunicando chiaramente alla/al bambina/o che non è costretta/o a parlare di cose che non si sente di affrontare o raccontare, e rassicurla/o che tutto ciò che sarà detto durante l'incontro non uscirà da lì;
- cominciare fin dall'inizio a discutere il piano per la sicurezza. I piani per le/i bambine/i dovrebbero essere realistici, semplici e adatti alle diverse età. Le possibili strategie per sostenere l'empowerment delle/dei bambine/i sono: come evitare situazioni di violenza già sperimentate in passato; come usare il telefono; come ottenere assistenza in caso d'emergenza; come trovare una via di fuga;

VIA DALLA VIOLENZA

cosa fare se dovessero essere rapite/i. Il piano di sicurezza dovrebbe essere sviluppato insieme alla madre e si dovrebbero fare anche delle prove/simulazioni;

- si dovrebbe fin dall'inizio cominciare a parlare della separazione. Prepararsi all'eventuale separazione dei genitori è molto importante per le/i bambine/i colpiti dalla violenza domestica.

Non sempre i minori necessitano di counselling formale, a volte hanno semplicemente bisogno di confrontarsi con un adulto in modo informale. Avere qualcuno con cui parlare e che abbia voglia di passare del tempo con loro rappresenta un'esperienza positiva e remunerante.

Il counselling e il lavoro con i minori varia a seconda dell'età. Con gli adolescenti è possibile fare un lavoro su come potrebbero sentirsi nuovamente sicuri e a quali servizi possono rivolgersi con le loro madri. Con le/i bambine/i un po' più piccoli può essere utile parlare dei loro atteggiamenti verso l'amicizia e le altre relazioni e indagare che cosa pensano della violenza domestica. Potrebbe essere utile parlare della violenza domestica in termini di cambiamento sociale, del fatto che è un crimine e che nessuno ha il diritto di abusare di un'altra persona [Mullender e Debonnaire 2000].

Il lavoro di gruppo

Il lavoro in gruppo viene riconosciuto come una metodologia efficace d'intervento con i minori esposti a violenza domestica. Si possono organizzare sessioni formali o informali. Si promuove un ambiente supportivo e accettante e questo permette alle/ai bambine/i di avere l'opportunità di sostenersi a vicenda e d'imparare nuovi ed efficaci modi per interagire e per comunicare le loro emozioni, i loro pensieri e i loro bisogni.

Gli obiettivi della maggior parte dei gruppi per minori includono: aiutarli a definire la violenza e la responsabilità della violenza; esprimere le loro emozioni (anche la rabbia); migliorare la comunicazione e altre capacità; aumentare l'autostima; sviluppare una rete sociale di sostegno; creare dei piani di sicurezza e sperimentare un ambiente positivo.

Si possono anche creare dei gruppi educativi, d'informazione o prevenzione. Le attività di gruppo dovrebbero prendere in considerazione le diverse età dei partecipanti e il loro livello di sviluppo, oltre a rispondere ai bisogni di minori con handicap, o appartenenti a minoranze etniche.

Il lavoro con madri e bambine/i

I servizi per i minori in un centro antiviolenza non dovrebbero limitarsi al lavoro con le/i bambine/i da soli: il lavoro con le madri sulla genitorialità è altrettanto importante poiché esse possono offrire il miglior sostegno alle necessità dei loro figli. In alcuni casi le operatrici dei minori possono lavorare individualmente con la madre, si possono fissare appuntamenti su sua richiesta o su richiesta dell'operatrice. L'obiettivo è quello di comunicare i bisogni, le paure e i problemi delle/i bambine/i quando esse/i lo richieda-

no, o se è la situazione a richiedere questo (per esempio, se si verificano episodi di violenza nel centro). Un'altra modalità di lavoro con le madri è attraverso il gruppo delle madri, dove le operatrici dei minori hanno la possibilità (sempre rispettando il segreto professionale) di condividere il punto di vista delle/dei bambine/i. A seconda del metodo utilizzato nel gruppo delle madri (supportivo o di confronto), il ruolo dell'operatrice è quello di trasmettere e difendere i bisogni delle/dei bambine/i.

La terapia ludica

Questo è un metodo molto valido di lavoro con le/i bambine/i che siano evolutivamente o emotivamente non in grado di esprimere attraverso le parole le loro emozioni, pensieri ed esperienze. Il gioco è il modo naturale delle/dei bambine/i per comunicare, è il modo che usano per gestire le paure e le ansie legate all'abuso, per esprimere le loro emozioni su quanto accaduto e per dimostrare la loro comprensione delle relazioni. Questo genere di terapia permette alla/al bambina/o di "rappresentare simbolicamente quegli eventi che incutono paura ed ansia e l'aiutano a trovare una risoluzione e a integrare le esperienze traumatiche" [Urquiza e Winn 1994, pag. 59]. Questa metodologia può esser utilizzata anche durante gli incontri di counselling individuali o di gruppo.

L'arte terapia, la terapia espressiva

L'arte terapia è un importante metodo di comunicazione, valutazione e cura. La/il bambina/o utilizza l'arte per esprimere i propri sentimenti e le emozioni che non sarebbe altrimenti in grado di verbalizzare. Disegnare, dipingere, scolpire, scrivere poesie, fare teatro, musica, o raccontare favole può aiutare le/i bambine/i a liberarsi delle tensioni e dell'ansia accumulate. Si può utilizzare il counselling individuale o nel gruppo.

Le attività di gioco ed educative

Momenti di gioco e attività ricreative in un setting informale e non focalizzato sulla violenza sono buone opportunità per promuovere il sostegno del gruppo dei pari tra le/i bambine/i. Possono essere organizzati per i piccoli ospiti attività sportive, passeggiate, danza, ecc. Alcune/i bambine/i potrebbero necessitare di un sostegno educativo per migliorare le loro capacità scolastiche.

Il sostegno durante i procedimenti giuridici

Un minore che debba testimoniare a un processo può trarre enormi benefici se viene informato sulle procedure giuridiche da parte di un'esperta (psicologa, assistente sociale) che abbia una profonda conoscenza delle dinamiche coinvolte e che possa preparare la/il bambina/o a testimoniare in tribunale.

Raccomandazioni per il sostegno durante un'udienza:

- una settimana prima dell'udienza accompagnare la/il bambina/o a vedere il palazzo del tribunale;

VIA DALLA VIOLENZA

- portare il minore nella stanza dove si terrà l'udienza e farlo sedere al banco dei testimoni;
- spiegare il ruolo di ogni persona che sarà presente e fargli vedere dove siederanno;
- dare al minore tutto il sostegno emotivo e tutte le informazioni possibili per facilitarlo ad affrontare l'udienza.

• Staff

Staff professionale

Oltre a figure professionali per il lavoro con le donne vittime di violenza, sono necessarie figure professionali per lavorare con i minori. Devono essere in grado di valutare i bisogni delle/dei bambine/i e agire per il loro bene; rappresentano i bisogni delle/dei bambine/i nei centri antiviolenza.

Le operatrici che si occupano dei minori devono avere svolto una formazione specifica nel campo psico-sociale, oltre ad avere qualifiche professionali specialistiche per lavorare con i minori: psicologhe dell'età evolutiva, educatrici per l'infanzia e pedagogiste possono lavorare nel centro antiviolenza per offrire sostegno alle/ai bambine/i ospiti. Le operatrici per i minori devono essere retribuite secondo le loro qualifiche professionali. Le volontarie possono fornire un aiuto al lavoro delle operatrici, ma le/i bambine/i necessitano di altrettanta attenzione che le loro madri quando entrano nel centro antiviolenza.

Requisiti per le operatrici dei minori

- Sono necessarie operatrici a tempo pieno, che forniscano i servizi all'infanzia, o siano in grado di inviare ad altri servizi;
- devono avere qualifiche in ambito psicologico, educativo, dell'insegnamento, ecc.;
- le operatrici per i minori devono avere una formazione adeguata nell'area della valutazione, dell'intervento di crisi e delle tecniche di counselling per i minori;
- devono conoscere le dinamiche della violenza domestica e dell'età evolutiva;
- devono conoscere gli aspetti legali della tutela dei minori.

È necessario stabilire una collaborazione con le altre operatrici del centro – soprattutto con quelle che lavorano con le madri – per poter migliorare il benessere delle/dei bambine/i.

Le professioniste che lavorano con i minori devono spesso collaborare e coordinarsi con altre figure professionali, come la polizia, gli avvocati e i giudici.

Numero di operatrici

Servono almeno due operatrici per i minori per ogni centro antiviolenza per poter:

- svolgere tutti i compiti di cui sopra, in modo professionale a beneficio dei minori;

- facilitare il confronto e lo scambio di esperienze;
- garantire che le/i bambine/i abbiano qualcuno che se ne possa occupare, in caso di malattia o festività.

Alcuni centri anti violenza hanno degli operatori di sesso maschile per i minori. L'idea alla base è quella di fornire alle/ai bambine/i un'immagine positiva del maschile, e per mostrare loro come anche un uomo possa essere affettuoso e premuroso e rifiutare ogni forma di violenza. Il fatto di avere tra il proprio staff delle figure maschili potrebbe però contrastare con i principi femministi che guidano il centro anti violenza (come per esempio nel centro anti violenza di Liegi, in Belgio).

• Infrastrutture

Stanze e attrezzature speciali

Si devono fornire spazi adeguati per l'assistenza, il gioco e il counselling delle/dei bambine/i. Le stanze dovrebbero includere:

- stanza/e per i giochi con materiale per le/i bambine/i di diverse età: giochi terapeutici, bambole e case per le bambole, marionette, blocchi per le costruzioni, palle, giochi di società o giochi che richiedono l'impiego della creatività o della logica, materiale per il disegno, la pittura, materiale educativo, ecc.;
- una stanza per il counselling;
- una stanza multi-funzione;
- una stanza per le attività ricreative;
- un giardino dove poter fare attività fisica;
- una stanza per gli adolescenti.

Le stanze dovrebbero considerare i bisogni specifici delle/dei bambine/i che devono vivere nel centro anti violenza. In particolare:

- la sicurezza;
- la comunicazione;
- la privacy;
- la creatività;
- il movimento (come libera espressione e rilassamento delle tensioni, ecc.).

Si raccomanda l'impiego di stanze ben illuminate e di materiali resistenti. Le stanze dovrebbero essere arredate con sistemi di sicurezza a prova di bambina/o. I giocattoli e il gioco promuovono la diversità culturale e soddisfano i bisogni delle/dei bambine/i con handicap.

Per le questioni amministrative e organizzative, le operatrici dei minori necessitano di un ufficio separato con telefono, fax e computer.

• Ostacoli e problemi

Al momento attuale la realtà è molto diversa dagli standard enunciati sopra. Nella maggior parte dei paesi europei il settore minori dei centri anti violenza riceve pochissimi o

VIA DALLA VIOLENZA

addirittura nessun finanziamento dalle istituzioni pubbliche. Molto spesso il sostegno alle/ai bambine/i dipende da donazioni private e da introiti di attività di fundraising. Questa situazione è a dir poco critica se si considera che i bisogni delle/dei bambine/i sono altrettanto fondamentali di quelli delle madri che hanno subito violenza. Essi sono o testimoni della violenza o vittime dirette, in entrambi i casi subiscono traumi a diversi livelli. Questo viene intensificato dal fatto che le/i bambine/i sono stati costretti a lasciare le loro case, i loro vestiti, i giocattoli, gli animali di famiglia, sono stati portati via dal loro ambiente familiare (scuola, amici, parenti, ecc.) e che le loro madri possono fornire solo un sostegno limitato e di cura.

Le operatrici dei minori devono rivolgersi ai loro bisogni specifici e cominciare un processo di rivalutazione di quanto è accaduto nelle loro vite. In un centro antiviolenza ci sono bambine/i di tutte le età, di tutti i background culturali e sociali. Lavorare con queste/i bambine/i significa anche dovere far fronte a livelli di traumatizzazione molto diversi. Risorse inadeguate per lo staff o le strutture limitano gravemente i progressi a vantaggio dei minori durante il loro soggiorno nel centro antiviolenza.

LINEE GUIDA E PRINCIPI BASE PER IL LAVORO CON I MINORI [ARTEMIS 2001]

La priorità nel lavoro con i minori è la loro sicurezza e il loro benessere: il centro antiviolenza ha la funzione di metter fine alla violenza, proteggere il minore e venire incontro alle sue necessità.

Lavorare con le/i bambine/i vittime di abuso e maltrattamenti implica fare anche un'attività di counselling con gli adulti, soprattutto con quelli che si sono assunti la responsabilità del benessere delle/dei bambine/i. Uno dei modi migliori per fornire sostegno alle/ai bambine/i è dunque aiutare la madre che ha il ruolo della figura di riferimento non violenta, di fiducia e protettiva, in modo da affrontare le necessità della/del bambina/o e proteggerla/o da ulteriori abusi per tutto il tempo necessario. La madre va coinvolta nel cercare soluzioni ottimali e per cercare di compiere i cambiamenti necessari per risolvere la situazione.

Il lavoro psicologico con le/i bambine/i sulle tematiche dell'abuso può venire affrontato solo dopo aver garantito la sicurezza. L'approccio e la modalità di lavoro dovrebbero portare la/il bambina/o a capire che non ha responsabilità per la violenza. Nello sviluppo del dialogo con le/i bambine/i è fondamentale:

- che gli incontri si svolgano in un luogo familiare;
- spiegare alla/al bambina/o perché sta facendo quel percorso;
- l'adulto non violento deve dare il permesso alla/al bambina/o di parlare liberamente di tutto;
- stabilire chiaramente che il minore non ha nessuna responsabilità di quanto è accaduto;

- usare un linguaggio semplice con domande dirette, evitando di utilizzare domande che cominciano con "perché?", dato che queste spesso inducono ad assumere una posizione di difesa, o trasmettono il messaggio che la/il bambina/o è responsabile per ciò che è avvenuto;
- parlare alla/al bambina/o della differenza tra i segreti "buoni" e quelli "cattivi";
- dare loro la possibilità di parlare di problemi legati alla sfera sessuale utilizzando il loro linguaggio: a volte le/i bambine/i tendono ad adottare il linguaggio volgare dell'aggressore;
- utilizzare pupazzi, disegni: è più semplice spiegare gli episodi di violenza senza usare le parole;
- mantenere il contatto visivo con le/i bambine/i senza toccarli: potrebbe essere simile ad una situazione di abuso dove un adulto si aspetta che loro facciano qualcosa;
- parlare di sentimenti, emozioni, soprattutto della paura, delle minacce e delle ambivalenze;
- non creare nuovi segreti, nuove promesse, ringraziare alla fine del colloquio per la fiducia accordata e spiegare quali saranno i passi successivi;
- comprendere e tenere in considerazione quelle che sono le dinamiche della relazione vittima/aggressore. La rete di sostegno della/del bambina/o (genitore non violento, parenti non violenti, terapeuta, assistente sociale, ecc.) deve essere consapevole del fatto che la ripetizione di qualsiasi atto di violenza sul minore riprodurrà un nuovo trauma e aumenterà il danno.

Una situazione da evitare è la normalizzazione della violenza attraverso atteggiamenti, comportamenti o messaggi che promuovono cliché, minimizzano la violenza, e attraverso approcci non sufficientemente preparati – soprattutto quando si tratta di fermare un abuso continuato e ricorrente.



06

MANAGEMENT, PERSONALE E AMMINISTRAZIONE

6. Gestione, personale e amministrazione

La protezione e il sostegno che i centri antiviolenza forniscono alle donne e alle/ai bambine/i vittime di violenza domestica si fondano su principi e obiettivi ben definiti. Per realizzare tali obiettivi è necessario rispettare standard di gestione e organizzazione, impiegare personale specificatamente formato e altamente motivato, e pianificare molto attentamente il budget.

GESTIONE E ORGANIZZAZIONE

Gestire un centro antiviolenza richiede un'organizzazione professionale in ogni minimo dettaglio. I centri antiviolenza hanno sviluppato un'ampia gamma di modelli di gestione per migliorare gli standard di efficienza e professionalità nel raggiungimento degli obiettivi. In alcuni centri antiviolenza le operatrici lavorano insieme come un unico team che gestisce il centro; in altri centri una o due donne si assumono la responsabilità dei compiti gestionali; altri ancora hanno una direttrice/presidente; mentre un ulteriore modello prevede una gestione collettiva combinata a una responsabilità individuale per aree specifiche, dove le responsabili del settore autonomamente pianificano la gestione, ma fanno rapporto al gruppo.

Questi non sono gli unici modelli: ogni centro antiviolenza dovrebbe sviluppare la modalità di gestione che più si addice alle proprie circostanze specifiche. Alle operatrici del centro antiviolenza viene richiesto di mantenere flessibilità e apertura verso ogni cambiamento e ogni nuova sfida, e di essere pronte ad abbandonare strutture e modelli che non sono più funzionali.

● Considerazioni fondamentali

Riportiamo di seguito alcune considerazioni sul concetto di lavoro di gruppo, autorità e responsabilità, diritto del lavoro e management.

Lavoro di gruppo

I principi di assenza di gerarchia, strutture democratiche e partecipazione dovrebbero essere seguiti sia nella gestione del centro antiviolenza che nella modalità di lavoro del gruppo di operatrici. Come è già stato sottolineato, le operatrici hanno la funzione di modello per le donne e le/i bambine/i ospiti nel centro e il loro obiettivo è di mostrare come le donne siano in grado di gestire – indipendentemente o attraverso la collaborazione di gruppo – una struttura come un centro antiviolenza.

Una struttura eccessivamente gerarchica – come per esempio nel caso in cui una sola persona prenda tutte le decisioni autonomamente – costituirebbe un pessimo esempio di empowerment (vedi cap. 3 sui principi).

Inoltre, le ricerche più recenti sul management hanno mostrato che lo staff che colla-

VIA DALLA VIOLENZA

bora in gruppo ed è coinvolto nel processo decisionale lavora meglio, è più soddisfatto e produce risultati migliori.

I problemi di gestione devono essere individuati in tempo per poter essere risolti efficacemente. Per esempio, il lavoro all'interno di un centro antiviolenza potrebbe essere ostacolato da processi decisionali eccessivamente lenti, perché tutte sono coinvolte in tutte le singole decisioni; o ancora una consultazione troppo estesa in ogni area potrebbe portare a conflitti che sono altrettanto nocivi.

Quando il gruppo è ampio, diventa estremamente difficile gestire un servizio sui principi di management condiviso. Barbara Sichtermann, una consulente organizzativa femminista, sottolinea come piccoli gruppi di sei, o al massimo sette, operatrici possono funzionare molto bene nella gestione condivisa (questo tra l'altro è anche il numero massimo di musicisti consentito in un gruppo, per poter suonare senza direttore). Quando il gruppo è più ampio si verificano delle difficoltà: il processo decisionale richiede troppo tempo e la qualità del lavoro ne risente: un gruppo sopra alle sette persone lavora meglio se ha un responsabile/coordinatrice.

La linea da seguire per definire le strutture gestionali e organizzative è di ottenere i migliori standard possibili di efficienza e professionalità.

Autorità e responsabilità

Mentre la struttura di lavoro da preferire sarà sempre quella del gruppo che lavora insieme su una base di uguaglianza, ci sono in generale delle strutture formali di autorità che devono venire rispettate. Se per esempio il centro antiviolenza è gestito da un'associazione, questa generalmente è composta da un consiglio di amministrazione (cda) o da un direttivo, e da una serie di membri. Il cda ha la responsabilità finale per ogni attività dell'associazione ed è responsabile per le decisioni economiche. Il cda può delegare compiti gestionali all'intero team del centro antiviolenza o a una o più operatrici. Le operatrici saranno di solito assunte e inquadrare come dipendenti. Il cda ha il potere di assumere e licenziare il personale, ma comunque le decisioni sul personale sono considerazioni di gestione che richiedono un'attenta pianificazione. La gestione del personale può trasformarsi in una fonte di conflitto.

Una raccomandazione: le operatrici del centro antiviolenza trovano più semplice identificarsi con il posto di lavoro e i suoi obiettivi se sono non solo dipendenti, ma anche socie dell'associazione. Molti centri antiviolenza funzionano su questo principio: in alcuni di essi lo staff – o parte di esso – fa parte del cda. Questo può però generare delle difficoltà per possibili conflitti d'interesse. Per esempio, una componente del cda si potrebbe trovare nella situazione di dover decidere il licenziamento di alcune operatrici a causa di mancanza di fondi, e allo stesso tempo essere una delle operatrici colpite dal provvedimento.

In linea di massima è utile definire e comunicare i seguenti punti il più chiaramente possibile:

- **i ruoli;**
- **quali responsabilità (anche economiche) sono parte di ogni ruolo;**
- **quale struttura legale è attuata e come influisce sulle procedure e sulle relazioni lavorative.**

Diritto del lavoro

Nella maggior parte dei paesi, le operatrici dei centri antiviolenza – così come tutti i dipendenti – hanno una serie di diritti in base alla legislazione vigente. Questi diritti includono un certo numero di giorni l'anno di ferie retribuite, un preavviso in caso di cessazione del rapporto lavorativo, e così via. Di solito sono il cda e il management ad essere responsabili del rispetto delle normative in materia di diritto del lavoro.

La gestione del personale è perciò parte integrante delle responsabilità di gestione più generali e richiede la conoscenza delle leggi specifiche.

Naturalmente un centro antiviolenza può garantire alle sue dipendenti maggiori diritti di quelli previsti dalla legge, dato che questi sono i diritti minimi. Ulteriori diritti possono venire formulati nello statuto dell'associazione, o in un accordo contrattuale tra il cda e lo staff.

Cultura positiva di management. Consultazione nelle questioni organizzative

Come qualsiasi altra organizzazione, i centri antiviolenza attraversano diversi stadi di sviluppo e in ogni momento possono insorgere dei problemi.

È consigliabile utilizzare consulenze esterne in modo regolare, sotto forma di consulenze individuali, supervisioni di gruppo, consulenze organizzative. La supervisione di gruppo serve a sviluppare collaborazione all'interno del gruppo, mentre le consulenze organizzative hanno un raggio d'azione maggiore e coinvolgono aspetti dell'intera organizzazione, ad esempio tutta l'associazione o tutto il cda.

Le consulenze hanno inevitabilmente dei costi che dovrebbero essere inclusi nella pianificazione del budget. La supervisione non dovrebbe essere utilizzata solamente come spazio per discutere argomenti inerenti il servizio di counselling, ma anche per migliorare la qualità del lavoro nel centro antiviolenza. Se gli sponsor chiedono ragione delle consulenze, una motivazione fondamentale da addurre è che è importante investire in una buona gestione, perché i problemi di gestione possono comportare alti costi in termini di energia, e di conseguenza anche i termini economici.

Una cultura positiva di gestione, la soddisfazione per il proprio lavoro e un personale motivato in grado di contribuire al pieno sviluppo del suo potenziale creativo sono fattori estremamente importanti nel lavoro nei centri antiviolenza, e più in generale nella lotta alla violenza alle donne.

VIA DALLA VIOLENZA

In molti paesi ci sono consulenti specializzate nel campo delle organizzazioni a sostegno alle donne, che offrono consulenze di altissima qualità.

È inoltre consigliabile iniziare fin da subito a utilizzare i servizi di consulenza.

● **Pianificazione e implementazione dei compiti gestionali**

Sono richieste capacità gestionali in tutte le diverse aree di lavoro dei centri antiviolenza dove siano necessarie un'attenta preparazione e una chiara assegnazione di compiti e di responsabilità.

Assegnazione chiara di compiti e responsabilità

Questo è uno dei prerequisiti per un'efficace gestione. L'assegnazione di compiti e responsabilità dovrebbe essere sancita nel processo di creazione di procedure.

Per creare un piano di gestione può essere utile rispondere alle seguenti domande:

- quante aree di gestione esistono?
- Chi è responsabile per ogni area?
- Cosa implicano i compiti e le responsabilità in ogni area diversa?
- Chi prende le decisioni in ogni area e su che basi (da sola, dopo consultazione con il gruppo, sulla base di informazioni fornite dal gruppo...)?

Progettazione

È importante fare un'accurata progettazione per ogni area di lavoro del centro, fare in modo che tutte le persone del team ne siano a conoscenza, monitorarne l'efficacia, fare una valutazione e, quando necessario, delle modifiche. Una progettazione accurata è già di per sé una garanzia di qualità (vedi cap. 11).

Quanto segue è una lista di indicazioni per progettare il lavoro nelle varie aree:

- Delineare un piano generale (ad esempio annuale).
- Fare progetti dettagliati (obiettivi, compiti, risorse, tempi...).
- Presentare il lavoro al gruppo.
- Decidere in merito alla progettazione proposta.
- Mettere in atto le decisioni.
- Monitorare e valutare: cosa funziona e cosa deve essere cambiato?
- Presentare i risultati al gruppo.
- Fare gli aggiustamenti necessari.

● **Aree di gestione nei centri antiviolenza**

A seconda del modello di gestione scelto, l'amministrazione e la responsabilità delle varie aree di un centro antiviolenza possono essere assegnate a una sola persona o suddivise tra più responsabili.

Di seguito verranno descritte le diverse aree di gestione di un centro antiviolenza: la responsabilità per la gestione di ogni area dovrebbe essere assegnata a una o più

donne (ma allo stesso tempo non troppe o la gestione del centro ne risentirà!). Indipendentemente da come venga assegnata la gestione delle diverse aree, è fondamentale che ogni area sia coperta.

Area di gestione: servizi di counselling e sostegno (counselling individuale e di gruppo)

Quest'area include la progettazione e la gestione dei servizi di sostegno che il centro antiviolenza fornisce alle donne e alle/ai bambine/i (vedi cap. 5.1).

Molti centri antiviolenza sono aperti 24 ore su 24, gestiscono una linea telefonica di sostegno e possono fare ammissioni al centro antiviolenza in qualsiasi momento del giorno o della notte. Un aspetto importante della progettazione di questa area sono i servizi attivi 24 ore su 24, festivi compresi.

Ci sono diversi modelli da cui prendere spunto:

- un'operatrice che risiede nel centro antiviolenza e risponda alle telefonate;
- l'utilizzo di un telefono cellulare durante la notte;
- l'impiego di volontarie per coprire i turni notturni e festivi;
- una linea telefonica nazionale gratuita funzionante sempre, che fornisca sostegno di crisi e, quando necessario, metta in contatto con il centro antiviolenza più vicino;
- in alcuni centri antiviolenza le donne ospiti da lungo tempo svolgono le procedure di ammissione per le nuove donne, mentre un'operatrice del centro è sempre raggiungibile sul cellulare. In questo caso si deve sempre tenere in considerazione la possibilità di una traumatizzazione secondaria e di un eccessivo fardello per le donne ospiti. D'altra parte, se invece questa soluzione funziona bene può rivelarsi d'aiuto nel processo di empowerment per le nuove arrivate, in quanto dimostrazione che una donna con un'esperienza simile alle spalle si trova ora nella posizione di poter offrire aiuto.

Quest'area include anche lo sviluppo e la gestione dei servizi di counselling, sostegno e follow-up per le donne e i minori non ospitati, e il controllo del rispetto dei tempi per la fornitura dei servizi.

Area di gestione: lavoro con le/i piccole/i ospiti

Le operatrici che si occupano delle/i bambine/i saranno anche quelle che si assumeranno la responsabilità di quest'area. Anche in questo caso i servizi forniti alle/ai bambine/i necessitano di essere controllati in termini di progettazione, implementazione e modificazione, a seconda delle situazioni che si presentano.

Area di gestione: strutture democratiche e vita comune nel centro antiviolenza

L'obiettivo di quest'area è di assicurarsi che la convivenza nel centro antiviolenza sia un'e-

VIA DALLA VIOLENZA

sperienza il più possibile positiva per le donne e le/i loro bambine/i, che si sentano a proprio agio e che possano condurre un'esistenza priva di ansia e stress. L'essenza di questo compito è di promuovere la "cultura" del centro antiviolenza come uno degli aspetti della gestione generale del centro (vedi cap. 8). Ciò significa affrontare i conflitti e applicare i principi per la gestione e risoluzione di essi. La responsabilità di quest'area dovrebbe essere assegnata a una o possibilmente due operatrici che abbiano ricevuto un'adeguata formazione nell'ambito della gestione dei gruppi e della risoluzione dei conflitti.

Area di gestione: comunicazioni interne, riunioni dello staff e dell'associazione

La comunicazione interna è uno degli aspetti che non andrebbe dimenticato, le informazioni devono essere condivise prontamente ed efficacemente. Gli altri aspetti del lavoro in quest'area sono: pubblicizzare le linee guida per la vita all'interno del centro antiviolenza e le altre informazioni necessarie, pianificare e gestire regolarmente le riunioni di gruppo, di associazione e le riunioni tra lo staff e il cda.

Potrebbe essere utile che l'area precedente e questa siano gestite dalla/e stessa/e operatrice/i poiché in questo modo si potrebbero sfruttare benefici reciproci: le preoccupazioni delle donne arriverebbero più direttamente al gruppo e al cda, e viceversa.

Area di gestione: sicurezza

Una delle funzioni chiave del centro antiviolenza è quella di assicurare protezione e sicurezza alle donne ospiti (vedi cap. 7). Si dovrebbe nominare una responsabile di quest'area, decidere piani per la sicurezza e controllarne l'implementazione, valutando costantemente la loro efficacia e modificandoli quando necessario. Tutto il gruppo di operatrici e tutte le ospiti (donne e bambine/i) dovrebbero venire coinvolti nella progettazione e nella realizzazione delle misure di sicurezza.

Area di gestione: gestione del personale

Questa è una delle aree classiche di gestione e dovrebbe essere assegnata alla persona/organismo che si è fatta carico della gestione generale del centro antiviolenza. Copre un'ampia gamma di responsabilità (vedi cap. 6.2):

- assumere nuove operatrici (decidere quali profili sono richiesti, condurre i colloqui, fare la selezione);
- formare le nuove assunte;
- gestire le dimissioni e i licenziamenti;
- formulare i contratti di lavoro;
- supervisionare il canale comunicativo verso lo staff;
- informare il personale sui suoi diritti;
- sostenere le operatrici nell'impiego e nella carriera ("Che lavoro sto facendo ora? Come mi trovo? In che modo dovrebbe crescere il mio lavoro?");

- fornire sostegno quando serve, prevenire il burn-out;
- mediazione in caso di conflitti tra le operatrici;
- organizzare la supervisione;
- gestire le ferie, i permessi, le sostituzioni per malattia;
- promuovere una cultura positiva del management, organizzare serate e feste, celebrazioni per i risultati ottenuti, riflessioni su eventuali fallimenti o problemi non risolti, ecc.

Nota importante: tutto il personale dev'essere informato dell'obbligo all'anonimato e alla riservatezza, e dovrebbe sottoscrivere questa regola nel contratto.

Area di gestione: budget e fundraising

Non c'è bisogno di dire che quest'area ha un ruolo chiave, dato i centri anti violenza possono operare solamente se hanno adeguati finanziamenti (vedi cap. 4.2). Questa è un'area estremamente delicata che implica responsabilità economica, e dovrebbe essere assegnata a chi gestisce il centro (se c'è tale figura). Il fundraising è un altro dei compiti che dovrebbe essere gestito dal cda.

Se il centro anti violenza dovesse accumulare dei debiti, dovranno essere saldati dall'associazione, per cui è fondamentale decidere chi ha accesso ai conti correnti bancari dell'associazione ed è autorizzata a fare transazioni.

Il personale responsabile di quest'area dovrebbe essere qualificato nel campo.

L'area budget e fundraising comprende i seguenti compiti e responsabilità:

- fundraising;
- pianificazione del budget e calcolo dei costi di gestione;
- contabilità;
- gestione libri paga;
- pagamento delle tasse, contributi previdenziali, ecc.;
- transazioni economiche (pagamenti degli stipendi, delle fatture, ecc.);
- controllo degli estratti conto;
- comunicazione e interrogazione del cda sulle questioni economiche;
- contatti con gli sponsor, accordi sulla contabilità e procedure per i pagamenti, ecc.

Nota: in molti centri anti violenza alcuni di questi compiti (come la contabilità) sono assegnati all'esterno. Va comunque ricordato che la responsabilità ultima per le questioni economiche del centro anti violenza spetta alle responsabili delle questioni economiche del centro, o al cda, e che quest'area va gestita con la massima attenzione.

Qualsiasi discrepanza nella contabilità può creare problemi, soprattutto quando si devono rinnovare le domande per i finanziamenti, perciò si consiglia di prendere chiari accordi con l'ente finanziatore per le procedure da seguire. Allo stesso tempo gli enti finanziatori dovrebbero tenere in considerazione il fatto che i centri anti violenza non

VIA DALLA VIOLENZA

hanno un "capitale" alle spalle, per cui devono fare affidamento su di una pronta gestione delle domande di finanziamento.

Area di gestione: manutenzione del centro

La manutenzione è una delle aree di gestione più vaste: i centri antiviolenza tendono ad avere un grosso ricambio di persone al loro interno poiché ogni giorno alcune donne con le/i loro figli/e lasciano il centro, e nuove donne arrivano in cerca di rifugio. I mobili e le altre cose sono utilizzati costantemente e quindi si logorano velocemente, e c'è spesso bisogno di ripararli o cambiarli. Mantenere il centro antiviolenza in buone condizioni, così da poter vivere con il massimo comfort, è un compito estenuante e senza sosta, per questo è necessario che vi sia una persona che si dedichi interamente a quest'area. Chi se ne fa carico dovrebbe avere ottime capacità organizzative e predisposizione a lavorare a contatto con tante donne e bambine/i.

Nella maggior parte dei centri antiviolenza le donne ospiti sono coinvolte nella gestione quotidiana delle faccende domestiche (fare le pulizie, cucinare, ecc.): questo può essere loro di grande aiuto, ma comunque va considerato il fatto che le donne ospiti sono in una situazione critica e potrebbero avere un grosso carico emotivo da gestire, per cui si deve evitare di aggiungere ulteriore stress. In nessun caso ci si dovrebbe aspettare che le donne si assumano la totale responsabilità delle faccende domestiche: per esempio, il centro antiviolenza dovrebbe poter stanziare una parte dei fondi per assumere del personale per le pulizie.

Area di gestione: coordinamento delle volontarie e delle tirocinanti

Molti centri di sostegno alle donne hanno nel loro organico anche volontarie. Vi sono principalmente due ragioni dietro a questa scelta: per via dei fondi non sufficienti e perché l'integrazione di volontarie in certe aree di lavoro offre dei vantaggi secondari. Le volontarie hanno anche la funzione di espandere, di portare all'esterno la conoscenza e l'esperienza nel campo della lotta alla violenza alle donne acquisita presso il centro (vedi cap. 6.2). Molti centri antiviolenza hanno al loro interno delle tirocinanti, che lavorano per diverse settimane o anche mesi, come parte integrante dei loro studi universitari. La selezione, la formazione e la supervisione delle tirocinanti richiede un'attenta progettazione.

Esempio pratico: uno dei centri antiviolenza più antichi in Inghilterra, The Haven, utilizza le volontarie in molte aree del centro. Per ulteriori informazioni consultare il loro sito web www.havenrefuge.org.uk.

Area di gestione: pubbliche relazioni, networking, propaganda e sensibilizzazione

In molti centri antiviolenza tutte le operatrici (o comunque la maggior parte di esse)

sono coinvolte in quest'area, dato che include un'ampia gamma di attività. Resta comunque la necessità di avere una o due persone responsabili per la progettazione e il coordinamento delle attività di quest'area, per poter assicurare continuità e un approccio mirato (vedi cap. 9).

Un'altra attività inclusa in quest'area è la sensibilizzazione presso i potenziali sponsor e sostenitori e con le forze politiche locali.

Area di gestione: statistiche, raccolta dati, valutazione e controllo di qualità

La raccolta dati relativa alle attività svolte, la compilazione di statistiche e rapporti sono un'altra parte importante del lavoro dei centri antiviolenza. Ovviamente questo va gestito da operatrici con le necessarie conoscenze e qualifiche professionali. Una continua valutazione dell'operato e un controllo di qualità sono ulteriori aspetti da gestire (vedi cap. 11).

Area di gestione: relazioni, pubblicazioni, sviluppo e progettazione a lungo termine

Pubblicare relazioni su diversi argomenti specialistici o su progetti di leggi e pubblicare articoli sono modi fondamentali per trasmettere l'esperienza e le conoscenze del centro antiviolenza al pubblico.

È altresì necessario organizzare incontri per la progettazione e lo sviluppo del centro a lungo termine e per assicurare che vengano pianificate e implementate le modifiche necessarie.

Formulare una prospettiva di lavoro a lungo termine e interrogarsi su come sarà il centro antiviolenza fra 10, 15 o 20 anni aiuta a prendere le decisioni necessarie per il futuro sviluppo del centro, perché i piani e i progetti di oggi sono la realtà di domani.

STAFF E GESTIONE INTERNA

• Criteri generali per la gestione del personale in un centro antiviolenza.

Anni di esperienza nei centri antiviolenza europei hanno mostrato che una donna traumatizzata dalla violenza maschile può aprirsi più facilmente e raccontare quello che le è accaduto a un'altra donna. Per questo uno dei principi fondamentali del lavoro nei centri antiviolenza è che il personale sia tutto femminile. C'è anche un importante motivo di ordine politico-sociale nell'utilizzare solo personale femminile: finché la violenza rimane sensibile ai generi, anche l'aiuto dovrà essere di genere; non è stata la società nel suo complesso infatti a farsi carico del problema della violenza contro le donne, ma le donne stesse che hanno dato vita a un movimento per mettere fine alla violenza, costruendo forme di intervento appropriate per uscire dal problema. Le donne si sono fatte carico di una grave disparità che le penalizza e, intraprendendo in prima persona progetti di intervento su questa problematica, la portano all'attenzione della società. La violenza è una delle forme più gravi di discriminazione. Questo risponde a un modello

VIA DALLA VIOLENZA

di "politica dal basso" tipico delle organizzazioni di donne e anche di vari modelli di intervento sociale costruiti a partire dai bisogni di gruppi ben definiti.

Avere adeguate risorse economiche è un prerequisito per poter aprire un centro anti-violenza, ma avere uno staff adeguatamente formato e motivato è un fattore altrettanto importante.

Le donne che lavorano in un centro antiviolenza devono avere una motivazione chiara: è importante che siano pienamente concordi con gli obiettivi e i principi del lavoro (vedi cap. 3). L'obiettivo della formazione è che il personale consegua una professionalità specifica sulla violenza, che gli permetta di offrire un aiuto efficace alle altre donne.

Altrettanto importante è che questa professionalità venga riconosciuta e adeguatamente retribuita. Le operatrici dovrebbero venire retribuite a seconda delle loro qualifiche e degli standard salariali per i diversi livelli (per esempio seguendo i contratti di lavoro nazionali).

Nella costituzione di un centro antiviolenza, l'associazione dovrà decidere quali servizi offrire e quindi quali **figure professionali** saranno necessarie per questi servizi; e poi anche quali altre **capacità di sostegno** saranno necessarie.

Il lavoro svolto all'interno dei centri antiviolenza è talmente complesso che vi è la necessità di diverse figure professionali. Le aree da coprire sono le seguenti: intervento di crisi, counselling individuale e di gruppo, risoluzione del conflitto e mediazione, formazione nell'area dei servizi sociali, capacità terapeutiche per il lavoro con persone traumatizzate, psicologhe e pedagogiste, formazione in ambito legale, leadership e management, fundraising e contabilità, pubbliche relazioni, mediazione culturale, interpretariato, ecc.

Poiché i centri antiviolenza non possono generalmente assumere figure professionali per ognuno di questi campi, è necessario che le operatrici abbiano più qualifiche o esperienze in diversi campi e che ricevano una formazione adeguata.

Una volta formato il personale e aperto il servizio, nel tempo bisognerà **aggiornare** periodicamente lo staff per accrescerne l'esperienza e arrivare a un'ulteriore formazione specialistica, implementando il servizio e allargando l'intervento a nuove problematiche, con l'apertura di nuovi servizi, o altri centri antiviolenza, ecc.

La professionalità delle operatrici viene salvaguardata e sviluppata, oltre che attraverso la formazione, dalla **supervisione** interna che, a cadenza periodica, aiuta le operatrici a diventare consapevoli dei propri vissuti, sia a livello cognitivo che a livello emotivo.

● Criteri generali per definire la quantità del personale

La quantità di personale da impiegare è in funzione delle **dimensioni del centro** anti-violenza, del **numero e del tipo di servizi** offerti e della **struttura organizzativa** adottata (casa rifugio separata, combinazione di casa rifugio e centro di counselling). I centri antiviolenza con un servizio di counselling separato hanno di solito due team: uno

che gestisce i servizi all'interno della casa rifugio, e l'altro quelli della linea telefonica e il counselling.

Si possono individuare servizi essenziali, indispensabili all'intervento con le donne maltrattate, e servizi aggiuntivi, utili per migliorare l'intervento, magari in un momento successivo.

● **Esempio pratico – Turni di lavoro necessari in un Centro anti violenza**

Quello che segue è il calcolo è relativo alle risorse di personale necessarie per la gestione di un centro anti violenza di dimensioni medie, che fornisce i seguenti servizi:

- spazi per 10 –15 unità familiari ospitate, per un totale di 25-35 posti;
- servizio di risposta telefonica 24 ore su 24;
- servizio di counselling e sostegno come descritto nel capitolo 5.1;
- pubbliche relazioni e lavoro di rete.

Ore lavorative settimanali:

- minimo 200 ore settimanali (40 ore = 1 contratto a tempo pieno; 200 ore = 5 contratti a tempo pieno, o più part-time) per la gestione dell'ospitalità, inclusa la linea telefonica; almeno 80-100 ore dovrebbero essere gestite da operatrici con qualifiche nell'area del sostegno a donne immigrate (50% o più delle donne ospitate nei centri anti violenza sono immigrate, o appartenenti a minoranze etniche, vedi cap. 2 e 5.1);
- counselling e sostegno (minimo 80 ore);
- lavoro con le/i bambine/i (minimo 60 ore);
- amministrazione (minimo 40 ore);
- management e pubbliche relazioni (minimo 40 ore).

Di conseguenza, un centro anti violenza di medie dimensioni necessiterà di circa 10 operatrici a tempo pieno.

Nota: le indicazioni di massima di cui sopra sono indipendenti dal modo in cui vengono assegnati i compiti all'interno del centro anti violenza. In molti casi ogni operatrice (tranne che le educatrici per le/i bambine/i) coprirà diverse aree di lavoro (linea telefonica, ammissioni al centro, counselling, riunioni tra le ospiti, ecc).

Le indicazioni fornite non includono la richiesta di personale specializzato per altre aree – avvocate, commercialista, esperte di pubbliche relazioni e così via.

Quando si calcola il numero di operatrici necessario vanno tenute a mente le ferie, la malattia e i corsi di aggiornamento, per cui nel budget per il personale vanno anche incluse le sostituzioni.

● **Carichi di lavoro e livelli remunerativi. Fattori di rischio**

È importante che il numero di operatrici sia sufficiente rispetto ai carichi di lavoro pre-

VIA DALLA VIOLENZA

ventivati, e che i livelli di remunerazione siano adeguati alla professionalità messa in campo, dato che si tratta di un lavoro di cura con persone traumatizzate gravemente e che deve avere riconoscimento sociale allo stesso livello delle altre professioni in questo campo.

Occorre sorvegliare accuratamente i carichi di lavoro delle operatrici (come gruppo e prese singolarmente) e intervenire con l'incremento di personale o con il taglio di alcuni servizi (se non è possibile trovare altre risorse) in modo da preservare il "capitale" professionale e umano messo a disposizione della comunità nel servizio alle donne che subiscono violenza.

Questo significa, in concreto, che ogni operatrice individualmente, e ogni gruppo di lavoro collettivamente, dovrebbe avere un tempo per programmare l'intervento, un tempo per attuarlo, un tempo per valutarlo e per poter fare gli aggiustamenti di rotta resi evidenti dalla valutazione; e così via (vedi cap. 6.1).

Esempio 1: quando si pianifica il tempo necessario per un colloquio, occorre prevedere tutti i passi seguenti: aspettare una donna per il colloquio preparandoci all'incontro con lei; accoglierla e svolgere il colloquio; congedarla e ritrovarci da sole a stendere la scheda dedicata a lei, a riflettere sul colloquio e sulla storia di quella donna, eventualmente a sollevare domande per una supervisione che ci permetterà di riprogettare il nostro intervento, e così via.

Esempio 2: per un gruppo: programmare un intervento serale di gruppo da svolgere nella casa rifugio (ad esempio, sulla prevenzione alla salute); svolgere l'intervento; ritrovarci con il gruppo a ragionare su quello che è accaduto, le reazioni delle donne partecipanti, cose nuove che si sono scoperte, nuovi interventi da svolgere nel futuro.

Se nella quotidianità del lavoro si rileva che questa scansione non è possibile, che si saltano una o più fasi, va evidenziato il problema e istituite misure appropriate per risolverlo. I rischi che si corrono se i carichi di lavoro sono eccessivi (numero di personale insufficiente) o il livello dei salari troppo basso (scarsa professionalizzazione) sono:

- **burn-out del personale**, che non è più in grado di offrire l'aiuto professionale richiesto (bassi standard di cura; fuga dalle responsabilità legate al lavoro; conflitti tra operatrici; senso di onnipotenza o di impotenza; mancanza di spazi personali; fino alla disorganizzazione totale del servizio, ecc.);
- **frequente turn over del personale**, che va a scapito dell'accumulo di esperienza e professionalità del centro nel suo insieme.

- **Pianificare i turni di lavoro**

Nell'elaborazione dei piani turno per l'attività del centro antiviolenza, il gruppo di lavoro

ro o la coordinatrice (a seconda del modello scelto) dovrà tener presenti alcuni criteri ed esigenze generali.

- Una persona dovrà essere responsabile per il piano del personale e dei turni, rilevando eventuali esigenze di assunzioni e/o sostituzioni di personale ed elaborando un piano di turni di lavoro adeguato alle esigenze del servizio. Il piano dei turni deve essere condiviso e accettato da tutto il personale e ci devono essere delle regole per i cambi turno: per esempio, vanno approvati dalla responsabile del piano turni e sono ammessi solo con preavviso di alcuni giorni.
- Va considerato che alcuni servizi sono attivi 24 ore su 24, sette giorni su sette (come la linea telefonica e l'ospitalità); mentre altri servizi come il counselling, il supporto alle/ai bambine/i, l'eventuale a psicoterapia, ecc. prevedono soltanto orari d'ufficio.
- I turni possono essere stesi mese per mese, con aggiustamenti ogni 15 giorni. Ogni mese si stendono i turni delle 4 settimane, destinando un giorno di riposo a chi ha fatto la notte, e considerando le festività e gli eventi particolari (uscite, feste, ecc.).

In relazione alle dimensioni del centro antiviolenza e alle situazioni di emergenza che si possono verificare, è preferibile inoltre che le operatrici siano sempre almeno in due durante i turni di lavoro (tranne che di notte).

• **Formazione del personale**

L'**obiettivo** della formazione del personale che va a operare nel centro antiviolenza è quello di creare le competenze adatte a intervenire e prevenire la violenza contro le donne e le/i bambine/i, affrontando anche l'aspetto pratico del lavoro che si andrà a svolgere.

L'approccio più indicato è quello femminista basato sull'empowerment (vedi cap. 3).

Le docenti devono essere formatrici qualificate con alcuni anni di esperienza. Ogni associazione sceglierà le docenti in base alla disponibilità sul proprio territorio delle competenze richieste per la formazione.

La formazione delle operatrici prevede una **fase iniziale** piuttosto consistente – un corso di base di almeno 80 ore (10 giornate di seminari o due settimane di lavoro) – per poi proseguire con aggiornamenti continui, oltre alla possibilità della supervisione.

I **contenuti** della formazione possono essere suddivisi in:

- **un modulo di base**, comprendente gli aspetti teorico-scientifici del fenomeno della violenza di genere (definizione, diffusione, tipologia della violenza contro le donne, la figura della donna maltrattata e del maltrattatore, modalità/ciclo della violenza, l'individuazione e le conseguenze); i principi base dell'intervento e dell'empowerment (offrire protezione e sicurezza, dare un nome alla violenza, ri-assegnare le responsabilità individuando quelle sociali, stare dalla parte

VIA DALLA VIOLENZA

della vittima, crederle, stare un passo indietro/rispettare le sue scelte, costruire con lei un piano di sicurezza, considerare la complessità dell'intervento, ecc.); il lavoro di rete a livello locale, nazionale e internazionale;

- **uno o più moduli specifici** che riguardano l'organizzazione del centro antiviolenza; le modalità dell'intervento nei vari servizi specifici (ospitalità, linea telefonica, il counselling, la prevenzione, la promozione, ecc.) e nei confronti dei vari soggetti specifici (le donne, le/i bambine/i, gli adolescenti, le donne anziane, disabili, straniere, ecc.).

Sarebbe utile che tutte o parte delle operatrici in formazione svolgessero uno **stage** di qualche mese in un altro centro antiviolenza già attivo o in affiancamento ad altre operatrici già esperte.

• **Formazione continua**

La formazione iniziale deve essere seguita da aggiornamenti continui. Ogni servizio che voglia salvaguardare la qualità del suo intervento prevede **formazioni periodiche di approfondimento** di alcune problematiche specifiche, come: l'abuso sessuale e il maltrattamento ai minori; la tratta delle donne ai fini della prostituzione forzata; l'approccio e l'ascolto delle donne straniere; delle donne e minori disabili; la sindrome post traumatica da stress; i disturbi del comportamento alimentare e violenza; le mutilazioni sessuali, ecc.

Anche la **partecipazione a convegni**, seminari e iniziative contro la violenza di genere costituisce un buon modo di aggiornare le competenze del personale del centro antiviolenza, come pure la **lettura** di testi specifici sulla tematica. Ogni operatrice dovrebbe aver la possibilità di dedicare almeno due settimane all'anno alla formazione.

Infine, gli **scambi di formazione** tra i centri antiviolenza a livello locale, nazionale e internazionale costituiscono una risorsa preziosa per implementare i servizi di aiuto e prevenzione.

• **Seminari di formazione per le formatrici**

Le operatrici con almeno due anni di esperienza dovrebbero avere la possibilità di partecipare a seminari di **formazione per formatrici** (minimo 40 ore o 5 giorni) che hanno l'obiettivo di preparare lo staff a un'altra implicazione necessaria della formazione: la diffusione delle competenze riguardanti la violenza di genere sul territorio per aumentare la consapevolezza del problema presso **le altre figure professionali sul suo territorio** (medici, avvocate/i, forze dell'ordine, assistenti sociali, psicologhe/i, ecc.) e di conseguenza migliorare la qualità dell'intervento complessivo di supporto alle donne e alle/ai bambine/i [Wave 2000].

• **Supervisione**

L'obiettivo più importante di una supervisione è quello di rivedere e migliorare il pro-

prio lavoro. La supervisione è condotta da personale qualificato per fornire counselling a un gruppo o a un individuo. In molti paesi esistono albi professionali che rispondono a standard di qualità per la formazione alla supervisione. Si consiglia di rivolgersi a una supervisora che sia consapevole alle problematiche di genere e che abbia esperienza nel campo della violenza alle donne e alle/ai bambine/i. Essendo necessario mantenere una certa distanza dalle problematiche implicate, è consigliabile che le supervisioni siano condotte da un'esterna.

La supervisione deve svolgersi entro un setting specifico, intendendo qui per setting sia l'atteggiamento, sia l'insieme delle norme fissate per realizzare il compito nelle migliori condizioni possibili.

La supervisione dovrebbe essere **obbligatoria** per tutto lo staff di operatrici pagate e volontarie: un'operatrice che non sia disposta a lavorare su di sé, a mettersi in gioco, non sarebbe professionalmente affidabile.

Ogni centro antiviolenza dovrebbe garantire almeno la **supervisione di gruppo**. Quella individuale può servire per rivedere il lavoro di counselling soprattutto nel caso di operatrici nuove.

La **frequenza** con la quale viene stabilita varia a seconda del numero del personale e della maggiore o minore esperienza del gruppo. Generalmente può avvenire una o due volte al mese, ma anche più spesso (settimanalmente) se il servizio è allo stadio iniziale.

Perché la supervisione è fondamentale in un centro antiviolenza

La supervisione è una parte fondamentale e imprescindibile nella relazione d'aiuto. Un elemento specifico che la rende necessaria è costituito dalla Sindrome post-traumatica da stress secondaria, che ha origine cioè dall'assistere o ascoltare il racconto di persone traumatizzate. Le operatrici del rifugio sono continuamente esposte ai racconti traumatici delle donne. Possono inoltre assistere ad atti di violenza sulla donna da parte del partner durante un accompagnamento in tribunale, o un'incursione dell'uomo violento nei pressi del rifugio.

Quando una situazione di una donna accolta mette in difficoltà un'operatrice, suscitando in lei emozioni forti – come la rabbia, l'impotenza, l'onnipotenza, pietà, amore, antipatia, ecc. – o richiamandole vissuti personali, oppure ancora mettendola in un'impasse, la supervisione aiuta a trovare nuovi spunti di riflessione per il lavoro con la donna, elaborando le emozioni suscitate e diventando consapevole dei propri vissuti sia a livello cognitivo che a livello emotivo.

Nella relazione con la donna (o con le/i bambine/i) può capitare che l'operatrice provi emozioni che, se non elaborate, potrebbero andare a interferire con l'aiuto offerto, creando confusione, invischiamento, collusione.

Situazioni che possono sollevare un'esigenza di supervisione sono ad esempio:

VIA DALLA VIOLENZA

- la rabbia causata nelle operatrici dall'infrazione della regola della segretezza della casa rifugio;
- il lutto quando una donna lascia la casa;
- il senso d'impotenza se ritorna dal marito violento;
- le difficoltà e i problemi incontrati nella relazione con le donne;
- i conflitti con colleghe di lavoro;
- l'impostazione del regolamento della casa e l'atteggiamento da tenere nel caso questo non venga rispettato;
- le modalità di gestione delle riunioni di équipe;
- il rispetto e la valorizzazione dei differenti ruoli sul lavoro, ecc.

Condividere e analizzare in gruppo queste tematiche – sotto la guida di una persona esterna e con la protezione di un setting preciso – facilita anche la soluzione dei conflitti che spesso si verificano tra operatrici a contatto con situazioni molto problematiche e coinvolgenti.

Dallo svolgimento della supervisione ci si aspetta in genere la risoluzione di nodi emotivi, blocchi problematici, conforto e sostegno nel proseguire l'aiuto a donne fortemente traumatizzate.

Naturalmente le operatrici più esperte sono qualificate a fornire consigli alle operatrici più giovani e ad aiutarle a rivedere il loro lavoro. Questa forma di sostegno interno viene chiamato "intervisione", ed è diverso dalla supervisione.

La supervisione può essere ugualmente applicata allo sviluppo dell'associazione: in questo caso ha la funzione di forum per discutere le strutture e le funzioni del centro e per promuovere lo sviluppo (vedi sopra, la sezione sulla gestione).

• Volontarie

La scelta di utilizzare personale volontario deve essere lasciata a ogni singolo centro antiviolenza.

Il principio sostenuto in questo manuale è che il personale dei centri antiviolenza dovrebbe essere remunerato e che i centri antiviolenza non dovrebbero essere costretti a fare affidamento sulle volontarie a causa di mancanza di finanziamenti adeguati.

I servizi fondamentali enunciati nel capitolo 5 dovrebbero essere interamente coperti da personale retribuito.

Quando si decide di lavorare con volontarie si dovrebbero seguire questi principi:

- il lavoro delle volontarie dovrebbe essere coordinato da un'operatrice responsabile di tutte le questioni legate al loro lavoro nel centro antiviolenza;
- le volontarie devono essere donne con una forte motivazione personale e/o politica (consapevolezza della discriminazione basata sul genere) che decidono di dedicare una parte del loro tempo al lavoro di cura con le donne e le/i bambine/i che hanno subito violenza;

- quando una donna fa domanda presso il centro per lavorare come volontaria, si dovrebbe fare con lei un colloquio accurato, per valutare le sue aspettative e motivazioni, oltre alla sua consapevolezza sulla problematica della violenza di genere;
- solo in seguito al colloquio entrambe le parti decidono se procedere e intraprendere un'esperienza di volontariato presso il centro antiviolenza: in questo caso si dovrebbe sottoscrivere un accordo sulla durata e sulla modalità di lavoro;
- le volontarie devono accettare le regole del centro antiviolenza (segretezza, codice di comportamento, ecc.);
- anche le volontarie devono ricevere una formazione sufficiente, che le metta in grado di operare nel servizio, e partecipare alle supervisioni.

Il valore dell'impegno delle volontarie è diverso, perché svincolato dalla retribuzione, quindi più soggettivo. Per questo una volontaria avrà bisogno di tutto il rispetto possibile del suo lavoro: se qualche volta può capitare di essere disattenta verso una collega (un ritardo, la mancata trasmissione di un'informazione importante) la cosa può avere implicazioni più gravi se accade con una volontaria, la farà sentire poco importante e marginale.

• **Tipi diversi di volontariato**

Ogni centro antiviolenza ha un bacino più allargato di "personale complementare" formato da tutte le donne che si sono avvicinate da poco tempo o transitoriamente. Da questo bacino il centro può attingere per proporre nuovi incarichi pagati, oppure come risorsa da mobilitare in caso di necessità (campagne informative e di sensibilizzazione).

Ci sono diversi profili di volontarie:

- volontarie nel servizio impegnate in un orario stabilito che può prevedere intervento diretto nell'aiuto alle donne e riunioni per la condivisione in gruppo, oltre alla supervisione;
- tirocinanti, perlopiù studentesse universitarie che svolgono il loro tirocinio pratico presso il centro antiviolenza in funzione del loro corso di studi, il cui impegno perciò è a breve termine;
- tirocinanti di altri centri antiviolenza il cui investimento è invece di tipo professionale e dunque più a lungo termine;
- amiche e simpatizzanti che possono sostenere il rifugio con piccole donazioni e con saltuari interventi durante manifestazioni, campagne informative, ecc.

Le volontarie possono avere un'esperienza assai diversa: quelle che si sono appena avvicinate al servizio e che collaborano da poco o transitoriamente con esso, e quelle estremamente formate, motivate, come le socie o le presidenti delle associazioni che gestiscono i centri antiviolenza, che hanno spesso grandi responsabilità e competenze e che

VIA DALLA VIOLENZA

collaborano con il servizio dalla sua fondazione. Vanno costituire un gruppo speciale di volontarie, formalmente fanno parte del gruppo di gestione del centro antiviolenza.

Le volontarie spesso hanno un ruolo chiave nel portare nuove idee su procedure o iniziative, progetti, ecc., e nel contribuire alla sensibilizzazione sul problema della violenza di genere e sul ruolo svolto dai centri antiviolenza; svolgono quindi una funzione molto importante insieme alle altre operatrici e alle socie.

PIANIFICAZIONE ECONOMICA

Una progettazione economica attenta è necessaria già dai primi stadi della creazione di un centro antiviolenza, la stessa cura e attenzione deve poi essere trasferita alla pianificazione dei costi di gestione annuali e a quella di eventi particolari, attività, ecc. È importante avere chiari i costi reali prima di iniziare a ricercare le possibilità di finanziamento.

Non è possibile fornire cifre esatte sui costi esatti legati alla creazione e alla gestione quotidiana di un centro antiviolenza: ci sono troppi elementi legati al costo della vita a livello locale. Ad ogni modo, i seguenti piani per il budget dovrebbero fornire uno strumento per calcolare tutti i costi a cui si va incontro indipendentemente da dove si trovi il centro antiviolenza.

Il piano di budget non può essere considerato come definitivo: possono insorgere costi aggiuntivi a seconda della quantità di servizi e delle attività possibili.

● Budget per la creazione di un centro antiviolenza

Non è possibile fornire cifre esatte sui costi per la creazione di un centro antiviolenza. Oltre alle variazioni dei prezzi a livello locale, i costi cambiano a seconda che si acquisti un edificio, o del terreno e si faccia costruire un edificio ad hoc, oppure ancora si ristrutturino uno stabile, ecc. In ogni caso ci sono dei costi fissi da affrontare.

In modo particolare quando ci si trova a metter in piedi un centro antiviolenza dal nulla, è consigliabile chiedere l'aiuto di esperte/i. Naturalmente i contatti personali vanno sempre bene, ma anche le autorità pubbliche e altre associazioni che fanno sostegno alle donne possono offrire suggerimenti. È sempre consigliabile contattare esperti di sistemi di sicurezza.

La tabella che segue fornisce solo delle linee guida generali, la cifra reale può variare sensibilmente.

Costi relativi alla struttura	Importo
Acquisto di un edificio (o affitto) oppure	
Acquisto del terreno +	
Costi al metro quadro per la costruzione di un edificio inclusi	
Impianti elettrici, pavimenti, ecc.	
Sistemi di sicurezza (come sopra)	
Attrezzature varie	
Mobilio per le stanze da letto (letti, armadi, tavoli, sedie)	
Sala da pranzo	
Salotto	
Cucina (incluse pentole, piatti, posate)	
Bagni	
Uffici	
Sala/e colloqui	
Stanze per le/i bambine/i	
Giocattoli, materiale didattico vario	
Arredamento per l'ingresso	
Scaffalature per il magazzino/cantina	
Giardino (piante, attrezzi, mobili da giardino, giochi)	
Latrice/i, vestiti	
Materiale per l'ufficio (telefoni, computer, fotocopiatrice, fax, ecc.)	
Totale	

● **Budget per i costi annuali di gestione di un centro anti violenza**

Il piano annuale per i finanziamenti al centro richiede altrettanta cura: in ogni caso come base di partenza deve venire preso in considerazione il costo della vita della zona oltre che dello stato specifico. Questo vale anche per quanto riguarda il costo del personale: i livelli di retribuzione per chi lavora in un centro anti violenza non dovrebbero essere inferiori a quelli di mercato.

Il budget tenderà a variare di anno in anno: questo dipende da diverse variabili, tra cui gli aumenti salariali, gli aumenti del personale, le spese straordinarie, gli investimenti, l'inflazione, ecc.

VIA DALLA VIOLENZA

Di solito si possono prevedere i seguenti costi:

SPESE	Costo annuale
Costo del lavoro (vedi cap. 7)	
Counselling per le donne e le/i bambine/i ospiti	
Counselling per le donne non residenti	
Staff sui turni di notte	
Amministrazione	
Tirocinanti	
Consulenze, collaborazioni	
Personale addetto alle pulizie	
Commercialista	
Struttura/e	
Affitto	
Spese generali	
Costi energetici (elettricità riscaldamento, acqua, ecc.)	
Manutenzione (riparazioni, ecc.)	
Assicurazione	
Materiale d'ufficio (mobili, materiali di consumo)	
Auto/Furgone (assicurazione, riparazioni, benzina)	
Costi di gestione	
Telefono	
Spese postali	
Spese per le pulizie	
Pubbliche relazioni e azioni di sensibilizzazione	
Spese di viaggio	
Formazione/Aggiornamento	
Supervisione	
Letteratura specializzata	
Materiali per l'ufficio e la formazione	
Materiale per la casa	
Spese per le/i bambine/i	
Costo per cibo e bevande	
Totale	

Gestione, personale e amministrazione

Stabilire un preventivo di spesa è solo uno degli aspetti: si devono anche calcolare i finanziamenti e i tempi necessari – a volte con largo anticipo. Per esempio, nel caso di campagne di sensibilizzazione o di richiesta di finanziamenti, è necessario pianificare diversi anni prima.

ENTRATE	Importo annuale
Entrate regolari	
Finanziamenti pubblici (nazionali, regionali e/o locali)	
Sottoscrizioni	
Entrate irregolari/periodiche	
Donazioni	
Sponsorizzazioni	
Affitto pagato dalle donne/autorità locali (rette)	
Totale	



07

MISURE DI SICUREZZA

7. MISURE DI SICUREZZA

Le donne e le/i bambine/i che cercano protezione hanno bisogno di un luogo sicuro dove sentirsi protetti dal comportamento violento del partner o del padre. In alcuni casi i maltrattatori continuano a minacciare e a manifestare un comportamento aggressivo anche quando moglie e figli/e si trovano in un centro antiviolenza. Spesso desiderano che le donne ritornino a casa, e utilizzano a questo scopo varie strategie: implorano, supplicano, comprano fiori, con la promessa che mai più useranno violenza nei loro confronti. Il fallimento di questa strategia nell'ottenere l'effetto desiderato può causare un'improvvisa esplosione di violenza. Alcuni uomini sono estremamente pericolosi, si rifiutano di accettare la separazione e possono provocare episodi tali da mettere in pericolo di vita la moglie e le/i figli/e (vedi cap. 2).

Non sono solo le donne e le/i bambine/i che abitano nel centro a essere in pericolo, ma anche le operatrici e le altre persone che vi lavorano o vivono. Un uomo era riuscito a introdursi nel centro antiviolenza di Sankt Pölten (Austria) con un fucile, a uccidere un poliziotto e a ferire gravemente una donna e il figlio. L'uomo era entrato nell'edificio con la scusa di un allarme bomba, mentre questo veniva evacuato e ispezionato. Durante una festicciola in giardino nel centro di Lucerna in Svizzera, un uomo violento, la cui moglie e figlio erano ospiti del centro, ha ucciso e ferito molte donne e bambine/i. Molti centri in Europa sono mira di attacchi di uomini violenti, ma fortunatamente i danni provocati sono raramente gravi. Ogni centro antiviolenza, comunque, deve mettere in conto di doversi proteggere da possibili attacchi e minacce.

La sicurezza diventa quindi un elemento fondamentale, un obiettivo all'ordine del giorno in ogni centro. Le autorità dovrebbero impegnarsi a investire nella sicurezza, poiché alla lunga fare prevenzione può aiutare a salvare la vita di molte persone in situazioni estreme. Essendo la polizia responsabile della salvaguardia e della sicurezza del cittadino, deve essere coinvolta attivamente nella pianificazione e nella formulazione di strategie di sicurezza.

Qui di seguito una lista delle norme di sicurezza più importanti:

PRECAUZIONI TECNICHE DI SICUREZZA

Le precauzioni tecniche di sicurezza sono estremamente importanti in un centro antiviolenza. È necessario che siano rispettate le seguenti misure precauzionali:

- entrate di sicurezza che non possono essere facilmente forzate;
- le entrate dovrebbero sempre essere tenute chiuse a chiave e l'accesso all'edificio sorvegliato. Dovrebbe essere presente un sistema di sorveglianza (videocamere, apertura e chiusura automatica delle porte);
- un edificio con molte entrate corre rischi maggiori: per questo un centro antiviolenza dovrebbe avere solo un'entrata principale. Qualsiasi altro accesso dal-

VIA DALLA VIOLENZA

l'esterno dovrebbe essere tenuto chiuso a chiave, così da non potere essere forzato facilmente;

- un cortile o un giardino rappresentano un bene prezioso per le donne e le/i bambine/i, ma è un rischio. Dovrebbe perciò essere tenuto chiuso e riparato così da rendere impossibile forzare l'entrata, guardare all'interno, lanciare oggetti o sparare. Si consiglia pertanto di costruire un muro, una barriera protettiva o di attivare un sistema di allarme;
- il cancello del giardino dovrebbe essere un'entrata sicura e le operatrici dovrebbero prendere l'abitudine di chiuderlo a chiave, specialmente di notte;
- le finestre del piano terra rappresentano un rischio e le stanze che danno sulla strada non dovrebbero essere usate come aree da lavoro o da soggiorno;
- le finestre – almeno quelle situate al piano terra o quelle facilmente raggiungibili dall'esterno - dovrebbero avere le inferriate;
- ogni centro antiviolenza dovrebbe essere provvisto di un sistema d'allarme con cui allertare la polizia in caso di emergenza. Un esempio può essere una linea diretta d'emergenza con la stazione di polizia più vicina (vedi più avanti la sezione sulla protezione della polizia).

Riassunto delle norme di sicurezza principali:

- Porte di accesso resistenti e sicure.
- Porte tenute sempre chiuse a chiave; area di accesso sorvegliata.
- Inferriate alle finestre.
- Linea di emergenza diretta collegata con la polizia.

Esempio: Il nuovo centro antiviolenza di Vienna, aperto nel 2002, è un edificio di nuova costruzione che ha un'entrata a doppia porta di sicurezza: la seconda porta si apre solo quando si è chiusa la prima. Sono state installate diverse videocamere per controllare la strada davanti all'edificio. Il giardino, poi, è circondato da un muro alto su cui è stato installato un sistema di allarme.

• Sicurezza negli alloggi temporanei

In alcune zone i centri sono di dimensioni molto ridotte e spesso consistono in un appartamento soltanto, in cui le operatrici non sono presenti giorno e notte. È importante che anche in questo tipo di alloggio siano rispettati gli standard minimi di sicurezza.

Per quanto possibile, le donne considerate ad alto rischio e che si sono recentemente separate da un partner violento non dovrebbero mai essere ospiti in un appartamento dove non vi è la presenza di operatrici ventiquattro ore su ventiquattro e adeguate misure di sicurezza.

INDIRIZZI RISERVATI. ANONIMATO

Gli indirizzi di molti centri antiviolenza sono mantenuti segreti per salvaguardare la sicurezza delle donne e delle/i bambine/i che vi abitano. Solo il numero d'emergenza del centro è pubblicizzato: alle donne che cercano aiuto viene dato l'indirizzo del centro solamente quando decidono di trasferirsi. In alcuni casi, si da appuntamento alle donne e le/i bambine/i in un luogo pubblico preventivamente stabilito e di lì si portano al centro. Tuttavia, anche se l'indirizzo rimane riservato, il centro può essere facilmente localizzato, specialmente se è in funzione da diverso tempo, e proprio per questo è necessario operare con estrema prudenza e non dimenticare le norme di sicurezza.

Nelle piccole città diventa praticamente impossibile mantenere segreto il luogo del centro antiviolenza. In questi casi, si suggerisce di attuare una strategia di tipo "offensivo": l'indirizzo del centro è di dominio pubblico e le autorità e la polizia vengono coinvolte nel pianificarne le misure di sicurezza più adeguate.

Specialmente nelle aree rurali può essere molto importante coinvolgere gli abitanti dell'area circostante perché rispondano in maniera più rapida ed efficace nel caso di una situazione particolarmente pericolosa. Le istituzioni competenti e il vicinato dovrebbero giocare un ruolo attivo per la sicurezza del centro (es. controlli frequenti da parte della polizia, scambio di informazioni tra i vicini e il centro, nel caso si noti qualcosa di sospetto).

Ogni centro dovrebbe decidere quali strategie di sicurezza adottare, in base al luogo e alle risorse disponibili (vedi la sezione sulla Pianificazione della sicurezza). Quando si tratta di sicurezza, è essenziale attenersi sempre alle regole e assicurarsi che ognuno rispetti le procedure relative.

PROTEZIONE DA PARTE DELLA POLIZIA. PIANO DI SICUREZZA DELLA POLIZIA

È indispensabile ricevere una collaborazione assoluta da parte della polizia per quanto concerne la sicurezza del centro. Prima dell'apertura del centro occorre tracciare un piano di sicurezza, che deve essere costantemente aggiornato.

Le precauzioni e le norme di sicurezza basilari includono quanto segue:

- il centro deve essere dotato di un sistema di sicurezza attraverso il quale la polizia possa essere allertata immediatamente in caso di minaccia (allarme attivato con un pulsante, come quelli utilizzati nelle banche). La polizia dovrebbe possedere una piantina del piano terra del centro e conoscere l'ubicazione delle entrate, quali sono i servizi e dove si trovano; si consiglia di stabilire un piano d'azione per le emergenze;
- organizzare incontri periodici con la polizia per discutere della situazione della sicurezza del centro;

VIA DALLA VIOLENZA

- come tutti i piani di sicurezza, questo dovrebbe essere verificato e aggiornato a intervalli regolari (annualmente).

PIANI DI SICUREZZA PERSONALE E VALUTAZIONE DELLE MINACCE

Alcune donne e bambine/i sono particolarmente a rischio perché i partner sono stati giudicati molto pericolosi. Essi possono minacciare e mettere in pericolo non solo le donne, ma anche altre persone che si trovano nel centro, come negli esempi qui sopra menzionati.

È pertanto molto importante stabilire con ogni donna ospite nel centro la pericolosità rappresentata dalle minacce lanciate dal loro partner, caso per caso, così da potere tracciare un piano di sicurezza adeguato:

- secondo la durata della sua permanenza nel centro;
- nel caso che ritorni a vivere con il partner;
- nel caso che decida di separarsi dal partner e di vivere da sola.

Tutte nel rifugio dovrebbero avere presenti gli uomini giudicati particolarmente violenti, e si dovranno prendere speciali misure di sicurezza secondo l'occorrenza. L'uomo deve sapere che esistono dei limiti fisici da rispettare – per esempio, non gli sarà permesso attendere di fronte o nelle vicinanze del centro nella speranza di incontrare la partner o le/i figli/e per parlare loro. Soffermarsi a parlare di fronte al centro può essere estremamente pericoloso e rappresenta una frequente occasione di violenza. Un'ospite del centro di Vienna, per esempio, aveva aperto la porta principale per parlare con il partner e cercare di "calmarlo", finendo per poi essere ferita gravemente lei stessa. L'uomo voleva che lei tornasse a casa, e quando la donna si era rifiutata aveva estratto un coltello e l'aveva colpita. Analogamente, qualsiasi incontro con il partner fuori dal centro può mettere la donna a rischio di vita.

Come spiegato nel capitolo 2, poiché il periodo del processo di separazione e di divorzio si dimostra a più alto rischio di episodi di violenza estrema, occorre tenere presente in modo particolare la sicurezza della donna.

Molti centri adottano uno schema di riferimento per valutare la pericolosità di un uomo e un altro per tracciare con le donne un piano di sicurezza personale (vedi appendice sulla sicurezza).

IL PIANO DI SICUREZZA DEL CENTRO ANTIVIOLENZA

Oltre ai piani di sicurezza personale, occorre tracciare un piano di sicurezza per il centro stesso. I motivi sono i seguenti:

- definire misure preventive atte a evitare il crearsi di situazioni pericolose;
- assicurarsi che ognuna sappia come reagire in caso di situazioni pericolose, per non trovarsi impreparate e dovere improvvisare, in caso di emergenza;

- fornire strumenti affinché la reazione a una situazione pericolosa sia la più rapida e professionale possibile, e per contenere al massimo la violenza e le potenziali conseguenze;
- nell'eventualità che si verificano situazioni pericolose e atti di violenza, sapere come gestire professionalmente gli effetti, lo shock, il trauma, così che ognuna sia in grado di reagire e fare esperienza dell'accaduto.

La sicurezza dev'essere un fattore chiave nella vita quotidiana del centro. Tutte le ospiti (e le/i loro figli/e) dovrebbero essere messe al corrente dei rischi possibili e degli accorgimenti da tenere presenti (es. mai lasciare la porta aperta). Il problema della sicurezza deve essere menzionato nel regolamento del centro antiviolenza, ed essere argomento di discussione durante le riunioni con le ospiti.

In materia di sicurezza, la disciplina diventa di estrema importanza. Ognuno deve rispettare le norme precauzionali e le regole stabilite dal piano di sicurezza. È necessario inoltre fare esercitazioni e revisionare continuamente il piano di sicurezza.

AUTODIFESA

Imparare tecniche di autodifesa è un modo efficace di respingere il pericolo di un attacco violento. Lo scopo di acquisire queste tecniche non è tanto sopraffare l'uomo, quanto sorprenderlo con le proprie risorse, per cambiare la situazione e poi fuggire. Tecniche di autodifesa pensate specificatamente per le donne, come il Wendo, si sono rivelate efficaci, e sia le ospiti che le operatrici dovrebbero avere l'opportunità di frequentare i corsi.

MISURE ANTINCENDIO E ALTRE MISURE DI SICUREZZA PREVENTIVE

Il centro antiviolenza deve rispettare anche altri standard di sicurezza. Per esempio, si devono prendere le necessarie misure per prevenire il pericolo di incendio. Alcuni centri hanno subito episodi di incendi e hanno appreso a loro spese l'importanza di rispettare le misure antincendio relative. Nella maggior parte dei centri risiedono un numero elevato di ospiti, in un'area relativamente ridotta: queste condizioni aumentano il rischio di incendio e possono causare un alto numero di vittime.

Molti paesi applicano leggi antincendio rigorose: è essenziale che i centri antiviolenza siano a conoscenza di queste leggi e le rispettino. Le autorità che sovvenzionano i centri dovrebbero inoltre farsi carico di fornire sistemi antincendio adeguati alla struttura. Lo stesso vale per le altre misure di sicurezza, come le protezioni per le prese della corrente, i giocattoli, gli elettrodomestici, ecc.



08

VITA DI GRUPPO NEL CENTRO ANTIVIOLLENZA

8. Vita di gruppo nel centro antiviolenza

I servizi dei centri antiviolenza dovrebbero offrire i più alti livelli di efficienza e professionalità possibile, e necessitano pertanto di un adeguato appoggio da parte delle istituzioni. Le strutture pubbliche giocano un ruolo importante, ma vi è il pericolo che le regole da queste stabilite possano assumere un'importanza più rilevante rispetto alle persone per cui la struttura è stata fondata. I principi possono sovrapporsi alla libertà individuale delle donne, a tal punto da arrivare a controllare loro vite. Il centro deve quindi mantenere un giusto equilibrio tra gli interessi dell'individuo, la comunità e le istituzioni.

In linea generale, la vita di un centro antiviolenza dovrebbe essere organizzata in maniera tale da rispettare i seguenti elementi:

- massima libertà individuale – rispetto per la privacy e i diritti umani;
- non mettere regole al di fuori di quelle strettamente necessarie in una data situazione;
- incoraggiare la partecipazione, la discussione, la presa di decisioni di gruppo; spirito di solidarietà e comunità;
- dare opportunità di esporre commenti e lamentele.

Le caratteristiche che contraddistinguono la vita all'interno del centro antiviolenza sono: autonomia, solidarietà e rispetto per la diversità e i diritti umani. Questi fattori lasciano un segno sia sull'organizzazione interna del centro, che sul suo carattere distintivo, e definiscono la sua identità di gruppo.

REGOLAMENTO DEL CENTRO ANTIVIOLENZA. DIRITTI E RESPONSABILITÀ

La totalità delle donne e delle/i bambine/i che cercano protezione in un centro antiviolenza si trovano in una situazione di angoscia e dolore. La prima cosa di cui hanno bisogno è sentirsi al sicuro e ambientarsi con calma. Per questo, è importante mostrare subito alle nuove arrivate tutte le strutture e illustrare il regolamento del centro.

Il regolamento del centro dovrebbe essere messo per iscritto e tradotto in varie lingue. Dovrebbe illustrare i principi della vita nel centro e i diritti delle donne e delle/i bambine/i ospiti, i servizi forniti, le regole e le responsabilità di ognuna. Non deve essere composto esclusivamente da obblighi e proibizioni: questo ricorderebbe troppo la struttura di un ostello e avrebbe come risultato un processo a senso unico che non terrebbe in considerazione la donna come essere avente propri diritti.

Il regolamento è alla base del vivere in comune e pertanto deve essere osservato. Allo stesso tempo, risulta molto più semplice da rispettare se se ne comprende il motivo e l'importanza. È quindi necessario dare spiegazioni: le ospiti dovrebbero percepire le regole come un aiuto per convivere pacificamente, più che un'imposizione, e ancora

VIA DALLA VIOLENZA

meno come un comando arbitrario.

Nella vita quotidiana le persone tendono a dimenticarsi delle regole, per cui è importante ripeterle prima che qualcosa possa accadere, piuttosto che dopo. Le donne e le/i bambine/i possono trovare difficile ricordare tutto al principio: ci vuole tempo per scoprire e capire come funziona il centro antiviolenza.

Rispettare le norme di sicurezza può essere questione di vita o di morte, e alle ospiti questa cosa deve essere ricordata continuamente.

• Linee guida per il regolamento del centro antiviolenza

Il regolamento del centro dovrebbe contenere informazioni su:

- strutture e principi del rifugio;
- servizi offerti alle donne e alle/i bambine/i;
- le operatrici;
- la sicurezza del centro;
- la regolamentazione delle visite;
- la responsabilità delle/i bambine/i;
- la sfera della partecipazione: riunioni delle ospiti, Consiglio del centro, ecc.;
- le regole e le responsabilità di ognuna;
- chi contattare in caso di episodi di conflitto o lamentele;
- le norme per l'uscita dal centro.

• Modificare le regole

Le regole che governano la vita del centro dovrebbero essere definite, ma non immutabili. È pertanto importante revisionarle di continuo alla luce delle situazioni che si propongono. Le ospiti dovrebbero essere coinvolte nella stesura e nell'approvazione del regolamento, per esempio durante una riunione. Lo staff dovrebbe comunque stabilire una serie di regole che devono assolutamente essere rispettate (per es. quelle sulla sicurezza).

Occorre chiarire alle ospiti quali regole si possono cambiare e quali no. I principi con i quali un centro è gestito sono parte integrante dell'identità di gruppo della struttura e non possono essere modificati a piacere.

• Diritto alla libertà di scelta

Occorre menzionare qui il diritto di autodeterminazione, per quanto riguarda la vita delle ospiti. Ciò significa che la donna ha il diritto di lasciare il centro in qualsiasi momento, o di ritornare dal suo partner, se desidera. Può comunque ritornare al centro per protezione o sostegno. In molti casi, le donne lasciano il centro rafforzate nelle proprie risorse, cosa di cui avranno bisogno per uscire definitivamente da una relazione violenta.

● **Trattamento equo. Commissione disciplinare**

Una delle decisioni più difficili da prendersi in un centro è se una donna che ha infranto il regolamento o gli accordi debba per questo essere allontanata dal centro. Molte donne non hanno altro luogo dove andare, cosa che rende la decisione ancora più difficile allo staff del centro. Inoltre, le/i bambine/i ne soffrirebbero le conseguenze. Ma se non si prende alcuna decisione, altre donne e bambine/i ne potrebbero soffrire.

Valutazione fondamentale dovrebbe essere quale tipo di comportamento o offesa sono da giudicarsi tanto serie da giustificare l'allontanamento della donna. Poiché le conseguenze potrebbero essere estremamente pesanti, si consiglia di considerare questa sanzione in maniera molto sporadica e di valutare altri tipi di sanzioni per chi infrange le regole. Dobbiamo anche tenere presente che le regole costituiscono delle linee guida per la vita di gruppo, e non sarebbe realistico pretendere che non si debbano infrangere mai.

Spesso le regole dei centri antiviolenza definiscono norme, ma non prescrivono procedure o sanzioni nel caso vengano infrante. È quindi importante stabilire procedure formali e costruttive, in caso di infrazioni. Queste procedure devono essere stabilite nel rispetto dei diritti della donna.

Esempi: Come già detto, espellere una donna dal un centro antiviolenza è una decisione estremamente pesante da prendere. Lo staff di un centro per donne senza tetto di Vienna ha tentato, con l'aiuto di un supervisore, di sviluppare una corretta procedura e una forma di "processo" per gestire il problema.

Si può articolare la procedura secondo il taglio del seguente questionario:

Quale è la trasgressione da punire?

Chi fa le veci "dell'accusa"? (es. chi è responsabile di controllare il rispetto delle regole e riportare le infrazioni?).

È la "prima volta" o ci sono precedenti infrazioni? In questo caso, che provvedimenti sono stati presi in precedenza?

Davanti a quale assemblea/gruppo avrà luogo il "processo"? Chi è la responsabile?

Da chi è composta l'assemblea/gruppo?

Quando si prenderanno provvedimenti per l'infrazione commessa?

Chi presenterà le argomentazioni a difesa delle regole del centro?

VIA DALLA VIOLENZA

Come è rappresentata la donna in causa? Ha il diritto di essere presente processo?

Chi "difenderà" la donna: l'operatrice di riferimento o un'altra? (È molto importante che ci sia qualcuna che prenda le sue difese, e che questa sia accettata da tutti senza che venga vista come chi "tradisce" le regole del centro).

Devono essere presenti anche delle rappresentanti delle donne ospiti?

Come dovrebbe essere condotto il "processo"?

Come si può prendere la decisione migliore? Quali sono le alternative?

Chi prende la decisione finale?

Quando, come e da chi sarà messa in pratica?

**Come si spiegherà la decisione alla donna e alle altre ospiti?
Chi lo farà?**

Se le ospiti possono comprendere l'equità di un "processo", questo aiuta a costruire un clima di fiducia nel centro. Procedure comprensibili evitano allo staff di prendere decisioni che appaiono arbitrarie alle ospiti. Questo è un modo per controbilanciare lo squilibrio di potere tra lo staff del centro e le ospiti.

FORME DI PARTECIPAZIONE

Le donne che vivono in un centro dovrebbero essere coinvolte nell'organizzazione e amministrazione interna. Nel promuovere il principio dell'aiuto reciproco, questo tipo di approccio stimola le donne alla partecipazione alla vita in comune ed è un fattore che le incoraggia e le supporta nel processo di riacquistare sicurezza in se stesse.

Molte donne e bambine/i che cercano protezione in un centro anti violenza sono stati esposti a una grande quantità di violenza e abusi. Alcune hanno trascorso anni in isolamento imposto dai loro partner o mariti. Alcune hanno visto la loro autostima sistematicamente demolita. La vita nel centro – fondata sulla non violenza, solidarietà, coinvolgimento di gruppo, strutture democratiche – costituisce un modo di vita alternativo al rapporto violento che hanno appena abbandonato.

Questa sezione suggerisce vari modi in cui partecipazione e strutture democratiche possono essere sviluppate in un centro anti violenza.

• Assemblea periodica del centro anti violenza

In molti centri il luogo più importante per il coinvolgimento e la determinazione di gruppo è la riunione delle ospiti del centro. Di solito la riunione delle ospiti si tiene almeno

una volta la settimana, per dare voce ai problemi e alle idee di ognuna delle ospiti. Lo scopo della riunione è il seguente: "la riunione delle ospiti del centro dovrebbe essere un aspetto integrante della vita democratica del centro. Dovrebbe essere considerata un'opportunità importante per sviluppare le competenze sociali delle ospiti, per aiutarle ad adattarsi agli altri, difendere i propri interessi e al contempo essere coscienti degli interessi altrui, distinguere tra richieste accettabili e non accettabili" [BMFSFJ 2000, vol. 191.2, pag. 3].

Nell'organizzare le riunioni, può essere utile considerare i seguenti punti:

- dovrebbero essere presenti tutte le ospiti;
- si dovrebbe individuare in anticipo un ordine del giorno, per pianificare la struttura dell'incontro;
- tutte le donne dovrebbero avere il diritto ed essere incoraggiate ad aggiungere argomenti all'ordine del giorno;
- l'ordine del giorno può includere argomenti come: l'introduzione o la modifica di regole del centro, l'elezione delle rappresentanti, pianificare attività da fare insieme, la discussione di tematiche specifiche (es. con esperti esterni), ecc.;
- è preferibile che due persone gestiscano la riunione: per esempio, una donna ospite del centro e un'operatrice in qualità di conduttrici;
- è importante definire i diritti e i poteri della riunione delle ospiti: per esempio, l'introduzione e l'emendamento delle regole, ecc.;
- ogni decisione emessa dalla riunione delle ospiti dovrebbe essere messa per iscritto ed esposta in una bacheca, o comunque resa pubblica.

● **Assemblee dei piccoli ospiti**

Anche le/i bambine/i che vivono nel centro dovrebbero tenere riunioni in cui discutere di faccende importanti. Le/i giovani spesso vogliono avere le loro proprie riunioni. Queste sono spesso mediate da un/a bambina/o e un'operatrice o, nel caso di giovani, le riunioni sono autogestite.

● **Incontri organizzativi**

In un centro antiviolenza per donne vi sono numerose attività organizzative di cui occuparsi, e in molti centri le donne giocano un ruolo attivo nella gestione della struttura. L'affidare i vari incarichi necessita una pianificazione accurata, per cui si consiglia di non riservarne il coordinamento durante la riunione delle ospiti, per non rischiare che venga relegato troppo poco tempo all'ordine del giorno.

● **Consiglio del centro antiviolenza**

È importante per le ospiti avere la possibilità di esprimere preoccupazioni e desideri alla presenza dello staff e dei membri del consiglio. Creare un consiglio del centro antiviolenza dà la possibilità di fare tutto questo. Quest'organo può riunirsi a intervalli regolari

VIA DALLA VIOLENZA

e dovrebbe essere composto dalle rappresentanti delle ospiti, dalle operatrici e dal cda. Le ospiti dovrebbero essere aiutate a effettuare le operazioni di elezioni delle loro rappresentanti (la riunione delle ospiti è il luogo appropriato per le procedure di elezione). Il consiglio del Centro è un elemento chiave per l'empowerment: fa in modo che le ospiti siano coinvolte durante il processo decisionale, e che le ospiti con il carattere più dominante non esercitino sulle altre un'eccessiva influenza.

● Gruppo per la risoluzione dei conflitti

Spesso le condizioni di vita in un centro possono essere difficili. Questo può portare a pesanti situazioni di conflitto che devono essere sdrammatizzate nel più breve tempo possibile. Molte operatrici dovrebbero quindi avere frequentato corsi di formazione sulla mediazione e sulla risoluzione dei conflitti, così da formare un gruppo addetto specificatamente a questo ruolo. Si consiglia di istruire anche le ospiti sulle tecniche di risoluzione dei conflitti.

● Ostacoli alla partecipazione

Le donne e le/i bambine/i che vivono in un centro possono essere riluttanti alla partecipazione, specialmente all'inizio della loro permanenza. Occorre dare loro tempo. Lo staff dovrebbe comunque cercare sempre di coinvolgere le ospiti nella programmazione e nelle attività pratiche del centro. È importante investire energie nel coinvolgere le ospiti, poiché ciò che scaturisce dalle discussioni, dalle decisioni prese, dall'aver a che fare con conflitti di interesse e di altro genere rappresenta un processo di apprendimento di grande valore.

Se lo staff prendesse tutte le decisioni, si risparmierebbe molto tempo, ma le ospiti avrebbero l'impressione di essere "gestite" invece di essere parte attiva nel determinare sia la propria vita che quella di gruppo. Un altro lato negativo del prendere le decisioni "dall'alto" è che in generale le persone che vengono trattate da bambine/i tendono a comportarsi come tali, opponendo resistenza o diventando soggetti passivi, invece di comportarsi da persone adulte e indipendenti quali sono.

ALTRI ASPETTI DELLA VITA IN COMUNE

In aggiunta ai diritti e alle responsabilità, esistono altri aspetti che plasmano la vita in comune delle donne e delle/i bambine/i ospiti di del centro. Un ambiente non violento e una ripartizione equa del potere sono obiettivi importanti, ma non sempre facili da concretizzare. Alle donne viene assegnato un ruolo attivo all'interno della vita del centro, come per esempio nella possibilità che viene loro data di esporre opinioni, dare valutazioni, essere coinvolte nei processi di cambiamento sociale. La diversità e la solidarietà offrono opportunità da sfruttare il più possibile.

● **Prevenire la violenza**

Ogni centro si basa sul principio che nessun atto di violenza è tollerato. Quando un certo numero di persone vivono in condizioni difficili sotto lo stesso tetto, come spesso accade in un centro antiviolenza, è prevedibile che si verifichino conflitti e reazioni emotive. Atti di violenza psicologica e fisica possono verificarsi anche in un centro antiviolenza – tra le/i bambine/i e i giovani, o verso le/i bambine/i o tra le donne.

Un pilastro della vita in comune è un approccio costruttivo nei confronti della violenza. Non è sufficiente affermare che la violenza non è tollerata. La convivenza non violenta richiede il contributo attivo di ognuna, per identificare e prevenire potenziali situazioni di conflitto e mettere in pratica una maniera costruttiva di gestione dei conflitti (vedi sopra). Uno dei modi è che le donne e le/i bambine/i imparino a reagire davanti alla violenza.

Anche le/i bambine/i e i giovani devono imparare che il centro è un luogo dove la violenza non è permessa, ed è pertanto necessario lavorare con le madri per elaborare un tipo di educazione non violenta.

● **La distribuzione del potere**

Anche in un centro, nonostante tutte le buone intenzioni di stabilire principi di eguaglianza, il potere non viene distribuito equamente. Le operatrici del centro si trovano in una posizione di forza rispetto alle ospiti, mentre le/i bambine/i sono in una posizione di debolezza rispetto agli adulti. Le donne che parlano la lingua del paese in cui si trovano sono avvantaggiate rispetto alle altre. È impossibile eliminare completamente queste disparità, così che diventa ancora più importante gestirle con efficacia.

Gli obiettivi sono i seguenti:

- creare consapevolezza delle disparità di potere nelle ospiti;
- per quanto possibile, compensare le differenze (es. attraverso il coinvolgimento delle ospiti e sostenendo i loro diritti);
- trattare la differenza e la diversità come motivo di forza, più che di svantaggio (es. sottolineare che questa donna sa parlare quella data lingua – e forse anche altre – piuttosto che dire che non conosce la lingua del posto);
- lavorare costantemente per prevenire l'abuso di potere.

Come si è sottolineato, la partecipazione e l'utilizzo di strutture democratiche sono approcci importanti per ridurre la distribuzione diseguale di potere, l'abuso e per prevenire atti di violenza.

● **Suggerimenti e reclami**

Una caratteristica dell'organizzazione democratica e professionale di un centro antiviolenza è che alle donne che hanno usufruito dei servizi viene richiesto un commento sull'operato della struttura. Lo scopo è di effettuare una valutazione interna per miglio-

VIA DALLA VIOLENZA

re gli standard del servizio (vedi cap. 11). Le risposte dovrebbero riguardare sia gli aspetti negativi che quelli positivi della vita nel centro.

Esistono vari metodi per raccogliere i commenti. Uno di questi è un questionario che la donna dovrà compilare nel momento in cui lascia il centro. Un altro è una "buchetta delle lettere" per i suggerimenti e le lamentele. I commenti saranno anonimi: le ospiti devono fare affidamento sull'aiuto dello staff, ed evitare il più possibile critiche a livello personale.

Si dovrebbe anche creare un organo o una carica a cui un'ospite può indirizzare una lamentela in caso ritenga che i suoi diritti non siano stati rispettati. Potrebbe essere un membro del consiglio. Dovrebbe anche esistere la possibilità di riportare i propri commenti a un organo esterno, come per esempio la Rete nazionale dei centri antiviolenza, che potrebbe fungere da difensore civico per le ospiti del rifugio e avere funzioni di intermediazione in caso di conflitto, oppure un altro organo indipendente (la maggior parte dei paesi democratici hanno creato uffici per la difesa del cittadino per le lamentele riguardanti gli alloggi).

Comunque sia organizzato il centro, l'idea è che ogni ospite sia informata (per es. dal regolamento del centro) di dove poter esporre una propria lamentela. Le operatrici del centro sono estremamente dedite al proprio lavoro e tentano di svolgerlo al meglio. Tuttavia, anche loro possono commettere errori e sottovalutare i problemi di qualcuna delle ospiti. Il diritto a lamentarsi per un evento dovrebbe essere preso seriamente e considerato un diritto civico in una società democratica.

● **Partecipazione a valutazioni esterne**

Valutazioni esterne a intervalli regolari costituiscono un altro importante mezzo per monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto dai centri. Le donne e le/i bambine/i che ne usufruiscono dovrebbero sempre essere coinvolti in questo tipo di valutazioni (vedi anche cap. 11).

● **Partecipazione al cambiamento sociale**

Le ospiti non dovrebbero essere coinvolte solamente nei processi interni al centro nel plasmare le strutture della vita in comune, ma dovrebbero anche avere la possibilità di partecipare ad attività esterne, pubbliche relazioni, attività sulla sensibilizzazione della gente.

Ovviamente questo non dovrebbe essere un obbligo e l'attenzione alla sicurezza della donna e alla sua privacy deve avere la precedenza su tutto il resto. D'altra parte, occorre considerare le donne come esseri umani socialmente consapevoli e attivi, e invitarle a contribuire a varie iniziative che suscitino il loro interesse.

Esempi: Le ospiti del centro vengono coinvolte nella preparazione della Festa della donna l'8 marzo e nella campagna delle "Sedici giornate di attivismo contro la violenza alle donne", dal 25 novembre al 10 dicembre.

Le ospiti accompagnano le operatrici del centro agli incontri con i personaggi politici.

L'assemblea del centro discute di argomenti come la povertà delle donne.

● **Diversità**

I valori incoraggiati dai centri includono il rispetto e la tolleranza verso tutte le donne e le/i bambine/i e l'accettazione della diversità. In molti centri convivono donne di differente nazionalità, cultura, religione e gruppo etnico. Questa diversità è un fatto reale, e costituisce un elemento di arricchimento.

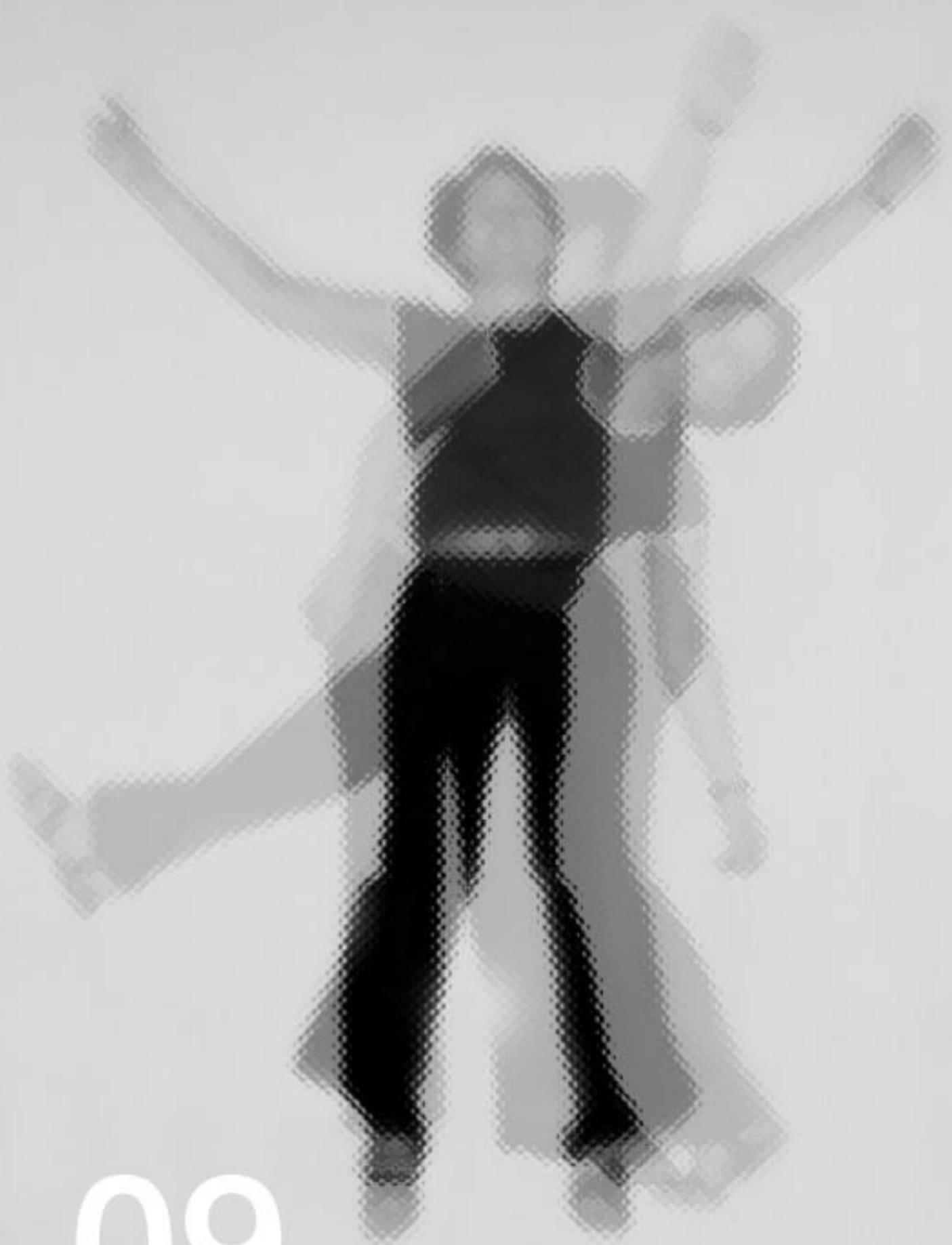
Le differenze possono comunque essere motivo di conflitti e reazioni negative, come isolamento e discriminazione. Le tendenze razziste, xenofobe, omofobiche che si riscontrano nella società sono riflesse in piccolo nella vita del centro. I centri antiviolenza hanno il compito importante di rivolgersi a queste tendenze per cercare di cambiarle. Per accogliere tutte le diversità culturali e linguistiche, può essere utile considerare i seguenti suggerimenti:

- assumere personale di diversa provenienza culturale: sarà più facile per le ospiti aprirsi a loro e parlare nella propria lingua madre rende tutto più facile;
- le donne immigrate dovrebbero essere incoraggiate a impegnarsi in attività quali l'elezione come rappresentanti del centro;
- formazione delle operatrici: a donne di culture differenti viene chiesto di familiarizzare agli aspetti della loro cultura le operatrici;
- celebrare le festività religiose nelle diverse religioni e culture: per esempio, le ospiti del centro possono festeggiare assieme il Natale ortodosso e l'anno nuovo, le festività musulmane o ebraiche;
- attività congiunte su specifiche tematiche culturali: le donne Rom o Sinti, o le donne provenienti da aree rurali possono parlare della loro cultura alla riunione delle ospiti o cucinare un pasto tradizionale...

● **Solidarietà**

Un altro obiettivo nella vita del centro è promuovere la solidarietà. Programmare attività congiunte, offrire sostegno reciproco, organizzare attività o parlare della propria esperienza sono solo alcuni tra i tanti modi per rafforzare il sentimento di solidarietà tra le ospiti.

Le donne che hanno trascorso diverso tempo nel centro agiscono da modello per le nuove arrivate, facendo da "guida" per chi si deve ancora ambientare. Alcune delle donne che sono state ospiti del centro vi ritornano come volontarie o come operatrici. Questi fattori sono estremamente importanti per il processo di empowerment.



09

PUBBLICHE RELAZIONI E SENSIBILIZZAZIONE

9. PUBBLICHE RELAZIONI E SENSIBILIZZAZIONE

L'obiettivo delle pubbliche relazioni e della sensibilizzazione è informare il pubblico sulla percezione della violenza domestica contro le donne e sulla situazione dei centri anti-violenza. Diventa assolutamente necessario svolgere attività di pubbliche relazioni! Chi dovrebbe occuparsi dei centri anti-violenza per le donne se non le donne attiviste e le stesse operatrici dei centri? La violenza contro le donne è ancora un tabù in molti paesi, l'interesse del pubblico è molto scarso. Singoli contatti e sostenitrici isolate non sono in grado di assicurare un seguito al lavoro nel centro anti-violenza. Le operatrici hanno bisogno di collaborazione, per garantire un'efficiente attività di pubbliche relazioni.

FORNIRE INFORMAZIONI SUL CENTRO ANTIVIOLENZA

Quando si fonda un centro anti-violenza per donne, è importante ricordare che anche un centro anti-violenza necessita di "pubblicità" e promozione. Le ragioni sono varie:

rendere pubblica l'esistenza di un centro anti-violenza;

- sottolineare l'importanza e i benefici di una tale struttura;
- creare un'immagine positiva nel territorio in cui si opera;
- costruire un rapporto di fiducia con le autorità politiche e sociali;
- persuadere la comunità locale a sostenere il centro e i suoi obiettivi;
- creare una rete di sostegno, importante per supporto politico e finanziario.

Nel formulare il messaggio da trasmettere per sviluppare una politica di informazione, occorre tener presenti cinque punti fondamentali. Il primo riguarda l'identità del centro:

- Chi siamo?

Altri due hanno a che fare con il prodotto finale:

- Chi sono i gruppi di riferimento?
- Quali metodi sono maggiormente efficaci rispetto ai mezzi a disposizione?

Gli ultimi due riguardano i contenuti:

- Come definiamo i servizi che offriamo? Cosa è un/il nostro centro, e cosa NON è?
- Quali conseguenze implica il diffondere informazioni sul centro, per quanto riguarda la sicurezza e la riservatezza dell'attività?

● **Da chi proviene il messaggio?**

Prima di ogni cosa, dev'essere chiaro da chi proviene il messaggio. Qual è la visione che vogliono trasmettere le operatrici e le responsabili del centro? Queste domande dovrebbero aiutare a sviluppare un'identità di gruppo. È importante che le operatrici condividano gli obiettivi e i contenuti delle attività di relazioni pubbliche. Un'immagine personale positiva ("Noi operatrici del centro siamo orgogliose del nostro lavoro") e un approccio basato sulle soluzioni (più che sui problemi) sono requisiti importanti per un'attività di sensibilizzazione che porti dei frutti.

● Gruppi di riferimento

Nel diffondere informazioni sul centro, occorre valutare bene che tipo di pubblico si vuole raggiungere, poiché condizionerà significativamente contenuti e metodi. Chi sono i destinatari? È opportuno focalizzarsi su specifici gruppi di riferimento, all'interno e all'esterno del centro.

All'**interno del centro**, le informazioni sono dirette alle operatrici, al consiglio, all'associazione e alle socie, alle ospiti del centro, alle colleghe degli altri centri, o ai servizi di sostegno per le donne. Questo tipo di informazioni dovrebbe includere materiale informativo aggiornato riguardante le diverse aree di lavoro, pubblicazioni e studi in materia, informazioni sulla formazione. Gli incontri periodici sono il luogo di diffusione delle informazioni interne. Le operatrici dovrebbero incontrarsi a scadenza settimanale, le ospiti riunirsi regolarmente, mentre il consiglio si riunirà due o tre volte all'anno. Le operatrici che lavorano in centri diversi si incontreranno per scambiarsi esperienze e discutere campagne o iniziative di sensibilizzazione che vanno oltre il lavoro quotidiano nel centro, o per partecipare a corsi di formazione.

All'**esterno** le relazioni pubbliche dovrebbero essere rivolte a tre diversi tipi di gruppi di riferimento:

1. esperti e gruppi di esperti (es. appartenenti a specifiche federazioni, istituti, partiti politici, commissioni parlamentari, commissioni consultive, membri del parlamento);
2. sostenitori provenienti da società o aziende (es. vittime/sopravvissuti ad atti di violenza domestica, familiari di vittime, sostenitrici e sponsor, donatori);
3. rappresentanti e fruitori dei mass-media, come giornaliste/i, editori, lettrici/tori, pubblico radiotelevisivo.

Può essere utile elencare non solo i gruppi di riferimento, ma anche estrapolare quello che sarà il messaggio centrale dei contenuti prescelti. Dopo aver fatto una lista di tutti i gruppi di riferimento e dei possibili messaggi, si può vedere che gli stessi mezzi di comunicazione possono andar bene per diversi gruppi, ma pare che i risultati migliori si ottengano solo se questo è il risultato di un processo di analisi. Qui sotto alcuni esempi:

<i>Gruppo di riferimento</i>	<i>Messaggio centrale</i>
Donne con rapporti di coppia violenti	"Siamo qui per darti sostegno", "Hai il diritto di sentirti al sicuro"
Altri servizi (es. servizi sociali per i minori)	"I centri antiviolenza offrono sicurezza alle donne e alle/ai bambine/i che hanno subito violenza"
Potenziati donatori/trici	"Abbiamo bisogno del vostro sostegno per dare appoggio e un ambiente sicuro a donne e bambine/i che hanno subito violenza"

● Metodi

Date le limitate risorse umane e finanziarie dei centri, diventa molto importante ricercare metodi di sensibilizzazione efficaci e di vasta portata. Prima di scegliere i metodi, occorre decidere se si vuole operare a livello nazionale, regionale, o locale.

Una volta stabilito questo, è utile prendere in esame tutti i media che si possono utilizzare nel proprio contesto geografico, l'efficacia del messaggio e i costi relativi all'operazione. Per esempio, sia televisione che radio raggiungono una vasta porzione della popolazione, e il gruppo di riferimento riceve le informazioni senza averle effettivamente cercate. Tuttavia, questo mezzo di informazione ha i costi di produzione più elevati. A questi, si devono aggiungere i costi degli spazi di trasmissione, ugualmente elevati. Se il centro decide di utilizzare questi mezzi, occorrerà svolgere attività di raccolta fondi, attingere a risorse comuni (es. riutilizzare spot prodotti da altri centri, che possono essere adattati per l'occasione) e sfruttare il sostegno dei media il più possibile, dai canali televisivi alle stazioni radio.

Un'altra opzione è quella di acquisire "pubblicità gratuita" dai media (vedi anche più avanti la sezione 9.3 "Campagne e altre attività in occasione di eventi speciali"). Può essere un metodo molto efficace, ma gli effetti sono meno prevedibili rispetto agli spazi di trasmissione donati o comprati.

Un mezzo valido può essere quello di rivolgersi a giornalisti di vedute aperte che sono interessati ai problemi di violenza domestica. È importante investire del tempo per parlare del problema della violenza domestica e delle sue conseguenze a livello personale e sociale. Non occorre informare la stampa al completo, ma fornire a giornalisti "di fiducia" gli elementi necessari per stabilire come trattare l'argomento della violenza domestica nel proprio ambito di azione. Un elemento importante da definire è come intervistare le vittime. Visto l'impatto dei media sul pubblico, in alcuni casi può essere importante che la vittima stessa testimoni direttamente la sua esperienza. Sensibilizzare i giornalisti porta beneficio a entrambe le parti in gioco, ed educare singoli giornalisti è più realistico e gratificante che tentare di educare un'intera categoria di professionisti! Esistono comunque altri metodi efficaci; a volte conviene combinare due mezzi di informazione a basso costo ma che hanno limitazioni, per esempio i volantini e i siti internet. I volantini possono essere prodotti a costi molto bassi (un lato può essere utilizzato per elencare gli eventuali sponsor: donazioni dalle ditte grafiche produttrici sono sempre ben accette), ma per produrne in grandi quantità il messaggio deve essere coinciso. Un gruppo di donne sempre crescente ha accesso a internet. Di per se stesso, però, internet non offre nulla: occorre mettersi attivamente in cerca dell'informazione di cui hai bisogno per trovarla... Comunque, se il volantino contiene i link al sito del centro antiviolenza, in cui sono presenti informazioni in abbondanza, ecco combinati tra loro due metodi di informazione a basso costo.

Per quanto riguarda la gestione di un sito internet, è utile sapere che le aziende, spe-

VIA DALLA VIOLENZA

cialmente quelle che hanno da poco iniziato l'attività, sono continuamente alla ricerca di clienti per cui creare pagine web a costi bassi da mostrare a nuovi potenziali clienti. Se il centro non ha un'operatrice o una volontaria a cui affidare la costruzione di un sito internet, ci si può rivolgere a una di queste aziende.

Esempi di strumenti di sensibilizzazione

Immagini adesive per autobus, taxi, trasporti pubblici

Cartelloni da diffondere nelle scuole, negli ostelli della gioventù, presso gli ospedali, negli studi di medici, avvocate/i, servizi sociali, centri d'ascolto, chiese, ecc.

Opuscoli, volantini, plichi informativi

Sito internet

Newsletter periodiche

Comunicati stampa e articoli di giornale

Partecipazione a tavole rotonde, incontri con esperti, conferenze o convegni politici

Organizzazione di eventi come feste per la raccolta di fondi, mostre aperte al pubblico, manifestazioni, ecc.

Inviti da parte di partiti politici, associazioni locali, organizzazioni sociali, ecc.

Interviste per radio, televisione e sui giornali

Collaborazione con politici ed esponenti che hanno importanza decisionale

Parlare in pubblico (far parlare le vittime e i familiari della loro esperienza)

• Definizioni. Cos'È e cosa NON è un centro antiviolenza

Lo scopo di questo manuale è di fornire alcuni standard relativi alle attività del centro antiviolenza. In alcuni paesi non ci sono servizi che si possano definire centri antiviolenza, perciò lì il nostro gruppo di riferimento sarà del tutto concettuale e talvolta utilizzerà notiziari ed esperienze dirette o indirette che hanno luogo all'estero. In altri paesi, invece, i centri sono particolarmente attivi, e forniscono in alcuni casi servizi anche estremamente diversificati tra loro.

A ogni modo, al momento di pianificare come far conoscere i nostri servizi a un dato gruppo di riferimento, è molto importante considerare che l'idea dei servizi di un centro antiviolenza potrebbe non essere di comune definizione. Occorre quindi includere

nel nostro messaggio sia la definizione di cosa È un centro antiviolenza e delle sue funzioni, sia la definizione di cosa NON è. Quando si dispone di poco spazio, si suggerisce di basarsi sull'esperienza delle operatrici e delle volontarie, per definire alcuni punti che magari non sono risultati chiari in passato a potenziali clienti, sponsor e altre agenzie. Può essere utile includere questioni oggettive, quali il numero di posti disponibili sul territorio o la durata massima del soggiorno; o pregiudizi quali "i centri antiviolenza distruggono le famiglie".

● **Ostacoli. Quali informazioni NON diffondere**

Le conclusioni qui sotto sono state tratte esclusivamente da episodi realmente accaduti. Dal momento che un volantino o una lettera ufficiale viene diffusa, non è più in nostro potere decidere dove finirà. Anche se cirolerà solo all'interno del centro, il materiale informativo ha vita propria. Alla luce di questo, se è importante che l'indirizzo del centro rimanga segreto, è fondamentale non inserire l'indirizzo o foto della casa in qualsiasi materiale informativo, inclusa la carta intestata del centro.

Un altro elemento da considerare è mantenere anonima l'identità delle operatrici del centro. Occorre riflettere, prima di inserire nel report annuale le componenti dello staff con relativa fotografia. Non è poi così difficile che gli individui a cui ci si rivolge per chiedere finanziamenti possano avere conoscenze comuni con coloro da cui ci si vuole nascondere. Per quanto possa essere attraente l'idea di organizzare eventi di raccolta fondi all'interno del centro, è consigliabile scegliere un luogo differente. I sostenitori devono comprendere che adottare una linea di condotta rigida sulla privacy è per salvaguardare la sicurezza del centro e delle donne ospiti. L'organizzazione di un evento di finanziamento non può mettere a rischio l'esistenza del servizio.

SENSIBILIZZAZIONE DELL'OPINIONE PUBBLICA

È importante sensibilizzare il pubblico sul problema della violenza domestica nei confronti delle donne, sulle cause, sulle conseguenze e sulle strategie per risolverlo. Fino a che questo non avverrà, non ci sarà fine alla violenza verso donne e bambine/i.

Viste le limitate risorse a disposizione dei centri antiviolenza, al fine di informare i gruppi di riferimento in maniera efficace, occorre avere ben presenti due elementi importanti.

Uno è l'effetto della rapida diffusione dell'informazione, che abbiamo già citato poco sopra in "Metodi" in relazione alle campagne di informazione. Le campagne non sono l'unico mezzo a disposizione per sensibilizzare la gente. Può essere utile mirare a gruppi di riferimento specifici in grado di diffondere rapidamente le informazioni, come per esempio insegnanti, professioniste/i in ambito sociale, polizia, ecc.; in generale, gruppi di persone che lavorano con vittime e sopravvissuti, o formano altre persone in questo ambito. L'altro elemento è la cooperazione a diversi livelli, per utilizzare il valore aggiunto che scaturisce quando si attivano sforzi congiunti.

Cooperazione a livello nazionale

La forma di cooperazione più ovvia è la cooperazione tra organizzazioni simili, in questo caso tra centri antiviolenza, o tra i centri e altri tipi di organizzazioni femminili che si occupano della violenza contro le donne. Lavorare in comune, contribuendo anche agli oneri finanziari, permette di investire forze e fondi nell'attirare l'attenzione dei gruppi di destinazione.

Qui di seguito alcune idee per la cooperazione:

- Finanziare la grafica e i testi: cose che devono essere create comunque e hanno lo stesso costo, sia che vengano commissionate da una o più di una organizzazione.
- Attività coordinate tra le diverse organizzazioni, che dividano i gruppi di riferimento dell'attività di sensibilizzazione per aree geografiche o per istituzioni.
- Attività di raccolta fondi congiunte.
- Presentare aspetti dello stesso problema (es. i centri antiviolenza hanno una visione approfondita del vissuto delle donne, mentre le linee telefoniche di emergenza hanno un'esperienza del problema a più livello sociale).

Altra forma di cooperazione comune è quella **multisetoriale**. Avviene tra diversi tipi di associazioni e tra associazioni e autorità governative o municipali. In entrambi i casi, il modello di cooperazione più utilizzato è quello in cui i centri antiviolenza forniscono le competenze e i dati qualitativi e quantitativi relativi al fenomeno. Le organizzazioni partner, d'altro canto, avendo un forte effetto di mainstreaming, sono in grado di sensibilizzare maggiormente certi gruppi di riferimento nei confronti del centro antiviolenza e al problema in sé. Un esempio di cooperazione tra diverse associazioni è la campagna globale contro la violenza verso le donne organizzata da Amnesty International: varie associazioni si occupano della violenza verso le donne, per attuare strategie a livello regionale e nazionale. Per quanto riguarda la cooperazione tra associazioni e istituzioni, i risultati di maggiore successo sono stati sinora i seminari di formazione e altre attività organizzate assieme ai corpi di polizia.

CAMPAGNE E ALTRE ATTIVITÀ IN OCCASIONE DI EVENTI SPECIALI

Per molte organizzazioni, specialmente per quelle direttamente coinvolte nel fornire servizi di protezione per le donne, molto spesso la copertura gratuita dei media è l'unico mezzo per farsi pubblicità. Se si è fortunate, la stampa locale e nazionale sa già che riguardo a certe tematiche conviene avere la vostra voce dalla loro parte. In caso contrario, sarà necessario fare conoscere alla stampa il vostro punto di vista. Il problema è come farlo in maniera efficace.

È importante informare periodicamente le/i giornaliste/i sul proprio operato, fornendo materiale informativo chiaro e conciso e completo di statistiche aggiornate. Si consiglia

inoltre rilasciare comunicati stampa frequenti e che coprano fatti attuali. Può essere d'aiuto preparare liste per destinatari differenti a livello locale, regionale e nazionale (giornali, canali televisivi, radio, associazioni locali, contatti con singoli giornaliste/i). Mantenere sempre le liste aggiornate!

● **Ostacoli**

Chiunque abbia tentato di attrarre l'attenzione della stampa sa bene quanto questa non ritenga i comunicati stampa o le conferenze particolarmente interessanti, a prescindere dall'importanza dell'argomento. La stampa tende a ricercare eventi che abbiano attinenza con particolari argomenti di attualità, ma non si può attendere che accada una tragedia di violenza domestica per allertare la stampa! Una possibile strategia da utilizzare è seguire la stampa giornalmente, in modo da rilasciare una dichiarazione attinente non appena i media riportano un fatto che riguardi la violenza contro le donne.

● **Esempi pratici**

È più probabile che le campagne di sensibilizzazione di lunga durata abbiano un impatto maggiore rispetto a quelle a breve termine. Quelle più prolungate, però, non sono necessariamente le più costose. Ecco alcuni esempi di campagne efficaci:

Durante l'anno ci sono alcune **ricorrenze a livello internazionale** che commemorano i diritti delle donne e il problema della violenza contro le donne. In tali contesti, è più probabile che i vostri comunicati e commenti vengano citati.

I media riportano notizie riguardo a molte altre giornate e commemorazioni a livello nazionale e internazionale, come per esempio la Giornata internazionale per i diritti umani, la Giornata internazionale sull'Aids e il Giorno di Ognissanti. Secondo l'esperienza di NANE (Ungheria), poiché queste giornate hanno ricorrenza annuale, i giornalisti sono spesso alla disperata ricerca di nuove angolature sotto cui descrivere tematiche già note. Può essere utile segnare queste date sul calendario e porsi una scadenza, più o meno con una settimana di anticipo, per inviare alla stampa una dichiarazione riguardo le connessioni tra la violenza domestica e l'evento in questione, così che anche voi possiate essere citate negli articoli del giorno.

Si possono anche **creare le proprie ricorrenze speciali**, come per esempio l'anniversario dell'apertura del centro.

Per ciascuno degli eventi sopra citati, è più probabile ricevere le attenzioni dei media pianificando un evento particolare, che non inviando un semplice comunicato stampa.

L'esempio della mostra delle Testimoni silenziose

NANE, Associazione ungherese per i diritti umani delle donne, nel 1998 ha lanciato il progetto "Testimoni silenziose" in concomitanza con le "Sedici giornate di attivismo con-

VIA DALLA VIOLENZA

tro la violenza alle donne”, per cui ogni anno si organizza un evento pubblico particolare. L’idea per la mostra delle Testimoni silenziose è partita da una campagna che prende lo stesso nome, realizzata negli Stati Uniti. NANE ha contattato gli organizzatori americani, i quali hanno inviato una grande quantità di materiale e hanno incoraggiato il progetto in modo particolare. NANE ha così creato le prime quindici sculture, grazie al sostegno finanziario e alla partecipazione di volontarie. Nelle manifestazioni degli anni successivi il numero delle sculture è diminuito a causa del deterioramento delle stesse durante altre attività esterne.

Nel 2002 i fondi destinati ai media per la campagna dei 16 giorni sono stati utilizzati per creare una mostra delle Testimoni silenziose composta di 40 figure, che corrisponde al numero di donne uccise dalla violenza domestica ogni anno (numero minimo di una donna alla settimana). Qui i fondi sono stati utilizzati in maniera piuttosto originale, mentre in altri paesi sono stati investiti in spot televisivi e cartelloni pubblicitari. Comunque, poiché anche le donazioni più consistenti erano relativamente esigue per i mezzi di comunicazione ungheresi – e le televisioni e i produttori di cartelloni pubblicitari ungheresi hanno la fama di non essere molto sensibili a questo tipo di operazioni – NANE ha voluto invece puntare a fare notizia.

Il progetto ha avuto esito positivo e ha attirato anche quei media che non sarebbero stati accessibili con i fondi stanziati per le 16 giornate. Dopo la prima giornata dell’apertura della mostra, che ha avuto luogo a novembre 2003, ogni telegiornale serale dava un servizio sulla mostra con interviste alle operatrici e alle donne, e tutti i quotidiani pubblicavano un articolo sugli eventi del giorno precedente; alcuni fornivano persino informazioni approfondite sulle attività del fine settimana.

L’utilizzo delle Testimoni silenziose, grazie anche al materiale visivo offerto, si è rivelata una strategia efficace e di profondo impatto. Quest’anno è stata sfruttata la stessa idea per il Festa della donna, con uguale successo e interesse dei media.

Altre associazioni sono state convinte dall’efficacia del progetto: associazioni straniere che hanno visto la mostra a convegni internazionali (es. il Centro giovani europeo di Budapest), o chi ne è venuto a conoscenza attraverso altre presentazioni, ne hanno preso spunto, e adesso molte associazioni hanno organizzato le mostre in Europa Centro-orientale.

Alcune citazioni di visitatrici della mostra: una donna ha detto al figlio di cinque anni mentre guardava le sculture e leggeva le loro storie: “Guarda, avrei potuto essere una di loro”. Una donna di mezza età: “State facendo qualcosa di molto importante. Io ero nella stessa situazione vent’anni fa. Non avevo nessuno con cui parlare. Ma ora mi rendo conto di quanto sono stata fortunata: sono ancora viva e sto bene”.

CONFERENZE, SEMINARI, CONSULENZE

Organizzare conferenze può avere vari effetti positivi. Come sempre, è essenziale considerare il fattore di una rapida diffusione dell'informazione, il che significa assicurarsi che le limitate risorse a disposizione portino i maggiori risultati possibili.

Le conferenze stesse possono essere un altro modo per attirare l'attenzione dei mezzi di comunicazione. Svolgere una buona azione di pubbliche relazioni significa assicurarsi che sin dal primo giorno molte più persone di quelle partecipanti beneficino dell'evento. Anche se le conferenze sono un tipo di evento piuttosto tradizionale, il fatto che siano incentrate su tematiche come la violenza domestica, sul centro antiviolenza, ecc. può avere un forte impatto nella comunità che ospita l'evento.

Comunque sia, coloro che primariamente beneficiano delle conferenze se di altri tipi di incontri sono i partecipanti. Di seguito alcuni spunti per organizzare incontri efficaci.

FORMAZIONE

• Formazione interna

Poiché non esiste una qualifica standard per lavorare in un centro antiviolenza, la maggior parte dei centri offrono corsi di formazione per le nuove dipendenti, che siano operatrici o volontarie. Questo sembra essere, finora, il metodo migliore per assicurarsi una certa continuità nel servizio. I corsi hanno lo scopo di integrare nuove persone nello staff; si consiglia di inserire nel programma in qualità di formatrici sia operatrici che volontarie con esperienza.

• Formazione per agenzie partner

I centri antiviolenza, che abbiano attivato una linea telefonica di emergenza o no, dipendono in gran parte dai servizi a cui si rivolgono le donne in situazioni difficili, o da quelli che lavorano con le donne e le/i bambine/i ospiti del centro.

Sia che vengano offerti dal centro o organizzati congiuntamente con diversi servizi, agenzie e istituzioni, i corsi di formazione che hanno luogo esternamente al centro stesso sono particolarmente utili. Il contenuto può variare a seconda delle circostanze: alcuni paesi hanno maggiore consapevolezza del problema della violenza domestica rispetto ad altri. Alcuni corsi pertanto approfondiranno maggiormente le modalità e i servizi per le utenti, mentre altri sottolineeranno il problema della violenza domestica in generale.

Suggerimenti per i corsi di formazione:

- quando possibile, tenere i corsi al di fuori del normale luogo di lavoro delle partecipanti;
- organizzare il gruppo in un massimo di 15 partecipanti, per permettere una maggiore facilità di apprendimento, attraverso esercizi interattivi, più che presentazioni passive;

VIA DALLA VIOLENZA

- il gruppo di formatrici dovrebbe includere sia formatrici provenienti da centri antiviolenza, sia formatrici dal settore di provenienza delle partecipanti. In caso di gruppi di sesso misto, è importante che anche il gruppo di formatori sia misto.

Esempio: Manuale di formazione a cura di Wave [2000].

SERVIZI SPECIALI PER SOSTENITORI E FINANZIATORI

Può essere di fondamentale importanza organizzare attività di pubbliche relazioni per mostrare ai sostenitori e potenziali donatori che il centro funziona e utilizza i fondi e le donazioni come concordato.

Ecco alcuni suggerimenti:

emettere periodicamente un comunicato (può esser sufficiente includere una relazione comprensiva sui fondi e sul loro utilizzo) e inviarlo a una lista aggiornata di finanziatori e (potenziali) sostenitori;

invitare i sostenitori a tutti gli eventi pubblici che si organizzano o a cui si partecipa;

nominare apertamente gli sponsor (es. nella pagina principale del sito, nelle pubblicazioni).

Ostacoli

La maggior parte dei centri operano sotto forma di associazioni. Questo permette un'indipendenza relativa per alcuni versi, ma può anche essere motivo di difficoltà finanziarie. Inoltre, in alcuni paesi si diffida delle associazioni, poiché un gran numero di queste sono affiliate a partiti politici, e sono corrotte o implicate in riciclaggio di denaro sporco, il che mette in cattiva luce le strutture delle associazioni in generale.



10

LAVORO IN RETE E COOPERAZIONE

10. Lavoro in rete e cooperazione

L'attività del centro antiviolenza è integrata in una rete di istituzioni e servizi che possono essere di notevole sostegno ai problemi delle donne che subiscono violenza, se i rappresentanti di queste istituzioni sono al corrente delle dinamiche riguardanti la violenza domestica. Le operatrici del centro devono discutere con le donne quali procedure è necessario seguire e quali istituzioni contattare, o quali possono essere di aiuto. Le operatrici possono accompagnare le donne a incontrare le istituzioni, se lo desiderano – alla polizia o in tribunale, per esempio. Siccome, quindi, un centro antiviolenza coopera da vicino e di continuo con altre agenzie, è consigliabile sviluppare per tempo strategie di rete e collaborazione reciproca, così da non essere colte impreparate quando si riveleranno necessarie.

IL RUOLO DEI CENTRI ANTIVIOLENZA NEL LAVORO IN RETE

La creazione una rete contatti e di cooperazione tra i centri antiviolenza avviene su due livelli:

- da una parte, è molto importante sviluppare contatti con altri centri e servizi di sostegno per le donne che siano attivi nell'area della prevenzione della violenza domestica. Questi servizi includono: centri di ascolto, linee di emergenza per donne a livello regionale e nazionale. Una rete di servizi di sostegno per donne e bambine/i vittime di violenza rappresenta un'importante risorsa di sostegno e scambio, ma anche una voce compatta contro la violenza alle donne. Questa coalizione legata a un tema specifico può essere allargata coinvolgendo altre associazioni che operano per le donne, per fare fronte comune sui diritti femminili;
- dall'altra, la cooperazione tra le agenzie si rivela uno strumento di sostegno necessario per le donne e le/i figli/e maltrattate e per la prevenzione della violenza domestica in generale.

I centri mettono la loro conoscenza e competenza a disposizione di altri professionisti/i che operano in comunità o in servizi istituzionali, come operatori/trici sociosanitari/e, agenti di polizia, giudici, pubblici ministeri, insegnanti.

È importante che i centri siano coinvolti nell'istruzione e in progetti di sensibilizzazione del pubblico (anche se è responsabilità del governo attuare programmi didattici per professionisti e attività formative). I centri possono essere fautori di tali iniziative.

Lavorando in cooperazione, anche le operatrici del centro hanno la possibilità di promuovere i diritti delle vittime, presso i servizi di sostegno e le comunità locali.

La cooperazione con le altre agenzie può a volte essere difficoltosa. Le ragioni possono essere le seguenti:

- scarsa conoscenza del lavoro reciproco, degli obiettivi e del problema;
- pensare per compartimenti stagni;
- comportamenti prevaricatori;

VIA DALLA VIOLENZA

- competitività negativa;
- carenza di risorse finanziarie;
- atteggiamenti problematici, pregiudizi ed esperienze negative.

COME PROMUOVERE IL LAVORO IN RETE E LA COOPERAZIONE

Esistono vari modi per ampliare la rete di contatti e la cooperazione tra le operatrici dei centri, i rappresentanti delle istituzioni, i servizi e altre/i professioniste/i del campo. Essi includono:

- formazione multiprofessionale, seminari interdisciplinari;
- progetti comuni;
- lavori di gruppo composti da figure professionali differenti;
- sviluppo di una rete di coordinatori/trici;
- piani d'azione a livello locale per prevenire la violenza contro le donne.

GRUPPI DI RIFERIMENTO PER IL LAVORO IN RETE E LA COOPERAZIONE

La cooperazione si dimostra insoddisfacente quando la si applica solamente caso per caso. Contatti personali e professionali e reti di sostegno sono fondamentali per trovare strutture e servizi di sostegno per le donne e i minori vittime di violenza.

Reti di centri antiviolenza e altre organizzazioni per i diritti delle donne

I centri antiviolenza hanno creato reti a livello locale, nazionale ed europeo. L'obiettivo principale è lo scambio di esperienze. I centri offrono inoltre sostegno reciproco, organizzano campagne e fanno pressioni politiche insieme.

Esempi tra le reti nazionali dei centri antiviolenza:

Inghilterra: Women's Aid Federation England (www.women-said.org.uk)

Austria: Austrian Women's Shelter Network (www.aoef.at)

Svezia: ROKS (www.roks.se)

Irlanda: Northern Ireland Women's Aid (www.niwaf.org)

Germania: ZIF – Zentrale Informationsstelle der autonomen Frauenhäuser (www.zif-frauen.de)

Danimarca: LOKK (www.lokk.dk)

Italia: Rete nazionale delle case e dei centri antiviolenza (www.women.it/centriantiviolenza)

Altri esempi di reti per i diritti delle donne:

WIDE – Women in Development Europe (www.wide.org)

**EWLA – European Women’s Lawyers Association
(www.ewla.org)**

EWL – European Women’s Lobby (www.womenlobby.org)

Network of East-West Women (www.neww.org)

profem (www.profem.cz)

**Women’s International League for Peace and Freedom
(www.wilpf.int.ch)**

Women in Black (<http://womeninblack.net>)

Servizi di protezione per bambine/i

È vitale instaurare una stretta cooperazione con le operatrici, i centri di ascolto familiare, le strutture di sostegno alle famiglie, gli istituti dei servizi sociali per le/i minori. La più alta priorità dev’essere la sicurezza delle donne e dei/delle bambini/e.

Servizi sociali

L’obiettivo è di assicurare sostegno finanziario alle donne con reddito basso o nullo.

Servizi di sostegno per donne immigrate

L’obiettivo è in generale condividere informazioni sulla violenza come impatto sociale e fornire informazioni sui diritti delle donne e sulla legislazione del paese ospitante.

Uffici immigrazione

In generale, l’obiettivo è di sensibilizzare sulla particolare vulnerabilità delle donne immigrate e sui problemi specifici, spesso legati alla loro situazione legale nel paese.

Servizi sanitari

Gli obiettivi principali della cooperazione in quest’ambito riguardano il supporto alle/agli operatrici/tori dei servizi sanitari per evitare la medicalizzazione delle vittime (per es. subire violenza non è un problema psichiatrico della donna), migliorare il supporto sanitario alle donne, promuovere la registrazione di prove mediche di violenza fisica, sessuale e psicologica. Questo avviene condividendo informazioni sull’impatto e le conseguenze che ha la violenza sulla salute delle donne e dei/delle bambini/e. Bisogna sempre ricordare che le operatrici accompagnano le donne ai servizi sanitari, come il pronto soccorso.

VIA DALLA VIOLENZA

Polizia

L'obiettivo principale è di promuovere i diritti legali delle vittime, mettendo in comune le informazioni generali sul problema della violenza contro le donne. La formazione delle forze di polizia è essenziale.

Tribunali e avvocate/i

L'obiettivo principale è promuovere lo sviluppo di servizi (consulenza legale) e una sensibilità nell'approccio alle vittime.

Enti e agenzie per la casa

L'obiettivo principale è promuovere l'indipendenza economica e la possibilità di avere un alloggio sicuro.

Istituzioni politiche

L'obiettivo è dare a coloro che hanno poter decisionale informazioni sui problemi e bisogni delle vittime e sulla necessità di protezione.

Cooperazione multipla tra diverse agenzie

La cooperazione non si realizza solo su base singola. La collaborazione di molte agenzie nell'ambito della violenza domestica aumenta l'efficacia dell'attività di prevenzione. È importante, quindi, instaurare una cooperazione multipla tra le diverse agenzie.

Esempi di progetti e interventi in rete che hanno avuto successo:

BIG (www.big-intervenzionszentrale.de)

I progetti d'intervento in Svizzera (www.frauenhaus-schweiz.ch/d_links.html#bip)

Domestic Violence Fora nel Regno Unito ([www.womensaid.org.uk/network/a-z_for a.htm](http://www.womensaid.org.uk/network/a-z_for_a.htm))

Le tavole rotonde organizzate in Germania e altrove

I centri d'intervento contro la Violenza alle Donne in Austria (www.interventionsstelle-wien.at)

COME INSTAURARE RAPPORTI BASATI SUL RISPETTO E SULLA COLLABORAZIONE RECIPROCA

Ogni gruppo professionale ha posizioni proprie riguardo la prevenzione. È importante chiarire queste posizioni, i ruoli e le responsabilità di ogni gruppo professionale e con-

siderare i vincoli e i problemi di ognuno. Senza il rispetto per il lavoro altrui, non ci può essere una buona collaborazione.

Suggerimenti generali per una buona collaborazione

- Mantenere uno stile assertivo
- Lasciare che gli altri terminino di esporre le proprie idee prima di parlare
- Sostenere la propria posizione
- Farsi una propria idea su ciò che ritenete giusto
- Tentare di capire i sentimenti degli altri prima di descrivere i propri
- Cercare di nominare i problemi prima che diventino critici
- Affrontare i problemi e le decisioni apertamente
- Considerarsi una persona forte e capace, e allo stesso tempo pari agli altri
- Affrontare le proprie responsabilità con l'attenzione alla situazione e al tipo di intervento necessarie.

(Fonte: Esempi di persone che collaborano assieme. Idee per collaborare sul lavoro. Progetto interdisciplinare sulla violenza domestica. Un kit di risorse dal Canada).

Nove stadi per sviluppare la cooperazione

1. Creare un orientamento filosoficamente mutuale, con principi e obiettivi comuni. I principi base più importanti sono la sicurezza delle vittime, la responsabilità del maltrattatore ed evitare la colpevolizzazione delle vittime.
2. Creare procedure comuni. Sensibilità verso le esperienze delle vittime.
3. Monitorare/tracciare i casi in modo da conoscere quale professionista ne ha la responsabilità. Chiarire i ruoli di ogni gruppo di professionisti; monitorando ogni singolo caso, si potrà verificare se esistono carenze in materia.
4. Coordinare lo scambio di informazioni tra i professionisti. Sviluppare una reciproca comprensione di quelle che sono le regole sulla privacy e sulla condivisione delle informazioni
5. Fornire risorse e servizi per le vittime
6. Assicurarci che vengano messe in atto sanzioni, restrizioni e servizi per i maltrattatori
7. Sviluppare risoluzioni per prevenire la violenza sui minori e sviluppare azioni terapeutiche per le/i bambine/i vittime di esperienze traumatiche
8. Valutare la risposta del sistema giustizia: la risposta della polizia; del pubblico ministero e dei giudici; quella dei servizi che forniscono le prove
9. Organizzare una formazione permanente.

Rapporti basati sul rispetto e sulla collaborazione si fondano sulla fiducia e sulla comprensione reciproca. La fiducia e la collaborazione si creano nella condivisione e nella discussione delle reciproche prospettive ed esperienze. Enfatizzare esclusivamente gli errori non è un modo corretto per creare rapporti di collaborazione. Quando emergono degli ostacoli, il modo migliore per proseguire il lavoro è cercare di capire come migliorare la situazione.

Si possono costruire rapporti di collaborazione utilizzando i seguenti passi per costruire una cooperazione coordinata:

- Organizzare incontri e discussioni con esperti provenienti da servizi differenti, per uno o due gruppi per volta. In gruppi grandi le persone tendono a essere più riservate, e costruire una fiducia reciproca può richiedere lungo tempo. Questo metodo richiede tempo, ma può rappresentare una buona base per una cooperazione efficace.
- Fare seguire questi incontri da riunioni che coinvolgano tutti le/gli esperte/i e le autorità allo stesso tempo.
- Successivamente agli incontri, identificare i gruppi professionali chiave, i ruoli e le responsabilità.
- Scegliere le/il coordinatrice/tore delle attività.
- Individuare la rete di coordinamento delle attività e come sviluppare il lavoro.
- Formare il gruppo centrale di lavoro, e definire il gruppo di lavoro delle altre attività periferiche.
- Il gruppo centrale di lavoro si incontrerà a scadenza regolare e più spesso di quello della rete di lavoro periferica.

Questo si può rivelare un buon metodo di lavoro, specialmente se l'attività del centro è nuova all'interno della comunità, se non è conosciuta dagli altri servizi, se non esistono attività di collaborazione tra servizi o se non esistono problemi di potere tra le autorità [Waltz e Derry 1999].

Esempio: Dialoghi di attesa (AD): consistono in un insieme di metodi sviluppati dal National Research and Development Center for Welfare and Health (Stakes). Sono stati messi in pratica da Stakes in collaborazione con molte città e professioniste/i in Finlandia. Questi metodi si concentrano sulle risorse e sulla rete di contatti, e hanno lo scopo di oltrepassare i confini tra i vari settori di competenza, sviluppare attività di prevenzione sociale in collaborazione con i servizi sociali e altre agenzie, migliorare la qualità del lavoro con le utenti. I metodi sono particolarmente strutturati e le discussioni alle tavole rotonde sono guidate da due moderatori indipendenti. L'insieme dei dialoghi di attesa include applicazioni multiple: le utenti, per esempio, possono partecipare alle discussioni, alle tavole rotonde, alle attività. La donna viene incoraggiata inoltre a portare con sé amiche o persone fidate [Arnkil, Eriksson e Arnkil 1999].



11

CONTROLLO DI QUALITÀ, DOCUMENTAZIONE E VALUTAZIONE

11. Controllo di qualità, documentazione e valutazione

La qualità è una delle aree di responsabilità gestionale del centro antiviolenza. Lo scopo è assicurarsi che tutti i servizi siano svolti con un alto standard qualitativo. La documentazione e la valutazione sono elementi essenziali per sviluppare un processo critico di revisione del lavoro. Formano inoltre la base per le informazioni e le relazioni che vengono comunicate agli sponsor e al pubblico.

Durante il processo di valutazione, è importante coinvolgere le donne e le/i bambine/i che usufruiscono dei servizi del centro. Come "utenti finali" possono dare riscontri e commenti sull'utilità dei servizi o su ciò che occorre migliorare. Lo scopo principale di quest'attività è assicurarsi e revisionare i servizi offerti e migliorarne la qualità, in maniera costante. Sia la documentazione che la valutazione devono essere pianificate e applicate con attenzione, per evitare usi impropri.

GESTIONE DI QUALITÀ

È importante ricordare che il concetto di "gestione di qualità" ha le sue origini nel mondo economico patriarcale e può pertanto assumere risvolti problematici nel contesto di un centro antiviolenza. Si rivelano necessari approcci innovativi da parte di operatrici femministe e ricercatrici, per adattare il concetto di gestione di qualità alla realtà del centro. In più, alcuni finanziatori possono commentare che mantenere alti livelli di qualità è dispendioso e potrebbero quindi richiedere di abbassare al minimo i livelli qualitativi dei servizi. Brigitte Sellach [2000, pag. 262] propone una strategia su due piani. Da una parte, un centro definisce standard precisi che devono essere rispettati. In più, un centro può – sponsorizzazioni permettendo – delineare standard di alta qualità che saranno integrati nella gamma totale dei servizi offerti dal centro e saranno soggetti a un separato processo di valutazione e revisione a seconda della loro efficacia. Questo manuale definisce standard orientati sulla pratica e basati su più di 25 anni di esperienza. Gli standard di qualità devono essere impostati su principi fondamentali e ben definiti (vedi cap. 3). Si possono individuare come valori fondamentali i diritti delle donne che sono costrette a cercare protezione in un centro antiviolenza. Sellach [2000, pag. 280] definisce questi diritti come segue:

"Le donne hanno

- il diritto all'integrità fisica ed emotiva;
- il diritto a richiedere protezione e assistenza per se stesse e per le/i loro figli/e sotto forma di un alloggio sicuro o aiuto che lo staff deve fornire con un alto grado di competenza professionale;
- il diritto di autodeterminazione, empowerment e dignità della persona".

Maja Heiner [citata in Sellach 2000, pag. 277] definisce una gestione olistica di quali-

VIA DALLA VIOLENZA

tà come "un processo di apprendimento di autogestione continuo, composto dai seguenti quattro elementi:

- lo sviluppo di standard di qualità (concetto);
- l'applicazione degli standard di qualità in attività professionali o attraverso un'azione programmata specifica (pratica);
- la revisione dei risultati di quest'applicazione (valutazione/autovalutazione); e alla luce di questo:
- la revisione degli standard di qualità (concetto).

Durante l'elaborazione di un concetto per il controllo della qualità in un centro, è utile tenere presente le seguenti tre linee guida:

Il controllo della qualità dovrebbe aiutare a:

- sviluppare il lavoro del centro nel responsabilizzare le donne;
- orientare il lavoro, cercando di stimolare le/i professioniste/i nei confronti delle donne vittime della violenza dei partner;
- sviluppare strategie per promuovere i diritti delle donne nella società.

I metodi che possono essere utilizzati per raggiungere questi obiettivi comprendono:

- monitorare l'attività in maniera regolare, adattando i concetti e la pratica secondo le esigenze delle donne e delle/dei bambine/i che chiedono aiuto;
- per monitorare l'attività i centri possono utilizzare:
 1. questionari (anonimi) per le vittime;
 2. colloqui con le vittime;
 3. questionari per le/i professioniste/i riguardanti il lavoro in comunità;
 4. commenti e riscontri dopo gli incontri nelle scuole, ecc.;
 5. valutazioni esterne.
- Le donne hanno l'opportunità di dare la propria opinione sull'attività del centro ed esprimere un giudizio.

È importante sottolineare che qualsiasi utilizzo della documentazione e dei metodi di valutazione deve salvaguardare le norme sulla protezione dei dati e sull'anonimato delle ospiti. Chiunque sia coinvolto in questi processi deve impegnarsi a trattare tutte le informazioni in maniera riservata.

DOCUMENTAZIONE

In un centro antiviolenza esistono molte attività riguardanti la documentazione. La documentazione viene classificata solitamente come segue:

- Dati relativi alla persona
- Statistiche interne
- Relazioni sull'attività.

● **Dati relativi alla persona**

Per offrire servizi efficaci, è necessario documentare i fatti. Ogni tipo di informazione, comunque, deve essere mantenuta strettamente riservata. È particolarmente importante che i partner violenti non ricevano alcuna di queste informazioni. Le informazioni devono essere trasmesse alle autorità pubbliche solo dietro esplicito consenso della donna o dei figli (cap. 3). Un'operatrice può decidere di non trasmettere le informazioni – sebbene la donna abbia acconsentito – se ritiene che sarebbe pericoloso o inopportuno per la donna (e i figli).

In alcune regioni/paesi è necessario raccogliere e fornire dati personali sulle ospiti, per ricevere fondi dalle autorità locali. In altri casi, le donne devono essere registrate perché il comune copra i costi quotidiani del centro. Questo tipo di finanziamento diventa un problema, perché mette in pericolo la privacy delle vittime.

La maggior parte dei centri antiviolenza raccoglie dati sulle donne ospiti e sulla situazione delle/dei loro figli/e. Raccolgono inoltre dati sugli uomini violenti, al fine di proteggere la donna, le/i figli/e e il centro stesso (valutazione della pericolosità del maltrattante).

● **Statistiche**

È molto importante per un centro tenere statistiche interne, in cui tutti i dati relativi alle donne rimangono anonimi. Quali dati raccogliere e analizzare e quanto debbano essere dettagliati i dati dipende da ogni singolo centro – a seconda delle esigenze specifiche di ogni struttura.

Alcune linee guida su cosa dovrebbe mostrare una statistica:

- quanti ospiti (donne e bambine/i separatamente) risiedono nella struttura (ogni giorno/settimana/mese);
- quanto dura la permanenza delle donne;
- se è la prima (seconda, terza, ecc.) permanenza;
- l'età;
- il numero delle/dei figli/e;
- l'età delle/dei figli/e;
- lo stato di famiglia;
- che tipo di rapporto hanno con il maltrattante;
- quanto è durato l'abuso prima che di avere cercato protezione nel centro;
- il tipo di violenza che hanno subito;
- il tipo di violenza che hanno subito le/i figli/e;
- per quanto tempo le/i figli/e hanno subito violenza;
- come hanno lasciato il centro (sono ritornate dal partner, sono entrate in un nuovo alloggio, ecc.).

VIA DALLA VIOLENZA

Le statistiche possono anche includere i seguenti dati:

- la nazionalità;
- il domicilio;
- lo status legale.

Gli esempi riportati qui sopra costituiscono dati sensibili. Occorre ponderare quali dati rendere pubblici e quali dati utilizzare esclusivamente per scopi interni.

• **Relazioni sull'attività**

Molte autorità che sostengono finanziariamente il centro richiedono relazioni di attività (generalmente su base annuale). Le relazioni sono un buon mezzo per specificare la gamma completa dei servizi e delle attività offerte dal centro.

VALUTAZIONE

La valutazione delle attività può essere condotta sia internamente che esternamente al centro. A seconda dei metodi e in particolare degli obiettivi, può essere condotta in modo continuo o a intervalli regolari, per esempio ogni cinque anni.

Nei servizi sociali la valutazione è considerata uno strumento di sostegno per i servizi orientati al cliente. Secondo la visione dei servizi sociali, le/i clienti si trovano in una posizione chiave e dovrebbero essere coinvolte/i nel processo di raccolta delle informazioni utilizzate per la valutazione. Si ritiene importante conoscere i bisogni e le opinioni delle/dei clienti che usufruiscono dei servizi sociali, e riconoscere così l'importanza della loro valutazione sugli stessi.

Nei centri si può realizzare sotto forma di questionario a cui la donna risponde prima di lasciare il centro. Si può anche fare un colloquio standard. In ogni modo, i commenti devono risultare anonimi, così che le donne si sentano libere di manifestare la propria opinione apertamente. Si deve inoltre considerare il contesto socioculturale in cui si opera: in alcuni paesi un questionario strettamente anonimo può essere più efficace di un colloquio.

• **Esempio di un questionario di valutazione**

Ecco la valutazione dell'impatto dell'attività svolta nel centro anti violenza Espoo in Finlandia con una donna.

La donna risponde alle seguenti domande prima di lasciare il centro. Si suggerisce che la sua operatrice di riferimento non sia presente all'incontro. Nell'Espoo il colloquio avviene tra la donna e la responsabile del centro. La responsabile è inoltre referente per lo sviluppo degli strumenti per il miglioramento della qualità delle attività del centro.

Le domande:

- Da quale tipo di sostegno hai tratto maggiore beneficio?
- Cosa pensi dei colloqui con le operatrici del centro?

- Cosa pensi dell'interazione con le altre ospiti del centro?
- Di quali aspetti pratici ti sei occupata durante la tua permanenza al centro?
- Per quali problemi sei stata aiutata dalle operatrici del centro?
- Hai ricevuto nuove informazioni?
- Quale tipo di informazione si è rivelata più utile?
- Come suggerisci di migliorare l'attività del rifugio?

• **Contenuti e realizzazione degli studi di valutazione**

La valutazione delle informazioni raccolte può essere effettuata dalle operatrici o da una persona esterna. In quest'ultimo caso, si consiglia di stilare un accordo scritto, in cui si specifica il processo di valutazione, le fasi, il prodotto finale, il report. Nello scegliere una persona esterna, è opportuno valutare la pressione politica esercitata su chi conduce l'analisi. L'autonomia nella valutazione, infatti, è un fattore importante! Poiché la valutazione acquista valore a livello sociale, diventa cruciale analizzare i bisogni e gli interessi di tutte le parti coinvolte, che possono essere estremamente divergenti tra loro. Questioni etiche, bisogni e interessi in ballo dovrebbero essere discussi prima di firmare qualsiasi accordo.

L'analisi può anche essere una combinazione di una valutazione esterna e di una autovalutazione. L'aspetto positivo di una autovalutazione è che l'organizzazione impara a valutare le proprie attività e può utilizzare questa capacità quando si tratta di sviluppare ulteriormente i servizi. D'altro canto, il rischio di un'autovalutazione sta nel fatto che è difficile per chi è strettamente coinvolto esaminare i problemi, le cause e le loro interconnessioni. L'autovalutazione può essere meno onerosa di una valutazione esterna. Comunque sia, occorre calcolare attentamente i costi, includendo le ore di lavoro delle operatrici dedicate allo svolgimento della valutazione. Quando l'autovalutazione è l'unico metodo utilizzato, occorre fare speciale attenzione alla qualità dell'analisi.

Le caratteristiche di una valutazione ben eseguita sono le seguenti:

- lo scopo della valutazione è definito chiaramente;
- l'obiettivo della valutazione è definito;
- focalizzazione sui fattori stabiliti in principio;
- risultati descritti con onestà ed esattezza;
- conclusioni analizzate da una prospettiva ampia e presentate a tutte le persone coinvolte.

L'autovalutazione è molto utile per esigenze immediate a cui occorre rispondere con rapidità. La valutazione esterna, comunque, ha il vantaggio di una prospettiva esterna. Le operatrici del centro sono generalmente altamente motivate, cosa che potrebbe portarle a non essere obiettive nella valutazione. Un modo per aggirare il problema del denaro è di fare svolgere la valutazione esterna come oggetto di tesi di laurea.

La valutazione può contenere un'analisi sui servizi offerti dall'organizzazione, sulle poli-

VIA DALLA VIOLENZA

tiche operative, le attività e il loro impatto. Spesso risulta difficile valutare l'impatto, ma non si deve esagerare sulle problematiche di valutazione. L'impatto si manifesta nei cambiamenti visibili nella vita degli utenti, che dipendono dall'utilizzo dei servizi stessi. I criteri utilizzati nella formulazione della valutazione si possono basare sui diversi elementi: le esigenze dei clienti, gli obiettivi prefissi nelle attività, gli standard professionali, le norme e procedure, la legge, i valori etici, le circostanze e costi da sostenere. La messa in atto della valutazione dipende dalle esigenze e dai principi del centro. Le persone chiave nelle attività dei servizi sono le ospiti, i cui bisogni dovrebbero determinare la valutazione e la sua messa in atto. E la valutazione dell'empowerment è uno strumento che può dare voce e spazio alle partecipanti. Nel valutare la responsabilizzazione delle donne, queste ultime diventano sia la chiave per la messa in atto della valutazione, sia le artefici dei criteri e degli obiettivi valutativi. Questo tipo di valutazione aiuta chi usufruisce dei servizi del centro a partecipare, apprendere, e ampliare la propria sfera di indipendenza. L'obiettivo è di aumentare la capacità individuale a guidare il corso della propria vita.



12

ALTRI BISOGNI - SUGGERIMENTI

12. Altri bisogni. Suggerimenti

L'assistenza e l'intervento in casi di violenza domestica contro le donne dev'essere di ampia portata e calibrata alla situazione specifica delle donne e delle/dei bambine/i. Occorre un sostegno immediato alla situazione di crisi, seguito da strategie di sostegno più a lungo termine.

I centri antiviolenza devono essere integrati in un sistema di azioni e attività atte a prevenire il problema. Il capitolo che segue fa un breve excursus sugli aspetti più rilevanti di questo sistema.

LINEE TELEFONICHE D'EMERGENZA APERTE 24 ORE SU 24

Una **linea telefonica di emergenza disponibile 24 ore su 24** – che fornisce sostegno e counselling e che indirizza le donne a servizi come i centri antiviolenza, i centri di accoglienza o le centrali di polizia – costituisce una parte essenziale delle attività di sostegno per le donne vittime di violenza. Il sostegno offerto da una linea d'emergenza rappresenta spesso il primo passo verso una vita più sicura.

Ogni paese dovrebbe avere almeno una linea d'emergenza attiva a livello nazionale. Paesi con un territorio molto esteso dovrebbero attivare linee d'emergenza anche a livello regionale. L'obiettivo è offrire un importante servizio di counselling per le donne che subiscono violenza, come previsto da una decisione del Consiglio dei Ministri dell'Unione Europea (Decisione del Consiglio del 15 marzo 2001 sulla posizione delle vittime nei processi criminali). Le linee d'emergenza dovrebbero essere fondate da organizzazioni governative nazionali ed essere gestite da associazioni femminili con una lunga esperienza nel counselling e nel sostegno alle donne vittime di violenza.

Esempi: Linea d'emergenza contro la violenza domestica in Austria (www.frauenhelpline.at)

Linea nazionale d'emergenza in Finlandia (www.finnishwomenline.com)

Linea nazionale d'emergenza contro la violenza domestica in Gran Bretagna (http://www.womensaid.org.uk/help/national_helpline.htm).

COUNSELLING E SOSTEGNO PER LE DONNE NON OSPITI

In aggiunta ai centri antiviolenza, le donne vittime di violenza dovrebbero poter rivolgersi ai servizi di counselling per non ospiti. Molte donne hanno bisogno di counselling e di sostegno, ma non hanno intenzione (ancora) di trasferirsi in un centro antiviolenza. Dovrebbero quindi avere a disposizione una rete adeguata di centri di counselling. Strutture supplementari – come centri specializzati sul trauma, dove possano fermarsi

VIA DALLA VIOLENZA

per qualche ora – sono necessarie per donne e bambini gravemente traumatizzati. I centri di trauma dovrebbero offrire counselling, supervisione per i bambini, pasti e cure mediche. Non tutti i paesi sono in grado di fornire questo tipo di servizio.

Sostegno a lungo termine e terapia

Sostegno a lungo termine dovrebbe essere disponibile per le donne che hanno subito violenza. In alcuni casi il sostegno si può prolungare per un anno o più. Judith Herman (in *Trauma and Recovery*) afferma che il trauma può essere guarito solo dopo che la donna ha riacquisito un senso di sicurezza. Nell'abbandonare una relazione violenta, una donna può cadere in depressione o in una crisi psichica. È importante pertanto rendere disponibile per coloro che lo necessitano una terapia a lungo termine gratuita.

SOSTEGNO E PROTEZIONE PER LE/I BAMBINE/I

Come si è sottolineato, le/i bambine/i sono spesso vittime della violenza domestica, direttamente o indirettamente, e necessitano di assistenza e sostegno. Se si vuole prevenire un danno a lungo termine, tutte/i le/i bambine/i devono ricevere sostegno e terapie. Uno degli standard indispensabili in un centro deve quindi essere estendere alle/ai bambini il counselling e l'assistenza.

È anche importante sviluppare metodi e linee guida, per esempio in ambito scolastico, su come riconoscere le/i bambine/i vittime di violenza (e/o abusi sessuali) e come aiutarle/i.

SOSPENSIONE DELL’AFFIDAMENTO E DIRITTI DI VISITA PER I PADRI VIOLENTI

Specialmente durante la fase di separazione, le/i figli/e corrono un alto rischio di subire violenza. Uno studio inglese [Hester 1998] mostra che i bambini possono essere soggetti a diverse forme di violenza proprio mentre il padre esercita il suo diritto di vedere le/i figli/e. Gli uomini possono vendicarsi delle mogli usando violenza nei confronti delle/i bambine/i.

Un padre violento verso le/i figli/e si squalifica automaticamente dal ruolo di padre. Prima di potere esercitare il diritto di custodia e di vedere le/i figli/e, deve porre fine alla sua condotta e ammettere di avere un problema con la violenza (per esempio frequentando un percorso di aiuto), e lentamente lavorare per aiutare le/i sue/oi figli/e a riacquistare fiducia in lui. Durante la fase iniziale della separazione non si dovrebbe concedere a un padre violento il diritto di vedere le/i propri/e figli/e. Il contatto tra le/i bambine/i e il padre si dovrebbe re-instaurare gradualmente – sempre che le/i figli/e lo vogliano – solamente quando il comportamento violento è terminato, e il padre si sta impegnando a risolvere il suo problema.

DONNE IMMIGRATE E PROTEZIONE DALLA VIOLENZA

Le donne immigrate dovrebbero avere accesso al counselling e alla terapia nella loro lingua madre o nella lingua che conoscono meglio.

La legislazione dovrebbe assicurare loro un permesso di soggiorno indipendente da quello del partner, ed esse dovrebbero ricevere anche un permesso di lavoro e per l'assistenza sociale.

Le donne senza un regolare permesso di soggiorno che sono vittime di violenza tendono a non andare alla polizia, perché corrono il rischio di essere rimpatriate a forza, mentre il partner spesso se la cava senza condanne. Le donne in questa situazione non dovrebbero essere rimpatriate, ma dovrebbero essere loro garantito un permesso di soggiorno per motivi umanitari.

DONNE PORTATRICI DI HANDICAP

I provvedimenti per assistere donne disabili includono strutture con accesso per disabili ai centri antiviolenza e ai centri di counselling, materiale informativo per donne con menomazioni visive e uditive, e personale di sostegno per donne con handicap mentali.

INADEGUATEZZA DELLA TERAPIA INTERPERSONALE E FAMILIARE E DELLA MEDIAZIONE FAMILIARE NELLE RELAZIONI VIOLENTE

La terapia interpersonale e familiare e la mediazione familiare sono approcci inadeguati per trattare relazioni di tipo violento, poiché non tengono conto della minaccia per vittima e dello squilibrio di potere tra l'uomo e la donna. La violenza domestica verso le donne non è un problema che si verifica in una relazione, ma è causato da una persona che usa violenza verso un'altra. Lavorare per porre termine alla violenza dovrebbe essere limitato esclusivamente all'uomo (vedi sotto).

PROGRAMMI PER UOMINI VIOLENTI

Per porre fine alla violenza è necessario lavorare con l'uomo. Esistono programmi studiati appositamente: dovrebbero essere integrati in uno schema generale di intervento e attuati in parallelo agli schemi di protezione legale e di sostegno per le vittime [Gondolf 2001, in Logar, Rösemann e Zürcher 2002].

I programmi per gli uomini devono avere come principale priorità i bisogni della vittima e la sua sicurezza, e devono sempre lavorare in stretta collaborazione con i servizi di sostegno per le donne.

Esempio: dal 1999 il Servizio di counselling per gli uomini e il Centro di intervento di Vienna gestiscono congiuntamente un programma di formazione antiviolenta, nel rispetto gli standard internazionali (www.interventionsstelle-wien.at).

ASSISTENZA LEGALE E PROTEZIONE CONTRO LA VIOLENZA

Le donne vittime di violenza dovrebbero ricevere assistenza legale gratuita e sostegno in materia legale.

È obbligatorio per legge proteggere le vittime. Ciò significa che la polizia è autorizzata ad allontanare l'uomo dal domicilio, permettendo così alla donna di restarvi. Tale legge esistono in paesi come l'Austria, Germania e Lussemburgo. È già stata approvata una legge sulla protezione delle vittime anche in Spagna, Italia e Turchia, ma le normative per la messa in atto non sono ancora adeguate.

PROGRAMMI D'INTERVENTO

Leggi che esistono solo a livello teorico non sono di nessuno aiuto. Devono essere applicate. Se ciò non accade, occorre verificare i motivi per cui le vittime di violenza domestica non sono in grado di appellarsi a leggi atte a proteggerle. Le leggi sulla protezione devono essere create in parallelo con i centri di sostegno e con centri di intervento che operino in difesa delle vittime [vedi Logar in www.interventionsstelle-wien.at]. Svizzera, Germania e anche Austria hanno istituito programmi di intervento [vedi Gloor et al. 2000; Kavemann et al. 2001].

PROCEDIMENTI GIUDIZIARI CONTRO LA VIOLENZA DOMESTICA

Dovrebbe essere sempre lo stato, non la vittima, a farsi carico delle accuse contro il maltrattatore. Data la condizione di dipendenza della vittima nei confronti del partner, risulta molto spesso difficoltoso per le donne maltrattate intentare un'azione legale contro il partner.

Il principio che stabilisce che è dovere dello stato e non della sopravvissuta alla violenza intraprendere un processo contro l'uomo risalta in numerosi documenti di portata internazionale. La Commissione delle Nazioni Unite sulla Prevenzione del Crimine e sulla Giustizia Criminale ha sviluppato in proposito alcune strategie, che sono state approvate dall'Assemblea Generale [Nazioni Unite 1997].

Le leggi rappresentano un chiaro impegno da parte della società riguardo a ciò che è giusto e a ciò che è sbagliato. Il sistema legale di un paese e quello degli organismi internazionali come la UE devono esplicitare che la disparità tra uomo e donna non sarà più tollerata, e in particolare che la violenza verso le donne è un crimine, e che le vittime dovranno ricevere la massima protezione e il massimo sostegno.

Ogni forma di violenza verso le donne deve essere giudicata come una violazione della legge e quindi essere condannata dallo stato. Queste forme includono la violenza sessuale, la molestia, il traffico di donne, la mutilazione dei genitali femminili, il matrimonio forzato, l'istigazione alla prostituzione, ecc. [Logar in Keeler 2000].

LINEE GUIDA PER L'ATTIVITÀ DEL PUBBLICO MINISTERO E DELLE SEZIONI SPECIALI DEL TRIBUNALE

Sarebbe opportuno tracciare linee guida per l'attività del pubblico ministero e per le corti penali, sul modello di quelle utilizzate dalla polizia. Non tutti le/i professioniste/i che operano in vaste aree urbane possono essere preparati nel trattare casi di violenza contro le donne, per cui si consiglia di creare sezioni specifiche. In realtà, dove questo avviene – come per esempio a Berlino – si tende a prendere più sul serio la violenza domestica e si tiene in grande considerazione alla situazione della vittima [Logar in Keeler 2000].

ASSISTENZA LEGALE E SOSTEGNO ALLE VITTIME

Ogni stato membro della UE si impegna a mettere in atto la Decisione del Consiglio del 15 marzo 2001 riguardo la posizione delle vittime nei processi criminali. Questo include anche provvedere al sostegno legale alle donne e le/i bambine/i che sono state vittime di violenza domestica.

Poiché i processi penali possono portare a ulteriori traumi, si consiglia che le vittime vengano accompagnate da esperte delle organizzazioni del settore. Dovrebbero essere a disposizione gratuitamente avvocate sensibili al problema. La vittima non dovrebbe essere messa nelle condizioni di incontrare il maltrattatore, dovrebbe esserle chiesto di deporre a testimonianza una volta sola e dovrebbe avere il diritto di chiedere danni durante il processo [vedi Decisione del Consiglio in appendice].

SOSTEGNO ECONOMICO E ALLOGGI

Per trovare protezione e per separarsi dal partner, le donne vittime di violenza necessitano di un aiuto finanziario. Quando una donna si rivolge a un centro antiviolenza o quando il partner è allontanato dal domicilio coniugale dovrebbe ricevere immediata assistenza dai servizi sociali, in caso abbia un reddito basso o inesistente.

Anche le autorità locali dovrebbero offrire alle vittime un alloggio. I centri antiviolenza non devono diventare "l'ultima spiaggia" soltanto perché le donne non riescono a trovare la sistemazione che si possono permettere.

QUALIFICHE E LAVORO PER LE DONNE

La dipendenza economica e la povertà sono fattori che mettono le donne a più alto rischio di subire violenza. Occorre rendere disponibili una serie di qualifiche e programmi educativi, per aiutare le donne a riacquistare la loro indipendenza. Allo stesso tempo, l'istruzione è un fattore importante nello sviluppo personale, poiché incoraggiando le donne a comprendere la loro situazione, le rende partecipi attive del loro processo di cambiamento sociale.

PUBBLICHE RELAZIONI E PREVENZIONE

Un lavoro di prevenzione a tutti i livelli ha un impatto determinante perché mira a prevenire la violenza alla radice. Le organizzazioni di sostegno alle donne giocano in questo campo un ruolo di ampia portata (programmi di formazione per diversi gruppi di professioniste/i, lezioni nelle scuole, redazione di materiale informativo, ecc.) a volte in collaborazione con le autorità statali – come nel caso delle campagne di sensibilizzazione. Si devono quindi rendere disponibili risorse finanziarie adeguate a questi scopi, poiché il problema della violenza contro le donne non può essere risolto soltanto fornendo sostegno alle vittime a livello individuale.

Per esempi di campagne di sensibilizzazione, vedi il sito web di WAVE: www.wave-network.org.

PREVENZIONE E PROGRAMMI DI SENSIBILIZZAZIONE NELLE SCUOLE E NEI CENTRI GIOVANILI

Poiché la violenza è un fattore intrinseco nelle nostre società, è essenziale che le/i bambine/i e le/i giovani acquisiscano il prima possibile metodi non-violenti per risolvere conflitti, vivere nella società, affrontare problemi, ecc. Si devono includere attività per promuovere la non-violenza nell'arco del corso degli studi delle/dei ragazze/i: esperte delle organizzazioni femminili e dei diritti umani devono essere coinvolte nella creazione e nello svolgimento dei programmi.

FORMAZIONE PROFESSIONALE COMPLETA E SPECIALIZZAZIONE

Anche i/le professioniste/i che lavorano con le donne e le/i bambine/i vittime di violenza devono tenere ben presente che la violenza contro le donne è un crimine. Devono sapere come rispondere e come offrire strumenti di sostegno. La formazione dev'esser parte integrante della loro figura professionale, e non un corso o una materia alternativa. Si tratta di professioniste/i che operano nell'ambito della giustizia, dell'applicazione delle leggi, della sanità, dell'istruzione, dei servizi sociali, ecc. Inoltre, strumenti di formazione continua dovrebbero essere resi disponibili per coloro che desiderano approfondire la propria professionalità. Nel 2000 Wave – con il sostegno dell'Iniziativa Daphne – ha istituito un programma completo per professioniste [Wave 2000].

MISURE DI PARI OPPORTUNITÀ

Sia gli organismi internazionali che le associazioni femminili asseriscono che la violenza è il risultato della disegualianza tra uomo e donna che si è manifestata attraverso i secoli (vedi cap. 2). È pertanto comprensibile che esisterà violenza di genere fin quando esisterà disegualianza tra i sessi. È necessario mettere in atto misure paritarie in un insieme di contesti, quali la vita economica (in particolare il mondo del lavoro).

Avere un reddito proprio permette alle donne di vivere autonomamente, anche e particolarmente se hanno figli/e. Inoltre, il mercato del lavoro deve tenere in conto quelle che sono le esigenze delle donne: non si tollera più che la vita delle donne sia decurtata dalle esigenze dell'economia. Molto spesso le donne hanno completamente a carico la cura delle/dei figli/e. Lo stato dovrebbe mettere a disposizione strutture adeguate, il cui accesso dovrebbe essere gratuito per le donne con reddito basso o nullo.

PIANO D'AZIONE NAZIONALE. ATTUAZIONE CON LA PARTECIPAZIONE DI ASSOCIAZIONI FEMMINILI

Un piano d'azione sulla violenza contro le donne è ormai d'obbligo. Alla Quinta conferenza mondiale dell'Onu sulle donne, tutti gli stati partecipanti si sono impegnati a delineare e attuare piani d'azione per promuovere gli interessi delle donne e per combattere la discriminazione [vedi Nazione Unite 1996]. Un piano d'azione a livello nazionale permette di indicare la priorità politica che viene accordata al problema.

Esempi: nel 2001 la Provincia spagnola dell'Andalusia ha approvato un piano d'azione per cui più di 38 milioni di euro sono stati resi disponibili fino alla fine del 2004 per combattere la violenza verso le donne. Anche la Germania ha tracciato un piano d'azione completo e ha formato un gruppo di lavoro che operi a livello della Federal-Länder, per supervisionarne l'attuazione.

UNO SGUARDO ALLA SITUAZIONE ODIERNA

Negli ultimi anni molti paesi europei hanno compiuto grandi passi nel combattere la violenza contro le donne. Parecchi paesi (come l'Austria) hanno introdotto una legislazione che autorizzi la polizia ad allontanare l'uomo dal domicilio coniugale, mentre la donna ha il diritto di rimanervi [Dearing e Haller 2000; Logar 1998]. Vari paesi europei hanno realizzato campagne di sensibilizzazione [Heiliger e Hoffmann 1998; Heiliger 2000]. Nel 1999 l'Unione Europea ha iniziato una campagna contro la violenza verso le donne.

Nonostante questi sforzi, sopravvivono molti pregiudizi e preconcetti, che ostacolano le donne dal ricevere il sostegno di cui hanno bisogno. La tendenza a incolpare la vittima per la violenza subita non è ancora stata del tutto eliminata. E le donne continuano a scontrarsi con pregiudizi da parte della polizia e con ordinamenti giudiziari a favore dei maltrattatori e a discapito delle vittime. I pregiudizi e l'incolpare la vittima sono fattori chiave che fomentano la violenza contro le donne, perché danno all'uomo l'impressione che il loro comportamento sia giustificato.

Un altro grave problema è che non ci siano sufficienti risorse finanziarie per la prevenzione della violenza contro le donne e le/i bambine/i. Questo non solo ha chiari risvol-

VIA DALLA VIOLENZA

ti dal punto di vista dei diritti umani, ma rappresenta anche un problema economico, in quanto causa enormi spese (per la terapia, cure mediche, permessi per malattia, operazioni di polizia, processi penali, periodi di carcerazione, ecc., vedi cap. 2). Può anche implicare spese da parte dello stato, se le vittime o membri di una famiglia formulano accuse contro lo stato per mancata assistenza e violazione delle leggi internazionali che garantiscono il diritto alla protezione della vita, alla salute e alla libertà [Convenzioni dei diritti umani, CEDAW]. Assicurando una prevenzione e un intervento rapidi ed efficaci, si allontanerà il problema della violenza e alla lunga lo stato avrà risparmiato sui costi. Una protezione contro la violenza domestica senza dispendio di denaro non può essere efficace, così come non può avere nessun impatto una lotta al terrorismo senza utilizzo di fondi.

Durante i prossimi dieci anni, l'Unione Europea e tutti i paesi membri dovrebbero fare dell'eliminazione degli atteggiamenti sociali atti a condonare la violenza il loro obiettivo principale. Ciò richiederà di stabilire linee guida comuni per l'eliminazione della violenza contro le donne e per incoraggiare i governi nazionali a designare fondi per i centri di violenza, organizzazioni di sostegno, campagne di sensibilizzazione, programmi di formazione e opere di prevenzione. Perché "la violenza contro le donne è una violazione dei diritti umani e un ostacolo alla parità della donna".



Adami Cristina, Alberta Basaglia, Franca Bimbi, Vittoria Tola (a cura di),
Libertà femminile e violenza sulle donne: strumenti di lavoro per interventi con orientamenti di genere F. Angeli, Milano 2000

Amnesty International Usa, **End Domestic Violence. End Torture. A Fact Sheet on Domestic Violence as Torture**, 2003, in: <http://www.amnestyusa.org/stopviolence/factsheets/humanrights.html> (2004-09-21)

Appelt Birgit, Höllriegl Angelika e Logar Rosa, **Gewalt gegen Frauen und ihre Kinder**, in: Bundesministerium für Soziale Sicherheit und Generationen (a cura di), *Gewalt in der Familie. Gewaltbericht 2001. Von der Enttabuisierung zur Professionalisierung*, Vienna 2001, pp. 377-502

Arnkil Tom Erik, Eriksson Esa e Arnkil Robert,
Themes from Finland. Anticipation Dialogues, in: *Themes 3/1999*, National Research and Development Center for Welfare and Health (STAKES), Helsinki 1999

Artemis – Association of Women Against Violence, **Ghid de lucru pentru intervenție în violența domestică**, Romania 2001, in: www.artemis.com.ro

Associazione Artemisia, **...E poi disse che avevo sognato: violenza sessuale intrafamiliare su minori, caratteristiche del fenomeno e modalità di intervento**, Edizioni della Pace, Firenze 1997

Associazione Donne Magistrate, **La violenza sommersa**, Franco Angeli, Milano 1995

Austin Juliet e Dankwort Juergen, **A Review of Standards for Batterer Intervention Programs**, Violence Against Women Online Resources 1998, in: <http://www.vaw.umn.edu/vawnet/standard.htm> (2004-09-20)

Baeriswyl Pascale, Büchler Andrea, Gloor Daniela e Meier Hanna,
Interventionsprojekte gegen Gewalt in Ehe und Partnerschaft, Grundlagen und Evaluation zum Pilotprojekt Halt – Gewalt, Bern, Stuttgart, Wien 2004

Benedict Helen, **Stand up for yourself!**, 1987; trad. it. **Impara a difenderti**, Bompiani, Milano 1997

Bowker Lee H., Arbitell Michelle e McFerron Richard J., **On the Relationship Between Wife Beating and Child Abuse**, in: Yllö, K. e Bograd, M. (a cura di), *Feminist Perspectives on Wife Abuse*, Newbury Park, London, New Delhi 1989

Bunch Charlotte e Reilly Niamh, **Demanding Accountability. The Global Campaign and Vienna Tribunal for Women's Rights**, New York 1994

VIA DALLA VIOLENZA

Bundesministerium für Soziale Sicherheit und Generationen (a cura di), **Gewalt in der Familie. Gewaltbericht 2001. Von der Enttabuisierung zur Professionalisierung**, Vienna 2001

Burton S., Regan L. e Kelly L., **Domestic Violence: Supporting Women and Challenging Men. Lessons from the Domestic Violence Intervention Project**, The Policy Press, Bristol 1998

Campbell J. C. (a cura di), **Assessing Dangerousness: Violence by Sexual Offenders, Batterers, and Child Abusers**, Thousand Oaks, London, New Delhi 1995

Caputo Iaia, **Mai devi dire**, Casa Editrice Corbaccio, Milano 1995

Cedaw – Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women (adopted by the United Nations), General Assembly Resolution 34/80 of 18 December 1979

Chatzifotiou S. e Dobash R., **Marital Violence Against Women in Greece. Seeking Informal Support**, Special Issue: **Global Examples of Violence Against Women**, in *Violence Against Women*, vol. 7, n. 9, Sage, London 2001, pp. 1024-1050

Chatzifotiou Sevaste, Keeping Domestic Violence in Silence: The Case of Greece, Selected Proceedings from the International Conference on Family Violence: A Plan for Action, Nicosia, Cyprus, April 2000, pp. 113-121

Chatzifotiou Sevaste, **Towards an International Approach for the Measurement of Violence Against Women: The Case of International Violence Against Women Survey**, Proceedings from the Expert meeting on Combating Family Violence Against Women and Trafficking of Women, under the auspices of the EU Greek Presidency, Athens, May, 30-31, 2003

Chatzifotiou, Sevaste, **Violence Against Women and Institutional Responses: The Case of Greece**, in «European Journal of Social Work», vol. 6, n. 3, 2003, pp. 242-256

Commission for Equality and Women's Rights (a cura di), **Violencia contra as mulheres**, Caderbis Condicao Feminina n. 48, Lissabon 1997

Comune di Venezia, **Violenza contro le donne, i bambini e le bambine: fino a quando?: piano d'azione per i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza**, Venezia 2002

Comunità Europea, **Rompere il silenzio: perché una campagna europea, Campagna europea contro la violenza domestica**, Ufficio delle pubblicazioni ufficiali delle Comunità europee, Luxembourg, 2000

- Council Framework Decision of 15 March 2001 on the standing of victims in criminal proceedings (2001/220/JHA)
- Council of Europe – Group of Specialists for Combating Violence against Women (EG-S-VL), **Final Report of Activities of the EG-S-VL including a Plan of Action for Combating Violence against Women**, Strasbourg, June 1997
- Council of Europe, Recommendation n. 4, **On Violence in the Family**, Strasbourg 1979
- Council of Europe, Recommendation n. R 11, **On Action against Trafficking in Human Beings for the Purpose of Sexual Exploitation**, Strasbourg 2000
- Council of Europe, Recommendation n. R 11, **On the Position of the Victim within the Framework of Criminal Law and Procedure**, Strasbourg 1985
- Council of Europe, Recommendation n. R 2, **On Social Measures Concerning Violence within the Family**, Strasbourg 1990
- Council of Europe, Recommendation n. R 21, **On Assistance to Victims and the Prevention of Victimisation**, Strasbourg 1987
- Council of Europe, **The Protection of Women from Violence**, Recommendation Rec(2002)5 of the Committee of Ministers to member States on the protection of women against violence adopted on 30 April 2002 and Explanatory Memorandum, 2002
- Crawford M. e Gartner R., Woman Killing. **Intimate Femicide in Ontario 1974-1990**, Report for the Women We Honor Action Committee, Ontario 1992
- Creazzo Giuditta e Anna Pramstrahler (a cura di), **I dati delle case delle donne e dei centri antiviolenza dell'Emilia-Romagna, anno 1997: rapporto finale di ricerca**, Bologna 1999, mimeo
- Creazzo Giuditta, **Mi prendo e mi porto via. Le donne che hanno chiesto aiuto ai Centri antiviolenza in Emilia-Romagna**, Franco Angeli, Milano 2003
- Giuditta Creazzo et. al., **Violenze e soprusi in famiglia: un problema ignorato e rimosso**, numero speciale di *Famiglia oggi* Milano 1997
- Crowel Nancy e Ann W. Burgess (a cura di), **Capire la violenza sulle donne: una ricerca statunitense, dati emersi in Italia, esperienze dirette di chi fronteggia un fenomeno senza confine**, Edizioni scientifiche Magi, Roma 1999
- Dearing Albin e Förg Elisabeth, **Police Combating Violence against Women: Documentation of the Conference of Experts**, Verlag Österreich, Vienna 1999

VIA DALLA VIOLENZA

Dearing Albin e Haller Birgitt, **Das österreichische Gewaltschutzgesetz**, Vienna 2000

Del Gudice Giovanna, Giuditta Bambara e Cristina Adami, **I generi della violenza: tipologie di violenza contro donne e minori e politiche di contrasto**, F. Angeli, Milano 2001

De Piccoli Norma et al., **Ate, Afrodite e le altre: identità di genere e violenza**, Tirrenia stampatori, Torino 1997

Dobash R.E. e Dobash R.P. (a cura di), **Rethinking Violence Against Women**, Sage, London 1998

Dobash R.E. e Dobash R.P., Women, **Violence and Social Change**, London 1992

Dobash R.E., Dobash R.P, Cavanagh Kate e Lewis Ruth, **Changing Violent Men**, Thousand Oaks, London, New Delhi 2000

Du Bois Susanne e Hartmann Petra, **Neue Fortbildungsmaterialien für Mitarbeiterinnen im Frauenhaus. Zwischen Frauensolidarität und Überforderung**, Kohlhammer, Stuttgart, Berlin, Köln 2000

European Parliament – Committee on Women’s Rights, **Report on the Need to Establish a European Union Wide Campaign for Zero Tolerance of Violence against Women**, 16 July 1997

European Parliament, Doc. A2-44/86, OJ. C. 176, 14 July 86, pp. 73-83

Ewl, European Women’s Lobby, Brussels 2000, in: <http://www.womenlobby.org>

Farmer A. e Tiefenthaler J., **An Economic Analysis of Domestic Violence**, in *Review of Social Economy*, LV 3, 1997, pp. 337-358

Favretto A.R., **Perché se n’è andata? L’esplicitazione pubblica del maltrattamento come esempio di discontinuità biografica**, in *Rassegna Italiana di Sociologia*, anno XXXIV, n. 4, dicembre, 1993, Il Mulino, pp. 561- 581

Frauenbüro der Stadt Wien, **Leitfaden zum Fakultativprotokoll der UN-Konvention zur Beseitigung jeder Form der Diskriminierung der Frau**, Vienna 2001

French Marilyn, **La guerra contro le donne**, Rizzoli, Milano 1993

Gloor D., Meier H., Baeriswyl P. e Büchler A., **Interventionsprojekte gegen Gewalt in Ehe und Partnerschaft**, Grundlagen und Evaluation zum Pilotprojekt Halt-Gewalt, Bern, Stuttgart, Wien 2000

- Godenzi Alberto e Yodanis Carrie, **Erster Bericht zu den ökonomischen Kosten der Gewalt gegen Frauen**, Universität Freiburg, Schweiz 1998
- Gondolf W. Edward, **Batterer Intervention Systems. Issues, Outcomes and Recommendations**, Thousand Oaks, London, New Delhi 2001
- Graham Dee L., Rawlings Edna I. e Rigsby Roberta K., **Loving to Survive. Sexual Terror, Mens's Violence and Women's Lives**, New York, London 1998
- Gruppo di lavoro e ricerca sulla violenza alle donne, **Deve essere stata colpa mia: normalità della violenza all'infanzia nella famiglia**, stampa, Bologna 1999
- Gruppo di lavoro e ricerca sulla violenza alle donne, **Maltrattate in famiglia : suggerimenti nell'approccio alle donne che si rivolgono alle forze dell'ordine**, stampa, Bologna 1999
- Gruppo di lavoro e ricerca sulla violenza alle donne, **Maltrattate in famiglia : suggerimenti nell'approccio alle donne che si rivolgono ai servizi sociosanitari**, stampa, Bologna 1999
- Gruppo di lavoro e ricerca sulla violenza alle donne, **Violenza alle donne: cosa è cambiato? Esperienze e saperi a confronto**, F. Angeli, Milano 1996.
- Hagemann-White Carol, **Violence without End? Some Reflections on Achievements, Contradictions, and Perspectives on the Feminist Movement in Germany**, in Klein Renate (a cura di), *Multidisciplinary Perspectives on Family Violence*, London 1998
- Hague G., Kelly L., Malos E., Mullender A. e Debbonaire T., **Children, Domestic Violence and Refuges. A Study of Needs and Responses**, WAFE 1996
- Hamby L. Sherry, **Partner Violence: Prevention and Intervention**, in Jasinski L. Jana e Williams M. Linda (a cura di), *Partner Violence. A Comprehensive Review of 20 Years of Research*, Thousand Oaks, London, New Delhi 1998
- Hanetseder Ch., **Frauenhaus: Sprungbrett zur Freiheit?**, Bern, Stuttgart, Wien 1992
- Hanmer Jalna, **Women and Violence: Commonalities and Diversities**, in Fawcett B., Fetherstone B., Hearn J. e Toft C. (a cura di), *Violence and Gender Relations: Theories and Interventions*, Thousand Oaks, London, New Delhi 1996, pp. 7 – 21
- Heiliger Anita, **Männergewalt gegen Frauen beenden. Strategien und Handlungsansätze am Beispiel der Münchner Kampagne gegen Männergewalt an Frauen und Mädchen/Jungen**, Opladen 2000

VIA DALLA VIOLENZA

Heise Lori L., **The Hidden Health Burden**, World Bank Discussion Papers, Washington 1995

Heiskanen Markku e Piispa Minna, **Faith, Hope, Battering. A Survey of Men's Violence against Women in Finland**, Statistics Finland, Helsinki 1998

Herman J. L., **Trauma and Recovery**. Harper&Collins 1992

Hester Marianne, Pearson Chris e Harwin Nicola, **Making an Impact: Children and Domestic Violence. A Reader**, Jessica Kingsley Publishers, London 1998

Hester Marianne e Pearson Chris, **From Periphery to Centre: Domestic violence in Work with Abused Children**, The Policy Press, Bristol 1998

Hester Marianne e Radford Lorraine, **Domestic Violence and Child Contact Arrangements in England and Denmark**, The Policy Press, Bristol 1996

Jaffe P. G., Wolfe D. A. e Wilson S. K., **Children of Battered Women**, Newbury Park 1990

Jasinski L. Jana e Williams M. Linda, **Partner Violence. A Comprehensive Review of 20 Years of Research**, Thousand Oaks, London, New Delhi 1998

Jaspard Maryse, Brown Elisabeth, Condon Stéphanie, et al., **Les violences envers les femmes. Une enquête nationale**, Paris 2003

Kavemann Barbara, Leopold Beate e Schirmacher Gesa, **Modelle der Kooperation gegen häusliche Gewalt. Wir sind ein Kooperationsmodell, kein Konfrontationsmodell. Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung des Berliner Interventionsprojektes gegen häusliche Gewalt (BIG)**, Kohlhammer, Stuttgart, Berlin, Köln, 2001

Keeler Laura (a cura di), **Recommendations of the E.U. Expert Meeting on Violence Against Women 8-10 November 1999**, Jyväskylä, Finland, Report of the Ministry of Social Affairs and Health 2000, Helsinki 2001, p 13

Kelly Liz, **VIP Guide. Vision, Innovation and Professionalism in Policing Violence against Women and Children**, Produced for the Council of Europe Police and Human Rights Programme 1997-2000

Kethi (Centre for Research on Women's Issues in Greece), Athens 2003, www.kethi.gr, 2003

Kirkwood C., **Leaving Abusive Partners: From the Scars of Survival to the Wisdom for Change**, Sage, London 1993

Klein Renate (a cura di), **Multidisciplinary Perspectives on Family Violence**, London 1998

Korf Dick, **Economic Costs of Domestic Violence against Women**, Utrecht 1997

Iser – Istituto di studi e ricerche sociali, **Violenza contro le donne: rapporto di ricerca dall'Area URBAN di Napoli**, a cura di D. Pizzuti, M. Conte, G. Di Gennaro, stampa, Napoli 2001

Lahti Minna, **Domesticated Violence. The Power Of The Ordinary**, in *Everyday Finland*, University of Helsinki – Faculty on Arts, Institute for Cultural Research, Helsinki 2001

Logar Rosa, **Gewalt, die Frauen süchtig macht? Annäherung aus zwei Perspektiven. Die Perspektive der Gewaltschutzeinrichtung**. in HeXenhaus Espelkamp, *EU Daphne Projekt Sucht als Über-Lebenschance für Frauen mit Gewalterfahrungen / Addiction as Chance of Survival for Women with Experience of Violence*, Final Report 2002, pp. 30-57

Logar Rosa, **Proposed Measures to Preserve the Rights and Dignity of Survivors in Criminal Proceedings**. in Laura Keeler (a cura di), *Recommendations of the E.U. Expert Meeting on Violence Against Women 8-10 November 1999, Jyväskylä/Finnland*, Report of the Ministry of Social Affairs and Health 2000, Helsinki 2001

Logar Rosa, Rösemann Ute e Zürcher Urs (a cura di), **Gewalttätige Männer verändern (sich), Rahmenbedingungen und Handbuch für ein soziales Trainingsprogramm**, Bern, Stuttgart, Wien 2002

Lokk (National Organization of Shelters and Crisis Centers for Battered Women and Children), **A Summary of LOKK Statistics**. Denmark 2001, <http://www.lokk.dk/engelsk/index.htm>, 2004

London Borough of Greenwich Women's Equality Unit, Greenwich Asian Women's Centre, Greenwich **Asian Women's Project, Asian Women and Domestic Violence: Information for Advisers**, Kranti 1995, pp.1-31

Lundgren Eva, Heimer Gun, Westerstrand Jenny e Kalliokoski Anne-Marie, **Captured Queen. Men's Violence against Women in "equal" Sweden. A Prevalence Study**, The Crime Victim Compensation and Support Authority, Sweden 2001

Madanes Cloè, **Amore, sesso e violenza: strategie per il cambiamento**, Ponte alle Grazie, Milano 2000

VIA DALLA VIOLENZA

Mahoney M.R., **Victimization or Oppression? Women's Lives, Violence, and Agency**, in Fineman M.A. e Mykitiuk R., *The Public Nature of Private Violence: The Discovery of Domestic Abuse*, London, Routledge 1994, pp. 59-92

McWilliams M. e McKiernan M., **Bringing it out in the Open: Domestic Violence in Northern Ireland**, HMSO, Belfast 1983

Mirrlees-Black C., **Estimating the Extent of Domestic Violence, Findings from the 1992 BCS**, in *Home Office Research Bulletin*, n. 37, 1995

Mooney Jayne, **Gender, Violence and the Social Order**, London 2000

Mullender Audrey e Debbonaire Thangam, **Child Protection and Domestic Violence. A Practitioner's Guide**, Venture Press, Birmingham 2000

Mullender Audrey, **Children's Perspective on Domestic Violence**, Sage, Thousand Oaks, London, New Delhi 2003

Mullender Audrey, **Rethinking Domestic Violence. The Social Work and Probation Response**, London 1996

O'Connor Monica e Wilson Niamh, **Vision, Action, Change. Feminist Principles and Practice of Working on Violence against Women. Women's Aid Model of Work**, in: www.womensaid.ie/pages/what/research/docs/vac.pdf (2004-05-12)

Onu, Oms, UE, Consiglio d'Europa, Repubblica Italiana, Regione Emilia-Romagna, **Istituzioni e violenza: documenti sulla lotta contro la violenza alle donne**, (a cura di Carmela Grezzi), Regione Emilia-Romagna – Assessorato alle Politiche sociali Immigrazione Progetto giovani, Quaderno n.1, Bologna 2003

Palidda Rita (a cura di), **Progetto Urban. Dentro e fuori la famiglia: violenza sulle donne e servizi in un contesto meridionale urbano: il caso Catania**, F. Angeli, Milano 2002

Peled E. e Davis D., **Group Work with Children of Battered Women. A Practitioner's Manual**, Thousand Oaks, London e New Delhi 1995

Peled E., Jaffe P. G. e Edleson J. L., **Ending the Cycle of Violence. Community Response to Children of Battered Women**. Thousand Oaks, London, New Delhi 1995, pp. 121-144

Pence Ellen e Paymar M., **Educational Groups for Men who Batter. The Duluth Model**. New York 1993

Ponzio Giuliana, **Crimini segreti**, Baldini Castoldi Dalai Editore, Milano 2004

- Ramberg Ingrid, **Violence Against Young Women in Europe. Seminar Report. European Youth Centre. 21-27 May 2001**, Council of Europe 2001
- Rautava Marie e Perttu Sirkka (a cura di), **Tavoitteena uhrin turvallisuus – näkökulmia naisiin kohdistuvan väkivallan ehkäisyyn**, (in it.: **Assicurare protezione alle vittime. Come prevenire la violenza contro le donne**), Helsinki 2001
- Romito Patrizia (a cura di), **Violenze alle donne e risposte delle istituzioni: prospettive internazionali**, F. Angeli, Milano 2000
- Romito Patrizia, **La violenza di genere su donne e minori: un'introduzione**, Franco Angeli, Milano 2000
- Romito Patrizia, **Violenza fisica e sessuale contro le donne e risposte dei servizi socio-sanitari: rapporto di ricerca**, stampa, Trieste 1994
- Sauer Birgit, **Geschlechtsspezifische Gewaltmäßigkeit rechtstaatlicher Arrangements und wohlfahrtsstaatlicher Institutionalisierung**, in Dackweiler Regina-Maria e Schäfer Reinhild, *Gewalt-Verhältnisse. Feministische Perspektiven auf Geschlecht und Gewalt*, Frankfurt am Main 2002, pp. 81-106
- Seith Corinna e Kelly Liz, **Achievements Against the Grain: Self-defence for Women and Girls in Europe**, Child and Women Abuse Studies Unit, London Metropolitan University, London 2003
- Sellach Brigitte, **Qualitätssicherung im Frauenhaus**, in Schriftenreihe des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, **Neue Fortbildungsmaterialien für Mitarbeiterinnen im Frauenhaus**. Grundlagen des Managements im Frauenhaus, Band 191.4, Verlag Kohlhammer, Stuttgart 2000
- Shepard Melanie F. e Pence Ellen L. (a cura di), **Coordinating Community Response to Domestic Violence. Lessons from Duluth and Beyond**, Thousand Oaks, London, New Delhi 1999
- Stanko E., Crisp D., Hale, C. e Lucraft H., **Counting the Costs: Estimating the Impact of Domestic Violence in the London Borough of Hackney**, Swindon, Crime Concern 1997
- Stanko Elisabeth, **Everyday Violence**. London 1990
- Strube M.J. e Barbour L.S., **The Decision to Leave an Abusive Relationship: Economic Dependence and Psychological Commitment**, in *Journal of Marriage and the Family*, vol. 45, 1983, pp.785-793
- Tangolo A. E. (a cura di), **Donne in cerchio**, Erga Edizioni, 2003

VIA DALLA VIOLENZA

Taylor-Browne Julie (a cura di), **What Works in Reducing Domestic Violence?**, London 2001

Terragni Laura, **Su un corpo di donna: una ricerca sulla violenza sessuale in Italia**, F. Angeli, Milano 1997

«The Lancet», **Domestic Violence**, vol. 9, n.14, 2000

Trasforini Antonietta M., **La violenza contro le donne: riflessioni teoriche e analisi empiriche**, in *Polis*, a. XIII, 2 agosto, Bologna 1999

Unicef, <http://www.unicef.org>, 2001

Unicef, **La violenza domestica contro le donne e le bambine**, Unicef, Firenze 2000

United Nations, **The Beijing Declaration and the Platform for Action, Fourth World Conference on Women, Beijing, 4-15 September 1995**. New York 1995

United Nations, **Vienna Declaration, UN Document A/CONF.157/DC/1/Add.1**. Vienna 1993a

United Nations – General Assembly Resolutions, **Resolution on Crime Prevention and Criminal Justice Measures to Eliminate Violence against Women. Resolution 52 / 86**, New York, December 12, 1997

United Nations Commission on Human Rights, **Report of the Special Rapporteur on Violence against Women, Its Causes and Consequences, Ms. Radhika Coomaraswamy, Submitted in Accordance with the Commission on Human Rights Resolution 1995/85. A Framework for Model Legislation on Domestic Violence**. (E/CN.4/1996/53Add.2), Geneva 1996

United Nations Commission on Human Rights, **Resolution on the Elimination of Violence against Women**. Commission on Human Rights 52nd meeting, Geneva, April 17, 1998

United Nations General Assembly Resolutions, **Resolution on Crime Prevention and Criminal Justice Measures to Eliminate Violence against Women, Resolution 52/86**. New York, December 12, 1997

United Nations Office for Drug Control and Crime Prevention – Center for International Crime Prevention, **Guide for Policy Makers on the Implementation of the United Nations Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power**. New York 1999a

United Nations Office for Drug Control and Crime Prevention – Center for International Crime Prevention, **Handbook on Justice for Victims On the use an application of the Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power**. New York 1999b

United Nations, **Declaration on the Elimination of Violence against Women**, New York, December 1993b

United Nations, **Strategies for Confronting Domestic Violence: A Resource Manual**, United Nations 1993c

United Nations, **UN Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power**, New York 1985

Urquiza A. e Winn C., **Treatment for Abused and Neglected Children: Infancy to Age 18**, US Department for Health and Human Services, 1994

Vachss Alice, **Sex Crimes**, 1993; trad. it.: **Vittime sacrificali**, Corbaccio, Milano 1994

Ventimiglia Carmine, **La differenza negata: ricerca sulla violenza sessuale in Italia**, Franco Angeli, Milano 1988

Ventimiglia Carmine, **Nelle segrete stanze: violenze alle donne tra silenzi e testimonianze**, F. Angeli, Milano 1996

Wafe – Turner Atuki (a cura di), **Building Blocks. A women's Aid Guide to Running Refuges and Support Services**, 1996

Wafe, **Briefing from the Women's Aid Federation of England. Domestic Violence: Funding for Refuges and Ancillary Support Services**, February 1998

Wafe, **Funding refuge services. A Study of Refuge Support Services for Women and Children Experiencing Domestic Violence**, 1994

Walby Sylvia e Myhill Andrew, **Assessing and Managing the Risk of Domestic Violence**, in Taylor-Browne Julie (a cura di), *What Works in Reducing Domestic Violence?* London 2001, pp. 309-335

Walby. S. e Allen J., **Domestic Violence, Sexual Assault and Stalking. Findings from the British Crime Survey**, Home Office Research Study, London 2004

Waltz Catherine e Derry Chuck, **Duluth's Model of Creating Co-operation**, Seminar Report, Helsinki 1999

VIA DALLA VIOLENZA

Wave Office – European Information Centre Against Violence Against Women, **More Than a Roof over Your Head. A Survey of Quality Standards in European Women's Refuges**. Vienna 2002

Wave Office, **European Database on Violence against Women**, in: <http://www.wave-network.org>

Wave Office, **Training Programme on Combating Violence against Women**, Vienna 2000

Who, **Report on Violence and Health**, Geneva 2002

Who, **The Economic Dimension of Interpersonal Violence**, Geneva 2004

Zero Tolerance, esperienze, progetti e proposte per la campagna europea sulla violenza contro le donne, Conferenza nazionale 15-16 ottobre 1998, stampa, Bologna 1999.

DICHIARAZIONI, RISOLUZIONI E RACCOMANDAZIONI EMANATE DALLE ORGANIZZAZIONI INTERNAZIONALI

NAZIONI UNITE

La **Dichiarazione contro la Violenza alle Donne delle Nazioni Unite** (1993) afferma:

“Ai fini di questa dichiarazione, il termine violenza contro le donne intende ogni atto di violenza basato sul genere che comporti, o somigli, a un danno o una sofferenza fisica, sessuale o psicologica inflitta ad una donna, incluse minacce di tali atti, coercizioni o privazioni arbitrarie di libertà, che avvengano sia nella vita pubblica che privata” (Nazioni Unite 1993b, art 1 e 2).

La Dichiarazione enfatizza l'importante ruolo giocato dal movimento delle donne e dal lavoro delle associazioni per eliminare la violenza contro le donne. Riguardo a questo si afferma:

“I Governi dovrebbero... riconoscere l'importante ruolo del movimento delle donne e delle organizzazioni non governative di tutto il mondo nel creare consapevolezza e nell'alleviare il problema della violenza contro le donne; facilitare e incrementare il lavoro del movimento delle donne e delle organizzazioni non governative e cooperare con esse a livello locale, nazionale e regionale” (Nazioni Unite 1993b, articolo 40 e seguenti).

Gli Stati membri delle Nazioni Unite riconoscono che è necessario fornire fondi adeguati per combattere la violenza contro le donne:

“I Governi dovrebbero... includere nel budget di governo adeguate risorse per le loro attività relative all'eliminazione della violenza contro le donne” (Nazioni Unite 1993b, articolo 4h).

La **Piattaforma d'azione** nota:

“La violenza contro le donne è un ostacolo al raggiungimento degli obiettivi di uguaglianza, sviluppo e pace. La violenza contro le donne viola, indebolisce o vanifica il godimento da parte delle donne dei loro diritti umani e delle loro libertà fondamentali. L'esteso fallimento della protezione e della promozione di questi diritti e libertà nel caso di violenza contro le donne è un problema che riguarda tutti gli Stati e che dovrebbe avere maggior rilievo... In tutte le società, in condizione maggiore o minore, donne e ragazze sono soggette ad abusi fisici, sessuali e psicologici che sono trasversali al reddito, alla classe e alla cultura. Il basso status economico e sociale delle donne può essere sia causa che conseguenza della violenza contro le donne” (Nazioni Unite 1995, articolo 112).

VIA DALLA VIOLENZA

“La violenza contro le donne è uno dei meccanismi sociali cruciali tramite cui le donne sono costrette a stare in posizione subordinata rispetto agli uomini. In molti casi, la violenza contro donne e ragazze avviene nella famiglia o all’interno della casa, dove tale violenza è spesso tollerata. La negligenza, l’abuso fisico e sessuale, lo stupro di bambine e donne da parte dei membri della famiglia e altri membri dell’ambiente domestico, così come gli abusi all’interno del matrimonio e non, spesso non sono riportati e sono quindi difficili da investigare. Anche quando questo tipo di violenza è riportata, c’è spesso un fallimento nel proteggere le vittime o nel punire i perpetratori” (Nazioni Unite 1995, articolo 117).

“La violenza contro le donne nell’intero ciclo di vita deriva essenzialmente da modelli culturali, in particolare dagli effetti dannosi di certe pratiche tradizionali o di costume e da tutti gli atti di estremismo riconducibili alla razza, al sesso, alla lingua o alla religione che mantengono le donne allo stato più basso all’interno della famiglia, nei posti di lavoro, nella comunità e nella società. La violenza contro le donne è esacerbata dalle pressioni sociali, osservabili nella vergogna di denunciare certi atti che sono stati perpetrati contro le donne; dalla carenza d’accesso da parte delle donne alle informazioni legali, all’aiuto o alla protezione; dalla mancanza di leggi che proibiscano effettivamente la violenza contro le donne; dal fallimento delle riforme delle leggi già esistenti; dagli sforzi inadeguati da parte della pubblica autorità al fine di promuovere la conoscenza e rinforzare le leggi già esistenti e dall’assenza di mezzi educativi e di altri mezzi che indichino le cause e le conseguenze della violenza” (Nazioni Unite 1995, articolo 118).

Le Nazioni Unite rilevano inoltre che le donne sono particolarmente vulnerabili per quel che riguarda la violenza:

“Alcuni gruppi di donne, come le donne appartenenti a gruppi di minoranza, le donne native, le donne rifugiate, le donne migranti, incluse le donne migranti che lavorano, le donne povere che vivono in comunità rurali o arretrate, le donne indigenti, le donne in istituti o in stato di detenzione, le figlie femmine, le donne disabili, le donne anziane, le donne espulse, le donne rimpatriate, le donne che vivono in povertà e le donne in situazioni di conflitti armati, occupazione straniera, guerre di aggressione, guerre civili, terrorismo, inclusa la presa di ostaggi, sono inoltre particolarmente vulnerabili riguardo alla violenza” (Nazioni Unite 1995, art 116).

Nella Piattaforma d’azione gli stati firmatari promettono di implementare una grande varietà di misure per combattere la violenza contro le donne. Il documento illustra azioni specifiche che devono essere assunte...

“dai Governi, inclusi i governi locali, organizzazioni comunitarie, organizzazioni non governative, istituzioni dedite all’educazione, settori pubblici e privati, particolari imprese e i mass media, che dovrebbero:

- provvedere a case rifugio adeguatamente finanziate e a servizi di sostegno per ragaz-

ze e donne soggette alla violenza, come supporti medici, psicologici e altri servizi di counselling e aiuti gratuiti o a basso costo, se necessari, come un'assistenza appropriata per renderle capaci di trovare un mezzo di sussistenza;

- stabilire servizi culturali e linguistici accessibili per donne e ragazze migranti, incluse le donne migranti che lavorano, che sono vittime di violenza basata sul genere;
- riconoscere la vulnerabilità riguardo alla violenza e ad altre forme di abusi delle donne migranti, incluse le donne migranti lavoratrici, il cui status legale nel paese straniero dipende dai datori di lavoro che possono sfruttare la loro situazione;
- supportare le iniziative delle organizzazioni di donne e delle organizzazioni non governative in tutto il mondo per aumentare la consapevolezza sulla questione della violenza contro le donne e per contribuire alla sua eliminazione" (Nazioni Unite 1995, art 125).

CONSIGLIO D'EUROPA

Le Raccomandazioni rilasciate dal Consiglio d'Europa sottolineano la necessità di una stretta cooperazione tra gli Stati Membri e le associazioni non governative. Il Consiglio d'Europa:

"raccomanda che i governi degli stati membri:

I. Riesaminino la loro legislazione e le loro politiche con uno sguardo a:...

3. assicurare che tutte le misure siano coordinate ad ampiezza mondiale e si focalizzino sui bisogni delle vittime, e che le istituzioni statali rilevanti, così come le ong, collaborino nell'elaborazione e nell'implementazione di misure necessarie, in particolare di quelle menzionate in questa raccomandazione;

4. incoraggiare a tutti i livelli il lavoro delle ong coinvolte nel combattere la violenza contro le donne e nello stabilire cooperazioni attive con queste ong, inclusi appropriati supporti logistici e finanziari" (Consiglio d'Europa 2002, p. 5).

Le Raccomandazioni inoltre dichiarano:

"Gli stati membri dovrebbero...

23. assicurare che le vittime, senza nessuna discriminazione, ricevano assistenza immediata e esauriente fornita da sforzi coordinati, multi-disciplinari e professionali, sia che presentino o no disturbi, inclusi gli esami medici e legali, e la cura unita a supporti post-traumatici sociali e psicologici, così come l'assistenza legale; questo dovrebbe essere fornito su base confidenziale, gratuitamente ed essere disponibile in ogni momento" (Consiglio d'Europa 2002, p. 9).

Il paragrafo 24 aggiunge:

"Gli Stati Membri dovrebbero in particolare assicurare che tutti i servizi e i rimedi legali disponibili per le vittime di violenza domestica siano forniti alle donne immigrate in modo attinente alle loro richieste".

VIA DALLA VIOLENZA

UNIONE EUROPEA

Standards e raccomandazioni della conferenza di Esperti nella Polizia nel combattere la Violenza contro le donne – Baden, Dicembre 1998

“36. Le istituzioni di donne sono state le prime a sollevare il problema della violenza contro le donne in pubblico e a offrire supporto e assistenza alle vittime. Tutti gli Stati dovrebbero dare un contributo a queste istituzioni e alta priorità al lavoro che stanno facendo.

37. Gli Stati sono responsabili della creazione di una rete sufficientemente fitta di istituzioni di donne e di assegnare loro fondi per pagare la loro attività. In accordo con la raccomandazione fatta dal Comitato per i Diritti delle Donne del Parlamento Europeo, nelle case per donne maltrattate dovrebbe esserci un posto ogni 10.000 abitanti*.

40. Devono essere assicurati finanziamenti di base sia per le istituzioni di donne che per tutte le organizzazioni impegnate nell’obiettivo di combattere la violenza contro le donne”.

* Modifica dell’originale basato sulla Risoluzione del Parlamento Europeo sulla violenza contro le donne, Doc. A2-44/86

Raccomandazioni dei Forum di Esperti della Conferenza Dell’UE sulla Violenza contro le Donne – Colonia, 29 e 30 Marzo, 1999

Forum di Esperti 4: Aiuto alle organizzazioni e cooperazione con le istituzioni, rete Europea

“Tutti i governi nazionali devono essere obbligati a creare e a finanziare un’offerta esauritiva e gratuita di supporto alle donne maltrattate e a i loro figli, senza tenere conto del loro status legale, sotto la gestione di ong di donne. A questo fine, tale supporto va fornito coinvolgendo i centri antiviolenza per le donne, gli uffici di informazione per donne, le organizzazioni di emergenza, le organizzazioni d’aiuto sociale e legale, le offerte di supporto per i bambini e i progetti di intervento, per i quali gli standard sono stati sviluppati nel Forum di Esperti 4 e devono essere implementati”.

Raccomandazioni dell’EU-Expert Meeting sulla Violenza contro le Donne – Jyväskylä (Finlandia) 8-10 Novembre, 1999

Raccomandazioni sugli standard dei centri antiviolenza

Prerequisiti:

Sono essenziali leggi che proteggano donne e bambini. Le vittime dovrebbero avere il diritto di rimanere nella loro abitazione nei casi di violenza domestica: è il perpetratore che dovrebbe essere allontanato dalla residenza in tali casi. Se la donna preferisce andarsene, il posto in un centro antiviolenza dovrebbe esserle garantito.

Obiettivi:

- Prevenzione – l'obiettivo finale è la prevenzione della violenza
- Protezione – protezione delle vittime (far finire la violenza esistente)
- Disponibilità – la disponibilità di servizi e il potenziamento delle risorse della donna

Principi:

- Il potenziamento delle risorse della donna è essenziale
- L'anonimato delle vittime deve essere garantito
- L'accesso per le vittime al centro antiviolenza deve essere indipendente dalla loro situazione finanziaria, e il soggiorno dovrebbe durare tanto quanto è necessario per la donna per riuscire a ponderare una scelta
- I centri antiviolenza dovrebbero essere aperti a tutte le donne, incluse le donne senza figli e quelle appartenenti a gruppi di minoranza, che sono vittime di qualsiasi forma di violenza
- I bambini devono essere protetti dalla violenza e dai perpetratori.
- I centri antiviolenza dovrebbero essere gestiti da ONG di donne che hanno una prospettiva di stampo femminista e che credano nell'aiuto delle donne alle donne. Ad ogni modo, ci sono anche altri modelli organizzati sulla prospettiva dei diritti delle donne e dei bambini.

Servizi:

- I centri antiviolenza per le vittime di violenza da parte di uomini, dovrebbero essere facilmente raggiungibili
- La consulenza legale e i servizi di supporto dovrebbero includere le linee d'aiuto, centri d'emergenza, gruppi di donne, auto-aiuto, servizi di promozione (sensibilizzazione), il sostegno nel dopo emergenza e un aiuto legale gratuito.

Disponibilità:

Sono richiesti almeno un centro antiviolenza familiare ogni 10.000 persone e un centro d'emergenza ogni 50.000 abitanti.

Staff:

- Lo staff che lavora nei centri antiviolenza dovrebbe conoscere le dinamiche della violenza domestica e ricevere una formazione adeguata.
- Lo staff deve essere adeguatamente remunerato per il suo lavoro.
- All'interno dello staff dovrebbe esserci un'operatrice qualificata per la cura dei bambini per ogni centro antiviolenza (dal momento che 2/3 dei residenti nei rifugi sono bambini).

Formazione e ricerca:

- Tutto lo staff che viene a contatto con vittime di violenza domestica, inclusi gli operatori sociali, i lavoratori per i servizi alla salute, la polizia, ecc., deve ricevere una formazione specifica per lavorare con le vittime di violenza domestica.

VIA DALLA VIOLENZA

- Una formazione continua deve essere disponibile per tutto lo staff che lavora con le vittime di violenza da parte degli uomini.
- Gli aiuti legali forniti devono essere specializzati in diritto di famiglia.
- È necessaria ulteriore ricerca su tutte le forme di violenza contro le donne e i bambini.
- Dovrebbe essere continuo il monitoraggio e gli esiti dei servizi.

Fondi:

- I governi sono obbligati a stabilire e finanziare un'offerta esaustiva e gratuita come supporto alle donne maltrattate e ai loro figli, senza tener conto del loro status legale.
- La responsabilità della violenza deve essere attribuita solo al perpetratore.
- Le donne dovrebbero riuscire ad accedere direttamente all'ospitalità nei rifugi.

Quadro Decisionale del Consiglio del 15 marzo 2001 sulla posizione delle vittime in processi criminali (2001/220/JHA)

Articolo 4 - Diritto di ricevere informazioni

1. Ogni Stato Membro deve assicurare che le vittime, in particolare, abbiano accesso alle informazioni rilevanti per la protezione dei propri interessi, sin dal loro primo contatto con le agenzie per il rispetto dei propri diritti, tramite ogni mezzo che ritengono appropriato e in una lingua di comprensione comune. Tali informazioni devono comprendere per lo meno le seguenti aree:
 - a. Il tipo di servizio o organizzazione a cui rivolgersi per avere supporto
 - b. Il tipo di aiuto che possono ottenere
 - c. Dove e come possono denunciare i reati subiti
 - d. Le procedure che seguono tale denuncia e la loro posizione in tali procedure
 - e. Come e a quali condizioni possono ottenere protezione
 - f. Fino a che punto e in quali termini hanno accesso a:
 - i. Consulenze legali;
 - ii. Aiuti legali;
 - iii. Ogni altra sorta di consulenzaSe, nei casi elencati ai punti i) e ii), sono autorizzate a riceverli;
 - a. Richieste per avere ad un risarcimento;
 - b. Se risiedono in un altro Stato, ogni speciale disposizione deve essere disponibile per loro per poter proteggere i propri interessi...
3. Gli Stati Membri devono prendere le misure necessarie per assicurare che, nei casi in cui ci potrebbe essere pericolo per le vittime, ad esempio se la persona perseguita o in attesa di sentenza sia a piede libero, la vittima venga avvertita del fatto.

Articolo 6 - Assistenza specifica per le vittime

Ogni Stato Membro deve assicurare che le vittime abbiano accesso alle consulenze, così come riportato nell'articolo 4 (1)(f)(iii), a condizione che siano gratuite in caso di necessità, per ciò che riguarda i loro ruoli nei processi e, quando occorre, agli aiuti legali come nell'articolo 4 (1)(f)(ii) nel caso in cui sia possibile per loro ottenere lo status di parti nei processi criminali.

Articolo 8 - Diritto di protezione

1. Ogni stato membro deve assicurare un livello sufficiente di protezione per le vittime e, se opportuno, per le loro famiglie o per le persone in una condizione simile, in particolare riguardo alla loro sicurezza e alla protezione della loro privacy, nel caso in cui le autorità competenti considerino che c'è un serio rischio di rappresaglie o la forte evidenza di seri intenti di intromissione nella sua privacy.
2. A questo fine, e senza pregiudizi al paragrafo 4, ogni Stato Membro deve garantire che sia possibile adottare, se necessario, come parte dei processi del tribunale, misure appropriate per proteggere la privacy e le immagini fotografiche delle vittime e dei loro familiari o delle persone in posizioni simili.
3. Ogni Stato Membro deve inoltre assicurare che sia vietato il contatto tra la vittima e l'aggressore senza il permesso del tribunale, a meno che il processo penale non richieda tale contatto. In relazione a tale scopo, ogni Stato Membro deve progressivamente provvedere affinché i tribunali abbiano speciali aree d'attesa per le vittime.
4. Ogni Stato Membro deve assicurare che, in caso ci sia necessità di proteggere le vittime – in particolare quelle più vulnerabili – dagli effetti di una testimonianza pubblica in tribunale, le vittime possano, tramite una decisione presa del tribunale, essere incaricate di testimoniare in maniera da permettere il raggiungimento di questo obiettivo, tramite ogni appropriata misura compatibile con i principi legali base.

Articolo 9 - Diritto di risarcimento nel corso di un processo penale.

1. Ogni Stato Membro deve assicurare che le vittime di atti criminali siano autorizzate a ottenere una decisione riguardo al risarcimento da parte del trasgressore in corso di processo penale, nel giro di ragionevoli limiti di tempo, eccetto quando, in taluni casi, la legge nazionale provvede a fornire compensazioni in altri modi.
2. Ogni Stato Membro deve prendere appropriate misure per incoraggiare il trasgressore a fornire risarcimenti adeguati alle vittime.
3. A meno che non sia richiesto con urgenza ai fini del processo penale, la proprietà recuperabile appartenente alla vittima, sequestrata nel corso del processo, deve

ritornarle senza ritardi.

Articolo 13 - Servizi specializzati e organizzazioni di supporto alle vittime.

1. Ogni Stato membro deve, nel contesto dei processi, promuovere il coinvolgimento del sistema di supporto per la vittima, che è responsabile dell'organizzazione della prima accoglienza alle vittime e della conseguente assistenza e supporto alla medesima, sia attraverso la disposizione di personale specializzato all'interno del suo servizio pubblico, che attraverso il riconoscimento e il finanziamento di organizzazioni di supporto alle vittime.
2. Ogni Stato membro deve incoraggiare le azioni prese nei processi da tale personale o dalle organizzazioni di supporto alle vittime, con particolare attenzione a:
 - a. Provvedere all'informazione delle vittime;
 - b. Assistere le vittime riguardo a ciò che sono i loro bisogni immediati
 - c. Accompagnare le vittime, se necessario e possibile, durante i processi criminali;
 - d. Assistere le vittime, secondo le loro richieste, dopo la fine del processo.

Articolo 15 - Condizioni pratiche riguardo alla posizione delle vittime nei processi

1. Ogni Stato membro deve supportare la progressiva creazione, nel rispetto dei processi in generale, e in particolar modo nei luoghi in cui i processi criminali possono essere avviati, delle condizioni necessarie per tentare di prevenire una vittimizzazione secondaria e vietare di sottoporre le vittime a pressioni superflue. Questo va applicato in particolare per ciò che riguarda un' appropriata accoglienza iniziale della vittima e una struttura di condizioni adatte alle loro situazioni nei luoghi in questione.
2. Per l'obiettivo del paragrafo 1, ogni Stato Membro deve in particolare occuparsi di facilitare l'operato all'interno dei tribunali, delle stazioni di polizia, dei servizi pubblici e delle organizzazioni di supporto alle vittime.

(per ulteriori documenti in materia di violenza alle donne, si rimanda a: Onu, Oms, UE, Consiglio d'Europa, Repubblica Italiana, Regione Emilia-Romagna, Istituzioni e violenza: documenti sulla lotta contro la violenza alle donne, (a cura di Carmela Grezzi), Regione Emilia-Romagna – Assessorato alle Politiche sociali Immigrazione Progetto gioPiano di sicurezza

Piano di sicurezza

Se il centro antiviolenza offre un servizio di counselling anche alle donne che non sono ospitate nel centro, e la donna vive con l'aggressore, bisogna affrontare con lei i seguenti punti:

- A chi può parlare della sua situazione? (insegnanti, parenti, ecc.)?
- Preparare una borsa da viaggio con dentro tutti i suoi documenti più importanti da lasciare a qualcuno di cui si fida. Ricordatele di portare sempre con sé le chiavi di casa e dell'auto
- Se in casa ci sono delle armi, valutate insieme un modo per toglierle
- A chi si può rivolgere in caso d'emergenza?
- In una situazione di pericolo quale strategia funziona meglio per lei?
- Se dovesse ricominciare la violenza, si rivolgerebbe alla polizia? C'è un telefono in casa, oppure si può escogitare un segnale per avvertire i figli o i vicini di casa in modo che possano chiamare aiuto o la polizia?
- Se ha necessità di allontanarsi temporaneamente, ha un posto dove andare? Aiutatela a valutare diversi posti dove andare in caso d'emergenza. Scrivete gli indirizzi e i numeri di telefono e raccomandatele di metterli in un luogo dove il partner non possa trovarli
- Se deve scappare, quali sono le vie di fuga da casa?
- Ricordarle che durante un'aggressione violenta, la cosa migliore è fare ciò che lei sente sia meglio in quel momento – a volte la cosa migliore è scappare, altre volte cercare di placare l'aggressore, oppure qualsiasi altra cosa funzioni in quel momento a proteggerla
- Se la donna sta progettando di lasciare il partner violento, considerate insieme i seguenti punti:
 - Come e quando può andarsene in modo sicuro? Ha un mezzo di trasporto? Di quanto denaro può disporre? Ha un posto dove andare?
 - Come si sente rispetto al chiamare la polizia in caso di bisogno?
 - A chi dirà che se ne va, e a chi non dirà nulla?
 - Cosa può fare lei e cosa possono fare gli altri perché il partner non la trovi?
 - Di chi all'interno della sua rete di sostegno si fida abbastanza da rivolgersi per ricevere protezione?
 - Come potrà andare e tornare dal lavoro e/o accompagnare e prelevare le/i figli/e da scuola senza correre pericolo?
 - Quali risorse sociali/legali l'aiuteranno a sentirsi più sicura? Scrivete gli indirizzi e i numeri di telefono e raccomandate alla donna di tenerli al sicuro dall'aggressore.
- Conosce il numero di telefono del centro antiviolenza più vicino?

VIA DALLA VIOLENZA

- Cosa farebbe sentire lei e i/le suoi/sue figli/e più sicuri rispetto l'affido e il diritto di visita?
- Pensa che un ordine di protezione sarebbe una soluzione per lei?

Se la donna è riuscita a far allontanare il partner violento, o già vive sola, valutate insieme i seguenti punti:

- Cambiare le serrature a porte e finestre
- Se è possibile installare un sistema di sicurezza: sbarre alle finestre, lucchetti, potenziare l'illuminazione esterna, acquistare un estintore, ecc.
- Insegnare ai bambini a chiamare la polizia o un familiare o un'amica/o in situazione di pericolo
- Accordarsi con la scuola su chi ha (e chi non ha) il permesso di prendere i bambini all'uscita. Sviluppare altre strategie di protezione delle/dei bambine/i
- Costruire una rete sociale di sostegno alla donna, per esempio individuare servizi sensibili al problema della violenza alle donne che siano in grado di fornire informazioni sull'affidamento dei minori, il diritto di visita e la separazione che proteggano la donna e i minori, ecc.
- Ottenere un ordine di protezione contro il partner

Cosa aver pronto da portare con sé in caso di fuga:

- Passaporto, certificato di nascita (in originale o in copia)
- Tesserino sanitario, eventuali sussidi /agevolazioni ricevute
- Certificato di matrimonio, patente, libretto di circolazione
- Numero di conto corrente, carte di credito, libretti di risparmio
- Permesso di soggiorno
- Medicinali e ricette
- Certificato di separazione/divorzio o altri decreti del tribunale
- Numeri di telefono e indirizzi di familiari, amici, ecc.
- Vestiti ed effetti personali suoi e delle/i figli/e
- Chiavi di casa, dell'auto
- Giocattoli preferiti delle/dei bambine/i, per metterli più a loro agio
- Libri di scuola, ecc.