



# RELAZIONE SULL'INDAGINE DI CAMPO PER LA DEFINIZIONE DI UN INSIEME OBIETTIVO DI STANDARD QUALI-QUANTITATIVI PER I SERVIZI SPECIALISTICI E GENERALI

## I CENTRI ANTIVIOLENZA E LE RETI TERRITORIALI



PROGETTO DI MONITORAGGIO,  
VALUTAZIONE E ANALISI  
DEGLI INTERVENTI DI PREVENZIONE  
E CONTRASTO ALLA VIOLENZA  
CONTRO LE DONNE



Consiglio Nazionale delle Ricerche  
Istituto di Ricerche sulla Popolazione  
e le Politiche Sociali



*Presidenza del Consiglio dei Ministri*  
Dipartimento per le Pari Opportunità

**DELIVERABLE N. 13A – 3 GIUGNO 2021**

**Relazione sull'indagine di campo per la definizione di un insieme obiettivo di standard quali-quantitativi per i servizi specialistici e generali  
I centri anti violenza e le reti territoriali**

## **IL PROGETTO VIVA**

**Il progetto ViVa - Monitoraggio, Valutazione e Analisi degli interventi di prevenzione e contrasto alla violenza contro le donne è realizzato nell'ambito di un accordo di collaborazione tra IRPPS-CNR e Dipartimento per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri.**

**Il progetto prevede due principali livelli di azione:**

- **il primo si concretizza nel supporto alle politiche di prevenzione e contrasto alla violenza sulle donne, attraverso un insieme di attività di ricerca-azione volte a sostenere il Dipartimento per le Pari Opportunità nell'attuazione del Piano Strategico Nazionale sulla violenza maschile contro le donne 2017–2020.**
- **il secondo si sviluppa principalmente su un'analisi conoscitiva di tipo valutativo che riguarda tanto le dimensioni quantitative, quanto gli aspetti qualitativi della violenza nei confronti delle donne in Italia. È prevista una valutazione (ex post) dei processi attuativi, delle realizzazioni e dei risultati del Piano straordinario (2015-17) e ulteriori analisi valutative (ex-ante e in itinere) delle realizzazioni del Piano (2017–2020).**

**Il progetto è realizzato dall'IRPPS-CNR ed è coordinato da Maura Misiti**

---

### **ALLA STESURA DEL RAPPORTO HANNO PARTECIPATO:**

**BEATRICE BUSI**

**ANNA GADDA**

**ALICE MAURI**

**MARTA PIETROBELLI**

**ANGELA TOFFANIN**

## ABSTRACT

Il rapporto presenta i risultati della ricerca qualitativa condotta negli anni 2019-2020 coinvolgendo centri antiviolenza (CAV), case rifugio (CR), e reti territoriali antiviolenza. A partire da quanto rilevato nel corso delle indagini quantitative e degli studi realizzati nel corso dell'intero Progetto ViVa, l'analisi dei 43 casi studio selezionati (38 CAV/CR, 5 reti territoriali) fornisce una conoscenza complessiva delle caratteristiche del sistema antiviolenza italiano nonché dell'operato e delle pratiche attivate.

L'analisi conferma come il sistema antiviolenza rappresenti un multiverso complesso, diversificato ed eterogeneo, abitato da attori che a diverso titolo operano per prevenire e contrastare la violenza maschile, per supportare le donne in situazioni di violenza e le loro figlie e figli e, in alcuni contesti, per attivare interventi per la presa in carico degli uomini maltrattanti. Il sistema si contraddistingue anche per molteplici forme e modalità di connessioni e relazioni tra CAV/CR e servizi generali. Nel complesso appare caratterizzato per metodologie di intervento strutturate, specializzate sul tema della violenza maschile e specifiche per quanto riguarda la modalità di relazione con le donne in situazione di violenza: in particolare, CAV e CR rappresentano attori esperti e qualificati nell'attivare sia interventi a sostegno delle donne, sia azioni di prevenzione e sensibilizzazione rivolte alla rimozione delle radici socio-culturali della violenza. Questi attori si caratterizzano, spesso, per la capacità di adottare un approccio di genere nelle loro pratiche quotidiane, nonché una metodologia d'intervento competente basata sulla personalizzazione dei percorsi e il protagonismo delle donne, come auspicato a livello internazionale. Lo studio mette in luce molte esperienze virtuose ma anche qualche criticità, che riguardano, in particolare la collaborazione con i servizi generali, anche all'interno delle reti territoriali antiviolenza, e più in generale una difficoltà relativa alla continuità e alla sostenibilità dei progetti, anche in relazione alla pianificazione delle politiche a livello nazionale e regionale.

I risultati di questo studio forniscono alcuni elementi utili a impostare politiche di prevenzione e contrasto alla violenza maschile orientate a sostenere adeguatamente le donne in situazioni di violenza. Si riconosce l'importanza di pianificare e attivare interventi multidisciplinari e multidimensionali, orientati da un approccio di genere, che vedano il coinvolgimento attivo di CAV e CR e che promuovano metodologie di intervento basate sulla personalizzazione dei percorsi. Si tratta di ripensare le politiche pubbliche, superando la loro tradizionale segmentazione e mantenendo la centralità della dimensione relazionale nei processi di standardizzazione e regolamentazione. In questo modo, queste politiche risulteranno trasformative nei confronti sia delle situazioni delle donne e delle/i loro figlie/i, sia della società tutta.

## INDICE

Relazione sull'indagine di campo per la definizione di un insieme obiettivo di standard quali-quantitativi per i servizi specialistici e generali .....	8
Introduzione.....	8
Il disegno di ricerca .....	9
Sezione 1 – Centri antiviolenza e case rifugio.....	15
PRATICHE E DIMENSIONI SIMBOLICHE NEL LAVORO DEI CENTRI ANTIVIOLENZA E DELLE CASE RIFUGIO .....	15
Premessa .....	15
1.....Dimensioni simboliche e ambiti di intervento .....	16
1.1 Definizione di “Violenza contro le donne” .....	17
1.2 Definizione di centro antiviolenza .....	21
1.3 Rappresentazioni sulle donne che accedono a CAV e CR.....	24
1.4 Definizione di uomini che agiscono violenza.....	27
1.5 Dalle definizioni: tendenze di cambiamento nella consapevolezza del fenomeno .....	28
2.....Intervento e Metodologia .....	29
2.1 La metodologia dei CAV .....	32
2.2 Verso l'autonomia: gli interventi in pratica .....	38
2.3 Lavoro di equipe e supervisione .....	53
3.....Ospitalità e Case rifugio.....	54
3.1 Fasi e tipologie dell'ospitalità.....	54
4.....L'organizzazione del lavoro nei CAV: le operatrici.....	60
4.1 Le operatrici del centro antiviolenza: donne, formate, che adottano un approccio di genere.....	60
4.2 “Il centro deve avvalersi esclusivamente di personale femminile...” .....	61
4.3 “...adeguatamente formato sul tema della violenza di genere” .....	62
4.4 “Il centro deve assicurare un'adeguata presenza di figure professionali specifiche”: operatrici con diverse specializzazioni.....	65
4.5 Personale volontario/retribuito .....	67
5. Continuità e sostenibilità: il tema dei finanziamenti .....	70
5.1 Il finanziamento come riconoscimento istituzionale.....	77
5.2 Requisiti amministrativi: ostacoli e soluzioni.....	78
5.3 Cosa migliorare? .....	81
Sezione 2 – I servizi generali.....	83
CRITICITÀ E POTENZIALITÀ ATTRAVERSO LO SGUARDO DEI CENTRI ANTIVIOLENZA .....	83
Premessa .....	83
1.....Area istituzionale.....	84
2.....Area socioassistenziale .....	86
3.....Area sociosanitaria .....	88
4.....Area sicurezza.....	92
5.....Area giustizia.....	93

6.....Altri servizi generali in relazione con i centri antiviolenza .....	97
Sezione 3 – Le reti territoriali antiviolenza .....	101
SISTEMI DI RETI E RELAZIONI TRA CENTRI ANTIVIOLENZA E SERVIZI GENERALI .....	101
Premessa .....	101
1.....Elementi per orientarsi nella complessità delle reti .....	102
1.1 Funzioni delle reti antiviolenza .....	103
1.2 Collaborazioni formali vs. collaborazioni informali .....	108
1.3 Principali modalità di formalizzazione delle collaborazioni .....	109
1.4 Processi di costituzione delle Reti territoriali antiviolenza .....	110
1.5 Soggetti firmatari dei Protocolli di intesa .....	112
1.6 Altre modalità di formalizzazione .....	113
1.7 Le reti tra centri antiviolenza.....	114
2.....Tipologie di reti antiviolenza.....	116
2.1 La rete dispositivo di governance regionale.....	117
2.2. La rete sommativa di dispositivi di governo locale e relazioni informali .....	122
2.3 La rete esito di un processo inclusivo bottom-up.....	125
2.4. La rete come occasione di mutuo apprendimento .....	128
2.5. La rete monofunzionale, strumento per far fronte all'emergenza.....	132
2.6 Variabili chiave nella caratterizzazione delle diverse tipologie di rete .....	135
<i>Allegato 1 – Ruolo e specializzazione dei servizi generali nella Rete 1 .....</i>	<i>137</i>
<i>Allegato 2 – Ruolo e specializzazione dei servizi generali nella Rete 2 .....</i>	<i>141</i>
<i>Allegato 3 – Ruolo e specializzazione dei servizi generali nella Rete 3 .....</i>	<i>142</i>
<i>Allegato 4 – Ruolo e specializzazione dei servizi generali nella Rete 4 .....</i>	<i>147</i>
<i>Allegato 5 – Ruolo e specializzazione dei servizi generali nella Rete 5 .....</i>	<i>149</i>
Raccomandazioni conclusive .....	152





# Relazione sull'indagine di campo per la definizione di un insieme obiettivo di standard quali-quantitativi per i servizi specialistici e generali

## Introduzione

La “Convenzione del Consiglio d’Europa sulla prevenzione e la lotta contro la violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica”, adottata a Istanbul l’11 maggio 2011 e sottoscritta dall’Italia nel 2013 (d’ora in poi “Convenzione di Istanbul - CdI”)<sup>1</sup> riconosce il ruolo delle ONG e delle associazioni della società civile attive nella lotta contro la violenza alle donne (art. 9) e l’importanza di quelli che definisce “i servizi specializzati di sostegno alle vittime”, in particolare donne e bambine/i, nei casi di violenza di genere, domestica e sessuale (art. 22, 23 e 25), che in Italia sono rappresentati da Centri Antiviolenza (CAV), Case Rifugio e strutture di ospitalità (CR) e Programmi per autori di violenza (PUM) .

Il progetto ViVa, in collaborazione con Istat, ha già effettuato mappature di CAV [Rapporto n.1; Policy Brief “I centri antiviolenza in Italia nel 2017”], CR [Policy Brief “Le case rifugio”] e PUM [Rapporto n.2; Policy Brief “I programmi per autori di violenza contro le donne”]. Inoltre, sulla base degli esiti delle rilevazioni su CAV e PUM il progetto ViVa ha realizzato la prima mappatura delle reti territoriali antiviolenza [Deliverable n.8 “I servizi specialistici e generali a supporto delle vittime di violenza Mappature e note di accompagnamento”]<sup>2</sup>.

Il presente rapporto integra e approfondisce le informazioni quantitative rilevate nell’ambito del WP1 attraverso un’indagine di tipo qualitativo svolta tra il 2019 e il 2020 coinvolgendo CAV, CR e PUM ma anche alcuni soggetti dei “servizi generali” coinvolti in reti territoriali antiviolenza locali, per arrivare a una conoscenza complessiva delle loro caratteristiche, delle loro routine organizzative e delle metodologie d’intervento. È apparso quindi necessario procedere attraverso una pratica di ricerca che utilizzasse diversi metodi, capaci di illuminare sia gli aspetti quantitativi, che quelli meno generalizzabili e sintetizzabili, al fine di analizzare anche gli aspetti simbolici e le peculiarità di un insieme di soggetti del tutto originale e per lo più inesplorato. L’obiettivo è quello di delineare strategie di supporto e criticità del sistema italiano di contrasto e prevenzione della violenza maschile contro le donne, considerato nel suo complesso, e di proporre alcune raccomandazioni utili a migliorarlo, per garantire su tutto il territorio nazionale un adeguato sostegno alle donne in situazione di violenza.

Il rapporto si articola in tre sezioni: la prima dedicata ai Centri antiviolenza ed alle Case rifugio (Sezione 1), la seconda ai servizi generali nelle rappresentazioni dei Centri antiviolenza (Sezione 2) e la terza alle Reti territoriali antiviolenza (Sezione 3) e prevede un capitolo conclusivo nel quale sono state sintetizzate le principali raccomandazioni emerse nel corso dell’indagine di campo e della successiva analisi delle interviste.

L’indagine di campo ha coinvolto 38 casi di studio, selezionati sulla base dei risultati delle precedenti rilevazioni quantitative con l’obiettivo di far emergere diversità e profondità delle pratiche dei soggetti a vario titolo attivi nella prevenzione e nel contrasto della violenza. Le visite in loco e le interviste, effettuate nel periodo compreso tra giugno e dicembre del 2019, hanno coinvolto CAV e CR attivi sul territorio nazionale [Deliverable n.9 “Relazione sull’indagine di campo”] e hanno permesso di ricostruire sia come operano, sia il loro rapporto con le politiche di prevenzione e contrasto alla violenza a livello nazionale, locale, europeo.

Sono stati inoltre realizzati 5 focus group presso altrettante reti territoriali antiviolenza, anch’esse distribuite sul territorio nazionale, al fine di indagare le modalità di relazione operativa tra CAV/CR e servizi generali ed il modo in cui questi ultimi si inseriscono nel sistema locale di contrasto della violenza supportando i percorsi di

<sup>1</sup> Si tratta del documento istituzionale che rappresenta, attualmente, per l’Unione Europea, il riferimento ufficiale per politiche e interventi a livello nazionale. Si veda il Deliverable n.3 del Progetto Viva, a cura di M. Pietrobelli.

<sup>2</sup> I Deliverable e i Rapporti di ricerca del Progetto ViVa sono disponibili al seguente link: <https://viva.cnr.it/deliverable-e-rapporti/>.

fuoriuscita dalla violenza delle donne. In occasione dei focus group sono stati coinvolti, unicamente in riferimento alla loro attività di rete, anche 3 CAV, non inclusi in precedenza tra quelli selezionati per l'indagine di campo.

L'analisi conferma come il sistema antiviolenza italiano rappresenti un multiverso complesso, diversificato ed eterogeneo, che si caratterizza per metodologie di intervento strutturate, specializzate e specifiche, peculiari rispetto ai servizi attivi in Italia nel sostegno di soggetti fragilizzati. Per quanto riguarda nello specifico gli interventi realizzati da CAV e CR, sia quelli a sostegno delle donne, delle loro figlie e dei loro figli, sia quelli che riguardano le attività di sensibilizzazione, formazione e prevenzione, emergono molte esperienze virtuose ma anche qualche criticità. Queste ultime sembrano in parte connesse alla complessità e alla frammentazione economica, giuridica e normativa delle politiche antiviolenza. Si tratta infatti di politiche definite, finanziate e attuate su più scalarità (europea, nazionale, regionale e con diverse declinazioni locali). In particolare, è l'intersezione di diversi sistemi di finanziamento definiti a vari livelli che contribuisce ad accrescere la frammentazione del sistema con ricadute anche su CAV e CR. A questo proposito, l'analisi delle pratiche di accoglienza e ospitalità realizzate da CAV e CR, conferma come alle specificità a livello locale, legate anche alla "storia" e alla "mission" delle singole strutture (pubbliche, private nate dall'esperienza di gruppi di donne e/o femministi, private nate da altri percorsi) si aggiungano quelle dovute alle misure e strumenti di finanziamento.

Anche per quanto riguarda le reti territoriali antiviolenza emerge un quadro estremamente variegato, in cui a definire le diverse tipologie di reti concorrono disposizioni nazionali, legislazioni regionali, ruoli delle istituzioni e dei centri antiviolenza attivi sul territorio, possibilità e modalità di formalizzazione, composizione e capacità di coinvolgere soggetti diversi.

Nelle pagine che seguono presentiamo il disegno della ricerca, per poi approfondire nelle tre sezioni i diversi aspetti del multiverso dei cosiddetti servizi specializzati a sostegno delle donne in situazione di violenza.

Nella prima sezione, descriveremo le strategie di supporto e le criticità che emergono dall'analisi di routine lavorative e organizzative, di professionalità e di pratiche agite nel lavoro quotidiano delle operatrici di CAV e CR.

Il focus sui servizi generali, di cui si descrive il ruolo specifico nella prevenzione e nel contrasto della violenza sulle donne anche attraverso lo sguardo delle operatrici dei centri antiviolenza e delle case rifugio, raccorda la prima sezione con la successiva, interamente dedicata alle reti formalizzate e informali tra CAV/CR e servizi generali territoriali.

## Il disegno di ricerca

La ricerca condotta nel corso del 2019 e dei primi mesi del 2020 ha dunque analizzato 38 casi studio: sono stati selezionati 35 CAV (di cui 3 gestiscono anche altrettante strutture di ospitalità), altri 3 soggetti che gestiscono CR (per un totale di 6 CR coinvolte nello studio) sulla base di alcune caratteristiche emerse nel corso del WP1 ritenute significative per comprendere le specificità del sistema antiviolenza italiano. Tuttavia, è bene sottolineare che non si tratta di un campione rappresentativo, ma di una scelta ragionata dei casi da includere nello studio, sulla base delle conoscenze evidenziate dalle rilevazioni precedenti, dall'analisi della letteratura e dall'analisi di interviste con testimoni privilegiati. Dunque, il rapporto non coincide con una presentazione esaustiva di tutte le esperienze esistenti sul territorio: in maniera più strategica, la ricerca ha rappresentato l'occasione per approfondire sia aspetti ritenuti problematici che pratiche locali descritte come virtuose, al fine di fornire raccomandazioni e spunti utili per riflessioni sulla complessità del sistema antiviolenza italiano. Dunque, si restituiscono le esperienze dei soggetti coinvolti, mettendone in luce replicabili strategie e criticità.

L'analisi si è basata su una pratica di ricerca che ha considerato le operatrici e gli operatori intervistati "non un oggetto, ma un soggetto con un'agency, una storia e la sua idiosincratia padronanza di una storia" [Madison, 2005: 25<sup>3</sup>]. In questo senso, i contesti specifici, le esperienze individuali di ricercatrici/ori e di intervistate/i, le relazioni di potere tra ricercatrice/ore e informatrice/ore che si creano nella "relazione" durante l'incontro, nonché la questione della rappresentazione e auto-rappresentazione di tutte/i coloro che sono coinvolte/i nel processo di ricerca, sono centrali e si ripercuotono sui processi di auto-riflessività e analisi. Inoltre, stabilire una "relazione" tra ricercatrice/ore e intervistata/o è strettamente correlato alla riservatezza e all'anonimato. Riservatezza significa assicurarsi che "ciò che sentiamo non vada oltre noi", o almeno non sia attribuibile a nessuno che possa essere identificato. Rispettare la riservatezza e il diritto alla privacy delle/i partecipanti significa anche mantenere il loro anonimato. Pertanto, nel testo del rapporto le citazioni sono anonimizzate.

---

<sup>3</sup> Madison, D.S., 2005. *Critical Ethnography: Method, Ethics, Performance*. London: Sage Publications.

Infine, la ricerca è stata anche l'occasione per sperimentare dal punto di vista metodologico pratiche originali di ricerca, anche al fine di cogliere il più possibile la complessità del sistema: a questo proposito, le interviste sono state effettuate in coppia: l'ascolto attivo e la partecipazione di due ricercatrici/ori hanno permesso di attivare un confronto interno al gruppo di ricerca, arricchito dai processi di auto-riflessività, inter-soggettività e analisi di ciascuna/o.

In coerenza anche a quanto già anticipato nel Deliverable n.9, i **CAV** sono stati selezionati sulla base di due criteri principali: la natura del soggetto giuridico gestore (pubblico, privato che si occupa esclusivamente di violenza, privato che si occupa anche di violenza) e la storicità del centro ("storico", ossia sorto prima del 2000; "consolidato", se aperto tra il 2000 e il 2013; "recente", per i CAV attivi dal 2014), come si evince dalla tabella n.1.

**Tabella 1. Criteri di selezione dei CAV**

		Natura del gestore			
		Publicco	Privato – si occupa solo di violenza	Privato – si occupa anche di violenza	Totale
Storicità	Storico Sorto prima del 2000	1	5	2	8
	Consolidato Aperto dal 2000 al 2013	2	7	7	16
	Recente Aperto dal 2014	2	4	5	11
<b>Totale</b>		<b>5</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>35</b>

Per quanto riguarda i CAV a gestione privata coinvolti nella rilevazione si trovano associazioni di volontariato, associazioni di promozione sociale (APS) e cooperative sociali. Quanto ai 7 CAV pubblici, sono promossi e gestiti da enti quali ASL, comuni, ambiti di zona. Due sono attivi in ospedali e si caratterizzano per metodologie e auto-rappresentazioni del tutto peculiari. Degli altri, 3, tutti storici, funzionano con una modalità ibrida: una parte dei servizi offerti dal CAV (p.e. le consulenze psicologiche) sono esternalizzati, gestiti dalle cooperative che vincono bandi d'appalto.

Dal momento che le citazioni sono state anonimizzate, le diverse strutture saranno distinguibili a partire dalla seguente denominazione: CAV n. progressivo casuale; gestione (pubblico, privato esclusivo; privato non esclusivo); storicità (storico, consolidato, recente); area geografica (nord, centro, mezzogiorno).

Le **strutture di ospitalità** sono state selezionate come casi studio sulla base delle caratteristiche del gestore (se gestiscono anche un CAV e la loro natura giuridica) e del livello di protezione delle stesse. Ne abbiamo dunque individuate 3 il cui gestore è anche gestore di un CAV, per approfondire l'operatività delle diverse tipologie di protezione (emergenza, case rifugio a indirizzo segreto, semi-autonomia) e 3 in cui il gestore non è direttamente collegato a un CAV: si tratta di una serie di strutture gestite da un ente pubblico, di una serie di strutture gestite da un soggetto privato che si occupa anche di donne in fuoriuscita dalla violenza e di una struttura gestita da un ente religioso. Le prime tre saranno distinguibili perché identificate come CR-CAV, con a seguire le specifiche declinazioni relative a gestione; storicità; area geografica. Per le altre tre strutture: CR; gestione (ente religioso; privato; pubblico); area geografica.

Il dettaglio è riportato nella tabella 2.

Tabella 2. Modalità di anonimizzazione di CAV e CR e loro caratteristiche.

Anonimizzazione nel testo del rapporto	Numero progressivo casuale	Natura del gestore			Storicità			Sede		
		Soggetto privato che si occupa solo di violenza	Soggetto privato che si occupa anche di violenza	Soggetto pubblico	Storico	Consolidato	Recente	Nord	Centro	Mezzogiorno
CAV 1, privato esclusivo, consolidato, centro	1	*				*			*	
CAV 2, privato esclusivo, storico, nord	2	*			*			*		
CAV 3, privato non esclusivo, consolidato, sud	3		*			*				*
CAV 4, privato esclusivo, consolidato, nord	4	*				*		*		
CAV 5, privato esclusivo, recente, nord	5	*					*	*		
CAV 6, privato esclusivo, storico, nord	6	*				*				
CAV 7, privato esclusivo, consolidato, centro	7	*				*			*	
CAV 8, privato esclusivo, consolidato, sud	8	*				*				*
CAV 9, privato esclusivo, recente, centro	9	*					*		*	
CAV 10, pubblico, storico, nord	10			*	*			*		
CAV 11, privato non esclusivo, recente, nord	11		*				*	*		
CAV 12, privato esclusivo, storico, sud	12	*			*					*
CAV 13, privato non esclusivo, recente, sud	13		*				*			*
CAV 14, privato non esclusivo, consolidato, centro	14		*			*			*	
CAV 15, pubblico, recente, sud	15			*			*			*
CAV 16, privato esclusivo, storico, centro	16	*			*				*	
CAV 17, privato esclusivo, consolidato, sud	17	*				*				*
CAV 18, privato esclusivo, storico, sud	18	*			*					*
CAV 19, privato esclusivo, storico, sud	19	*			*					*
CAV 20, privato non esclusivo, storico, centro	20		*		*				*	

CAV 21, privato esclusivo, storico, nord	21	*			*			*		
CAV 22, pubblico, storico, nord	22			*	*			*		
CAV 23, privato non esclusivo, recente, sud	23		*				*			*
CAV 24, privato esclusivo, storico, nord	24	*			*			*		
CAV 25, privato esclusivo, consolidato, centro	25	*				*			*	
CAV 26, pubblico, consolidato, nord	26			*		*		*		
CAV 27, privato esclusivo, consolidato, nord	27	*				*		*		
CAV 28, privato esclusivo, storico, nord	28	*			*			*		
CAV 29, privato non esclusivo, recente, centro	29		*				*		*	
CAV 30, pubblico, recente, sud	30			*			*			*
CAV 31, privato non esclusivo, consolidato, nord	31		*			*		*		
CAV 32, privato esclusivo, consolidato, sud	32	*				*				
CAV 33, privato esclusivo, consolidato, centro	33	*				*			*	
CAV 34, pubblico, consolidato, nord	34			*		*		*		
CAV 35, privato non esclusivo, consolidato, nord	35		*			*		*		
CAV 36, privato esclusivo, recente, centro ***	36	*					*		*	
CAV 37, privato esclusivo, recente, centro***		*					*		*	
CAV 38, privato non esclusivo, storico, centro***			*		*				*	
CR-CAV, privato non esclusivo, consolidato, nord			*			*		*		
CR-CAV, privato esclusivo, storico, sud		*			*					*
CR-CAV, privato esclusivo, consolidato, sud		*				*				*
CR, ente religioso, consolidato, centro			*			*			*	
CR, ente privato, consolidato, centro			*			*			*	
CR, ente pubblico, consolidato, nord				*		*		*		
*** CAV non inclusi in indagine di campo, intercettati nel corso del focus group sulla Rete 4										

Le 5 **reti anti violenza** sono state selezionate sulla base di quanto emerso nel corso delle interviste in profondità a CAV e CR al fine di intercettare reti diverse tra loro per struttura, processi di istituzione, finalità, articolazione, oltre alla collocazione geografica con 2 reti localizzate al nord, 1 rete localizzata al centro e 2 nel mezzogiorno.

Nel testo del rapporto le reti sono indicate come “Rete” e un numero progressivo causale da 1 a 5, mentre le citazioni dei servizi ad esse afferenti sono riportate indicando, per ciascun soggetto, l’area di riferimento e un numero progressivo (ad esempio: Rete 1 – Area giustizia, soggetto 1). I CAV appartenenti alle reti sono invece anonimizzati come indicato per le interviste in profondità.

In particolare, le attività previste si riferiscono alla realizzazione di visite studio presso un campione di strutture selezionate a partire dalle mappature realizzate nell’ambito del WP1, con l’obiettivo di raccogliere elementi quanti-qualitativi sulle caratteristiche e l’operato dei servizi specialistici e generali che, a vario titolo, prendono in carico le donne vittime di violenza e i/le loro figli/e, come anche dei programmi di trattamento per gli autori di violenza. Secondo quanto previsto dal citato Programma, il materiale informativo acquisito attraverso l’indagine di campo sarà vagliato e analizzato in stretto coordinamento con il Dipartimento per le Pari Opportunità, con la finalità di identificare e sistematizzare la classi di servizio offerte, anche in termini di *benchmarking* con quanto previsto dalla normativa vigente, dalla Convenzione di Istanbul e con le migliori pratiche presenti nei paesi europei.

Si sottolinea pertanto come l’orizzonte di riferimento a cui queste attività si riferiscono sia sempre costituito dalla Convenzione di Istanbul, dalla normativa nazionale e dalle più recenti riflessioni condotte sugli standard dei servizi oggetto di indagine. Inoltre, nel corso dei lavori si opererà un confronto con contesti esteri comparabili, anche sulla base di missioni studio mirate.

L’approccio adottato nell’indagine su campo integra e approfondisce le informazioni già rilevate nell’ambito del WP1, con l’obiettivo di mettere in luce le pratiche che si attuano nelle routine professionali di centri e servizi anti violenza, strutture di accoglienza, programmi di trattamento per uomini autori di violenza e servizi generali. L’insieme delle attività illustrate permetterà di delineare punti di forza (buone pratiche) e di debolezza (criticità) del sistema nel suo complesso. Tale quadro informativo è di particolare rilevanza per la determinazione della “filiera ottimale dei servizi”, ossia del risultato cui dovrebbe tendere l’intero sistema di prevenzione, accoglienza e sostegno a favore delle donne vittime di violenza nel suo insieme. I risultati complessivi di questa fase del lavoro e, in particolare, i casi di buone pratiche rilevati, confluiranno nella definizione di un insieme-obiettivo di standard quali-quantitativi dei servizi specialistici e generali cui il sistema deve tendere. Su tale base sarà possibile riconsiderare e rendere più omogenei gli standard che definiscono le modalità di accreditamento.

Come illustrato nel corso del Comitato tecnico scientifico del 6 febbraio 2019, le visite studio previste dal WP3 hanno subito dei ritardi connessi alla complessità delle attività propedeutiche, in particolare quelle relative all’integrazione delle rilevazioni condotte con tempistiche differenti da CNR-IRPPS e ISTAT, i cui risultati sono confluiti nelle mappature dei servizi specializzati previste da WP1 e consegnate al Dipartimento per le Pari Opportunità.

Coerentemente con quanto comunicato nella citata riunione del Comitato, la presente Relazione sull’indagine di campo presenta:

1. la descrizione dei criteri di selezione delle strutture indagate;
2. il calendario delle visite;
3. le tracce di interviste che saranno utilizzate nel corso delle visite studio.

ANALISI CAMPIONARIA

**Parte 1**  
**Un percorso di**  
**ricerca nel**  
**multiverso del**  
**sistema anti violenza**  
**italiano**

**WP3**



# Sezione 1 – Centri antiviolenza e case rifugio

## PRATICHE E DIMENSIONI SIMBOLICHE NEL LAVORO DEI CENTRI ANTIVIOLENZA E DELLE CASE RIFUGIO

di Angela Maria Toffanin, Marta Pietrobelli e Beatrice Busi

### Premessa

L'analisi proposta in questa sezione muove i suoi passi a partire dall'ascolto delle voci delle operatrici dei CAV e delle CR che abbiamo potuto raccogliere durante l'indagine di campo. Le interviste, di tipo strutturato, ci hanno innanzitutto permesso di individuare e approfondire alcune dimensioni fondamentali per la comprensione del complesso lavoro svolto da CAV e CR: 1) le definizioni usate dalle operatrici nelle loro pratiche quotidiane; 2) i modelli di organizzazione del lavoro; 3) le metodologie d'intervento utilizzate e le tipologie di servizi erogati; 4) le criticità del sistema di finanziamenti; 5) la capacità di lavorare in rete e la proiezione sul territorio.

Il primo passaggio dell'attività di analisi dei dati qualitativi ha preso in considerazione le definizioni raccolte durante le interviste e utilizzate dalle operatrici in relazione a: a) la violenza maschile e di genere; b) le "vittime" e gli autori della violenza; c) cos'è un centro antiviolenza; d) cosa significa lavorare in rete. Queste definizioni hanno consentito di approfondire innanzitutto le dimensioni simboliche, ovvero gli ideali, gli obiettivi e le logiche che orientano le pratiche quotidiane dei diversi CAV e CR intervistati. Questo quadro simbolico ha poi consentito di analizzare le specifiche modalità organizzative e le routine professionali utilizzate dalle operatrici.

Il confronto tra CAV pubblici e privati, recenti, storici e consolidati ha permesso di illuminare somiglianze e differenze all'interno di un multiverso composito, diversificato e molto articolato, in cui il gruppo di CAV nati dall'esperienza e dall'attivismo di associazioni di donne e/o femministe pare caratterizzarsi in maniera specifica nella definizione delle metodologie d'intervento e delle pratiche attivate dalle operatrici.

I capitoli che seguono intendono quindi restituire questo percorso d'analisi: il primo capitolo tratteggia le dimensioni simboliche e descrive l'oggetto dell'intervento; il secondo capitolo approfondisce l'oggetto dell'intervento e analizza le metodologie attivate, con un focus sull'emergenza e in particolare sul funzionamento delle CR; il terzo capitolo passa in rassegna l'organizzazione del lavoro, mentre il quarto si sofferma sulle questioni relative ai finanziamenti. Il rapporto con i servizi generali e il lavoro di rete saranno invece approfonditi nelle sezioni successive (n. 2 e 3).

Prima di addentrarci nell'analisi, ci preme riportare l'attenzione su una differenza sostanziale tra i CAV coinvolti nello studio in merito alla loro natura giuridica, che abbiamo già descritto nelle note metodologiche e che è risultata cruciale anche nell'interpretazione dei dati qualitativi.

In conformità ai dati quantitativi rilevati nel WP1, la maggior parte dei CAV selezionati come casi studio è infatti gestita da associazioni o cooperative del terzo settore: uno statuto ne definisce obiettivi e finalità, mentre la struttura organizzativa prevede solitamente una presidente, un'assemblea delle socie, un direttivo ristretto e/o un consiglio d'amministrazione. La natura giuridica ha effetti precisi sulla struttura organizzativa e decisionale dei CAV: ad esempio, a differenza di quanto accade nelle cooperative, la forma associativa non prevede la retribuzione delle socie<sup>4</sup>. Inoltre, se per alcune mansioni l'associazione si avvale di collaboratrici retribuite, queste non possono comunque partecipare alle assemblee delle socie e al direttivo, ovvero agli organi che pianificano e definiscono gli orientamenti generali e specifici del centro:

<sup>4</sup> Sul tema del lavoro retribuito/volontario nei CAV si rimanda al capitolo 4, paragrafo 5.

*pur lavorando, avendo tutto l'insieme del lavoro dell'associazione, loro non possono partecipare ai momenti decisionali. (CAV4, privato esclusivo, consolidato, nord)*

Analizzando la distribuzione della decisionalità all'interno di questi CAV, emergono configurazioni sia orizzontali sia verticali, non necessariamente connesse a fattori generazionali.

In alcuni casi, per l'organizzazione interna si predilige un modello gerarchico, perché “a un centro serve una leadership, anche per il rapporto con le istituzioni” (CAV17, privato esclusivo, consolidato, mezzogiorno – si tratta di un'associazione): qui, il ruolo della presidente, o del direttivo al quale partecipa un gruppo ristretto di operatrici, risulta centrale anche in termini di assunzione di responsabilità e capacità di gestione, e rappresenta inoltre “una forma di protezione nei confronti delle operatrici”.

Altri CAV invece si caratterizzano per un modello organizzativo più orizzontale: qui, sono le assemblee il fulcro dell'attività, i luoghi in cui si discute la linea politica del CAV, le azioni da intraprendere ma anche le direzioni da dare agli interventi.

I 7 CAV pubblici analizzati sono invece sia promossi sia gestiti da enti quali ASL, comuni, ambiti di zona.

Due sono attivi in strutture ospedaliere, e rappresentano realtà del tutto peculiari, in termini di metodologia seguita, approccio adottato e routine professionali, nonché di auto-rappresentazione del proprio lavoro<sup>5</sup>.

Dei 5 CAV pubblici non incardinati in strutture sanitarie, tre funzionano con una modalità ibrida: un CAV è co-gestito da dipendenti comunali e dalle socie di cooperative che hanno vinto il bando d'appalto per alcuni servizi, quali ad esempio le consulenze. I restanti due sono gestiti da dipendenti: tuttavia, in un caso si tratta di personale a tempo indeterminato, mentre nell'altro di collaboratrici assunte anche con contratti di breve durata.

## 1. Dimensioni simboliche e ambiti di intervento

Attraverso le interviste, abbiamo potuto approfondire i significati che le operatrici dei CAV e delle CR coinvolti nello studio qualitativo attribuiscono a espressioni quali “violenza contro le donne”, “donne che si rivolgono ai CAV”, “centro antiviolenza”, “uomini maltrattanti”. L'analisi di queste definizioni fa emergere elementi qualificanti delle rappresentazioni che orientano le metodologie applicate e le routine professionali adottate dalle operatrici: si tratta di dimensioni utili per comprendere come viene concettualizzata la violenza maschile, quali sono le caratteristiche che accomunano le esperienze soggettive, ma soprattutto come gli approcci nei confronti della violenza che ne derivano vengono declinati nel lavoro quotidiano a sostegno delle donne che l'hanno direttamente vissuta. In questo senso, sono particolarmente significative le interviste delle operatrici dei CAV “storici” e “consolidati”, attraverso le quali è possibile ricostruire anche i cambiamenti registrati negli anni tanto nella loro attività e in quella dei servizi generali, quanto nella società nel suo complesso.

Con questo tipo di analisi è già possibile individuare i molteplici campi in cui i CAV sono attivi:

- l'intervento diretto con le donne in situazione di violenza e le/i loro figlie/i;
- il lavoro nella rete territoriale antiviolenza e quello con altri CAV e CR<sup>6</sup>;
- la relazione con gli enti, pubblici e privati, che erogano finanziamenti;
- l'intervento politico, orientato al cambiamento culturale nella società necessario a rimuovere le cause stesse della violenza, svolto anche attraverso attività di sensibilizzazione;
- le attività di formazione, rivolte sia a colleghe di altri CAV e CR, sia a operatrici e operatori dei servizi generali e professionisti/e.

---

<sup>5</sup> Di questi, uno non è definito “CAV” da chi ci lavora, presenta anche uomini tra il personale, prevede un percorso molto strutturato cui accedono esclusivamente donne che arrivano dal pronto soccorso. Questa struttura sembra rappresentare un unicum nel panorama nazionale per la metodologia seguita, già nota e confermata nell'intervista, e dunque risulta esclusa da tutte le generalizzazioni descritte sulla base degli elementi comuni individuati tra tutti gli altri CAV. Vi faremo riferimento in maniera esplicita, quando gli elementi emersi dall'analisi di questo particolare caso studio risultino utili alla comprensione delle dinamiche generali.

<sup>6</sup> Sul tema si rimanda anche alla Sezione 3.

Come si vedrà, non tutti i CAV e le CR sono impegnati in tutte queste attività: alcuni si limitano all'intervento in supporto delle donne in fuoriuscita dalla violenza e, in qualche caso, alla formazione, anche se, compatibilmente con le risorse materiali, sociali e umane disponibili, sono molti quelli attivi in più ambiti.

## 1.1 Definizione di "Violenza contro le donne"

**La Convenzione di Istanbul riconosce la violenza nei confronti delle donne come strutturale e la definisce come**

*"una violazione dei diritti umani e una forma di discriminazione contro le donne, comprendente tutti gli atti di violenza fondati sul genere che provocano o sono suscettibili di provocare danni o sofferenze di natura fisica, sessuale, psicologica o economica" (art.3 comma a.)*

**Inoltre, la CdI situa il fenomeno in un contesto socio-culturale basato su un sistema di disuguaglianze tra donne e uomini a favore di questi ultimi.**

**Il rapporto esplicativo della CdI, ancora, chiarisce come "i servizi offerti devono mostrare un approccio (...) che riconosca le dinamiche di genere, l'impatto e le conseguenze di queste forme di violenza e che operi nel quadro dell'uguaglianza di genere e dei diritti umani". Vale a dire che gli interventi attuati da CAV e CR, nonché dai PUM (i servizi specializzati, secondo la dicitura di CdI), devono considerare che questo tipo di violenza è "una manifestazione dei rapporti di forza storicamente diseguali tra donne e uomini", e che nella prevenzione della violenza ha un ruolo chiave "il raggiungimento dell'uguaglianza di genere de jure e de facto" (Preambolo).**

Nella maggior parte delle interviste le operatrici non hanno avuto alcuna esitazione nel definire la "violenza contro le donne", nominando cause, comportamenti e ambiti in cui si verifica e rifacendosi, anche in maniera esplicita, a quanto affermato dalla CdI<sup>7</sup>. La violenza è:

*"un problema strutturale, dovuta a uno squilibrio di potere (...). Quindi, è sulle donne in quanto donne"*  
(CAV12, privato esclusivo, storico, mezzogiorno)

*"la sopraffazione di un uomo su una donna, a livello fisico, psicologico, economico, legale, ecc. esercitata attraverso atti di violenza e/o intimidazioni dirette alla donna e/o ai figli/e".* (CAV25, privato esclusivo, consolidato, centro)

La violenza è vista come un problema che non riguarda il piano privato delle singole relazioni, bensì è "un problema di organizzazione sociale", che impedisce alle donne di godere appieno dei loro diritti:

*La violenza contro le donne (...) è un problema di organizzazione sociale, non dipende dai singoli ma da una costruzione sociale basata sulla disparità di potere. In tale costruzione sociale gli uomini detengono un surplus di potere che gestiscono per mantenere le donne in una condizione di non piena cittadinanza e di discriminazione.* (CAV16, privato esclusivo, storico, centro)

In molti casi le operatrici si richiamano a formulazioni che fanno riferimento all'elaborazione femminista e delle donne, peraltro riconosciuta dalla stessa CdI, cercando di mettere in luce le radici della violenza e in particolare le dimensioni di controllo agite nell'ambito di processi di inferiorizzazione delle donne.

*"La violenza nei confronti delle donne è radicata nella cultura patriarcale e nelle discriminazioni di genere"*  
(CAV18, privato esclusivo consolidato, mezzogiorno)

*[la causa della violenza è] il patriarcato! È perché da sempre la donna è vista come inferiore, perché c'è sempre stata una disparità di ruoli a qualsiasi livello e in qualsiasi società ed è una cosa che ancora adesso si porta*

<sup>7</sup> Fa eccezione a questa narrazione soltanto la già citata struttura sita all'interno di un ospedale, che segue esclusivamente donne che arrivano dal pronto soccorso: qui la violenza è ricondotta ad aspetti soggettivi e individuali di autori e vittime, sintetizzabili in una "scarsa maturazione emotiva dei soggetti coinvolti nella relazione" (CAV 26, pubblico, consolidato, nord).

*avanti [...] parlo di differenza di ruoli, di potere, di voglia di controllo. (CAV20, privato non esclusivo, storico, centro)*

*Per me la violenza ha un'origine culturale, quindi sono persone che la società fa in modo che possano farlo. Di malati ce ne sono pochi, sono più uomini che agiscono per senso del possesso, per stereotipi, per onnipotenza. Di tutte le età. (CAV28, privato esclusivo, storico, nord)*

*La violenza è qualcosa che può capitare dentro un contesto culturale in cui ancora c'è un potere tutto al maschile" (CAV 5, privato esclusivo recente, nord)*

*Per noi la violenza maschile contro le donne è una manifestazione profondamente radicata e strutturata nell'intero contesto socio-culturale della discriminazione di genere. Noi mettiamo in connessione la violenza che gli uomini agiscono contro le donne con il persistere di una grave asimmetria di genere e non pensiamo che la violenza sia agita da uomini in difficoltà o con problemi psichiatrici o di consumo di sostanze, ma che sia nella normalità delle relazioni di coppia, come finalmente è stato sancito anche dalla Convenzione di Istanbul. [...] La violenza maschile noi la mettiamo sempre in relazione con la discriminazione e per questo lavoriamo con un'ottica di genere: ottica di genere significa avere sempre in mente che esiste la violenza perché esiste la discriminazione. Questo è quello che manca alla maggior parte degli operatori pubblici (CAV 32, privato esclusivo, consolidato, mezzogiorno)*

La violenza contro le donne è dunque ricondotta a costruzioni sociali socialmente e storicamente situate e non a comportamenti individuali, di soggetti devianti o estranei al "vivere civile". Si tratta di una considerazione utile a comprendere perché molti CAV in cui è adottata questa definizione impegnino molte risorse, energie e competenze per produrre un cambiamento sociale atto a "scardinare una cultura basata su stereotipi di genere": in questo senso, le operatrici elencano le attività di prevenzione, sensibilizzazione e formazione svolte (CAV17, pubblico, recente, mezzogiorno).

Infine, alcune operatrici associano queste definizioni alla necessità di adottare un approccio di genere, che includa la consapevolezza delle disuguaglianze basate su ciò che la CdI definisce come "(...) ruoli, comportamenti, attività e attributi socialmente costruiti che una determinata società considera appropriati per donne e uomini" (art 3, comma c).

La riflessione sulle definizioni di violenza è stata anche l'occasione per approfondire quali denominazioni vengono utilizzate nel lavoro quotidiano, nelle relazioni con le donne che accedono a CAV e CR, nella condivisione in equipe e nei rapporti con i soggetti pubblici e privati con cui i CAV sono in rete. Le operatrici, infatti, raccontano anche come, a seconda dei contesti, la stessa definizione viene operativizzata in maniera diversa, mettendone in luce gli aspetti più pertinenti per ciascun tipo di relazione.

In questo senso, definendo il contenuto dell'espressione "violenza contro le donne", molte operatrici si sono soffermate sui diversi termini che utilizzano per nominare il fenomeno: l'analisi congiunta di definizioni e denominazioni ha dunque fatto emergere le dimensioni simboliche che strutturano l'ambito di intervento dei CAV e delle CR stessi. La letteratura ha già messo in evidenza come siano diffuse molte denominazioni per riferirsi al fenomeno, che sono effetto sia dei cambiamenti sociali promossi dai movimenti femministi e delle donne, sia dalle resistenze a tali cambiamenti: solo per fare riferimento alle più diffuse, troviamo espressioni quali "violenza contro" o "sulle donne", "violenza maschile", "violenza di genere", "violenza domestica" o "famigliare" o "nelle relazioni d'intimità", "violenza di prossimità" [Deliverable n. 7]<sup>8</sup>.

Molte operatrici utilizzano l'espressione "violenza maschile sulle donne" o "contro le donne", facendo riferimento alla formulazione presente anche negli statuti delle loro organizzazioni. L'intento è quello di esplicitare quanto:

*ci sia ancora la necessità di definirla come maschile, cioè di dargli un'impronta, un significato ben preciso, dove la radice è il patriarcato, il sistema culturale in cui viviamo. (...) La violenza è maschile ha differenti*

---

<sup>8</sup> Toffanin A.M. (2019), La ricerca sulla violenza maschile contro le donne. Una rassegna della letteratura, al link: <https://viva.cnr.it/wp-content/uploads/2019/08/deliverable07-ricerca-sulla-violenza-maschile-contro-donne-rassegna-della-letteratura.pdf>.

*manifestazioni a seconda della provenienza [delle donne, ndr], più o meno visibili, più o meno manifeste. (CAV35, privato non esclusivo, consolidato, nord)*

Questa espressione, che in un caso è stata declinata nell'accezione "maschilista" (CAV17, privato esclusivo, consolidato, mezzogiorno), viene generalmente associata alla necessità di affrontare tutte le tipologie e le manifestazioni della violenza agite dagli uomini e vissute dalle donne. Spesso, nelle interviste, le operatrici aggiungono infatti che si tratta di una violenza sostenuta e legittimata dalla disuguaglianza sociale tra donne e uomini, citando la stessa CdI.

La connotazione maschile della violenza, tuttavia, emerge anche nelle denominazioni che sembrano focalizzarsi maggiormente sul tipo di relazioni in cui è esercitata, come nel caso della "violenza familiare": le operatrici riferiscono infatti di utilizzarla con l'intento di "denunciare la violenza che le donne subiscono in casa e che la subiscono da dei maschi", nella consapevolezza che le "dinamiche dispari tra maschile e femminile persistono anche al di fuori dalle mura domestiche" (CAV5, privato esclusivo, storico, nord). In alcuni casi, queste stesse operatrici raccontano come negli ultimi anni abbiano cominciato ad accogliere nei CAV anche ragazze e donne che subiscono violenza da altre donne, in particolare la madre o, meno frequentemente, la partner: "ci son sempre arrivate donne che subivano violenza da altre donne, però non tanto, si sta aprendo un pochino ora lo scenario, però la maggior parte sono donne che subiscono violenza da uomini".

Alcune operatrici, infine, prediligono l'espressione "violenza di genere", generalmente utilizzata nelle attività esterne, come quelle di sensibilizzazione nelle scuole o di formazione alle operatrici e operatori di altri servizi, o nell'attività di rete, pur rilevando che nei colloqui è più efficace partire dalle esperienze concrete per arrivare solo in seguito a condividere una lettura più generale:

*A noi piace chiamarla violenza di genere: perché approcciamo in questo modo una definizione più larga (...) Invece, nel colloquio, sfruttiamo i diversi livelli di consapevolezza che la donna ha raggiunto. Per cui, di solito, al primo colloquio parli della violenza dell'uomo sulla donna, del marito, quindi della società patriarcale, del diritto di famiglia dell'800 ... quindi stai più su quel livello lì ... fino ad arrivare a parlare - stamattina stessa ad un colloquio con una donna separata già da qualche tempo - della violenza strutturale nella società e quindi della visione patriarcale: di una società che rimanda al ruolo a cui una donna dovrebbe aderire e alla responsabilizzazione che consegue nel momento in cui una donna ne esce fuori (lei, della scelta che ha fatto, mai l'uomo). (CAV9, privato esclusivo, recente, centro)*

Come sostenuto anche da altre operatrici, infatti, le definizioni non servono a spiegare il fenomeno della violenza a donne che ne sono già "esperte", ma possono aiutare le donne ad attivare la consapevolezza che le loro specifiche esperienze soggettive rimandano a un problema comune, che può essere risolto insieme:

*Io personalmente non credo che serva spiegare la violenza alle donne, perché la violenza è quello che subiscono in famiglia e gli basta e gli avanza. A volte gli devi spiegare - ma non è uno spiegare, magari proporre il tuo concetto solo per fargli capire che non è un "loro", è un "noi" ma siamo tutte insieme - (...) Non so le altre, però non sempre sinceramente sento la necessità di spiegare cos'è secondo noi l'ottica di genere e la violenza. (CAV20, privato non esclusivo, storico, centro)*

La "proposta di un concetto" nelle parole dell'operatrice del CAV 20 appare quindi un tentativo di costruire la "relazione tra donne", "a partire da sé", su cui si basa il lavoro di molti CAV che si riconoscono nella storia del movimento femminista e delle donne: è nella relazione che si attiva una condivisione di consapevolezza e conoscenza, di lettura comune del fenomeno che è parte della strategia utile nei percorsi di uscita dalla violenza.

In questo contesto, alcune delle caratteristiche generali del fenomeno sintetizzate dalle definizioni e dalle elaborazioni teoriche paiono particolarmente utili a situare l'esperienza pratica e concreta nel contesto socialmente condiviso dell'asimmetria delle relazioni di genere: tra tutte, la trasversalità della violenza, la sua ciclicità, la temporalità.

Le operatrici sottolineano spesso che la violenza interessa donne di tutte le classi sociali, le età, le nazionalità, le professioni e i titoli di studio, gli orientamenti sessuali e le appartenenze socio-culturali: un dato elaborato e condiviso tanto dal movimento femminista e delle donne, quanto dalla ricerca scientifica, che

trova tutt'ora conferma anche nelle ricerche statistiche nazionali e internazionali [Istat, 2007, 2015]<sup>9</sup>. In questo senso, un'operatrice arriva a utilizzare l'espressione “*democratica*” per indicare la trasversalità della violenza:

*La violenza non deve essere catalogata e classificata soltanto per alcune donne ma è un fenomeno che è purtroppo democratico, [...] profondamente presente nella società italiana e in realtà in tutte, che ha tantissime sfaccettature: violenza fisica, psicologica, economica, sociale, verbale, sessuale, con tantissime connotazioni differenti. (CAV20, gestione privato non esclusivo, storico, centro)*

Si tratta di una consapevolezza utile per spostare le esperienze vissute dal posizionamento individuale a un livello più ampio, che è quello del “*riconoscimento di un'esperienza collettiva globale, la cui responsabilità non ricade sui singoli soggetti ma è una responsabilità sociale*”, visto che “*la violenza contro le donne non è un problema privato ma sociale, di organizzazione sociale, non dipende dai singoli ma da una costruzione sociale basata sulla disparità di potere*” (CAV16, privato esclusivo, consolidato, centro).

Ancora, tra le caratteristiche della violenza le operatrici citano la “*ciclicità e circolarità della violenza: prima di una separazione ci sono tanti riavvicinamenti?*” (CAV6, privato esclusivo, storico, nord). Si tratta di un aspetto cruciale se si considera quanto spesso le donne accedano ai CAV per violenze che avvengono in relazioni in cui c'è ancora un legame affettivo e in cui gli ostacoli per allontanarsi dal maltrattante possono essere anche molto concreti, di tipo strutturale, organizzativo, familiare. Ricordarlo aiuta innanzitutto le operatrici dei CAV e dei servizi generali formati a non colpevolizzare le donne in situazioni di violenza che non rompono subito la relazione o che impiegano molto tempo a prendere una decisione: “*la violenza è in ogni caso una responsabilità di chi la agisce*” (CAV6, privato esclusivo, storico, nord).

## **TIPOLOGIE DI VIOLENZA AFFRONTATE**

Gli articoli dal 32 al 40 della CdI elencano le tipologie della violenza di genere e domestica che gli Stati sono chiamati a contrastare: violenza psicologica (art. 33), fisica (art. 35), *stalking* (art. 34); violenza sessuale (articolo 36); matrimoni forzati (art. 32 e 37), mutilazioni genitali femminili (art. 38); aborto forzato e sterilizzazione forzata (art. 39); molestie sessuali (art. 40).

Le operatrici riferiscono che “*la maggior parte degli accessi riguardano violenza domestica, con violenza fisica e psicologica prevalenti?*” (CAV10, pubblico, storico, nord) o comunque tra persone che si conoscono, che hanno o hanno avuto una relazione di intimità. Tra queste, lo *stalking* risulta tra le forme di violenza più nominate. Per quanto riguarda la violenza sessuale, questa è riferita prevalentemente alle relazioni con il partner o l'ex partner: le operatrici rilevano come sia una tipologia di violenza che solitamente non viene nominata tra le motivazioni che le hanno portate a contattare il CAV, bensì che emerge a poco a poco, nel corso dei colloqui.

Oltre alle violenze fisiche, psicologiche e sessuali alcune operatrici fanno esplicito riferimento alla violenza economica, su cui sia la CdI sia l'ultimo Piano nazionale antiviolenza (2017-2020) hanno focalizzato l'attenzione, e che gli stessi CAV hanno definito pubblicamente come più difficile da riconoscere. Come riporta un'operatrice

*non intendiamo semplicemente il fatto che non le dia soldi, e quindi la priva di una certa libertà, intendiamo anche - e capita spesso - che intestino l'auto alla donna e poi magari le multe non le pagano oppure le fanno firmare dei documenti mettendola anche nei guai (CAV23, privato non esclusivo, recente, mezzogiorno)*

Come già emerso nell'ambito del WP1, mentre sono pochi i CAV che si occupano di matrimoni forzati o mutilazioni genitali femminili – tipologie di violenza che possono riguardare prevalentemente donne migranti di alcune provenienze specifiche –, quasi tutti accolgono donne straniere in situazione di violenza domestica, anche se solo alcuni riconoscono di aver una preparazione, una formazione e una consapevolezza adeguata delle specificità che la condizione migratoria può portare in un percorso di uscita da situazioni violente. Anche in relazione alla scarsità di finanziamenti previsti, spesso l'unico servizio specifico attivato è quello di mediazione linguistica.

---

<sup>9</sup> Istat, 2007, *La violenza e i maltrattamenti contro le donne dentro e fuori la famiglia: 2006*, al link: <https://www.istat.it/it/files/2011/%2007/testointegrale.pdf>. E Istat, 2015, *La violenza contro le donne dentro e fuori la famiglia*, al link: [https://www.istat.it/it/files/2015/06/Violenze contro le %20donne.pdf](https://www.istat.it/it/files/2015/06/Violenze%20contro%20le%20donne.pdf).

Mentre non ci sono riferimenti espliciti al tema delle sterilizzazioni e degli aborti forzati, una sola operatrice fa esplicito riferimento alla violenza ostetrica, frutto di una recente attività di sensibilizzazione svolta in collaborazione con alcuni soggetti del territorio.

Infine, in alcuni CAV è esplicito il riferimento a casi di violenza nel luogo di lavoro. Si tratta di quei CAV in cui è attiva una relazione consolidata con sindacati, aziende o altri soggetti del mondo del lavoro. Le operatrici riconoscono che anche nelle relazioni professionali si possono verificare dinamiche violente riconducibili a costruzioni sociali di genere discriminanti.

## 1.2 Definizione di centro antiviolenza

I servizi di sostegno alle donne vittime di violenza dovrebbero permettere alle donne stesse di vivere in sicurezza, di trovare giustizia e di cercare di eliminare le conseguenze della violenza, nonché di fuggire da situazioni di violenza e di riscattarsi da eventi traumatici [Deliverable n.3]<sup>10</sup>. Tra questi, CAV e CR rappresentano gli attori specializzati nel sostenere le donne e, in alcuni casi, nella prevenzione del fenomeno.

Nello specifico, l'Intesa Stato-Regioni del 2014<sup>11</sup>, all'articolo 1, definisce i CAV

*strutture in cui sono accolte - a titolo gratuito - le donne di tutte le età ed i loro figli minorenni, le quali hanno subito violenza o che si trovano esposte alla minaccia di ogni forma di violenza, indipendentemente dal luogo di residenza.*

Il documento fa poi riferimento al fatto che devono essere promossi da enti pubblici o privati, e che, in quest'ultimo caso, devono essere competenti sul tema e occuparsene in maniera esclusiva o prioritaria, che devono utilizzare una metodologia di accoglienza basata sulla relazione tra donne e avere personale specificatamente formato sulla violenza di genere.

Le definizioni proposte dalle operatrici, tuttavia, sono molto più articolate e aiutano a comprendere che tipo di "luoghi" sono, che obiettivi si prefiggono, quali professionalità vi lavorano e che tipo di servizi offrono. Un'operatrice sintetizza gli obiettivi del CAV in cui opera ricalcando la CdI: "la nostra mission è prevenzione, contrasto, presa in carico e protezione. Sono le quattro aree fondamentali" (CAV15, pubblico, recente, mezzogiorno).

Tuttavia, le risposte alla domanda "cos'è un CAV" permettono di individuare due definizioni opposte: quella secondo cui un CAV si qualifica come "servizio specializzato" nell'affrontare il fenomeno della violenza, e quella che li caratterizza come "luoghi", ma anche come "case delle donne" o "laboratori", rimandando a un impegno che comprende azioni multi-livello.

Per i primi, gli obiettivi principali sono la sicurezza delle donne e delle/i loro figlie/i e l'uscita dalla violenza: gli interventi sono rivolti prevalentemente al sostegno diretto alle donne e, in alcuni casi, alla formazione delle/degli altre/i professionisti che si relazionano con questa tipologia di "utenti":

*Per me un centro antiviolenza deve essere un servizio, servizio nell'accezione più alta, deve essere accessibile, utile, non deve essere autoreferenziale, deve produrre dei risultati, però ecco è un servizio. Se non ha una struttura di servizio, è molto facile che le passioni diventino libero professionismo, soddisfazione personale. L'etimologia di servizio è servire: io sono al servizio di una persona che ha un problema temporaneo e risolvibile e io sono qui per supportarti in questo e ho bisogno di un'organizzazione affinché questo servizio possa essere erogato. (CAV10, pubblico, storico, nord)*

Le parole della dirigente responsabile di questo CAV pubblico, mettono in luce quali dovrebbero essere le caratteristiche rilevanti per la gestione di un CAV: l'accessibilità, l'utilità, l'orientamento ai bisogni di chi vi si rivolge e una struttura organizzativa adeguata a erogare il servizio necessario alle donne che vi si rivolgono.

Per le operatrici che adottano il secondo approccio, invece, l'ascolto e l'accoglienza di chi è in situazione di violenza sono attività necessarie ma non sufficienti al raggiungimento dell'obiettivo generale, che è quello

<sup>10</sup> Pietrobelli M. (2019). *Servizi specializzati e generali: uno studio sugli standard*, al link: <https://viva.cnr.it/wp-content/uploads/2019/08/deliverable03-servizi-specializzati-generalisti-studio-sugli-standard-1.pdf>.

<sup>11</sup> Intesa relativa ai requisiti minimi dei centri antiviolenza e delle case rifugio, prevista dall'art. 3, comma 4 del d.p.c.m. del 24 luglio 2014, adottata dalla Conferenza delle regioni e delle province autonome il 27/11/2014, al link: <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2015/02/18/15A01032/sg>.

di produrre un cambiamento socio-culturale orientato all'eliminazione delle diseguglianze di genere e dunque, alla rimozione delle radici della violenza:

*Siamo una casa di donne, non un centro antiviolenza: vuol dire che qui non si rifiuterà mai l'ascolto a nessuno. Si ascoltano tutte le donne nelle loro problematiche. Non si incasella nessuna donna. (...) Qui le donne hanno un valore in quanto appartenenti al genere e le ascoltiamo dando sempre delle risposte, magari indirizzando se non sta nelle nostre capacità di fare delle cose. A nessuno viene negato un ascolto. È anche un laboratorio di pensiero. (CAV2, privato esclusivo, storico, nord)*

*Il centro antiviolenza è un luogo autonomo di donne che ha come obiettivo non solo quello di accompagnare altre donne fuori dalla violenza, ma anche di attivare un più profondo cambiamento culturale nel territorio in cui si trova ed in generale. C'è questo doppio obiettivo: accolgo le donne e cambio, attraverso la rete locale, la cultura e, a livello centrale, anche il quadro normativo (...) è uno spazio di donne gestito da donne in maniera indipendente ed autonoma, a prescindere da quello che è poi il rapporto con le istituzioni dalle quali 'pretendiamo' le risorse. (CAV32, privato esclusivo, consolidato, mezzogiorno)*

*Un CAV è uno spazio di libertà dove si trovano solo donne (...) che sono qui per aiutare lei che è in quella situazione, per capire cosa è successo, che lavorano con donne che come lei hanno vissuto esperienze di violenza e maltrattamento. Ma questo, il cerotto, è l'ultimo lavoro. Prima, bisogna occuparsi di formazione, cultura, di produrre un cambiamento, che però si fa altrove. Continuare a parlarne tra noi va bene, si lavora meglio sui casi, in rete, ma non è quello che porta il cambiamento. Il cambiamento non arriva dal lavoro che si fa con le donne. (CAV11, privato non esclusivo, recente, nord)*

*Il centro antiviolenza è un luogo di donne per le donne, che si sottrae al patriarcato con uno sguardo femminista e crea l'opportunità perché emerga una narrazione autentica delle donne e, a partire da quella, si colgano tutti gli elementi per fare advocacy: il centro antiviolenza è pensato non solo come luogo di accoglienza, ma come strumento politico per dare voce a quelle narrazioni e fare richieste politiche. L'obiettivo generale è cambiare il mondo, quello specifico è accogliere le donne per cambiare il mondo. (CAV16, privato esclusivo, storico, centro).*

In questi CAV, spesso strutture storiche o consolidate, che si riconoscono come femministi o comunque nati dal movimento delle donne, tutti gli interventi sono ricondotti al cambiamento socio-culturale necessario per risolvere definitivamente il problema della violenza contro le donne. Dunque, l'intervento nei confronti delle donne è una sorta di "cerotto", necessario, ma che altrettanto necessariamente deve affiancarsi ad altre attività quali la sensibilizzazione nelle scuole e/o dell'opinione pubblica, la formazione delle operatrici degli altri servizi del territorio, le relazioni con le istituzioni pubbliche, i percorsi di inserimento lavorativo, la presentazione di proposte di legge, le mobilitazioni, le battaglie legali.

Tra i CAV a gestione privata si rianima periodicamente il dibattito su quale sia la *mission* dei CAV stessi e come conciliare i due obiettivi, cambiare la società e fornire sostegno alle donne, considerando la scarsità di risorse sia economiche che umane:

*abbiamo la fortuna che abbiamo integrato quella che dovrebbe essere la doppia anima dei centri antiviolenza, che da una parte sono un po' servizio (una parola che non piace alle femministe storiche) e un po' sono ideologia. Cioè tutte e due le anime, perché non può essere solo volontariato, solo parte ideologica, contro le istituzioni: bisogna collaborare, però mantenendo dei punti fermi. (CAV7, privato esclusivo consolidato, mezzogiorno)*

Conciliare entrambe le dimensioni non è facile, in particolare per i CAV di piccole o medie dimensioni: alcune operatrici, ripercorrendo la storia del centro, mettono in luce come a periodi di impegno più nettamente "politico" si alternino anni in cui gli sforzi si sono esclusivamente concentrati sull'attività diretta all'accoglienza delle donne, in cui strutturare meglio i percorsi, aprire una casa rifugio, formarsi e formare le colleghe, per poi magari arrivare a una fase in cui queste attività e quelle di sensibilizzazione vengono svolte in contemporanea.

*Adesso la nostra attività principale è più che altro il percorso di fuoriuscita dalla violenza e di empowerment della donna, il cui primo obiettivo è la protezione e la sicurezza, e poi si lavora su tutto il resto. (CAV4, privato esclusivo, consolidato, nord)*

*In quel periodo noi (la cooperativa) ci occupavamo di donne, di formazione e di ricerca, che però non sono azioni di grande visibilità, mentre a un certo punto l'orientamento del gestore comunale era fare più gruppi, più corsi, manifestazioni, libri. Però all'epoca noi vedevamo 350 donne l'anno al CAV e altre 250 al Pronto Soccorso, il nostro focus era su quello, e il lavoro politico era un po' fermo. (CAV11, privato non esclusivo, recente, nord)*

## **I CAV COME LUOGHI POLITICI, DI DONNE PER LE DONNE**

Come abbiamo rilevato, sono soprattutto le operatrici dei CAV nati dall'esperienza di gruppi femministi e/o dal movimento delle donne a utilizzare più frequentemente la metafora del "luogo" per definire il CAV: "luoghi di donne per le donne", in cui lavorano, vengono accolte e ai quali accedono solo donne (e i/le loro figli/e) e che sono anche "luoghi politici" che mirano alla trasformazione della società.

*I CAV sono dei luoghi dove si fa politica, sono dei luoghi politici, dei presidi politici. (CAV3, privato non esclusivo, consolidato, mezzogiorno)*

*Il centro antiviolenza è per noi un luogo di donne, un luogo di libertà, di possibilità e di risorse, ma anche un movimento politico. È un luogo che unisce competenza e azione politica e dove la parte politica mi auguro che rimanga sempre la base [...] è un'officina professionale e sociale. (CAV27, privato esclusivo, consolidato, nord)*

*È un laboratorio di pensiero. Non ci si focalizza sull'attività di centro antiviolenza e punto. Ma andiamo nella direzione di stimolare l'esterno su alcune dimensioni. Un laboratorio in continuo divenire, in costante verifica di cosa facciamo, di cosa ci interessa. (CAV2, privato esclusivo, storico, nord)*

*Un luogo di donne con le donne per la libertà delle donne. [...] Un luogo di contrasto non solo alla violenza, di contrasto a una certa cultura, un luogo di azione politica, un luogo di trasformazione sia per la singola donna che viene sia per noi donne sia a livello socio culturale [...] Un luogo di grande creatività per cercare di migliorarsi continuamente" (CAV12, privato esclusivo, storico, mezzogiorno)*

*Un servizio specializzato deve avere una matrice femminista, che guardi alla libertà, all'autodeterminazione, all'emancipazione e all'autonomia delle donne (CAV28, privato esclusivo, storico, nord)*

I CAV si caratterizzano anche per essere luoghi di scambio e confronto orizzontale, tra le operatrici che vi lavorano, in primis, e tra donne, in generale:

*Il centro è un luogo di accoglienza, di ascolto, di sosta per potersi fermare e riflettere sulla propria storia e raccogliere le proprie forze e energie per uscire dal momento che stai vivendo. È un luogo di donne per le donne. È anche un momento di confronto tra di noi: pranziamo assieme e in quel momento ci si confronta, al di là dei ruoli. Si instaurano rapporti di confidenza e di scambio. È un modo di crescita anche nostra. (CAV24, privato esclusivo, storico, nord)*

*È il confronto, lo scambio, la dimensione collettiva di ogni decisione, il fatto di costruire dei percorsi individualizzati per le donne e di farlo sempre attraverso la condivisione del gruppo e delle diverse professionalità, per me il punto di forza è questo. (CAV3, privato non esclusivo, consolidato, mezzogiorno)*

Come si evince da queste citazioni, un'ulteriore caratteristica di questi CAV è la dimensione multidisciplinare del loro intervento, che li rende "luoghi aperti", "in relazione con il territorio e con le persone che lo abitano", attivi nella costruzione delle reti necessarie a creare i percorsi dedicati di superamento della violenza per le donne che chiedono aiuto, in relazione con tutti i presidi che possono intercettare situazioni violente e offrire dei servizi, dalle scuole ai servizi sociali, agli ospedali, alle forze dell'ordine.

*La forza del centro sta nell'apertura all'esterno, nel creare tante connessioni: con altri centri, con le strutture di ospitalità - dobbiamo avere a disposizione i posti letto! - con le forze dell'ordine ... (CAV14, privato non esclusivo, consolidato, centro)*

Inoltre, indipendentemente dalla sua natura giuridica, un CAV è un “luogo pubblico”, nel senso di aperto e accessibile a tutte le donne, che vi si possono rivolgere per un aiuto qualificato rispetto alla violenza. Per alcune operatrici, che lavorano in CAV storici, attivi in città di grandi dimensioni, avere una dimensione pubblica significa essere “una casa aperta, chiaramente connotata, identificata e riconoscibile” (CAV6, privato esclusivo, storico, nord). Si tratta di una dimensione che si accompagna comunque alla necessità di “garantire sempre privacy e riservatezza, alle donne, senza timore di essere identificate pubblicamente come ‘vittime’” (CAV23, privato non esclusivo, recente, mezzogiorno; CAV21, privato esclusivo, storico, nord).

In tutti i casi, si tratta di un luogo sicuro, caratteristica ancor più imprescindibile per le case rifugio, connotate per protezione e riservatezza, luoghi necessari perché “le donne possono avviare un percorso di protezione se sono protette, non se sono ancora in casa con il maltrattante” (CAV6, privato esclusivo, storico, nord).

La sicurezza deriva anche dal fatto che i CAV si caratterizzano per essere luoghi qualificati sul contrasto alla violenza e il sostegno alle donne che la subiscono:

*È un luogo privilegiato in cui la donna deve essere accolta, sostenuta e protetta perché vive un momento di fragilità incredibile. (CAV15, pubblico, recente, mezzogiorno)*

*Noi nasciamo per dare veramente un aiuto alle donne, chi è in uno stato di pericolo, di necessità. (CAV8, privato esclusivo, consolidato, mezzogiorno)*

*È uno spazio strategico dove le donne si sentono riconosciute, a proprio agio (...) È un punto di partenza da cui prendere in mano la propria vita, un motore per ripartire. (CAV17, privato, esclusivo, consolidato, mezzogiorno)*

*È come una casa, un posto dove ci sono donne, che sono disponibili ad attraversare il tema del maltrattamento con competenza senza giudizio e in un atteggiamento di ascolto. (CAV5, privato esclusivo, recente, nord)*

L’ultima citazione mette in luce alcune caratteristiche distintive dei CAV, valorizzate anche nell’Intesa Stato-Regioni: per essere un CAV, una struttura deve essere dotata di un’equipe qualificata che può rispondere con competenza e disponibilità alle richieste di sostegno delle donne in situazione di violenza.

*Il centro anti violenza è un luogo “specialistico, dove inviare una donna in situazione di violenza o dove una donna si può rivolgere sapendo che trova persone preparate ad affrontare la tematica. (CAV21, privato, esclusivo, storico, nord)*

*Deve avere una equipe che sia formata da operatrici con delle professionalità diverse, caratterizzata dalla cooperazione: il fatto che io operatrice, quando c’è la riunione di equipe, incontri anche l’avvocata, la psicologa, ecc. è imprescindibile. (CAV32, privato, esclusivo, consolidato, mezzogiorno)*

Da tutte le definizioni di CAV raccolte emerge come si tratti di luoghi di grande professionalità: nei CAV lavorano operatrici esperte, specializzate, formate.

### **1.3 Rappresentazioni sulle donne che accedono a CAV e CR**

Abbiamo già descritto come, anche nelle definizioni delle operatrici, la violenza sia un fenomeno trasversale. Di conseguenza, non c’è una categoria specifica di donne più esposta alla violenza di altre: trattandosi di un problema strutturale, riguarda tutte, e tutte possono trovarsi in una relazione violenta. A cambiare è, semmai, la disponibilità di risorse economiche, sociali e simboliche attivabili per uscire da una situazione violenta.

*Ad oggi mi vien da dire, chiunque può essere una donna vittima di violenza. (...) Qui sono arrivate donne di tutti i tipi. Molte giovani, ma anche over 70. (CAV28, privato esclusivo, storico, nord)*

*Credo che non ci sia un profilo tipo di una donna (...) Questa trasversalità dipende dal fatto che la violenza di genere è un problema strutturale (...) Poi è chiaro le diverse risorse, gli strumenti cognitivi o le risorse*

*economiche aiutano nel percorso, ma nel vivere la violenza non fanno differenza. (CAV12, privato esclusivo, storico, mezzogiorno)*

*Ci accorgiamo di quante siano le professioniste, le donne in gamba in tutti i campi, che però nelle relazioni intime subiscono la violenza allo stesso modo di una donna che vive in un quartiere o in una situazione povera socialmente o culturalmente, quindi non c'è un profilo di una donna. (CAV12, privato esclusivo, storico, mezzogiorno)*

Per quanto riguarda la rappresentazione delle donne che arrivano a un CAV o a una CR, le operatrici mettono in luce come si tratti spesso di donne che hanno (avuto) una relazione stabile, coniugate o conviventi, e con figlie/i. Solitamente, sono o si sentono sole e isolate dalla cerchia familiare e sociale, perché “la violenza porta isolamento” (CAV21, privato esclusivo, storico, nord).

*È l'ascolto delle operatrici che fa la differenza, perché poi la mamma 'eh che palle'... 'la mamma mi dice di rimanere, mia sorella non ne può più, la vicina di casa ha paura di mio marito', quindi magari le cose le dici ma quello che le ritorna indietro è che 'io sono un peso per la società', invece vengono qua e sono accolte, le accogliamo e le ascoltiamo (...) Per noi è importante che le donne possano fare scelte proprie, indipendentemente da pressioni, dal pensiero tradizionale. (CAV21, privato esclusivo, storico, nord)*

Questa citazione rimanda a due aspetti rilevanti del tipo di intervento attivato dai CAV: da un lato, qualifica i CAV come luoghi in cui chi si trova in situazione di violenza può trovare sostegno e ascolto adeguati; dall'altro mette in luce il protagonismo della donna che accede al servizio nel definire il suo percorso, consentendole di fare “scelte proprie”.

Le rappresentazioni che le operatrici offrono delle donne che accedono ai CAV e di quelle ospitate in CR, permettono di mettere in luce alcune questioni che possono influenzare la relazione sia tra “utenti” e operatrici, sia tra “utenti” e servizi generali. L'insieme delle donne che accedono ai CAV, infatti, sembra rispecchiare la composizione della popolazione femminile negli specifici contesti territoriali. Le operatrici dei CAV situati in piccoli centri urbani e che hanno un numero di accessi limitato, inoltre, ritengono che le donne con un basso titolo di studio e livello di reddito, impiegate in posizioni lavorative precarie o limitate all'ambito domestico, abbiano meno difficoltà a rivolgersi ai CAV rispetto alle altre, che invece avrebbero accesso ad altre vie per risolvere il problema.

*Chi ha strumenti in più si arrangia da sola, trova lo psicologo, trova aiuto prima, poi magari l'ammazzano, ma... (CAV4, privato esclusivo, storico, nord)*

Questa distinzione, tuttavia, non pare riguardare i CAV che accolgono molte donne l'anno, che hanno una presenza storica e consolidata sul territorio, sono conosciuti e associati a un'idea di maggiore riservatezza.

Dunque, se solitamente ai CAV accede generalmente una tipologia di donne che rispecchia la composizione sociale del territorio in cui il CAV è inserito, secondo le operatrici nelle CR si trovano più frequentemente donne che hanno difficoltà di tipo economico e nell'attivazione della propria rete sociale.

*Le donne in CR hanno spesso problematiche sociali e/o economiche, dunque hanno già relazioni [con i servizi] per quel motivo lì. Questo lo vedevamo già 15 anni fa in altri contesti europei e ora c'è anche qui: nelle case ci sono donne che hanno anche altre problematiche sociali oltre alla violenza. L'80% sono migranti, mentre al centro vengono più italiane, anche di un livello sociale e culturale alto, nel CAV vengono anche straniere ma la maggioranza sono italiane”. (CAV6, privato, esclusivo, storico, nord)*

## **LA SFIDA DELLE MULTIPLE VULNERABILIZZAZIONI**

Alcune condizioni possono ostacolare il percorso di uscita dalla violenza, come ad esempio quelle vissute dalle donne migranti, nelle cui esperienze elementi di natura materiale, sociale, culturale e anche giuridica possono tradursi in ulteriori fattori di vulnerabilizzazione. Non si tratta di supporre che le esperienze violente subite dalle migranti siano di per sé differenti rispetto a quelle delle altre donne, ma di considerare il peso delle specificità incorporate da ciascuna nel momento in cui si cerchi un'uscita da una situazione violenta

e/o si decida di interrompere un legame<sup>12</sup>. Studi nazionali e internazionali hanno messo in luce come la vulnerabilità delle donne migranti in situazione di violenza possa essere aggravata, anche in Italia, dalla sovrapposizione di stereotipi razzisti e sessisti nei loro confronti, dalla possibile riduzione delle reti sociali cui fare riferimento e dalla svalutazione professionale che complica l'accesso al mercato del lavoro. Inoltre, eventuali difficoltà linguistiche, la mancanza di informazioni sui servizi pubblici o del privato sociale a sostegno delle donne e dei percorsi che si possono attivare accedendo a un CAV, le possibili differenze nelle modalità di relazionarsi nell'accesso ai servizi stessi possono incidere sulla possibilità di cercare aiuto. Possibili e reciproche difficoltà linguistiche o nella comunicazione interculturale possono comportare il rischio che tra "utenti" e operatrici si generino incomprensioni, tensioni e conflitti che possono limitare l'accesso e l'erogazione del servizio. L'insieme di questi elementi può incidere negativamente sulla fiducia nell'accesso ai servizi pubblici o del privato sociale: il timore è, da un lato, di subire discriminazioni e, dall'altro, di acuire gli stereotipi nei confronti del proprio gruppo sociale.

Una delle differenze più evidenti tra l'esperienza di una donna straniera e quella di una nativa è rappresentata dai vincoli amministrativi che definiscono la regolarità della permanenza in un Paese diverso da quello di nascita. La presenza di un/una migrante in Italia è legittimata, prevalentemente, da contratti di lavoro o legami familiari e nonostante la legge preveda la tutela per le donne che denuncino la violenza subita, talvolta la decisione di separarsi, licenziarsi, e di ricorrere ai servizi può essere scoraggiata dal timore di incontrare difficoltà a livello legale nella permanenza in Italia.

Infine, le esperienze vissute e i significati che vi sono attribuiti sono in relazione con i posizionamenti occupati da ciascuna nei rapporti di genere, su cui incidono i processi di razzializzazione basati sulla provenienza geografica o sull'appartenenza socio-culturale e linguistica, oltre che i processi di inferiorizzazione sociale sostenuti dalla gerarchizzazione delle differenze di classe, orientamento sessuale, età, salute.

A partire da queste considerazioni e sulla base delle interviste condotte, il tema di come i CAV e le operatrici che vi lavorano si prendono carico delle specificità delle donne migranti fa emergere una polarizzazione: da un lato troviamo CAV (pochi) con grandissima esperienza, competenza e professionalità in tale ambito, grazie al lavoro svolto per operativizzare e rendere concreto quell'approccio intersezionale al contrasto del fenomeno che si rivela sempre più necessario. Dall'altro, molti CAV sembrano mantenere un approccio universalista al tema, che non sempre risulta sufficiente nell'includere le specificità, sociali, materiali e giuridiche di ciascuna. Senza una specifica formazione interculturale, in cui le competenze linguistiche sono solo uno dei tasselli, si corre il rischio che l'approccio intersezionale rimanga appunto a livello teorico, e che le criticità vengano offuscate da altre priorità.

Per fare un esempio, benché molte donne migranti che accedono ai CAV si trovino in situazioni precarie dal punto di vista economico, la condizione migratoria non coincide di per sé con quella di povertà: quest'equiparazione rischia di mettere in secondo piano, a fronte degli ostacoli di tipo materiale, la tutela dei diritti della donna, quali diritti umani universali che non dovrebbero coincidere con la cittadinanza di passaporto, e la sospensione della metodologia d'accoglienza basata sulla relazione tra donne e il protagonismo della donna che accede al CAV. Pertanto, risulta sempre più opportuno attivare momenti di formazione che includano tematiche e competenze di tipo interculturale e intersezionale, sia all'interno di CAV e CR, ma anche rivolta ai servizi generali.

L'attenzione alla formazione rispetto alle diverse vulnerabilità non riguarda solamente le donne migranti. Dall'indagine condotta, infatti, emerge che pochissimi CAV si dichiarano in grado di fornire sostegno e supporto alle donne con disabilità, fisiche e psichiche, sia rispetto ai percorsi di fuoriuscita dalla violenza sia per eventuali percorsi in case rifugio.

La difficoltà di occuparsi di vulnerabilità multiple emerge infine anche in relazione alla violenza di genere all'interno di relazione lesbiche e nei casi di violenza in ragazze giovani, che sempre più frequentemente accedono ai CAV in particolare nei territori in cui le operatrici hanno attivato esperienze di informazione e sensibilizzazione nei confronti di questi gruppi di donne.

In ultimo, molto difficoltosi risultano tutt'oggi il sostegno e il supporto a donne con problemi di dipendenza, per le quali critica è ancora la collaborazione con i Sert.

---

<sup>12</sup> Toffanin A.M., (2015). *Controcanto*, Milano: Guerini.

## VITTIME, SOPRAVVISSUTE: DONNE

Un ultimo riferimento riguarda, infine, i termini che le operatrici usano per riferirsi alle donne che accedono ai CAV: anche qui registriamo una molteplicità di sfumature che possiamo collocare in un continuum che ha il termine “sopravvissute” a un estremo e “vittime” all’altro. Chi sceglie quest’ultimo termine intende solitamente evocare il riconoscimento di una condizione che va nominata quale primo passo nel percorso di fuoriuscita dalla violenza.

*Riconoscersi come vittime, mentre si subisce violenza, è già produrre un cambiamento. Riconoscere il proprio posizionamento di vittima, nella dinamica violenta, è il primo passo per riprogettarsi fuori dalla violenza. Riconoscersi come vittima è anche riconoscere come la propria libertà sia stata schiacciata dalla violenza. (CAV16, privato esclusivo, storico, centro)*

Altre operatrici, tuttavia, ritengono che questo termine rischi di cristallizzare la donna in quella situazione, e scelgono di usare “sopravvissuta”, che metterebbe in luce come la situazione sia temporanea e al contempo come la donna abbia le forze e le competenze necessarie per andare oltre. In altri CAV, invece, usano espressioni quali “donne che hanno subito violenza”:

*Sono sopravvissute alla violenza, lese nei loro diritti, in temporanea difficoltà, non a causa loro ma perché viviamo in una società maschilista. (CAV17, privato esclusivo consolidato, mezzogiorno)*

*Quello che è un po’ cambiato, almeno qui dentro per la mia esperienza, è la definizione della donna: da vittima di violenza adesso ci si sposta a “sopravvissuta”. La parola vittima ci rimandava all’idea di una persona debole, che subisce la situazione. In realtà, le donne che vengono hanno una forza e delle risorse grandissime. Sopravvissuta indica invece che una donna è parte attiva della sua vita e della lotta. È un cambiamento a livello internazionale, ma è fondamentale proprio per spostare quest’idea di docilità che la società attribuisce alla donna. (CAV9, privato esclusivo, recente, centro)*

*Il nostro lavoro è quello di farle passare, per loro, dalla percezione di vittima alla percezione di donna che si autodetermina, però è un pezzo di percorso che noi facciamo qua con loro, non è un modo con cui noi le vediamo. Sicuramente tendiamo di più a definirle sopravvissute che vittime, però è quello che vediamo noi, poi sta alla loro percezione, c’è chi viene qua sentendosi tanto vittima e ci vuole tanto tempo per aiutarla a recuperare l’autostima, c’è chi invece non si sente vittima e arriva qui già incazzata che vuole spaccare il mondo. Questo dipende un po’ anche da ognuna di loro. (CAV20, privato non esclusivo, consolidato, centro)*

*Noi preferiamo non utilizzare il termine vittima di violenza, ma parlare di ‘donne che hanno subito violenza’. (CAV12, privato esclusivo, storico, mezzogiorno)*

*Noi non le vogliamo considerare vittime, il nostro obiettivo è dare loro consapevolezza della loro forza e del fatto che ce la possono fare. (CAV1, privato esclusivo consolidato, centro)*

Questo tipo di denominazioni, come vedremo nel capitolo 2, si associano spesso a modalità e logiche d’intervento diverse.

### 1.4 Definizione di uomini che agiscono violenza

Coerentemente con la lettura della violenza contro le donne come fenomeno strutturale e trasversale, radicato in una dimensione socio-culturale, sebbene alcuni specifici comportamenti dei maltrattanti vadano tenuti in considerazione nell’analisi e nella valutazione del rischio (ad es. la dipendenza da alcol, droghe o gioco e il possesso di armi) le operatrici non identificano gli “uomini violenti” con una specifica categoria:

*Per me la violenza ha un’origine culturale, quindi [i maltrattanti] sono persone che la società fa in modo che possano farlo. Di malati ce ne sono pochi, sono più uomini che agiscono per senso del possesso, per stereotipi, per onnipotenza. Di tutte le età. (CAV28, privato esclusivo, storico, nord)*

Quasi tutte le operatrici sono a conoscenza dell'esistenza dei centri e dei programmi rivolti ai maltrattanti, anche se solo alcuni CAV sono in relazione con queste esperienze. In particolare, due CAV, entrambi privati esclusivi e recenti, affermano di aver attivato un programma di questo tipo o di aver collaborato alla sua attivazione.

Benché molte operatrici affermino di non aver sviluppato una riflessione profonda sui maltrattanti, avendo scelto di dedicare il proprio lavoro alle donne, altre ritengono utile intervenire sugli uomini:

*io mi sono fatta un'idea personale: a mio avviso sono persone che necessitano di un aiuto. È il maltrattante che ha bisogno di essere aiutato, perché è lui che rispetto a un no di una donna ha una reazione violenta. (CAV15, pubblico, recente, mezzogiorno)*

Sottolineando la dimensione socio-culturale della violenza, dunque, emerge la necessità che gli uomini siano "educati a un modo diverso" (CAV14, privato non esclusivo, consolidato, centro).

Anche in questo senso, il lavoro sulle rappresentazioni relative ai maltrattanti risulta utile nella costruzione dei percorsi con le donne:

*generalmente usiamo il termine maltrattante (...) il primo lavoro con le donne è quello di far riconoscere che la responsabilità è dell'autore della violenza. Così come tutta la società dà la responsabilità alla donna, anche la donna si dà la responsabilità di quello che le è accaduto. Quindi riuscire anche solo ad evidenziare che c'è qualcuno che agisce la violenza e c'è qualcuno che la subisce o cerca di reagire, già riuscire a definire di chi è la responsabilità della violenza è il primo lavoro che si fa all'inizio del percorso di uscita dalla violenza". (CAV9, privato esclusivo, recente, centro)*

## 1.5 Dalle definizioni: tendenze di cambiamento nella consapevolezza del fenomeno

Analizzando i racconti delle operatrici di lungo corso è possibile vedere quanto, sebbene il contenuto della definizione di violenza non sia cambiato nel tempo, siano invece andate diffondendosi le conoscenze per leggerla e riconoscerla, la consapevolezza per nominarla, gli strumenti per affrontarla. In questo senso, un primo cambiamento riguarda proprio la consapevolezza delle operatrici, ma anche della società in generale e delle donne in situazione di violenza, e che pare connesso anche alla capacità dei CAV stessi, in particolare quelli nati dall'esperienza dei gruppi femministi e di donne, di contribuire al cambiamento socio-culturale necessario a rimuovere le radici culturali della violenza. Di violenza si parlerebbe di più, il fenomeno non sarebbe più nascosto nel privato ma qualcosa di cui si può parlare e che si può risolvere, anche con l'aiuto dei CAV.

*La violenza ora appare di più, è più evidente. Un tempo le donne avevano più timore a denunciare la cosa. C'era la dominazione dell'uomo sulla donna e quindi non denunciavano. Ora sono aumentate le donne che si rivolgono a noi, perché c'è maggiore consapevolezza del fenomeno e del loro ruolo.*

*Le prime donne [che si rivolgevano a noi] erano persone in grosse difficoltà. Piano, piano, vediamo che da noi arrivano sia "disperate", ma anche persone con risorse notevoli, ma che vengono schiacciate dalla violenza, anche culturalmente. Abbiamo scoperto un problema che era grosso. Fino a quel momento le cose si facevano in famiglia. Non c'era la cultura di scappare da un matrimonio di violenza ed era una cosa di cui vergognarsi. Più di adesso: una donna si sentiva colpevole di essere maltrattata. Non si pensava che potesse esserci violenza in una relazione di coppia. Il riconoscimento della violenza è stato un passaggio molto lungo. Anche oggi le donne non hanno la percezione totale di cosa stanno vivendo. (CAV24, privato esclusivo, storico, centro)*

*La mia idea è che la violenza maschile contro le donne abbia avuto dei risvolti di affinamento: più l'abbiamo fatta emergere, più si sono organizzati dall'altra parte per controbattere a questo movimento (...) La violenza è sempre la stessa, ma si è affinata dall'essere difesa, all'essere nascosta. (...) È interessante vedere come le donne si siano rese conto della violenza che vivono. Lo spaccato si apre per noi ed è interessante come le donne la guardano di più. Il fatto di aver tanto lavorato ci ha rese più capaci di vedere e percepire i primi segnali della*

*violenza. La percezione dei segnali è fondamentale e noi abbiamo le antenne molto alzate. (CAV2, privato esclusivo, storico, nord)*

Il lavoro dei CAV, come vedremo, include la promozione di narrazioni corrette, la predisposizione di interventi adeguati, la formazione sul tema e la condivisione degli strumenti per comprenderla e capirla anche con gli altri soggetti attivi nel contrasto alla violenza: il prossimo capitolo approfondirà queste questioni.

Per quanto riguarda, invece, le donne in situazione di violenza viste con gli occhi delle operatrici, le interviste concordano nel fatto che siano anch'esse più consapevoli: rispetto al passato, contatterebbero i CAV "prima", più informate, talvolta "anche più spaventate perché media e politica parlano del tema, seppur spesso in modi scorretti" (CAV21, privato esclusivo, storico, nord).

*Da quando abbiamo aperto è aumentato il numero delle donne che accedono al centro. Arrivano anche ragazze molto giovani. (CAV17, privato esclusivo, consolidato, mezzogiorno)*

*È cambiata anche la tipologia delle donne che arrivano (...) Arrivano donne con maggiori strumenti, hanno diverse tipologie di istruzione e di lavoro. Negli ultimi 5 – 6 anni si rivolgono a noi ragazze molto giovani (18 – 25 anni): a riprova che c'è una presa di consapevolezza. (CAV24, privato esclusivo, storico, nord)*

Pur tuttavia, aggiungono che sono ancora poche rispetto al numero totale di donne che subiscono violenza: "sono ancora poche le donne che chiedono aiuto nei luoghi adeguati" (CAV6, privato esclusivo, storico, nord).

## 2. Intervento e Metodologia

L'articolo 5 e l'articolo 10 dell'Intesa Stato-Regioni prevedono che CAV e CR predispongano percorsi personalizzati di protezione e sostegno alle donne in situazioni di violenza e ai loro figli e figlie. Tali percorsi vanno concordati e condivisi con le donne stesse "nel rispetto delle loro decisioni e dei loro tempi", e devono prevedere un approccio integrato che coinvolga i servizi pubblici del territorio, per riconoscere e contrastare le diverse dimensioni della violenza.

### Intesa Stato-Regioni:

#### **Art. 5 Percorso di accompagnamento**

*Il percorso personalizzato di protezione e sostegno è costruito insieme alla donna e formulato nel rispetto delle sue decisioni e dei suoi tempi.*

*Ai fini di cui al comma 1, il Centro, utilizzando anche la collaborazione con le Forze dell'ordine, si avvale della rete dei competenti servizi pubblici con un approccio integrato atto a garantire il riconoscimento delle diverse dimensioni della violenza subita sotto il profilo relazionale, fisico, psicologico, sessuale, sociale, culturale ed economico.*

*Il Centro si attiene alle indicazioni nazionali per la valutazione del rischio.*

#### **Art 10 – Case rifugio**

*1. La Casa garantisce protezione e ospitalità alle donne e ai loro figli minorenni, a titolo gratuito, salvaguardandone l'incolumità fisica e psichica, per i tempi previsti dal percorso personalizzato.*

*2. La Casa definisce e attua il progetto personalizzato volto alla fuoriuscita delle donne dalla violenza, provvedendo anche alla cura di eventuali minori a carico, nei tempi e con le modalità condivise con la donna accolta.*

A partire dalle auto-narrazioni analizzate, in questa sezione proponiamo una descrizione del modo in cui i CAV e le CR coinvolti nella rilevazione declinano nelle loro pratiche quotidiane gli interventi rivolti ad accompagnare le donne nei percorsi di uscita dalle situazioni di violenza. L'obiettivo delle operatrici appare comune: sostenere le donne in un percorso verso la propria sicurezza e quella dei loro figli e figlie: un approccio integrato, quindi, che comprende anche la ricostruzione di una loro autonomia. Nelle interviste, inoltre, le operatrici propongono una rappresentazione dei loro interventi che contrappone le proprie metodologie a quelle che caratterizzerebbero i servizi generali: nei CAV e nelle CR vengono attivati percorsi personalizzati, in cui le donne sono le protagoniste e hanno l'ultima parola su tutte le decisioni che le

riguardano. Si tratta di un approccio ritenuto cruciale nel anche per il processo di cambiamento socio-culturale necessario a radicare le cause della violenza contro le donne:

*il lavoro di autonomia (ci piace questo termine più che empowerment) avviene nel rispetto dei tempi e delle scelte della donna, e in questo modo si lavora sul cambiamento culturale. In caso contrario, sei un servizio sociale. Noi facciamo anche un servizio, perché aiutiamo le donne, ma c'è quel di più che ti permette di lavorare sulla cultura. (CAV7, privato esclusivo, consolidato, mezzogiorno)*

Nella Sezione 2 approfondiremo l'analisi dei modi in cui le operatrici dei CAV rappresentano i diversi soggetti coinvolti nelle reti territoriali antiviolenza. Qui, invece, intendiamo riferirci in particolare alle rappresentazioni che le operatrici utilizzano per descrivere le proprie metodologie d'intervento caratterizzandole per la tensione a mantenere le donne al centro dell'intervento, protagoniste attive di ogni decisione, con le operatrici che le accompagnano e sostengono nelle diverse fasi del percorso. Si tratta di una metodologia che, in particolare nei CAV e nelle CR che hanno una storia riconducibile al movimento femminista e delle donne, è connessa al fatto che si tratta di luoghi in cui si fa anche un lavoro di tipo politico, come già descritto nel capitolo precedente:

*Non siamo brave signore che danno la pacca sulle spalle... (...) è importante dare una definizione ufficiale di accoglienza (...) Affiancamento è il termine più immediatamente percepibile di quello che facciamo. Noi affianchiamo la donna. Ma poi la parola va riempita di tutte le nostre azioni. Non è un affiancamento tout court. Se la donna vuole fare delle cose, noi la sosteniamo. Diamo tutti gli strumenti utili affinché lei possa fare delle scelte. Per me la libertà è tutto. Offriamo delle opportunità: paghiamo gli studi. Nel caso di donne che si professionalizzano: è lì che investi. Nel caso di donne che non hanno mai potuto realizzare una passione: e lì investiamo. E così una donna si sente riconosciuta. Questo vale anche per le donne che non vanno necessariamente in ospitalità. (...) Noi ragioniamo nel senso di un percorso, non a spot. La specificità sta che non dai il servizio. Non dai quel piccolo pezzo che puoi chiamare servizio, dai anche questo, ma sta dentro all'affiancamento di tutto il progetto della donna. Per la Regione il percorso della donna è pensato a livello sanitario di servizio. Noi, invece, facciamo pratica politica alle donne. (CAV2, privato esclusivo, storico, nord)*

*La differenza tra i centri antiviolenza e i servizi è che quando vengono da noi le donne subito sentono "un luogo di agio" perché c'è qualcuna che la sta accogliendo. (CAV32, privato esclusivo, consolidato, mezzogiorno)*

Più in generale, tuttavia, la specificità nella metodologia adottata dai CAV e dalle CR emerge nominando alcuni degli aspetti valorizzati anche dalla Convenzione di Istanbul, che ricorda come gli interventi nei confronti delle donne in situazione di violenza debbano adottare un approccio di genere e una comprensione olistica del fenomeno.

*Un CAV si contraddistingue rispetto agli altri servizi per aver adottato un approccio di genere, avere la capacità di comprendere i segni della violenza; saper definire percorsi personalizzati con e per le donne accolte, ma innanzitutto bisogna mettere in sicurezza la signora, la persona che eventualmente può essere soggetta ad un rischio, una valutazione che deve passare per un pensiero che non può essere solo dell'operatore, ma un pensiero che emerge e si costruisce in due. (CAV23, privato non esclusivo, recente, mezzogiorno)*

*Il gruppo di lavoro [del centro antiviolenza] deve avere un'ottica di genere, che permette di comunicare con lo stesso linguaggio [tra professionalità diverse]. (CAV32, privato esclusivo, consolidato, mezzogiorno)*

*Per noi è una caratteristica necessaria del centro antiviolenza: la coscienza di genere, non di classe, di genere. (CAV19, privato esclusivo, storico, mezzogiorno)*

Altro aspetto caratterizzante di questi CAV è la capacità di adottare un atteggiamento capace di accogliere i desideri e i bisogni delle donne, anche quando quanto espresso è difforme da quanto ritenuto desiderabile dalle operatrici.

*Le mie opinioni, il mio credo e visione politica, la mia visione del mondo sono fuori dalla porta e non devono mai mai entrare nel rapporto con l'altra persona.... Assolutamente mai giudicare, accogliere sempre. (CAV23, privato non esclusivo, recente, mezzogiorno)*

*È un porto sicuro. A differenza rispetto a quello che ci dicono le donne con altri servizi è che qua non si sentono giudicate e non viene messo in discussione il fatto che dicano o meno la verità. Per noi non è un'ipotesi mettere in discussione la loro parola. Un posto dove si sentano sicure e accolte, che le prenda per mano. Anche se decidono di stare col marito, qualcosa è stato fatto. (CAV31, privato non esclusivo, consolidato, nord)*

Alla base della specifica metodologia adottata dai CAV c'è dunque la centralità della relazione tra donne e il loro protagonismo, che caratterizza i loro interventi rispetto a quelli dei servizi generali, e in particolare dei servizi sociali, che invece adotterebbero un approccio "da presa in carico".

*Qua non c'è nessuno che si prende in carico nessuno (...) se una donna vuole partecipare al percorso noi sosteniamo, indichiamo, diamo le informazioni, se ci chiedono un accompagnamento ci siamo però vorremo che lei fosse per lo più attiva (...) presa in carico è il servizio sociale. (CAV35, privato non esclusivo, consolidato, nord)*

*Il lavoro di autonomia (ci piace questo termine più che empowerment) avviene nel rispetto dei tempi e delle scelte della donna ed in questo modo si lavora sul cambiamento culturale. In caso contrario, sei un servizio sociale. Noi facciamo anche un servizio perché aiutiamo le donne, ma c'è quel di più che ti permette di lavorare sulla cultura. (CAV7, privato esclusivo, consolidato, mezzogiorno)*

Mettendo al centro il protagonismo delle donne nelle decisioni, quindi, il CAV è "una risorsa per la donna, non un servizio di cui è in balia, che fa di lei qualsiasi cosa. Abbiamo il ruolo di accompagnarla in questo percorso" (CAV11, privato non esclusivo, recente, nord). Il tentativo di mantenere le donne, con le loro capacità decisionali, nel ruolo di protagoniste del loro percorso di uscita dalla situazione violenta, sarebbe dunque un passo necessario nel percorso di cambiamento socio-culturale che caratterizza l'operato dei CAV anche sul piano politico:

*la violenza la gestisci se c'è una responsabilità collettiva: quando arriva (la donna) te ne devi far responsabile e fare delle azioni. Ma questo è stato travisato, e il risultato è esautorare le donne, quando pensi 'noi siamo la rete, sappiamo come funziona, allora noi possiamo decidere al posto della donna'... ma questo vuol dire stare nel solco della violenza. (CAV11, privato non esclusivo, recente, nord)*

La centralità della relazione tra donne rimanda ad altri due aspetti che caratterizzano tutti i CAV coinvolti nella rilevazione: nei CAV lavorano solo donne e gli scambi all'interno del gruppo di operatrici, in particolare se di professionalità diverse, sono cruciali nell'affrontare i casi specifici:

*Che ci sia una donna ad accoglierti, secondo me è fondamentale... La relazione tra donne... il gruppo di auto-aiuto e il lavoro di equipe... (CAV32, privato esclusivo, consolidato, mezzogiorno)*

Approfondiremo nel paragrafo 3 del presente capitolo l'analisi della centralità del lavoro d'equipe all'interno dei CAV.

L'analisi condotta qui approfondisce, infine, la riflessione su come le modalità e le pratiche d'intervento attivate dai CAV possano assumere declinazioni eterogenee in relazione, tra l'altro: alla storia e all'orientamento dei CAV stessi, che rimandano all'orizzonte simbolico in cui le operatrici situano il loro operato; al contesto sociale in cui i CAV e le CR operano, che rimanda da un lato a cornici amministrative e normative stabilite a livello regionale, comunale, di ambito territoriale, che possono prevedere vincoli e risorse peculiari e, dall'altro, alle specifiche declinazioni delle reti antiviolenza<sup>13</sup>; ancora, alle modalità adottate dai CAV e dalle CR per far fronte alle criticità specifiche del contesto territoriale in cui vivono, in modo da riuscire a dare risposte ai bisogni delle donne, senza cambiare la loro definizione del problema (e delle sue soluzioni):

*Rispetto alla cultura di genere, c'è una caratterizzazione del territorio... Qualcosa deve pure significare il fatto che a volte entri in un bar e vedi che tutti ti guardano perché sei l'unica donna. [...] C'è poi ancora una forte assuefazione a modelli maschili molto violenti, in un territorio che con la violenza ha un legame strettissimo. [...] Qua, quando una donna viene picchiata dal marito, intervengono il padre o il fratello e chiedono al marito "cosa stai facendo?"... "Io mia moglie la posso picchiare, ma tu, mia figlia/ mia sorella no". Poi però ci sono*

<sup>13</sup> Sul tema si rimanda alla Sezione 3, capitolo 1.

*pure le donne con il marito che ha una dimensione di potere maggiore di quella del padre e del fratello e allora... non le resta che il centro antiviolenza. [...] La violenza maschile è violenza maschile e da questo punto di vista questo territorio è come tutti gli altri... Poi c'è un di più legato alla presenza della criminalità organizzata. (CAV32, privato esclusivo, consolidato, mezzogiorno)*

*Va considerato tuttavia che l'accesso al centro per le donne che vivono in piccoli e piccolissimi centri nelle valli è tutt'altro che semplice, sia in termini di "controllo sociale", che di distanze in termini di tempo per raggiungere il centro. (CAV21, privato esclusivo, storico, nord)*

Nei paragrafi che seguono descriveremo le modalità d'intervento di CAV e CR analizzando come quanto sintetizzato dall'articolo 5 dell'Intesa Stato-Regioni è attuato in pratica, mettendo in luce in particolare le criticità rilevate e alcuni aspetti caratterizzanti le metodologie attivate nei CAV.

## 2.1 La metodologia dei CAV

### **IL PERCORSO PERSONALIZZATO DI PROTEZIONE E SOSTEGNO (ART. 5, COMMA 1)**

Le modalità di intervento attivate in molti dei CAV e delle CR coinvolti nella rilevazione risultano ben definite e sono il risultato dell'esperienza maturata negli anni, accogliendo le donne in situazione di violenza e/o attraverso una formazione specifica. Quasi tutte le operatrici rimandano le proprie pratiche a un approccio di genere, caratterizzato da una tensione dinamica tra il percorso di fuoriuscita dalla violenza e la libertà di scelta e di autodeterminazione delle donne che si rivolgono a loro. Nella pratica, quest'approccio è descritto come un ascolto non giudicante, orientato ad accogliere sia la sofferenza vissuta dalle donne che i loro desideri, e a tradursi in interventi non standardizzati proprio perché co-costruiti con le donne.

Tuttavia, nella routine delle pratiche professionali quotidiane, i CAV declinano in maniera diversa la "personalizzazione" dei percorsi. I CAV possono essere distinti tra quelli che non predefiniscono alcun limite ai percorsi, per quanto riguarda la durata, il numero dei singoli incontri o il tipo di servizio da attivare, e quelli che invece cercano di strutturarli in maniera più standardizzata.

Le operatrici del primo gruppo di CAV mettono in luce come i percorsi possano essere molto diversi sia in base alle esperienze vissute e ai bisogni delle donne, sia alla fase specifica in cui esse arrivano al CAV.

*Ci sono delle donne che magari ci contattano, hanno bisogno, fanno un colloquio e non vengono più, ci sono persone che sembra che in tot tempo si risolve, ci sono persone con cui invece si allunga il tempo, quindi non possiamo stabilire a priori, è qualcosa che si costruisce piano piano, anche rispetto a loro. (CAV20, privato non esclusivo, storico, centro)*

*Il percorso personalizzato, dipende dai bisogni della donna, dalla fase in cui arriva anche in termini di riflessione sulla sua relazione, di consapevolezza, se ha paura e vuole separarsi oppure no, etc.. Se vogliamo trovare un elemento comune, è il fatto che le accompagniamo in un percorso "di consapevolezza, di nominare la violenza, di dare i nomi giusti e anche un lavoro sulle responsabilità: la violenza per noi è una responsabilità di chi la agisce, chi la subisce ha una responsabilità su di sé ed eventualmente i figli per trovare i modi migliori di vivere, più protettivi, più sani, di prendere delle decisioni. (CAV6, privato esclusivo, storico, nord)*

*Il centro antiviolenza non è un servizio (...) Qui non c'è nulla di standardizzato. Tutto dipende dall'obiettivo che ci si pone con la donna. Non è possibile predefinarlo. Ogni donna ha i suoi tempi, ha le sue domande. C'è dietro un mondo fatto di bisogni. L'autodeterminazione della donna è l'obiettivo del supporto. (CAV18, privato esclusiva, storico, mezzogiorno)*

Nel secondo caso, anche per esigenze organizzative e gestionali, i CAV hanno cercato di tipizzare la variabilità dei percorsi.

*Abbiamo fatto una riflessione sui percorsi di accoglienza: percorsi brevi, medi e lunghi a seconda delle tipologie di problematiche, ma anche delle risorse della donna. Il percorso breve: una donna che ha bisogno soltanto di avere, per esempio, una serie di informazioni sui servizi, avere le consulenze legali e poi di fatto avviare i procedimenti relativi e non avere più bisogno. Ci sono invece quelle situazioni che hanno bisogno di attivazione di più servizi per un periodo più lungo e di colloqui che accompagnano un po' tutto il percorso: per esempio la*

*signora fa la consulenza legale e rimane legata con l'operatrice per capire rispetto alle informazioni che ha avuto se si sente di andare avanti, analizzare i pro e i contro [...] Anche nei percorsi più lunghi i primi tre colloqui sono quelli che dovrebbero in qualche maniera arrivare a un minimo di progettualità con la donna, nel senso che ci può essere chi in quei tre conclude il percorso e chi invece ha bisogno di un accompagnamento più lungo, per cui questi primi tre colloqui, oltre ad approfondire tutta la storia e le problematiche, servono anche a definire un minimo di progettualità con la donna. (CAV12, privato esclusivo, storico, mezzogiorno)*

*La standardizzazione serve alle operatrici, per avere riferimenti chiari, per non perdersi nella situazione. Ma il nostro presupposto è che ogni percorso sia individualizzato e venga fatto sulla base dei tempi e dei bisogni della donna. Se la donna è pronta, si fa, altrimenti si aspetta. La donna è sempre libera di decidere di tornare indietro, di non proseguire il percorso. La costruzione del percorso avviene con lei. (CAV31, privato non esclusivo, consolidato, nord)*

In un CAV a gestione privata aperto da oltre vent'anni, ad esempio, il percorso d'accoglienza risulta molto strutturato: alla donna vengono offerti cinque incontri di consulenza per il supporto psicologico, che possono essere accompagnati da gruppi sulla genitorialità, l'attivazione della consulenza legale o notarile, o dello sportello lavoro; inoltre, le donne che sono più avanti nel percorso possono avvalersi di un progetto di teatro terapia. Il CAV rimane successivamente a disposizione per le attività di ascolto e accoglienza. Le operatrici di un altro CAV rilevano come la possibilità di offrire solo un numero limitato di incontri dipende anche da una valutazione relativa alle risorse disponibili, che risultano molto scarse: in un contesto di risorse molto limitate, la decisione di ridurre il numero di incontri coincide con l'opportunità di garantire l'accesso a un maggior numero di donne agli stessi.

In generale, la durata dei percorsi delle donne risulta estremamente eterogenea, anche se generalmente tutti si compongono di un numero elevato di incontri. A detta delle operatrici, inoltre, la durata di un percorso non dipende soltanto dalla metodologia e dalla modalità organizzativa dei CAV, ma anche dalle condizioni materiali, sociali e soggettive delle donne. Chi ha una forma di autonomia economica, un lavoro, una rete sociale cui riferirsi riesce generalmente a interrompere prima la relazione con il CAV. Un'operatrice sintetizza:

*C'è anche nell'accoglienza un discorso di classe: le donne che hanno risorse economiche, sociali, culturali prendono le informazioni di cui hanno bisogno, magari poi chiedono una consulenza con l'avvocata, dopodiché si muovono in autonomia, mettono in campo le proprie risorse. Magari continuano telefonicamente su consigli, eccetera, però di fatto si muovono in autonomia. Le donne più povere sono quelle donne che noi seguiamo in accoglienza magari nella relazione con il servizio sociale, perché sentono di non avere gli strumenti, magari anche culturali, per affrontarli e per cui si sentono un po' deboli, fragili di fronte a loro, per cui continuano percorsi anche lunghi, anche rispetto alla ricerca del lavoro o con corsi di empowerment, formazione, tirocini (...) oppure i gruppi che noi chiamiamo di autodeterminazione, collettivi (...) le donne più povere sono anche quelle che usufruiscono delle case rifugio, per cui i percorsi non sono lunghi, di più. (CAV35, privato non esclusivo, consolidato, nord)*

Dal canto loro, alcuni CAV prevedono che una donna possa tornare a contattarli anche ad anni di distanza. Altri, invece, hanno stabilito di "chiudere il caso" una volta che la donna consideri risolta la situazione di violenza per cui li aveva contattati, o in maniera esplicita o perché pone questioni che si riferiscono soltanto ad altri bisogni: in questo caso, determinare la chiusura di un percorso coincide anche con l'acquisizione di una forma di autonomia:

*per anni tendevamo a tenere aperto [il caso] anche quando la violenza non c'era più e sostituivano il contatto di un servizio sociale per motivi di disagio, di vita, con un contatto con noi. (...) Negli ultimi anni cerchiamo di essere più chiare: non sei più in una situazione di violenza ... allora per questa cosa vai là, per quest'altra là ... nei colloqui lavoriamo tantissimo per l'autonomia e l'autostima. (CAV21, privato esclusivo, storico, nord)*

*[un percorso finisce] quando vediamo che nel colloquio la violenza non è più il tema principale, quando c'è stata una presa di consapevolezza piena di quello che è successo, non solo della violenza ma delle dinamiche che c'erano, sottese alla violenza [...] quando lei stessa si percepisce più forte, ti racconta le cose in maniera diversa, ti racconta cose diverse, e quindi quando inizi a notare queste cose lo concordi con lei, se è il caso di chiudere*

*perché siamo un centro antiviolenza, non è una psicoterapia e non possiamo trascinarci per anni, proprio per fare quel passaggio da vittima a persona che si autodetermina, perché comunque un centro antiviolenza purtroppo quando ci vai ti connota come donna che ha subito violenza. (CAV20, privato non esclusivo, storico, centro)*

### **... NEL RISPETTO DELLE SUE DECISIONI E DEI SUOI TEMPI (ART. 5, COMMA 1): LA DONNA AL CENTRO?**

Dal punto di vista della metodologia attivata, in quasi tutti i CAV coinvolti nell'analisi risulta centrale il protagonismo della donna che accede al centro, descritto come un primo passo nella ricostruzione dell'autonomia di un soggetto. Ogni decisione rispetta i tempi e i desideri della persona cui si riferisce, anche quelle che riguardano eventuali altri soggetti da includere nella relazione (servizi sociali, sanitari, scolastici, legali, etc.).

*La vita è la loro, loro sono diverse, il loro carattere, la loro storia, quella del maltrattante ecc., quindi queste sono le prime basi. Quindi la metodologia è l'ascolto, capire quello che loro vogliono, perché è sempre un percorso condiviso con loro, mai imposto e mai standardizzato, appunto ci sono delle donne che vogliono denunciare, donne che non vogliono denunciare, donne che vogliono separarsi e donne che non vogliono separarsi. Ognuna è libera di fare ciò che ritiene più giusto per sé. (CAV20, privato non esclusivo, storico, centro)*

Si tratta di una pratica che è necessaria anche in relazione al problema che si vuole risolvere.

*Il nostro lavoro parte dalla prospettiva di rafforzare la donna e farle trovare le forze per gestire la situazione, perché siccome qualcun altro ha gestito la sua vita fino ad ora, sappiamo che l'unico modo per uscirne e per uscirne bene è quello di cavarsi da quella situazione da sola. (CAV9, privato esclusivo, recente, centro)*

In questo senso, tra le attività principali attuate dalle operatrici ci sono l'ascolto attivo e la cura nello spiegare alle donne che “fare un percorso al CAV non significa andare via di casa, denunciare il partner, perdere i figli” (CAV11, privato non esclusivo, recente, nord), anche se, come vedremo, in alcuni casi specificano come possano esserci delle eccezioni a questo approccio. Le operatrici affiancano le donne con la loro competenza e professionalità, informandole delle possibili alternative: l'obiettivo è renderle consapevoli e informate, poi saranno loro a decidere quali proposte accogliere e quando.

*L'operatrice insieme a lei valuta cosa è opportuno: vale a dire che l'operatrice dice la sua, e magari può chiedere ... ad esempio di anticipare un colloquio, anche se la donna lo prevede dopo un mese, e ne spiega la motivazione. (CAV21, privato esclusivo, storico, nord)*

Ascoltare e accogliere i desideri delle donne non coincide, tuttavia, con un accompagnamento acritico: il lavoro dell'operatrice risiede anche nel condividere un piano di realtà, proprio nell'ottica di collaborare alla costruzione della consapevolezza che sostenga un percorso lento ma efficace:

*non seguiamo le donne ovunque vogliono andare, nel senso che siamo al loro fianco, ma facendo costantemente un piano di realtà. Esempio: una donna straniera, non parla italiano, due figli piccoli non inseriti a scuola e arriva e dice 'l'obiettivo è mi separo, divorzio, trovo la casa e un lavoro'. Io devo dire che non ce la farà: prima di arrivare a quello che è la meta finale, devo vedere tutto quello che passo passo riusciamo a fare. Poco, e spesso è poco e alle donne pesa (...) Non è facile e noi lo rimandiamo sempre alle donne anche per non rischiare di banalizzare un problema che è grossissimo. Noi facciamo un pezzettino con lei, che è quello più importante, quello in cui lei esprime una decisione e la si aiuta a definire un obiettivo che sia potenzialmente realisticamente raggiungibile. (CAV6, privato esclusivo, storico, nord)*

In sintesi, alla base degli interventi attivati nei CAV ci sarebbero il consenso e il protagonismo in ogni singola fase dei percorsi che le donne fanno con le operatrici:

*le donne devono accedere al centro volontariamente. Anche quando viene inviata dai servizi, è importante che lei senta di venir qua. Anche nell'ospitalità, noi non accogliamo se la donna non è consapevole di dove sta andando e non è lei che ce la chiede. (CAV21, privato esclusivo, storico, nord)*

*Da un punto di vista di metodo, non viene fissato un appuntamento se non è la donna a chiamare. Questo aspetto è facilmente compreso da amici e parenti della donna che magari ci chiamano per lei, meno dagli operatori dei servizi: per loro è difficile far capire che è la donna che è libera di poter scegliere se venire o meno, se chiamarci o meno (...) Il CAV è una risorsa per lei, e non un servizio di cui è in balia: questa diversa percezione della donna è cruciale. (CAV11, privato non esclusivo, recente, nord)*

Come riporta la citazione, la centralità delle donne nella definizione dei percorsi di uscita da situazioni violente prevede che non siano le operatrici a contattarle né su indicazione di altri soggetti né qualora smettano di presentarsi agli appuntamenti. Tuttavia, come vedremo, alcuni CAV hanno cominciato a mettere in discussione questa consuetudine. Inoltre, non sono attivati interventi se non è la donna a richiederlo, anche se come vedremo sono possibili eccezioni.

Dalle interviste emergono alcune occasioni in cui il protagonismo e l'autonomia delle donne rischiano di essere sospesi: quando sono presenti dei minori e nelle situazioni ad alto rischio. Cruciali in questi contesti è la distinzione tra i percorsi di chi verrà accolta in CR e quelli di chi non necessita dell'ospitalità. Infatti, anche se la logica di fondo che ispira gli interventi è analoga, le situazioni delle donne in CR presentano delle specificità che saranno trattate nel capitolo 3.

*Poi ci sono dei casi particolari: se c'è pericolo per i minori siamo obbligate a fare delle segnalazioni. Nei casi più delicati facciamo riunioni di équipe per trovare le soluzioni migliori e condurre la donna a fare il passo giusto. (CAV24, privato esclusivo, storico, nord)*

*Quando la donna è ospite in Casa rifugio e ci sono figli minori con lei, la sua eventuale decisione di interrompere il percorso viene affrontata con modalità diverse a seconda che la donna abbia o meno la potestà genitoriale sui figli. Se una donna che si trova in CR con potestà genitoriale sospesa decide di andare via non può portare con sé i bambini e le operatrici devono inviare una comunicazione ai servizi sociali. (CAV14, privato non esclusivo, consolidato, centro)*

*Se è una situazione che si valuta "è un alto rischio" o ci sono dei minori, la situazione un po' cambia, perché abbiamo una responsabilità da cui non possiamo prescindere. (...) Si cerca, non dico di forzare la mano, ma di far capire che la situazione se è grave, e che c'è una responsabilità nostra, dell'ente e anche sua e che non ricade solo su di lei. (CAV31, privato non esclusivo, consolidato, nord)*

A questo proposito, emerge in maniera evidente come le possibilità di esercitare la propria autodeterminazione da parte delle donne in CR è condizionata in maniera esplicita dalla legge, che definisce come la decisione di lasciare la CR implica anche quella di separarsi o meno dai figli: alcune operatrici rilevano come questo rappresenti una criticità in relazione ai tempi della giustizia, nei casi in cui provvedimenti formalmente provvisori finiscono per essere duraturi.

In alcuni CAV, infine, il protagonismo delle donne è associato a una loro "responsabilizzazione", attraverso la formalizzazione di un "patto":

*Si chiede una responsabilizzazione. Significa che deve fare psicoterapia. Diciamo che se hanno i figli minori il CAV deve segnalare il tribunale dei minori, il fatto che si attiverà in base alle esigenze un tirocinio. Sono tutti elementi che la aiuteranno a uscire dalla violenza. Nel momento in cui viene meno uno di questi impegni si interrompe anche la protezione. Se lei non sta nel patto, la protezione non si fa (...) Con la sottoscrizione del patto, la donna deve essere messa di fronte alle sue decisioni. È una presa di consapevolezza. Io ho fatto un'azione che mi comporta una serie successiva di cambiamenti. (CAV15, pubblico, recente, mezzogiorno)*

La formulazione adottata da questo CAV sembra sancire alcuni obblighi reciproci e rimanda alla necessità di accettare interventi che paiono far parte di un "pacchetto" deciso a priori. In altri CAV questo patto appare meno vincolante ed è descritto per formalizzare gli ambiti di intervento e i possibili esiti dei servizi attivati dai CAV stessi. Questo tema sarà approfondito anche nella Sezione n. 2, mentre qui ci limitiamo a mettere in luce come le operatrici dei CAV lavorino per mantenere le donne al centro anche delle e nelle Reti territoriali antiviolenza.

In questo contesto, lo sforzo è quello di mantenere la propria metodologia anche nei confronti degli operatori e delle operatrici dei servizi generali con cui sono in rete per accompagnare le donne nei percorsi di

superamento della situazione violenta. Nella pratica, i CAV prevedono di affiancare le donne anche nelle relazioni con gli altri servizi, sia direttamente che indirettamente: da un lato, alcuni CAV mantengono attiva la relazione anche con le donne in situazione di fragilità connesse al consumo di sostanze o alla salute mentale, per continuare a lavorare sulla violenza; dall'altro, il lavoro continuo con le operatrici e gli operatori dei servizi generali riguarda la capacità di mantenere il focus sul percorso delle donne e i loro obiettivi:

*Noi non facciamo invii. Attiviamo la rete, sempre, anche quando la violenza è l'aspetto "più piccolo" e diventa un altro il servizio di riferimento. Garantire che rimanga quel pezzettino con il CAV, in questi casi difficili, significa mantenere la relazione con la parte "sana" della donna, con l'agio, con le risorse, dunque mantenere la relazione con un servizio che non è tutto sanitario, non è del tutto per la sua malattia o la sua dipendenza serve a dire 'quando sono lì sono una donna che può fare delle cose'. (CAV11, privato non esclusivo, recente, nord)*

*Noi lavoriamo con loro per trovare delle risposte condivise. Nel senso che non è: 'vi invio la signora e nell'immediato mi aspetto un colloquio, una presa in carico'. Invece noi abbiamo pensato: 'cosa possiamo fare insieme per proteggere la signora, per strutturare un percorso che tenga conto anche delle risorse che ci sono sul territorio'. (CAV18, privato esclusivo, storico, mezzogiorno)*

## **UNA METODOLOGIA PER CONTROLLARE IL RISCHIO DI VITTIMIZZAZIONE SECONDARIA**

Il tema della vittimizzazione secondaria ritorna spesso nelle interviste, spesso in riferimento alle modalità organizzative e alle metodologie adottate da altri soggetti delle reti territoriali antiviolenza<sup>14</sup>.

Rispetto alle proprie pratiche, alcune operatrici mettono in luce le modalità con cui cercano di controllare come stanno nelle singole relazioni:

- *dare informazioni molto corrette alle donne, affinché possano prendere decisioni informate sulle conseguenze che le loro scelte potrebbero avere: una parte fondamentale del percorso è su 'cosa ti aspetti che succeda' e ti informo di cosa potrebbe succedere;*
- *rispettare i tempi e il fatto che possano cambiare idea, o avere idee e obiettivi diverse rispetto al CAV;*
- *informarle sui contatti che vengono presi e sulle informazioni relative alla loro situazione che vengono scambiate con altri attori;*
- *cercare di mantenere questa metodologia (e sensibilizzare anche le operatrici degli altri servizi) quando nei percorsi di uscita sono presenti altri attori, quali assistenti sociali, forze dell'ordine, istituzioni scolastiche o giudiziarie, che hanno altri mandati e altri tempi. (CAV6, privato esclusivo, storico, nord)*

Questa citazione mette in luce come la metodologia stessa adottata dai CAV risponda alla necessità di minimizzare i rischi di vittimizzazione secondaria attraverso il coinvolgimento costante delle donne in ogni fase del percorso di superamento dell'esperienza violenta, accompagnate dalle operatrici. Dalle narrazioni emerge come l'elaborazione di questa metodologia risente sia degli scambi a livello nazionale e internazionale, anche attraverso la formazione, sia delle esperienze maturate nel corso del tempo a fianco delle donne, che hanno validato sul campo l'efficacia di questo modo di operare.

## **I PERCORSI NEI CAV NATI DA GRUPPI FEMMINISTI E/O DI DONNE: LA RELAZIONE TRA DONNE, LE DONNE AL CENTRO**

Il processo che ha portato alla definizione della metodologia di riferimento è ricostruito in maniera particolarmente precisa dalle operatrici dei CAV che si riconoscono nella pratica femminista: nelle interviste, queste operatrici raccontano come nel tempo abbiano perfezionato una modalità d'intervento che rappresenta un valore aggiunto sia nel processo di accompagnamento delle donne, sia nell'efficacia degli interventi. Si tratta di una metodologia d'intervento basata sulla "relazione tra donne", orientata dalla costruzione di un rapporto di fiducia nell'accompagnamento dei percorsi di uscita dalla violenza. Questo tipo di relazione risulta fondativo sia dei rapporti tra operatrici e donne che si rivolgono ai CAV, sia dei rapporti tra operatrici all'interno dei CAV stessi. Secondo quest'impostazione, nei CAV si incontrano "donne che hanno fatto un

---

<sup>14</sup> Sul tema si rimanda anche alla Sezione 2.

pensiero specifico a un obiettivo e che si mettono a disposizione di donne che invece sono le esperte del problema perché lo stanno vivendo e insieme si trovano delle soluzioni” (CAV6, privato esclusivo, storico, nord).

La donna che accede al CAV è considerata la protagonista del suo percorso di uscita dalla violenza, di cui è considerata la principale esperta: per questo motivo, ogni decisione spetta a lei, nel rispetto dei suoi tempi (fanno eccezione i casi di emergenza, in cui la donna sia in una situazione di pericolo). Le operatrici si attivano su scelte delle donne, a cui forniscono tutte le informazioni in modo che siano consapevoli delle loro decisioni e riuscire a “intravedere dove potrebbero portarle” (CAV6, privato esclusivo, storico, nord).

In questi casi, il lavoro dell’operatrice non consiste in una “presa in carico dell’utente”, anche perché l’esperienza ha dimostrato come “essere portate per mano non serve (...) io devo fare un passo indietro, non decidere io per la donna, non esprimere giudizi, non prendo contatti sulla sua testa con altre persone, è lei la protagonista del suo percorso e io la affianco su questa cosa” (CAV6, privato esclusivo, storico, nord).

Secondo questo approccio, la costruzione del progetto per ogni singola donna nasce dall’ascolto; poi, la donna viene accompagnata in un percorso di autonomia attraverso cui definire il proprio percorso e la propria strategia soggettiva:

*noi da quando abbiamo aperto avremo accolto...1500 donne? E ognuna ha avuto la sua strategia di uscire dalla sua situazione. Quindi quando una donna ci racconta i suoi problemi, quello che facciamo è dire: “sai, abbiamo già conosciuto donne che hanno provato a fare così, altre hanno provato a fare colà... è in qualche modo un gruppo di auto-mutuo aiuto in differita. (...) Quale è la strada che puoi sostenere? Fare un accordo tra avvocati ti fa sentire più sicura piuttosto che fare una denuncia dai carabinieri? Oppure: andare da un’amica ti fa stare più serena che in una casa rifugio? Oppure: prendere un biglietto e andare all’estero ti fa alleggerire da questa pesantezza e ti fa ritrovare lucidità?” (CAV9, privato esclusivo, recente, centro)*

Grazie alla competenza maturata con l’esperienza e la formazione, dunque, le operatrici di CAV femministe cercano di non sostituirsi alle donne, ma di far maturare decisioni consapevoli dei rischi e degli effetti che potrebbero comportare. Si tratta di un lavoro basato su un equilibrio molto sottile: anche le operatrici sono coinvolte nella relazione, ma chiamate a rispettare e dare seguito a decisioni che magari non condividono.

*Dopodiché ai colloqui senti delle cose per cui vorresti dire: ‘no, adesso prendi questo, fai così, vai lì’ (ride) le diresti tutto quello che dovrebbe fare (...) ma non puoi dirlo e devi stare lì a supportare la donna, affinché sia lei a trovare le soluzioni. (CAV9, privato esclusivo recente, centro)*

*Le donne trovano la porta aperta anche quando seguono percorsi diversi da quelli ritenuti adeguati dalle operatrici: devo io fare un lavoro per ricordarmi che è la loro storia, vita, e non la mia. L’altra mi porta sì delle cose che io faccio fatica, ma mi porta anche altro, non solo quello, dunque soffermarmi sugli aspetti positivi (...) la relazione è alla base di tutto, anche lì: so che se ho una difficoltà in quella relazione, con quella donna con cui magari non riesco a... se le cose non vanno, so che non sono da sola, ho le colleghe, il team ed eventualmente posso passare il progetto a un’altra, anche in maniera onesta. (CAV21, privato esclusivo, storico, nord)*

Anche per sostenere il carico emotivo che questo tipo di lavoro comporta, la metodologia della relazione tra donne si declina anche nelle riunioni di equipe, in cui le operatrici si confrontano sui casi. Inoltre, compatibilmente con esigenze organizzative specifiche, solitamente i casi sono seguiti da almeno due operatrici, di cui una fissa e l’altra può cambiare. Il lavoro di equipe e la condivisione dell’accompagnamento tra le operatrici è caratterizzante dal punto di vista del metodo e da quello politico: approfondiremo nel paragrafo relativo ai percorsi di accompagnamento come siano declinati (inserire numero/pagina). Qui, rileviamo come la condivisione, in coppia o in equipe, di tutte le decisioni prese nell’ambito dei percorsi possa essere sia orizzontale che di tipo verticale. Solitamente, questo è il caso dei CAV più grandi: le operatrici di accoglienza si confrontano con altre che hanno anche dal punto di vista formale un ruolo all’interno dell’associazione che gestisce il CAV e che quindi sono responsabili delle decisioni assunte nei confronti delle donne, del CAV stesso, del CDA e dell’associazione o degli enti che lo sostengono.

## **“CON UN APPROCCIO INTEGRATO ATTO A GARANTIRE IL RICONOSCIMENTO DELLE DIVERSE DIMENSIONI DELLA VIOLENZA” (ART. 5, COMMA 2)**

Gli interventi attivati nei confronti delle donne che accedono ai CAV prevedono in molti casi l'attivazione degli altri soggetti, pubblici e privati, attivi nel territorio di riferimento. Va rilevato, come abbiamo visto, che l'obiettivo che guida l'azione svolta dai CAV riguarda la protezione e la sicurezza delle donne (e dei loro figli e figlie) in senso ampio, ovvero includendo l'accompagnamento nella riacquisizione di una propria autonomia. Come già descritto nel capitolo 1, i CAV si autorappresentano come luoghi in cui c'è un approccio integrato nei confronti della violenza, che non si riferisce soltanto alla sicurezza fisica ma a tutti gli aspetti che possano garantire una sicurezza piena:

*L'obiettivo primo è mettere in sicurezza la donna per quello che riguarda l'emergenza pratica e/o emotiva, dunque accoglierla e ascoltarla senza giudizio. Poi, facciamo loro capire che al centro le donne possono venire solo per loro stesse, per poter parlare e tirare fuori che in maniera più libera. (CAV21, privato esclusivo, storico, nord)*

*Obiettivo del percorso è la piena autonomia della donna, ma bisogna ragionare anche su obiettivi intermedi, come una minima indipendenza economica, per non riversare come fallimenti le interruzioni del percorso da parte delle donne o aspettarsi troppo dalle altre donne. (CAV35, privato non esclusivo, consolidato, nord)*

*L'obiettivo principale è rendere le donne consapevoli delle risorse che hanno, perché la violenza ha demolito il sentimento di sé, la consapevolezza delle risorse, le qualità. Lavoriamo perché questo possa riemergere e le donne essere consapevoli della forza che hanno (CAV12, privato esclusivo, storico, mezzogiorno)*

*Primo obiettivo del percorso di fuoriuscita dalla violenza e di empowerment della donna è la protezione e la sicurezza, a seguire tutto il resto. (CAV4, privato esclusivo, consolidato, nord)*

Come già rilevato nel WP1, quel “resto” nominato nell'ultima citazione include diversi aspetti della vita quotidiana, sospesi o distrutti dall'esperienza della violenza: nel prossimo paragrafo descriveremo nel dettaglio i vari servizi offerti dai CAV, che non si limitano a quelli elencati nell'Intesa Stato – Regioni e includono colloqui di accoglienza, gruppi di mutuo aiuto, interventi di orientamento e accompagnamento ai servizi, sostegno legale, sostegno alla genitorialità, orientamento professionale e abitativo, consulenze psicologiche, prevedendo spesso la possibilità di attivare la mediazione linguistica (più raramente anche di tipo culturale) necessaria a garantire l'accesso anche alle donne straniere con scarsa conoscenza dell'italiano.

## **2.2 Verso l'autonomia: gli interventi in pratica**

L'articolo n. 4 dell'Intesa Stato – Regioni definisce i requisiti minimi a titolo gratuito che i CAV devono garantire, e le indagini condotte da Istat e Irpps-Cnr a partire dal 2017 confermano quanto siano diffuse, nelle diverse strutture, azioni che permettono di offrirli. In questa sezione analizzeremo come questi interventi si declinino nell'esperienza quotidiana.

**Art. 4 - Il Centro deve garantire i seguenti servizi minimi a titolo gratuito:**

- a) Ascolto: Colloqui telefonici e preliminari presso la sede per individuare i bisogni e fornire le prime informazioni utili;
- b) Accoglienza: Garantire protezione e accoglienza gratuita alle donne vittime di violenza a seguito di colloqui strutturati volti ad elaborare un percorso individuale di accompagnamento mediante un progetto personalizzato di uscita dalla violenza;
- c) Assistenza psicologica: Supporto psicologico individuale o anche tramite gruppi di auto mutuo aiuto, anche utilizzando le strutture ospedaliere ed i servizi territoriali;
- d) Assistenza legale: Colloqui di informazione e di orientamento supporto di carattere legale sia in ambito civile che penale, e informazione e aiuto per l'accesso al gratuito patrocinio, in tutte le fasi del processo penale e civile, di cui all'art. 2, comma 1, della legge n. 119 del 2013;
- e) Supporto ai minori vittime di violenza assistita;
- f) Orientamento al lavoro attraverso informazioni e contatti con i servizi sociali e con i centri per l'impiego per individuare un percorso di inclusione lavorativa verso l'autonomia economica;
- g) Orientamento all'autonomia abitativa attraverso convenzioni e protocolli con enti locali e altre agenzie.

## **“ASCOLTO” (ART. 4, A): IL PRIMO CONTATTO**

Le operatrici raccontano che le donne generalmente arrivano a contattare il CAV tramite passaparola, per le informazioni ricevute da operatrici e operatori dei servizi generali o attraverso il 1522. Negli ultimi anni, anche l'attività di comunicazione svolta dagli stessi CAV pare essere centrale:

*Le donne che arrivano al centro anti violenza sono le donne che hanno saputo che c'è un centro anti violenza e hanno scelto di farvi accesso (CAV10, pubblico, nord, storico)*

*Ci arriva la donna perché ha visto il volantino piuttosto che ha preso il coraggio di dire basta... (CAV21, privato esclusivo, storico, nord)*

*Inoltre, la novità degli ultimi anni è rappresentata dall'aumento di ragazze molto giovani che cercano aiuto. (CAV17, privato esclusivo, consolidato, mezzogiorno)*

Il dato relativo all'abbassamento dell'età media delle donne che accedono ai CAV parrebbe confermare gli sforzi realizzati dai CAV stessi in termini di sensibilizzazione, visto che, considerando il gruppo di centri rilevati, si registra un aumento di contatti da parte delle giovani, in particolare nei contesti in cui sono state realizzate attività di formazione mirata anche grazie alla collaborazione con gruppi organizzati di studentesse o con i nodi locali di “Non una di meno” (CAV28, privato esclusivo, storico, nord).

Solitamente il primo contatto avviene via telefono, anche se negli ultimi anni può essere preceduto da un'interazione via mail o social: “le donne [del CAV] ascoltano e cercano di capire se la domanda è pertinente, se ha chiamato nel posto giusto, e di solito sì, e allora di solito propongono un appuntamento” (CAV6, privato esclusivo, storico, nord).

A seconda delle strutture e della loro organizzazione interna, a rispondere può essere una volontaria o una tirocinante, adeguatamente formata, oppure un'operatrice. Questo “primo contatto”, che in alcune strutture può riferirsi anche a un numero cospicuo di incontri, mentre in altre si riferisce a un'unica occasione, non è però descritto come il momento in cui le operatrici raccolgono le informazioni necessarie a intraprendere un percorso di superamento della violenza o di spiegazione dei possibili interventi attivabili. Si tratta, infatti, di un momento delicato, la prima occasione d'incontro con una donna che sta valutando come risolvere la situazione.

*Da lì comincia tutto e il modo in cui le dico le cose, e cosa le sto dicendo cambia la presa in carico e il percorso che avverrà (...) Diciamo una frasetta che è banale ma dire “è uno spazio di libertà dove non c'è niente di predefinito, siamo al tuo fianco, mai un passo avanti, mai un passo indietro, tutto quello che decideremo di fare insieme se tu vorrai è il frutto della tua volontà e della tua decisione. Ci saremo in tutte le decisioni che vorrai prendere”. (CAV11, privato non esclusivo, recente, nord).*

Al termine della telefonata, viene proposto un appuntamento in presenza.

Va specificato che, in relazione alla metodologia che prevede un ruolo attivo delle donne nella definizione del percorso, solitamente nei CAV storici e che si riconoscono nelle metodologie femministe devono essere le dirette interessate a telefonare per fissare un appuntamento. Nel caso in cui le operatrici vengano contattate da una terza persona (un/una familiare, un'amica, un/una operatrice dei servizi generali), si limitano a fornire le informazioni sul funzionamento del CAV e sollecitano affinché siano le donne a chiamare.

*Sia nel CAV, ma anche in CR: noi non accogliamo se la donna non è consapevole di dove sta andando e non è lei che ce la chiede (CAV21, privato esclusivo, storico, nord)*

Questa micro-pratica rimanda alla specifica metodologia attivata in questi CAV, ed è descritta ancora una volta in opposizione alle prassi che attraverserebbero i servizi sociali: far telefonare alla donna in situazione di violenza rappresenta una riattivazione del protagonismo della donna stessa, e al contempo permette di chiarire che tipo di rapporto si instaurerà.

*Il CAV è una risorsa per lei e non un servizio di cui è in balia (...) è difficile far capire [agli operatori e alle operatrici dei servizi generali] che è la donna che è libera di poter scegliere se venire o meno, se chiamarci o meno*

*(...) La violenza attiva delle dinamiche in chi ne viene a conoscenza, per cui ci si sente in dovere di intervenire subito, come accade nei servizi sociali, all'ospedale, tra le FFOO: una dinamica che poi si trova nel Codice Rosso, per cui c'è 'un interventismo' e dunque risulta difficile far capire ai servizi generali che far prendere il telefono alla donna e chiamare è il primo passo di autonomia. (CAV11, privato non esclusivo, recente, nord)*

Sono pochi i CAV che, negli ultimi anni, contravvengono a questa prassi ampiamente consolidata, stabilendo contatti sia con le donne che sono già ospitate nelle strutture di ospitalità o che incontrano nell'ambito di altri progetti, sia con quelle che arrivano grazie all'intermediazione di parenti, amiche, assistenti sociali, psicologhe, forze dell'ordine, servizi sanitari. Rispetto a questa seconda "via", secondo le operatrici di uno dei CAV in questione, si tratterebbe di un indicatore del buon lavoro di sensibilizzazione e formazione svolto dai CAV stessi, testimoniato dalla capacità di altri soggetti di riconoscere il problema e dalla loro volontà di attivarsi, per lo meno reperendo informazioni presso luoghi qualificati:

*Questa cosa 'deve chiamare solo la donna' non funziona, perché per fortuna tu hai sensibilizzato, quantomeno provi a sensibilizzare le persone, cittadini e cittadine. (CAV35, privato non esclusivo, consolidato, nord)*

Tuttavia, le operatrici di questo CAV riferiscono di accettare il contatto da parte di forze dell'ordine o assistenti sociali, mentre sono più caute nel caso in cui siano i parenti della donna a contattarle, perché "non sappiamo che ruolo hanno" (ib.).

Successivamente al contatto telefonico, le operatrici fissano un appuntamento, solitamente nella sede del CAV<sup>15</sup>, nel quale, faccia a faccia, alla donna viene chiesto di raccontare la sua storia di violenza, di descrivere le sue aspettative e le eventuali paure rispetto all'impegnarsi in un percorso con il CAV. I timori solitamente riguardano il coinvolgimento delle forze dell'ordine, il sentirsi obbligate a divorziare e, frequentemente, questioni connesse al rapporto con i/le figli/e minori e al possibile coinvolgimento dei servizi sociali. Dal canto loro, le operatrici chiariscono il modo in cui opera il CAV, quali interventi e come vengono attivati.

*Chiariamo che posto è un CAV, che possiamo aiutarla perché lavoriamo con donne che come lei hanno vissuto situazioni di violenza e le diciamo che quello che possiamo offrirle è uno spazio d'ascolto, un percorso di uscita dalla violenza. (CAV11, privato non esclusivo, recente, nord).*

Questa fase di scambio di informazioni è molto importante, perché serve alle operatrici anche per porre le condizioni per la co-costruzione e la buona riuscita del percorso: si tratta di ascoltare le aspettative della donna e al contempo di riuscire ad affiancarla nella definizione dei suoi bisogni, anche chiarendo di non essere un "servizio".

Inoltre, nei primi incontri molti CAV cercano di capire se la donna possa contare su una rete amicale o familiare di sostegno e, ancora, se ci siano criticità particolari che potrebbero escluderla dalla possibilità di avviare un percorso: è il caso delle donne con problemi psichiatrici o legati alle dipendenze da alcol o sostanze che non siano già in contatto con un soggetto competente, specializzato nella gestione di queste condizioni.

Infine, nei primi incontri generalmente viene effettuata la **valutazione del rischio**, anche per capire se ci sia il bisogno di attivare subito un percorso di ospitalità e/o di coinvolgere le forze dell'ordine. In questa fase, i CAV procedono in maniera molto eterogenea: alcuni utilizzano protocolli formalizzati (SARA, EVA, etc.); altri hanno adattato i protocolli alle loro esigenze o ne hanno formulati di nuovi. Le operatrici solitamente compilano il formulario durante il colloquio, spesso senza farvi riferimento in maniera diretta, talvolta invece in maniera esplicita.

Alla fine del colloquio, i risultati della valutazione possono essere condivisi con la donna: si tratta di una sorta di restituzione "autorevole" perché basata su uno strumento "ufficiale" che può esserle utile per essere più consapevole della propria situazione.

*Mettiamo la donna davanti ai rischi che corre con gli strumenti che abbiamo [la valutazione del rischio] e le diciamo cosa potrebbe rischiare. Cerchiamo di motivarla. (CAV24, privato esclusivo, storico, nord)*

---

<sup>15</sup> L'analisi che segue non tiene conto delle pratiche attivate nei due CAV pubblici che operano all'interno di strutture sanitarie e che, per la particolarità del loro intervento per lo più in casi di alto rischio, affrontano gli effetti immediati di violenze di tipo fisico e sessuale e rimandano ai CAV con cui sono in rete per i percorsi più lunghi nel tempo.

Oltre che nella relazione con le donne, la condivisione dei risultati della valutazione del rischio risulta particolarmente utile nell'attività di rete: l'autorevolezza dello strumento sostiene le valutazioni delle operatrici e agevola il riconoscimento della loro professionalità.

Una parte dei CAV limita ai primi incontri la valutazione del rischio; la maggioranza, tuttavia, pare realizzarla con continuità, periodicamente, monitorando eventuali cambiamenti.

Infine, vale la pena di sottolineare, anche rispetto alla raccolta dati, come il “primo contatto” può essere anche suddiviso in numerosi incontri. Dall'analisi, infatti, è emersa una profonda eterogeneità tra le pratiche adottate dai CAV: per alcuni si tratta di una fase molto breve, un incontro o due nel caso in cui la donna arrivi al CAV su invio da parte dei servizi generali. In questo caso, si tratta di colloqui molto strutturati e definiti, con eventuali modificazioni nella forma, non nel contenuto o nella modalità di realizzazione in relazione al tipo di finanziamenti ricevuti.

*Il primo colloquio dura un'ora e mezzo: la donna racconta la sua situazione. Lo scopo del primo colloquio è farla uscire da qui con l'idea di cosa sta succedendo/vivendo, se c'è pericolo per lei e i figli. Di solito per il primo colloquio c'è una operatrice sola. A volte due, se c'è qualcuno che vuole imparare. Facciamo una valutazione della violenza tra il primo e il secondo colloquio, dopo di che si decide cosa vogliamo fare. (...) Con il finanziamento di un progetto europeo, facciamo tre colloqui di 45 minuti, perché il progetto è strutturato così – che corrisponde al colloquio di un'ora e mezza. (CAV24, privato esclusivo, storico, nord)*

In altri CAV la fase dei “primi incontri” è molto più lunga: le operatrici si riferiscono al periodo necessario per avviare il processo di empowerment, che include l'analisi della violenza e una co-valutazione delle azioni che la donna vorrebbe compiere per superarla.

*Nei colloqui sono analizzate insieme le dinamiche della violenza, si nominano assieme e si vede innanzitutto se c'è lo stesso linguaggio: per alcune uno schiaffo non è una violenza, per noi è una violenza fisica, dunque anche questo si vede assieme [...] Facciamo due o tre colloqui orientativi, di raccolta della domanda, del bisogno e di valutazione della pericolosità dopodiché si può avviare un percorso più lungo che può durare dai 10 ai 12 o più colloqui, che hanno un obiettivo che viene definito soggettivo tra l'operatrice e la donna, ma che tendenzialmente è l'uscita dalla violenza. (CAV6, privato esclusivo, storico, nord)*

## **“ACCOGLIENZA” (ART. 4, B): UNA MOLTEPLICITÀ DI DECLINAZIONI, CON LE DONNE AL CENTRO**

L'accoglienza è di fatto l'attività cardine dei CAV per quanto riguarda l'intervento “diretto” rivolto alle donne:

*Nel caso della Regione c'è la convinzione che l'accoglienza sia il momento di ascolto e sostegno umano. È molto importante dire che l'accoglienza è una cosa molto più ampia: è valutazione del rischio, è emersione del vissuto, è costruzione del progetto. L'accoglienza si costruisce attraverso più colloqui che si sviluppano nel tempo. E poi, nel ripetere i colloqui, c'è anche l'esigenza di monitorare il rischio. E non ultimo c'è anche un obiettivo di empowerment: c'è un forte valore che noi attribuiamo alla relazione. Cerchiamo di avere uno sguardo non giudicante e di adottare un'attitudine di vedere le risorse della donna. (CAV2, privato esclusivo, storico, nord)*

Come abbiamo visto, i percorsi di accoglienza si compongono di una serie di incontri che hanno per obiettivo il superamento della situazione violenta. I colloqui del percorso di accoglienza, oltre all'ascolto attivo da parte delle operatrici d'accoglienza e la condivisione di competenze che aiutino a focalizzare il tipo di situazione violenta vissuta, prevedono la co-definizione del progetto personalizzato della donna, articolata in una serie di interventi diversi:

*poi le proponiamo dei percorsi: il percorso di consulenza legale (...), la consulenza psicologica e in seguito alla consulenza psicologica è possibile fare un percorso di gruppo; un orientamento al lavoro che però consiste in un bilancio delle competenze (...); e poi abbiamo la possibilità dello sportello di violenza assistita. (CAV3, privato non esclusivo, consolidato, mezzogiorno)*

Se il contenuto dei percorsi viene definito dalle donne, accompagnate dalle operatrici, la loro forma può essere o meno standardizzata, anche in relazione alle modalità di intervento e alle esigenze organizzative dei CAV.

Compatibilmente con le esigenze della donna e l'organizzazione del CAV, i colloqui di accoglienza sono spesso settimanali, talvolta quindicinali. Alcuni CAV prevedono un numero massimo di colloqui (solitamente 10 o 12), altri invece non pongono limiti: in ogni caso, questa fase può durare anche diversi mesi.

In quasi tutti i CAV la figura professionale dedicata a svolgere i colloqui è quella dell'operatrice d'accoglienza<sup>16</sup>, mentre in alcuni CAV vengono affidati a psicologhe. Spesso ai colloqui partecipa anche un'avvocata e, se la donna è straniera ed esprime qualche difficoltà con la lingua italiana, viene coinvolta anche una mediatrice culturale, previa, laddove possibile, la formazione da parte delle operatrici del CAV per gestire in maniera adeguata la comunicazione.

Ai colloqui la donna partecipa da sola. Invece, spesso (anche se non in tutti i CAV) le operatrici sono in due, di cui almeno una è presente a tutti i colloqui.

*L'appuntamento è realizzato sempre da due figure professionali, non solo il legale ma anche una figura psico-sociale, che può essere la psicologa, la sociologa o l'assistente sociale (...) Sempre in compresenza per evitare letture univoche (...) non vogliamo creare una settorializzazione specifica (...) Siamo in una società che parcellizza troppo. (CAV19, privato esclusivo, storico, mezzogiorno)*

La compresenza di due operatrici, che richiede la disponibilità e l'attivazione di specifiche risorse, umane e anche economiche, rappresenta una precisa scelta metodologica che rimanda, ancora una volta, alla relazione tra donne: è motivata dalla possibilità, per le operatrici, sia di confrontarsi sui casi, sia di condividerne il peso emotivo dei colloqui. Inoltre, porta con sé un valore aggiunto, in quanto la messa in campo di relazioni tra pari durante gli incontri rappresenta la concretizzazione pratica di una modalità collaborativa di costruzione dei rapporti e della gestione delle criticità. In questo senso, la compresenza ai colloqui è un aspetto cruciale sia in termini di qualità del servizio che dal punto di vista delle condizioni di lavoro delle operatrici.

In ogni caso, anche (e a maggior ragione) quando è presente ai colloqui una sola operatrice, i casi sono condivisi in equipe in base a una cadenza regolare.

*Anche se a volte sei qui da sola, sai sempre che dietro di te c'è un intero gruppo di lavoro, un'equipe multidisciplinare che ti sostiene. Anche rispetto alla donna [è importante che] non si ritrovi davanti soltanto l'operatrice, ma un gruppo di lavoro. E secondo noi questa cosa è importante... (CAV32, privato esclusivo, consolidato, mezzogiorno)*

*Noi diamo molto spazio alle nostre riunioni. L'operatrice del telefono parla con l'operatrice che vedrà la signora, che a sua volta parla con l'orientatrice, le avvocate, le psicologhe: quindi diamo molto spazio alle riunioni per raccordarci. Ed è bellissimo che in ogni spazio emergono sfumature diverse delle donne: cose che magari non erano emerse con l'operatrice emergono poi con l'avvocata, con la terapeuta, con l'orientatrice. (CAV12, privato esclusivo, storico, mezzogiorno)*

Gli incontri del percorso di accoglienza sono, solitamente, verbalizzati dalle operatrici che tengono una memoria dei singoli colloqui: questi documenti sono chiamati "schede" o "cartelle", e sono solitamente accessibili alle donne.

#### **"ASSISTENZA PSICOLOGICA" (ART. 4, C)**

Dalle interviste emerge come i colloqui psicologici siano molto richiesti dalle donne, almeno in una prima fase. Tutti i CAV coinvolti nell'indagine prevedono la possibilità per le donne di accedervi. Spesso, si tratta di consulenze psicologiche o brevi percorsi utili a focalizzare le richieste delle donne in modo da poterle indirizzare adeguatamente a professioniste esterne o ad altri soggetti. Non sono invece molti i CAV a offrire cicli di psicoterapia, che pure possono essere ritenuti molto utili ma non necessariamente indispensabili per tutte. Di solito, questi percorsi dipendono dai finanziamenti, possono essere individuali o di gruppo, focalizzarsi sul trauma o di sostegno alla genitorialità.

---

<sup>16</sup> Sul tema si rimanda al capitolo 4.

*Non è che tutte devono farlo. Però per chi ne ha bisogno e non ha le risorse è giusto che ci sia una professionista che ti faccia fare un percorso di quel tipo, con una competenza specifica sulla violenza. (CAV11, privato non esclusivo, recente, nord)*

*Per ogni situazione di maltrattamento sono previsti comunque almeno 3 colloqui con la psicologa: si tratta di un servizio di sostegno e consulenza, non terapeutica, con una media di 8/10 colloqui e, nel caso sia necessario, si fa un invio ai servizi del consultorio o del distretto. (CAV22, pubblico, storico, nord)*

*All'interno del nostro servizio diamo il supporto psicologico. Laddove la vittima lo richiede, ha a disposizione 8 incontri, rinnovabili (...) Noi offriamo a tutte le persone che vengono qua un mini percorso psicologico dove è possibile fare una esperienza di recupero del proprio vissuto, capire quali sono anche i propri rapporti familiari (...) Questa che offriamo è una prima fase e poi si rinvia alle associazioni. (CAV26, pubblico, consolidato, nord)*

Le ultime due citazioni ribadiscono come in alcuni CAV pubblici i percorsi siano andati standardizzandosi e a tutte le donne è proposta la stessa modalità di intervento composta da un numero preciso di incontri e, eventualmente, invii ad altri soggetti.

Indipendentemente dalla durata dei percorsi, anche in alcuni CAV privati i percorsi possono essere offerti grazie alla collaborazione con i servizi territoriali, oltre che con professioniste che collaborano con il CAV<sup>17</sup>.

In molti CAV ai percorsi di tipo psicoterapeutico e alle consulenze psicologiche, infine, si affiancano i gruppi di “mutuo aiuto”, condotti da una o due operatrici, durante i quali le donne si confrontano, anche attraverso dinamiche ludiche, di auto-consapevolezza, teatrali, sulle loro esperienze così come sulle decisioni da prendere.

*Il gruppo consente il riconoscimento tra donne... la donna non si riconosce più solo con l'operatrice, ma si riconosce con altre donne che hanno subito violenza in forme magari diverse ma per alcuni aspetti simili... [dal riconoscimento nasce] un appoggio tra donne anche a livello di rete relazionale, di aiuto concreto nella gestione dei bambini... (CAV32, privato esclusivo, consolidato, mezzogiorno)*

## **“ASSISTENZA LEGALE” (ART. 4, D): DALLE CONSULENZE ALL'ACCOMPAGNAMENTO**

Le operatrici dei CAV coinvolti nella rilevazione descrivono le diverse modalità in cui nei vari contesti viene declinata l'assistenza legale. In tutte le strutture visitate, fin dai primi incontri, le donne hanno la possibilità di accedere a consulenze legali con avvocate appositamente formate, solitamente collaboratrici del CAV, o, in casi più rari, con professioniste di strutture convenzionate.

*La prima consulenza è fatta da noi con appuntamenti sia con il civilista che con il penalista (CAV3, privato non esclusivo, consolidato, mezzogiorno)*

La possibilità che le donne vengano seguite da una/un professionista adeguatamente formata/o sul tema della violenza maschile è considerata cruciale dalle operatrici, tanto che vengono offerte consulenze legali anche quando le donne arrivano al CAV dopo aver già contattato autonomamente un/una avvocato/a. Non si tratta soltanto di informarle sull'opportunità di accedere al gratuito patrocinio, quanto della necessità di avere un accompagnamento qualificato nel percorso giudiziario che si sta per intraprendere e che spesso risulterà lungo e doloroso:

*Lo proponiamo sempre [il servizio legale] anche nel momento in cui c'è già una consulenza legale in corso, perché l'esperienza che abbiamo dal punto di vista legale sull'antiviolenza ci permette di dare anche dei consigli, delle indicazioni alle donne. (CAV3, privato non esclusivo, consolidato, mezzogiorno)*

*Se la donna arriva alla determinazione della denuncia, se ha un suo legale e la donna vuole il suo legale, non posso contrastarla e le faccio sapere comunque che lei ha diritto al gratuito patrocinio e le faccio capire che è*

---

<sup>17</sup> Sul tema si rimanda anche alla Sezione 3.

*importante che il legale sia formato, sia una persona preparata. E le dico che forse sarebbe meglio una donna. Molte cambiano. Nel momento in cui hanno un legale personale, la nostra legale (...) si interfaccia comunque con il suo legale fuori. (CAV15, pubblico, recente, mezzogiorno)*

L'assistenza legale erogata dai CAV può prevedere, oltre alla possibilità di accedere a consulenze con avvocate/i, un accompagnamento nelle diverse fasi del percorso legale: ad esempio, in molti casi le operatrici accompagnano, talvolta anche fisicamente oltre che emotivamente, le donne nella decisione di denunciare il partner, anche considerando che tuttora rischia di non essere accolta in maniera adeguata.

*Ci siamo accorte che i carabinieri a volte non riescono a configurare il reato di maltrattamento in famiglia. E questo per la donna è un problema... c'è magari il carabiniere che liquida tutto a uno "schiaffetto" e allora donna dice "ma come? ho fatto il passo, ho preso la decisione... e non ho risolto niente!" (CAV14, privato non esclusivo, consolidato, centro)*

Le operatrici dei CAV storici sottolineano nelle interviste come negli anni la capacità di accogliere la richiesta d'aiuto di donne in situazione di violenza sia molto migliorata da parte delle forze dell'ordine. Ciononostante, sottolineano la necessità di formare costantemente tutta l'area legale e le forze dell'ordine, perché è ancora alta l'eventualità di incontrare la pattuglia, il/la funzionario/a, il/la legale ancora non sensibilizzato al tema e che dunque non riesce a configurare in maniera adeguata il fenomeno.

Di fatto, tra tutti, quello dell'ambito giuridico-legale rappresenta per le operatrici uno degli aspetti più critici nei percorsi delle donne, quello che spesso rischia di compromettere l'intero intervento, e per questo oggetto di un'intensa attività di formazione, benché frequentemente interrotta a causa della mancanza di risorse economiche.

*È carente la connessione con gli avvocati, le donne vengono qui, trovano delle info, ma poi magari si rivolgono ad un avvocato che non è sensibile al tema e hanno feedback diversi. Non solo l'ordine degli avvocati, ma tutto il sistema giuridico legale, quindi le procure, va formato. (CAV10, pubblico, storico, nord).*

Per quanto riguarda la relazione con i soggetti attivi nell'ambito penale (dalle forze dell'ordine ai tribunali, agli ordini degli avvocati), si registra una differenza notevole tra i CAV pubblici e quelli a gestione privata, anche, ma non solo, in relazione al fatto che i primi sono molto agevolati, per la loro natura giuridica, nella stipula di accordi e convenzioni, al punto che in alcuni territori si sono aperti sportelli di informazione legale presso i Palazzi di giustizia.

## **“SUPPORTO AI MINORI VITTIME DI VIOLENZA ASSISTITA” (ART. 4, E): TRA CRITICITÀ E AMBIGUITÀ**

Per quanto riguarda il sostegno alle/ai minori vittime di violenza assistita, la maggior parte degli ostacoli è connessa a questioni di tipo burocratico, che di fatto impediscono ai CAV e alle CR di avere un ruolo attivo nella ricomposizione dei percorsi di vita dei figli e delle figlie delle donne che accompagnano, pur rappresentando quest'azione un tassello cruciale anche per il percorso delle madri. Questo aspetto è riconosciuto anche dalle operatrici che nella prima fase del percorso scelgono di focalizzare la propria attenzione sulle donne, mettendo momentaneamente da parte l'intervento diretto a figli e figlie, concentrandosi eventualmente nell'attività, peraltro preziosa, di sostegno alla genitorialità.

Spesso, inoltre, il supporto nei confronti dei/delle minori viene escluso proprio per vincoli di tipo amministrativo: molti CAV, infatti, non sono accreditati per svolgere interventi con “utenza” minorenni, per la quale è inoltre necessaria l'autorizzazione da parte del padre, che spesso si oppone.

*Abbiamo la possibilità dello sportello di violenza assistita: in quel caso la situazione è più complessa perché è necessario anche il consenso del padre, quindi non sempre si riesce ad attivare questo tipo di consulenza, però ci sono situazioni in cui questo è possibile, altre in cui si richiede direttamente al tribunale dei minori. (CAV3, privato non esclusivo, consolidato, mezzogiorno)*

Paradossalmente, le operatrici di un CAV rilevano come si siano trovate a escludere dall'intervento nei confronti di figli e figlie i casi che ne avrebbero maggiormente beneficiato, proprio perché essendo quelli con

una maggior esposizione alla violenza erano i più “rischiosi e strumentalizzabili, con esiti pericolosi per le donne, i minori, le operatrici stesse” (CAV 11, privato, non esclusivo, recente, nord).

Il rischio, infatti, non si limita al rischio di esposizione alla violenza, ma anche alla strumentalizzazione del coinvolgimento del/della minore nell'intervento, utilizzabile contro la donna nel processo: in questo ambito, il rischio di una CTU con diagnosi di PAS sembra essere ancora molto alto.

Dunque, l'impegno dei CAV nei confronti dei figli e delle figlie di donne in situazione di violenza privilegia gli interventi sulla genitorialità. Si tratta di azioni che hanno obiettivi quali:

- *aiutare la mamma a dare delle spiegazioni, a leggere il comportamento dei bambini (CAV6, privato esclusivo, storico, nord);*
- *aiutarla a lavorare sul rapporto coi figli, perché la violenza incide anche su quello (CAV11, privato non esclusivo, recente, nord);*
- *sostenerla nelle sue capacità, perché finora è stata impegnata a gestire la situazione di pericolo e di violenza da parte del maltrattante (CAV4, privato esclusivo, consolidato, nord).*

Di nuovo, il focus dell'intervento è sulla madre, basandosi sulla considerazione che il recupero della sua autonomia e autostima avrà effetti positivi sulla relazione con le/i figlie/i. In questo senso il ruolo dei CAV è anche quello di evitare la colpevolizzazione delle donne-madri che hanno subito violenza, in particolare per quanto riguarda le donne ospitate in CR o i cui casi sono affrontati dalle reti territoriali antiviolenza e che rischiano di essere valutate come “non adeguatamente tutelanti” dagli operatori e dalle operatrici dei servizi generali. Le operatrici dei CAV impegnati in progetti attivati dagli enti locali su questo tema, raccontano i loro sforzi per ribadire come non siano le donne le responsabili della violenza a cui hanno assistito figli e figlie e che, nella necessità di proteggerli e proteggersi, le ha solo apparentemente distolte dai doveri ritenuti socialmente caratterizzanti il ruolo genitoriale:

*Il nostro ruolo è anche questo, far tenere a mente alle operatrici e agli operatori di questo progetto che la donna è vittima di violenza, dunque i bambini sono vittime di violenza assistita o di altro tipo di violenza di cui noi non siamo a conoscenza, che è banale. Ma nel momento in cui metti al centro il bambino viene un po' meno la donna madre e la storia della donna vittima di violenza viene un po' declassata. (CAV11, privato non esclusivo, recente, nord)*

Vale a dire che le operatrici si trovano a dover ricordare a operatori e operatrici dei servizi generali che le donne-madri sono anch'esse vittime della stessa violenza cui sono stati esposti i/le minori, e che la responsabilità è di chi l'ha agita, non di chi l'ha subita.

Infine, va rilevato come l'intervento nei confronti dei e delle minori risulti più diffuso nelle CR, rispetto che nei CAV, forse anche perché in CR non si pone la questione della necessità che il padre acconsenta alla partecipazione dei figli e delle figlie alle attività specifiche. Nella Sezione n. 2 sono approfonditi gli accordi con i servizi generali orientati all'attivazione dei percorsi rivolti ai/alle minori

Parlando degli interventi nei confronti dei e delle minori, non si può non fare riferimento alle criticità e ai rischi relativi agli incontri protetti con il padre maltrattante. Le operatrici raccontano e descrivono i conflitti che spesso emergono con i servizi sociali, accusati di risultare troppo solerti nel voler organizzare questi incontri anche nei casi di violenza così gravi da comportare l'ingresso in emergenza della donna in casa rifugio. In questi casi, la fretta può tradursi in un pericolo per le donne, i/le figli/e, le operatrici stesse. Inoltre, rilevano come spesso questi incontri rischiano di tradursi in tentativi di mediazione o di facilitazione della relazione padre-figli/e che sottovaluta la gravità della situazione e che, per di più, sono vietati dalla Convenzione di Istanbul.

A questo proposito, dunque, molte operatrici auspicano più cura e attenzione in questo ambito, per evitare che in nome dell'interesse del padre violento si sospenda sia la sicurezza della donna che il benessere dei/delle minori.

## **VERSO L'AUTONOMIA ECONOMICA E ABITATIVA, ATTRAVERSO LA CAPACITÀ DI COSTRUIRE RELAZIONI (ART. 4, F, G)**

I percorsi di empowerment delle donne accolte dai CAV e ospitate in CR si compongono anche di servizi che riguardano aspetti della vita quotidiana quali la sfera lavorativa e abitativa: si tratta di interventi che comprendono attività di orientamento professionale e tirocini, l'accompagnamento nelle procedure per la

richiesta di periodi di aspettativa, l'accesso all'erogazione di voucher o prestiti, nonché le questioni relative all'abitare.

L'analisi delle interviste ai CAV e alle CR restituisce una notevole eterogeneità negli interventi attivati, che pare connessa non tanto all'orientamento delle strutture e alla loro natura giuridica, ma soprattutto ai contesti regionali e territoriali specifici, caratterizzati per diseguali opportunità nel mercato del lavoro, misure normative e amministrative peculiari, per meccanismi di finanziamento e per reti territoriali declinate in maniera specifica.

Le risorse economiche per finanziare questi interventi sono reperite attraverso diversi canali: fondi del DPO, delle regioni, degli enti locali o di soggetti privati, come quelli destinati a quest'uso dalla Rete D.i.Re per i CAV aderenti. Per quanto riguarda i finanziamenti pubblici, le operatrici raccontano come siano il risultato dell'attività politica dei CAV stessi, che hanno portato ai tavoli nazionali la consapevolezza che “una donna non può dedicarsi ad un percorso di uscita dalla violenza se non ha soldi in tasca, una casa e figli in sicurezza” (CAV16, privato esclusivo, storico, centro).

In alcuni CAV e CR, gli interventi a sostegno dell'autonomia abitativa e lavorativa sono strutturali, vale a dire che rappresentano azioni continuative, svolte da personale dedicato, anche se finanziate periodicamente. In altre strutture, invece, rappresentano esperienze limitate nel tempo, attivate sulla base di fondi una tantum. Non sono poche le operatrici che ammettono di non riuscire ad attivare questi interventi perché troppo dispendiosi, in termini di risorse e competenze, non da ultime quelle necessarie a sviluppare e mantenere rapporti con altri soggetti del territorio. Dall'analisi emerge infatti che i CAV e le CR che riescono a mantenere con continuità questi servizi si caratterizzano per aver saputo strutturare, negli anni, relazioni significative con molti soggetti diversi: autorità regionali o locali, che erogano finanziamenti e altre misure ad hoc; altri CAV o soggetti delle reti territoriali anti-violenza; soggetti privati che permettono l'accesso a esperienze professionalizzanti o di housing sociale. Da un lato, i CAV pubblici, essendo parte di enti pubblici, appunto, paiono incontrare meno ostacoli di tipo burocratico per alcuni servizi, ad esempio nel prevedere l'accesso delle donne a programmi di tirocinio. Dall'altro lato, i CAV storici attivati da gruppi femministi e/o di donne, radicati nel territorio grazie alla solidità di relazioni maturate negli anni, dimostrano la capacità di attivare i servizi sia pubblici che privati per garantire alle donne l'accesso a misure utili nel superamento della violenza, quali ad esempio la possibilità di far riconoscere la condizione delle donne in fuoriuscita dalla violenza nelle graduatorie per l'edilizia popolare. Questi risultati possono essere considerati segnali sia del riconoscimento del loro impegno pluridecennale, che a livello locale è ricompensato in termini di opportunità per le donne che accolgono, sia della valorizzazione del loro ruolo, testimoniata dalla possibilità di negoziare da una posizione solida con gli enti locali.

#### ***“L'orientamento al lavoro” (art. 4, f): verso l'autonomia economica***

In Italia il tema dell'occupazione femminile, e più in generale quello dell'occupabilità di chi si trova in una condizione di fragilità, rappresenta una criticità cui le politiche economiche, lavorative e di welfare faticano a trovare una soluzione. Non è dunque pensabile che un intervento localizzato e circoscritto di uno o più CAV sia risolutivo in questo senso, come rilevano in maniera esplicita anche le operatrici di CAV in cui gli interventi per l'autonomia lavorativa risultano, da anni, molto strutturati, nella promozione dell'orientamento professionale e dell'indipendenza economica.

*Parliamoci chiaro – l'aspetto lavorativo, abitativo ed economico non sono aspetti da centro anti-violenza e lì c'è la voragine del welfare italiano, per cui a volte ci troviamo a mettere delle pezze su questi aspetti. (CAV9, privato esclusivo, recente, centro)*

*Noi non possiamo fare anche questo. Significherebbe andare al governo. Ci piacerebbe... ma non abbiamo tutti questi soldi! (CAV19, privato esclusivo, storico, mezzogiorno)*

Fatte queste premesse, tuttavia, le operatrici solitamente spiegano che la dimensione lavorativa è fondamentale nel percorso di superamento dalla violenza, sia per quanto riguarda gli aspetti economici che per quelli legati al riconoscimento di sé, tanto che per alcune rappresenta una delle precondizioni del successo in un percorso di superamento della violenza è proprio l'aver un lavoro:

*Di uomini violenti che paghino il mantenimento se ne trovano uno su mille ... e quindi tutto questo va a presentare una difficoltà concreta che non trova che una risposta vaga nel sociale. (CAV9, privato esclusivo, recente, centro)*

*Abbiamo ereditato dalla nostra prima vita l'idea che il CAV debba avere sempre lo sportello lavoro (...) La differenza di una buona riuscita tra due casi è proprio quella di avere o non avere il lavoro". (CAV11, privato non esclusivo, recente, nord)*

*Il lavoro è fondamentale, in termini di potenziamento dell'autostima, del contatto della donna con parti di sé positive, ed è imprescindibile, ed è quello che ritorna dalle donne, anche perché favorisce le relazioni tra loro, la rottura dell'isolamento. (CAV6, privato esclusivo, storico, nord)*

In quest'ottica, dunque, in molti CAV sono attivati progetti per l'inserimento o il re-inserimento lavorativo delle donne, ritenuto uno dei tasselli del percorso di fuoriuscita dalla violenza. Questo percorso si compone di molte azioni: orientamento professionale, bilancio delle competenze, individuazione di attitudini e desideri, analisi della domanda di lavoro, stesura del curriculum, attivazione di borse lavoro, periodi di tirocinio o stage, individuazione e accompagnamento alle agenzie e agli uffici di collocamento, selezione degli annunci. Tali attività possono essere realizzate attraverso incontri individuali o di gruppo, e solitamente una o più operatrici dedicate se ne occupano in maniera sistematica, in particolare nei CAV che si rifanno in maniera esplicita a un orientamento femminista e che negli anni hanno cercato di rendere più strutturati questi interventi, anche attraverso l'individuazione di finanziamenti meno occasionali.

*L'orientamento al lavoro consiste in un bilancio delle competenze: un aiuto alla donna a scrivere un curriculum, a capire quali sono le sue risorse per poter trovare un'occupazione sul territorio, a capire anche quali sono i suoi desideri di autonomia (CAV3, privato non esclusivo, consolidato, mezzogiorno)*

Le donne che si rivolgono ai CAV hanno profili professionali ed esperienze lavorative molto diversi, e non tutte sono interessate da questi interventi o da tutte le azioni che li compongono, e che si rivolgono in particolare alle inoccupate o a quelle che hanno dovuto lasciare il loro impiego.

Il tema dell'orientamento lavorativo e dell'analisi della domanda di lavoro aprono a riflessioni di vario tipo, che hanno a che fare con il mercato del lavoro italiano, la sua stratificazione, le criticità strutturali che lo attraversano, da un lato, e dall'altro le rappresentazioni socialmente condivise delle occupazioni femminili, delle donne lavoratrici e delle donne che hanno subito violenza. Riferendosi all'individuazione e al reperimento del lavoro "adatto", le operatrici mettono in luce aspetti ambivalenti che rimandano, ancora, alle criticità strutturali del mercato del lavoro italiano: alcune puntano l'attenzione sulla necessità delle donne in percorsi di fuoriuscita dalla violenza di avere un lavoro retribuito, quale che sia: obiettivo degli interventi è far maturare competenze utili al mercato del lavoro, proponendo "cose spendibili per loro, e con la crisi che c'è è difficile individuare la cosa giusta, se le insegni a cucire e poi sul mercato c'è chi con due euro ti fa tutto (...) devi ottimizzare la creatività perché renda economicamente. Puoi cucire perché mentalmente ti distrai, ti piace, ma devi finalizzare anche all'economia" (CAV4, privato esclusivo consolidato, nord).

Alcune operatrici ammettono di proporre alle donne, in particolare quelle con un basso titolo di studio, lavori che, indipendentemente dalle loro aspirazioni, si concentrano nel settore delle pulizie, come assistenti familiari o come operatrici socio-sanitarie, nell'ottica di massimizzare le possibilità di assunzione. Si tratta tuttavia di settori professionali altamente precarizzati, scarsamente retribuiti, potenzialmente esposti allo sfruttamento.

In altri CAV, invece, almeno in termini di dichiarazioni di principio, si registra la tensione a "rompere gli stereotipi che associano le donne a impieghi tipicamente caratterizzati come femminili (tutte cameriere, badanti, donne delle pulizie), proponendo lavori diversi" (CAV10, pubblico, storico, nord). Questa pratica può rappresentare un tentativo di produrre anche un cambiamento culturale, in coerenza con la tensione trasformativa di molti CAV. La sfida, dunque, pare essere quella di conciliare un'occupazione spendibile che al contempo non esponga allo sfruttamento e alla mancanza di diritti e, magari, tenda a soddisfare i desideri della lavoratrice.

Con quest'obiettivo alcuni CAV hanno avviato un articolato lavoro di rete che coinvolge sia soggetti del settore pubblico che soggetti del settore privato per proporre alle donne tirocini, esperienze formative e impieghi in settori diversi da quelli delle pulizie o della cura.

Tra tutte, si segnala l'esperienza dei CAV dell'Emilia-Romagna, che si sono messi in rete per partecipare a bandi europei e regionali, coinvolgendo enti di formazione e aziende private. Attraverso finanziamenti specifici, riescono ad avviare progetti che garantiscono alle donne borse lavoro per svolgere periodi di tirocinio presso aziende, agenzie per il lavoro, sindacati o altri enti. In questo modo, le donne riescono a maturare esperienze lavorative, (ri)entrando nel mondo del lavoro.

Se in alcuni territori gli enti locali riservano degli impieghi, solitamente nella forma di tirocinio o borse lavoro, alle donne che hanno subito violenza e che sono inoccupate o disoccupate, più in generale, sono i rapporti e partenariati con imprese del settore privato a permettere alle donne di seguire formazioni e tirocini. In questo caso, i CAV svolgono un'attività di supervisione, anche per tutelare le donne stesse.

*Collaboriamo con una multinazionale che ci consente di fare un percorso di formazione. Lavoriamo sulla selezione, simulazione di colloqui, e su stage mirati e funzionali a consentire alle donne di ragionare su 'come sto quando una persona all'esterno mi dà un feedback, mi dà un compito'. (...) Organizziamo poi percorsi di formazione con le donne e con le aziende. (CAV2, privato esclusivo, storico, nord)*

*Ci presentiamo, spieghiamo un po' che facciamo, rassicuriamo sul fatto che il tirocinio è tutto pagato da noi, quindi loro si tranquillizzano sul fatto che non devono cacciare un euro. Però è sempre tramite una conoscenza, perché un minimo vanno tutelate: cioè deve essere un ambiente di lavoro, non dico protetto, però in qualche maniera tranquillo perché se no scelerano pure i datori di lavoro perché se magari la donna, oggi va in crisi e magari non si presenta, lui lo capisce perché è andata in crisi e non si è presentata. (CAV7, privato esclusivo, storico, centro)*

*Nel tempo si è creata una rete. L'azienda che ha avuto una buona esperienza è poi disposta a suggerirmi un'altra azienda. Quindi diventa più semplice. Il primo obiettivo è consentire alla donna finalmente di fare quello che vuole fare. Poi trovare un'azienda dove ci sono contesti umani accoglienti, adeguati. (CAV12, privato esclusivo, storico, mezzogiorno)*

Tuttavia, alcune operatrici rilevano come anche in questo caso l'attività di rete rischi di essere tra singolarità invece che tra istituzioni e organizzazioni: a essere coinvolte sono persone già motivate a sostenere le donne in situazione di violenza, il cui impegno tuttavia rimane a livello individuale e non riesce a sensibilizzare colleghi, ente o azienda e, più in generale, il mercato del lavoro.

*Abbiamo attivato un protocollo coi centri per l'impiego, ma è rimasto sulla carta. L'operatrice del centro dell'impiego è molto umana e disponibile, quindi ci ha messo del suo per aiutare le donne al di là del progetto, però, anche in questo caso, si parla di una persona singola che ha capito la questione e si è attivata dando anche contatti personali. (CAV9, privato esclusivo recente, centro)*

Un tipo di intervento particolare riguarda nello specifico le esperienze, solitamente definite come molto positive, di sostegno all'imprenditoria delle donne in situazioni di violenza finanziate dal DPO, da enti regionali o locali, da realtà territoriali. Nelle interviste vengono portate ad esempio diverse storie, in cui oltre agli aspetti propriamente professionali volti alla creazione e al mantenimento di start-up, che prevedono l'accompagnamento nella valutazione di fattibilità e nell'avvio dell'attività, vengono valorizzati anche gli aspetti "politici" dell'impresa, in cui la storia soggettiva e personale di violenza diventa elemento fondante per dare forza a percorsi di fuoriuscita di altre.

*Una donna che è diventata imprenditrice ha dato alla sua impresa un significato politico. Viene da una storia di violenza e a nessun giornalista ha permesso di entrare nella sua storia di violenza, lei su questo è stata fermissima. Vengo da una storia di violenza, racconto il riscatto, racconto una testimonianza, ma oggi sono una donna che ce l'ha fatta, non voglio che ci sia un ritorno di racconto morboso rispetto a quello che ho vissuto. Però lo dico che sono vittima di violenza'. E questa ha una ricaduta politica importante sul nostro lavoro anche rispetto alle altre donne. (CAV12, privato esclusivo, storico, mezzogiorno)*

Il finanziamento pubblico comporta anche alcuni aspetti critici. Si registrano, infatti, notevoli diseguaglianze sul territorio nazionale: se alcune regioni erogano con una relativa continuità i fondi, in altre le

donne in situazione di violenza non riescono ad accedere neppure alle misure volte a tutelare le categorie fragilizzate.

Per quanto riguarda il settore privato, la difficoltà principale riguarda la continuità dei percorsi, poiché raramente i tirocini si traducono in rapporti di lavoro e solitamente l'esperienza professionale si conclude con il termine del finanziamento.

*Il progetto di inserimento lavorativo della Regione sta iniziando ad ingranare adesso. Non è stato semplice chiedere alle agenzie (ndr, del lavoro) di entrare in un mondo a cui non appartengono. È stato un gioco di equilibri tra protezione della donna e offrire strumenti. Le donne non hanno vissuto il progetto in modo assistenzialistico, e questo è un bene. Abbiamo inserito molte più donne di quelle previste soprattutto attraverso un aiuto economico diretto. Rispetto ai tirocini, questi costituiscono una possibilità limitata nel tempo: nessuna azienda alla fine si impegna davvero, forse anche per la crisi economica nel nostro territorio. (CAV28, privato esclusivo, storico, nord)*

*Non è lavoro perché l'istituzione entra e dice: 5 tirocini (...) ma poi il lavoro possono anche non dartelo. Diventa una sussistenza e non diventa più il riconoscimento di cui tu come donna - non mi piace come donna - come persona hai bisogno. (CAV19, privato esclusivo, storico, mezzogiorno)*

Queste citazioni svelano la fragilità degli interventi avviati, causata più dalle caratteristiche del mercato del lavoro che dalle modalità di funzionamento dei CAV.

Inoltre, il sistema dei bandi e dei finanziamenti a progetto genera anche criticità, legate alla mancanza di continuità strutturale e all'intermittenza degli interventi proposti. Infatti, anche quando le azioni rivolte al sostegno all'autonomia professionale rappresentano un impegno costante per le operatrici, la loro sostenibilità dipende dalla periodica presentazione di progetti che siano ritenuti meritevoli di essere finanziati. Un'intervista risulta particolarmente chiara nel mettere in luce gli effetti di queste modalità di finanziamento, basata su bandi annuali o comunque a ridotta temporalità, sull'efficacia degli interventi, sulla metodologia di lavoro dei CAV e sul lavoro stesso delle operatrici, che si trovano dover lavorare spesso in maniera gratuita e a rischio *burn-out*.

*Nel tempo, la rigidità di funzionamento dei bandi europei sta rendendo difficile mantenere la nostra pratica metodologica nella relazione con le donne, per vincoli relativi sia alle temporalità finanziate sia alle valutazioni dei risultati da parte dei finanziatori (...) Ancora, alcuni bandi prevedono delle attività fortemente standardizzate, con un monte ore definito dal budget, che rende difficile mantenere la personalizzazione che caratterizza la metodologia del CAV. I risultati sono valutati con criteri quantitativi che spesso non tengono conto né della specificità dell'esperienza delle donne che subiscono violenza, né della specificità dei territori. Spesso, questi criteri sono in contrasto con le stesse linee guida che quello stesso ente ha definito per gli interventi nel settore. (CAV6, privato esclusivo, storico, nord).*

L'operatrice descrive come i vincoli temporali imposti alla finanziabilità dei progetti produca una frammentazione di interventi e al contempo non tenga conto dei contesti economici e lavorativi in cui i progetti si insediano, caratterizzati da crisi economica, disoccupazione, bassi tassi di occupazione femminile e scarse politiche sociali di welfare e conciliazione. Inoltre, spesso i progetti che finanziano l'inserimento lavorativo valutano gli interventi anche in relazione alla capacità di "reperire un lavoro", senza tener conto del contesto, da un lato, e dall'altro del valore della costruzione di un percorso che passa per la maturazione di capacità nella ricerca attiva "ossia un potenziamento delle competenze nella ricerca del lavoro": vale a dire che non è valorizzata la partecipazione delle donne alla costruzione della propria autonomia nel reperimento di un impiego.

Infine, questi bandi non considerano come l'esperienza di una donna in situazione di violenza possa essere caratterizzata da esigenze specifiche in termini di temporalità, condivisione, confronto e motivazione, rispetto ad altri lavoratori e lavoratrici.

In questo senso, l'accesso ai finanziamenti si accompagna a una regolazione molto rigida che impatta sulle metodologie attivate dai CAV senza peraltro tradursi in una maggior efficacia nel reperimento di un impiego. Al contempo, il finanziamento su temporalità brevi produce precarietà e sfruttamento ai danni delle

operatrici stesse, che si trovano a dover lavorare gratuitamente nell'accompagnamento delle donne tra un bando e l'altro<sup>18</sup>.

### ***Aiuti economici: tra risorse e ambiguità***

Alcuni CAV, e in particolare le CR, erogano contributi economici o prestiti alle donne, affinché possano procedere nella realizzazione dei loro progetti professionali e abitativi, anche in relazione alle esigenze di eventuali figli.

Solitamente, i prestiti sono erogati grazie a donazioni private o a forme di autofinanziamento. I contributi invece dipendono da finanziamenti del DPO o delle Regioni.

Gli aiuti economici rappresentano una risorsa molto utile per le donne che hanno bisogno anche di risorse materiali per affrontare il percorso di uscita dalla situazione di violenza. Si tratta però di una misura che mette alla prova la metodologia della relazione tra donne adottata da molti CAV che tentano di evitare un approccio vittimizzante o assistenziale. In quasi tutti i contesti, le spese pianificate ed effettuate dalle donne che beneficiano di queste erogazioni vengono sottoposte a un controllo molto preciso. Se per le operatrici di due dei CAV intervistati si tratta di una necessità legata alle modalità di rendicontazione richieste dall'ente pubblico, altre propongono una narrazione che talvolta rischia di apparire inferiorizzante e che in alcuni casi è problematizzata: la necessità di controllare come le donne spendano i soldi dipende dal fatto che, non avendo loro avuto accesso al denaro prima, perché controllato dal marito, non saprebbero come spenderlo in maniera adeguata e corretta e necessiterebbero di una guida in questo senso. Nelle interviste non c'è stato modo di approfondire quali spese siano considerate "adeguate e corrette", e secondo quali parametri.

*Diamo i soldi alle donne, ma dobbiamo rendicontare l'uscita. Quindi ci devono dare gli scontrini. Questo è un lavoro pesante. È un ulteriore controllo che hai sulle donne. È una ulteriore dipendenza che hanno da noi e che non è facile gestire. Il rapporto con il denaro è difficile. Sono cose delicate che incidono anche nella relazione. (CAV24, privato esclusivo, storico, nord)*

*A volte chiediamo alla donna di preparare una lista della spesa... le chiediamo 'sei capace? cosa compri?' (...) È un test per dire: quali bisogni hai messo per primi? Intanto tu fai la spesa, poi senza giudizio ci riflettiamo insieme. (CAV14, privato non esclusivo, consolidato, centro)*

La seconda citazione è estrapolata da un'intervista in cui emergeva periodicamente e in maniera molto auto-ironica la diversità di approccio delle due operatrici presenti, la coordinatrice del CAV e un'operatrice di formazione educatrice, la prima attenta a mantenere il focus sull'autodeterminazione delle donne e la seconda più concentrata sul proprio ruolo di "guida", riferendosi in particolare alle dinamiche presenti in CR e specialmente in quelle che includevano il rapporto con i/le figli/e.

### ***"Orientamento all'autonomia abitativa attraverso convenzioni e protocolli con enti locali e altre agenzie" (art. 4, g)***

I percorsi di autonomia abitativa attivati dai CAV riguardano prevalentemente le donne ospitate in CR che possono lasciare la residenza protetta, ma possono rivolgersi anche a donne che vogliono o devono lasciare l'attuale domicilio senza la necessità di essere accolte in strutture di comunità.

Due sono gli aspetti rispetto ai quali sono pianificati i percorsi: la disponibilità di un alloggio e la capacità di pagarne le spese. I CAV affiancano le donne attraverso attività di orientamento e mappatura delle risorse disponibili sul territorio, anche eventualmente incoraggiando soluzioni di co-housing e mutuo aiuto, e quando possibile cercano di attivare finanziamenti per le spese dei primi mesi.

Le operatrici registrano una notevole variabilità territoriale in termini di possibilità di accesso alle misure previste dall'ente pubblico così come al mercato privato. Per quanto riguarda gli enti pubblici, le misure adottate risultano dall'attività di sensibilizzazione svolta da CAV e CR, ma si caratterizzano per una diffusione a macchia di leopardo, anche all'interno dei confini regionali, che si traduce in profonde disegualianze determinate dall'ubicazione della struttura e dalla residenza della donna stessa.

---

<sup>18</sup> Si rimanda al capitolo 5.

Ad esempio, per quanto riguarda l'accesso alle case popolari, “alcuni Comuni hanno messo un punteggio preferenziale per donne vittime di violenza di genere, altri no, quindi non riconoscono nemmeno questo” (CAV9, privato esclusivo recente, centro).

A livello di finanziamento, alcune Regioni stanziavano contributi abitativi ad hoc da destinare alle donne ospitate in CR, o nella forma di sostegni economici diretti o, più frequentemente, erogando ai CAV una quota pro-capite da assegnare secondo criteri predefiniti.

L'emissione di voucher e prestiti risulta indispensabile nei contesti in cui la ricerca dell'abitazione avviene esclusivamente attraverso i canali di mercato, ma è necessaria anche nei territori in cui CAV sono riusciti a sviluppare delle relazioni con le realtà di housing sociale, spesso in maniera informale e su casi specifici. In ogni caso, le operatrici mettono in luce due ordini di problemi: da un lato, le rappresentazioni delle donne in situazione di violenza associano questi soggetti a una categoria ancor più vulnerabile di quella, già poco considerata nel mercato immobiliare, della “donna sola con figli” – identificata, in termini di capacità di spesa, con lavori precari, non contrattualizzati o contrattualizzati solo parzialmente -- e/o della “donna straniera”, ascritta alla categoria di soggetti a rischio di povertà. Per un locatore, dunque si tratterebbe di soggetti non affidabili in termini di “continuità” nel pagamento dell'affitto.

*Perché spesso sono donne povere, spesso coincide con il fatto di essere migranti in questo contesto storico, quindi hai bambini appena nati, donne incinta, donne che non sanno l'italiano, donne che lavorano per la prima volta nella loro vita (...): c'è il problema delle case, perché il mercato privato è inaffrontabile, è inaccessibile per molte donne, perché al di là dei costi (...) chiedono delle garanzie che sfido io chi le ha: buste paga con contratti a tempo indeterminato, monte ore, etc. (CAV35, privato non esclusivo, consolidato, nord)*

Dall'altro lato, il secondo ordine di problemi riguarda l'ammontare delle spese necessarie per “avviare” un nuovo alloggio, vale a dire i costi relativi a caparre, affitti, acquisto di mobili. Alcuni CAV hanno attivato un fondo specifico, che utilizzano come “garanzia” per le agenzie immobiliari quando le donne si trovano a dover affittare un alloggio nel mercato privato.

*Una donna straniera aveva trovato una casa e per lei era importantissimo perché significava anche residenza, ma non aveva la caparra e allora noi... beh noi abbiamo un “fondo scorta”. La caparra questo non lo sa, ma noi abbiamo dato in prestito del denaro alla signora con una ricevuta... Non è un contributo, è un prestito. Lei in questo modo ha una casa, ha la residenza e può diventare indipendente e ci ridarà i soldi. (CAV10, pubblico, storico, nord)*

Anche se non previsto dall'Intesa Stato-Regioni, infine, va segnalato che molti CAV accompagnano le donne in tutti i percorsi amministrativo-burocratici, non solo quelli in ambito legale o necessari a trovare alloggio e lavoro, ma anche quelli relativi alla richiesta di contributi economici o al rinnovo del permesso di soggiorno.

### **VALUTAZIONE ED EFFICACIA DI UN PERCORSO**

All'interno dei CAV i percorsi sono costantemente monitorati dalle operatrici, che condividono con le colleghe in maniera informale, e all'interno delle riunioni di equipe in maniera formale, l'andamento dei singoli interventi. In queste riunioni le operatrici discutono dei casi, prendono le decisioni relative ai passi successivi, individuano quali altri soggetti del territorio coinvolgere. Questa pratica è tuttavia descritta secondo due modalità: da un lato, la maggioranza delle operatrici performano una narrazione secondo cui gli interventi sono costantemente oggetto di una valutazione, dall'altro un gruppo numericamente meno consistente di operatrici contesta questa modalità, argomentando che la logica valutativa rischia di coincidere con un giudizio sulle donne stesse, prima ancora che sulle azioni intraprese.

Analizzando il contenuto delle definizioni di “successo” di un intervento emergono rappresentazioni diverse. Per quanto riguarda le donne accolte nei CAV e/o ospitate nelle CR, secondo alcune operatrici il successo riguarda innanzitutto la capacità di riappropriarsi delle proprie competenze decisionali, che è monitorata in associazione a determinate azioni quali separarsi dal marito o denunciare la violenza. Per altre operatrici, invece, questa capacità è da osservare in relazione a un miglioramento della condizione di benessere soggettiva, anche indipendentemente dal contenuto delle decisioni prese dalla donna.

*Ci sono delle situazioni in cui le donne decidono di non tirarsi fuori da quella relazione ma attraverso il percorso fatto con noi riescono ad acquisire degli strumenti utili a star meglio in quella relazione, nelle migliori delle situazioni anche riuscendo a sovvertirla (...) Un percorso ben riuscito è se io son riuscita a farle conquistare degli spazi di libertà e a farle capire che ci sono altri modi possibili di stare in relazione e se lei è riuscita a fare anche dei micro-cambiamenti che le permettono di stare meglio... io non sono nessuno per dire che lei se ne deve andare (...) Vale a dire che magari ha imparato a far fronte alla violenza e a dire: 'non ho risolto i miei problemi ma quando arrivano li affronto in una maniera diversa', e non mettono in discussione il proprio benessere, ma riescono a dormire, lavorare, truccarsi e vestirsi decentemente. (CAV11, privato non esclusivo, recente nord).*

Secondo quest'approccio, il successo di un percorso andrebbe valutato considerando "qual era l'obiettivo di quella donna, tenendo conto che io come centro magari ne ho un altro, ma è mio e me lo tengo per me" (CAV6, privato esclusivo, storico, nord).

Rispetto alle donne ospitate in CR, quest'aspetto sarebbe ancora più evidente, visto che nel loro caso l'intervento attivato dalle operatrici mira a "definire un obiettivo che sia potenzialmente realisticamente raggiungibile. Il successo del percorso è questo: che lo definisca, che è il primo step, poi il secondo che magari lo raggiunga e poi magari ne fissiamo un altro. Ma ci sono delle evoluzioni, perché altro spesso non è contenuto o contenibile". (CAV2, privato esclusivo, storico, nord)

*E poi c'è una parte del successo che si verifica con la conclusione del percorso, con l'autonomia della donna. In casa rifugio si spendono molte più energie. Il 65-70% delle donne in casa ce la fa: per me farcela vuol dire avere una casa, uno straccio di lavoro e mobili. (CAV28, privato esclusivo, storico, nord)*

Queste definizioni rimandano ancora una volta al contenuto della metodologia adottata da queste strutture, che prevede di mantenere al centro i desideri delle donne, prima ancora che le procedure o le routine professionali, senza che le operatrici si sostituiscano alle donne che accompagnano.

*Dobbiamo tentare di non sostituirci ai desideri delle donne. Il nostro desiderio è quello di stare al fianco alle donne, qua dentro. Poi la vita della donna è sua. Tu non sei lei. Lei ti insegna cose sulla sua vita (...) Un percorso ha 'successo' quando la donna ha potuto fare le scelte che sono state funzionali al suo desiderio. (CAV2, privato esclusivo, storico, nord)*

*Quando un percorso con una donna ha successo? Non so. Ho tante risposte, dovute alle diverse fasi che ho attraversato come operatrice. In un primo momento ho pensato che il successo fosse quando la donna ha interrotto la violenza. Poi, quando le donne riescono a recuperare aspetti della vita, riescono a rigiocarsi, in un lavoro, in una relazione, in una nuova vita con i figli/e. Oppure, il fatto che riescono a diminuire l'importanza che danno all'appostamento dell'uomo, perché capisce che, malgrado gli uomini non cambiano, loro hanno aperto altre strade. Infine, quando come operatrice sei riuscita a trasmettere degli strumenti. (CAV27, privato esclusivo consolidato, nord)*

A queste citazioni fanno da specchio quelle in cui le operatrici sintetizzano le condizioni che paiono ostacolare la buona riuscita degli interventi, e che mettono a fuoco alcune criticità collegate alle modalità operative dei CAV stessi, da un lato, e a caratteristiche specifiche dall'altro.

Nella prima categoria, molti elementi problematici riguardano la difficoltà di alcune relazioni nelle reti antiviolenza: le operatrici non si riferiscono tanto alle conflittualità tra operatori e operatrici di servizi diversi, o a vincoli burocratici relativi, ad esempio, a quale ente dovrà pagare la retta delle CR. In questi casi, infatti le soluzioni prima o poi sono individuate. Gli ostacoli diventano insormontabili quando tra servizi diversi ci sono "visioni diverse della violenza" e di conseguenza di come affrontarla, con quali tempi e metodologie.

*La rete non funziona quando vengono fatte valutazioni sulla testa della donna... Il percorso non funziona quando i servizi o le CR chiedono valutazioni preventive sulla genitorialità, o che la denuncia parta subito (...) quando c'è una discrasia tra la domanda della donna e il tipo di risposta o di strumenti rispetto ai tempi della donna: più che una valutazione del rischio, serve una valutazione del tempo (...) Se c'è una discrasia tra le risposte e il tempo in cui si trova la donna rispetto alla sua situazione di maltrattamento [il progetto] rischia di saltare: la donna lo fa saltare o torna indietro. (CAV11, privato non esclusivo, recente, nord)*

Le criticità dei percorsi, infine, possono riguardare aspetti specifici relativi al contesto sociale e geografico in cui il CAV si trova: i CAV in piccoli centri, dove tutti si conoscono, o in territori isolati, scontano la difficoltà delle donne di eludere il controllo sociale e di fatto non avvicinano i CAV. Le operatrici di queste realtà di provincia si interrogano costantemente su come affrontare queste resistenze, ma al momento la questione rimane aperta.

Rileviamo, infine, che molte operatrici si stanno aggiornando per migliorare l'accoglienza delle donne migranti, che rappresenta tuttora, in molti CAV e CR, una criticità: nei confronti di donne che vengono spesso associate all'alterità, e che portano con sé problematiche legate a reti sociali impoverite e scarsa autonomia economica, talvolta la metodologia della relazione tra donne pare vacillare, e il mantenimento di un ruolo da protagonista di queste donne sembra, almeno nella prima fase dei percorsi, sospeso, o quanto meno ridotto a un ruolo secondario.

Da segnalare, da ultimo, le criticità per molti CAV di attivare percorsi di ospitalità per le donne sole senza figli, che in qualche modo sono subordinati alla disponibilità di tempo e risorse non utilizzate per le donne con figli.

### 2.3 Lavoro di equipe e supervisione

Come abbiamo rilevato nel paragrafo 2.1, la metodologia d'intervento della relazione tra donne si sostanzia anche nel lavoro di equipe, considerato fondamentale da tutte le operatrici intervistate quale occasione di confronto e scambio utile per garantire un migliore supporto alle donne che subiscono violenza e per evitare il cosiddetto *burn-out* delle operatrici, che peraltro viene gestito anche negli incontri di supervisione.

Gli incontri di equipe possono avere cadenza settimanale o mensile, a seconda delle specifiche organizzazioni interne, e coinvolgono tutte le operatrici attive nel CAV, mentre agli incontri di supervisione, solitamente mensili, partecipa un'esperta/o esterna al centro.

Negli incontri di equipe vengono discussi i percorsi delle donne, per quanto riguarda sia l'accompagnamento che l'ospitalità, se presente, così come le relazioni tra operatrici e l'organizzazione del lavoro. Alcune operatrici li descrivono come un momento di cura reciproca.

*Noi siamo un bellissimo gruppo di lavoro e anche fuori ci curiamo nella relazione e curiamo la relazione con le altre donne. Ci sono dei momenti in cui io dico 'OP1 domani mattina puoi parlare tu con F. perché io oggi non ce l'ho fatta?' e questa cosa aiuta a combattere il burn-out perché riconosci il tuo limite, la tua difficoltà e trovi nella collega una persona che ti compensa e che in questo modo ti aiuta. (CAV32, privato esclusivo, consolidato, mezzogiorno)*

Altre invece li raccontano come esperienza di confronto interdisciplinare, che aiuta a migliorare e arricchire il percorso della donna, proponendole prospettive e interventi diversi.

*Anche un'equipe multidisciplinare è un punto di forza: proprio il fatto che siamo tante competenze messe insieme è sicuramente una ricchezza proprio per il percorso delle donne, perché hai tanti punti di vista, riflessioni, tante prospettive. (CAV20, privato non esclusivo, storico, centro)*

*Noi abbiamo una equipe generale alla settimana a cui partecipiamo tutte, anche chi si occupa di comunicazione, di progetti. Perché anche chi fa comunicazione deve sapere come ci avviciniamo alla donna. Facciamo tre ore di equipe alla settimana dove noi mischiamo le situazioni delle signore in relazione a un nodo che vogliamo affrontare insieme, che ci interessa approfondire insieme. Supervisioniamo i pericoli, le situazioni più complesse. (...) Ragioniamo sugli approfondimenti di contenuto, sulla coerenza tra la metodologia e le azioni messe in campo. Per noi è un modo per stare in piedi, abbiamo bisogno di confronto con le altre perché ti consente di mettere a sistema l'esperienza che tu fai. Poi abbiamo anche delle "sotto-equipe": un'equipe della casa e un'equipe dell'accoglienza. (CAV2, privato esclusivo, storico, nord)*

*Gli incontri di equipe e il parlare delle storie sempre nel rispetto del segreto professionale, credo che siano la cosa più importante. (CAV18, privato esclusivo, storico, mezzogiorno)*

Infine, le equipe sono anche un'occasione di formazione interna.

*Questo è lo strumento [la formazione], secondo noi, più efficace per superare il burn-out: non ci sentiamo un piccolo gruppo ma ci sentiamo parte di un grande gruppo internazionale, questo effettivo scambio con il livello internazionale ci impedisce di implodere e ci tiene sempre aperte all'esterno. Il burn-out si combatte rimanendo aperti al confronto con le esperienze degli altri Paesi, questo porta ad evitare la chiusura e a contestualizzare le esperienze che si sono vissute attraverso la teorizzazione (CAV16, privato esclusivo, storico, centro)*

La supervisione, invece, si rivela essenziale per “gestire le discussioni” nelle fasi di grandi conflittualità tra le operatrici e superare eventuali momenti di *burn-out* critici.

*Noi facciamo delle supervisioni anche (...) una psicoterapeuta che ci fa delle supervisioni una volta al mese in cui noi portiamo i casi. A volte portiamo anche dinamiche di equipe, è necessario, quando si presenta una problematica, poi di solito queste supervisioni partono con un obiettivo ma se poi c'è qualcosa si sente... (CAV3, privato non esclusivo, consolidato, mezzogiorno)*

### 3. Ospitalità e Case rifugio

Dall'analisi dei materiali raccolti con le interviste effettuate nei CAV e nelle CR, emerge come anche l'attuale sistema dell'ospitalità sia caratterizzato da una complessa trama di rapporti, non sempre virtuosi, tra attori eterogenei: vi sono coinvolti infatti non solo il privato sociale specializzato e il privato sociale che non si occupa esclusivamente di violenza contro le donne, tra i quali enti religiosi, ma anche i servizi generali, tra i quali i servizi sociali risultano svolgere spesso una funzione di *gatekeeping*, sia in entrata sia in uscita. In questo capitolo ne analizzeremo sinteticamente le principali criticità e i punti di forza.

#### 3.1 Fasi e tipologie dell'ospitalità

Le fasi e le tipologie di ospitalità rivolte alle donne in situazioni di violenza e ai/alle loro figli/e sono generalmente modulate in base alla valutazione del livello di rischio per la loro incolumità.

Ad esempio, quando le donne e i/le loro figli/e necessitano di protezione immediata, viene generalmente predisposta un'ospitalità transitoria in strutture di emergenza: ad accoglierle, nei pochi territori in cui sono presenti, possono essere strutture dedicate alle donne in fuga dalla violenza e ad indirizzo segreto, generalmente gestite da un CAV, oppure, più spesso, strutture temporanee non dedicate (ad es., in residence, B&B e alberghi convenzionati, posti letto riservati in strutture di comunità mamma-bambino, co-housing, dormitori, ecc.) e ad indirizzo pubblico. L'ospitalità in emergenza ha generalmente una durata limitata a pochi giorni, durante i quali le donne che necessitano e intendono allontanarsi dalla propria abitazione possono trovare un'altra sistemazione attraverso risorse personali, economiche e/o relazionali, o ponderare la scelta di entrare in una CR a indirizzo segreto.

L'emergenza può essere attivata da diversi soggetti delle reti antiviolenza, o perché la donna in situazione di violenza si è rivolta direttamente a un CAV o più spesso perché si è recata a un pronto soccorso ospedaliero o ancora perché sono intervenute le forze dell'ordine.

In questo senso, si tratta di una fase del percorso di fuoriuscita dalla violenza, particolarmente critica e delicata innanzitutto per le donne e, di conseguenza, sia per il lavoro delle operatrici sia per le relazioni interne alle reti territoriali, che vanno spesso in fibrillazione.

#### **L'EMERGENZA**

Nelle interviste alle operatrici, l'immagine incarnata che ricorre costantemente a rappresentare questa fase è quella della “donna con la valigia” (vedi anche sezione Reti): la “valigia” che la donna porta con sé quando è in fuga dalla violenza, diventa anche metafora del fardello di sentimenti e pensieri, paure e speranze e soprattutto delle scelte, che dovrà processare ed elaborare in un lasso di tempo estremamente ridotto. In questo senso, la fase dell'emergenza è letteralmente un momento di crisi, nel quale il modo in cui verranno prese le decisioni avrà poi effetti determinanti sulla durata e l'efficacia del successivo percorso. Le operatrici dei CAV, e in particolare quelle dei CAV gestiti dalle associazioni di donne e femministe, insistono molto su questo aspetto: “dopo le botte prese, quindi la paura”, la donna, che spesso ha con sé anche figli/e, deve

*decidere se tornare a casa o non tornare a casa, se fare denuncia, deve decidere di fatto – io dico sempre – se entrare o meno in un sistema istituzionale: perché tu ti trovi catapultata da casa tua dentro alla rete dei servizi sociali, del tribunale, penale e civile, e tribunale dei minori. Perché questo sarà poi l'iter e tu devi decidere tutto nell'arco di 4-8 ore (...) e a volte si prendono anche decisioni sotto la pressione delle forze dell'ordine e dei servizi sociali (CR-CAV, privato non esclusivo, consolidato, nord)*

Proprio per questi motivi, come mostrano le successive citazioni, generalmente si cerca di organizzare un passaggio intermedio, per quanto temporalmente molto limitato, durante il quale le donne vengono collocate in luoghi diversi dalle CR, per dare loro la possibilità di ponderare meglio, insieme alle operatrici dei CAV la direzione da intraprendere.

*Nelle case rifugio c'è il confronto con le altre donne. Non tutte accettano la casa rifugio... I servizi sociali dicono "eh, ma lei non si decide", ma [non capiscono che entrare in una casa rifugio] è un terremoto e a quel terremoto la donna deve essere preparata. Restando lucide e [facendo tesoro del fatto che è] abituata a gestire l'emergenza, ci si può focalizzare su cosa è necessario fare, su quali sono i momenti di pericolo e su come affrontarli. (CAV1, privato esclusivo, consolidato, centro)*

*Dal momento in cui proponiamo un percorso, vorremmo offrire una chance, quindi ci deve essere a priori la scelta della donna. Se le donne non lo scelgono il rischio che il percorso fallisca è più alto. Lo spazio dove le donne possono capire cosa fare non è la casa rifugio. (CAV27, privato esclusivo, consolidato, nord)*

*Preferiamo pagare per loro un hotel per due notti, i primi due giorni sono cruciali ... è brutto dirlo ma i due terzi se ne tornano a casa (...) Quando si capisce che vai via con una valigia, non tutte ce la fanno, capita, la donna non regge. Anche quando sono nei primi due giorni in un hotel è difficile perché non puoi uscire, se qualcuno ti vede lo possono dire al maltrattante. (CAV7, privato esclusivo, consolidato, centro)*

Come si evince dalle parole delle operatrici, la gestione dell'accesso al sistema antiviolenza in emergenza si appoggia molto sulla reperibilità dei CAV, anche nei territori nei quali nel momento della rilevazione erano già in essere nelle strutture ospedaliere esperienze come il Codice rosa o l'attivazione dell'Osservazione Breve Intensiva (OBI) anche nei casi di violenza.

Come previsto anche dall'articolo 2 dell'Intesa Stato-Regioni, infatti, molti CAV garantiscono la reperibilità telefonica h24, che può essere accessibile o direttamente dalle donne o, più frequentemente, dai soggetti della rete territoriale antiviolenza. Oltre ad accogliere le richieste specifiche, in numerosi casi la reperibilità è associata alla disponibilità di un'operatrice a recarsi subito o entro poche ore nel luogo in cui si trova la donna.

Per i CAV coinvolti nella rilevazione, la reperibilità telefonica rappresenta un costo notevole, anche dal punto di vista economico, e in molti casi ricordano come essendo un requisito obbligatorio andrebbe adeguatamente finanziato, anche considerandone l'utilità: molte operatrici spiegano come permetta, in potenza, di intercettare in qualsiasi momento una richiesta d'aiuto da parte di una donna. Inoltre, spesso si tratta di una risorsa strategica nella costruzione di relazione con gli altri soggetti delle reti territoriali, cui garantisce l'accesso a un sostegno qualificato in materia di violenza contro le donne. Tuttavia, questi aspetti positivi sono associati all'imposizione di un requisito molto oneroso e che, alla luce dei dati raccolti, non risulta pienamente funzionale se si guarda l'esiguità delle richieste ricevute dalle donne stesse negli orari di chiusura dei CAV: di fatto, in molti territori la reperibilità h24 dei CAV sembra essere più una risorsa per gli operatori e le operatrici dei servizi generali del territorio, che delle donne stesse.

*La reperibilità h24 non ha particolarmente senso. Riceviamo tante chiamate [dagli altri servizi] perché è comodo. Nel momento in cui un attore istituzionale intercetta la donna in situazione emergenziale, indipendentemente se ci sia una urgenza reale, ci contatta. Fungiamo da appoggio all'istituzione. In realtà i servizi hanno tutte le competenze per gestire queste situazioni. Il centro non può avere delle caratteristiche emergenziali. Nell'economia della rete ha pochissimo senso. E la reperibilità non risponde alle reali esigenze della donna. (CAV27, privato esclusivo, consolidato, nord)*

Qui riprendiamo un elemento interessante lasciato intravedere da questa citazione: molti CAV sono pensati e organizzati per accompagnare le donne in un percorso di fuoriuscita dalla violenza, ma questo non

necessariamente implica un tipo di intervento in casi di rischio immediato<sup>19</sup>. Tuttavia, data la loro esperienza, le operatrici si trovano spesso a svolgere un ruolo di referenti per le reti territoriali antiviolenza che appare come una sorta di delega da parte degli altri soggetti.

Va infine specificato che alcuni CAV che gestiscono anche CR in cui è prevista la presenza di un'operatrice nelle ore notturne, riescono a gestire il servizio affidando a lei la gestione della linea telefonica negli orari di chiusura del CAV, dopo averla adeguatamente formata.

Un'ulteriore criticità relativa alla fase di emergenza emersa durante le interviste riguarda il fatto che in molti territori i servizi generali ritengono necessario che la donna sporga denuncia contro il maltrattante per accedere alle CR.

La logica sottostante questo obbligo, viene ben illustrata dalla coordinatrice di un sistema di ospitalità pubblico, come una sorta di “messa alla prova” del grado di convinzione della donna a intraprendere un percorso di fuoriuscita dalla violenza: con la denuncia, “tu ci dimostri fino a che punto sei disponibile a dire ‘no, io con una persona così non ci voglio più stare, perché mi fa del male, a me o ai miei figli’” (CR, pubblica, nord). La stessa coordinatrice, tuttavia, riferisce come nel suo territorio, ci sia stato un cambiamento nell'approccio dei servizi sociali frutto di “una maturazione del servizio in accordo con il centro antiviolenza e con le Forze dell'ordine”: “la denuncia può essere un punto di arrivo, ma può anche non esserci. Io credo sia corretto dare tempo per pensarci, anche perché chi non era convinta poi la ritirava il giorno dopo” (id.), cosa che del resto può accadere anche a chi era apparsa subito convinta.

### **LA CASA RIFUGIO**

L'autodeterminazione nella scelta da parte delle donne, del resto, risulta essere il prerequisito fondamentale per la possibilità di co-costruire progetti personalizzati anche nelle CR. Come abbiamo visto, si tratta di un aspetto centrale e qualificante della metodologia dei CAV che ritroviamo immutata anche nelle CR, in particolare quelle gestite da associazioni di donne e femministe<sup>20</sup>: come rilevano alcune operatrici, quando non c'è un collegamento con i CAV, il rischio è che la permanenza nelle CR diventi “ospitalità e punto, un tetto sulla testa, ma dove la progettualità, il cambiamento, la libertà non vengono prese in considerazione” (CR-CAV, privato esclusivo, storico, sud).

*Le difficoltà le incontriamo sempre, quando le donne non sono consapevoli del percorso e non lo scelgono. Perché riceviamo una richiesta di inserimento da parte di un servizio sociale che ci dice "io ho una donna che ha fatto denuncia, che vuole essere inserita in protezione". Però tu lì non hai tempo di valutare niente, di condividere niente con lei e neanche di spiegarle concretamente che cos'è (...) e capire se la casa rifugio è il percorso giusto per lei oppure no. Quindi ci siamo ritrovate a volte donne che chiedevano la protezione però venivano semplicemente catapultate, accompagnate qua dai servizi sociali e il giorno dopo dicevano 'ma io qua che ci faccio? dove mi trovo?', non sapevano neanche il nome del posto o del paese, niente! (CR-CAV, privato esclusivo, consolidato, sud)*

*[Bisogna] mettere le donne al centro delle loro scelte. I servizi sociali dicono: "non c'è una struttura [specializzata] disponibile, vediamo quello che troviamo. Ma questo non va perché se mandi la donna in un posto dove non sta bene, lei torna a casa. E qui si torna all'ascolto dei bisogni e dei desideri. (CAV1 privato esclusivo, consolidato, centro)*

In questo senso, la ponderazione e la consapevolezza che accompagnano ogni nuovo ingresso, risulta essere anche un ulteriore fattore di protezione e sicurezza per tutte le donne ospitate nella CR.

*Siamo gelose delle nostre case, perché devono essere luoghi sicuri, di protezione delle donne. Quindi non possiamo permetterci di inserire la prima donna con la valigia. C'è la questione di protezione delle nostre donne, che vivono nelle nostre case, e degli indirizzi delle nostre case. (CAV2, privato esclusivo, storico, nord)*

---

<sup>19</sup> Sul tema si veda anche la Sezione 3, capitolo 1.

<sup>20</sup> Rispetto all'accento sulla co-costruzione dei percorsi, fa parzialmente eccezione la casa famiglia inclusa nella rilevazione: durante l'intervista sono infatti emersi alcuni atteggiamenti nel rapporto con le donne ospitate “maternalistici” e infantilizzanti (CR, ente religioso, consolidato, centro).

Del resto, la motivazione principale che determina la rottura del “patto” che si stabilisce tra le operatrici e la donna che accede all’ospitalità in una CR a indirizzo segreto, infatti, è nella maggior parte dei casi dovuta a contatti che la donna può avere con soggetti esterni, compresi gli stessi maltrattanti, e che possano in qualche modo compromettere la sicurezza della struttura, nonché la serenità e la protezione delle altre donne ospitate impegnate in percorsi di fuoriuscita dalla violenza.

Il tempo necessario a recuperare lucidità dopo il trauma della violenza e il “terremoto” dovuto all’abbandono della propria abitazione, viene generalmente garantito anche nelle fasi iniziali dell’ospitalità in CR.

*La prima settimana di solito è tranquilla, è dedicata a prendere consapevolezza... Lo stesso vale anche per il percorso della donna: per la prima settimana, per le prime due settimane nessuna operatrice chiede alla donna "che cosa vuoi fare?". Poi, dopo un primo momento di assestamento, subito si parte: la ricerca del lavoro, la separazione, la scuola, il medico di base... si diventa molto operative. (CR-CAV, privato esclusivo, consolidato, sud)*

*Quando una donna entra facciamo sempre un colloquio di accoglienza ovviamente, in cui lei prende visione anche del regolamento e della carta dei servizi, del nostro modo di funzionare, ci racconta un po' la sua situazione e la sua esperienza, facciamo dove possibile un elenco delle urgenze delle priorità e delle cose più importanti che vuole affrontare. (CAV33, privato esclusivo, consolidato, centro)*

Le operatrici di quest’ultimo CAV, ci descrivono poi nel dettaglio le tappe di cui si compone il percorso personalizzato verso l’autonomia nel quale la donna è affiancata dall’equipe delle operatrici e che rappresentano il modus operandi delle CR collegate a CAV gestiti dalle associazioni del privato sociale che provengono dal movimento delle donne e femminista.

*Poi abbiamo la casella colloqui di sostegno successivi, quindi di volta in volta affrontiamo con lei degli aspetti diversi che sono sempre però condivisi, quindi noi qui abbiamo l’equipe che è formata da operatrici e ogni operatrice ha una competenza rispetto a un’area, e decidiamo insieme a lei quale area vogliamo attivare e quali no. C’è un accompagnamento ai servizi socio-sanitari (...) Poi abbiamo il percorsi di orientamento lavorativo che svolge un’operatrice specifica dell’equipe, e con lei c’è tutta la parte di costruzione del cv, bilancio delle competenze, analisi del territorio, dov’è possibile con la rete Dire attiviamo dei tirocini formativi e professionalizzanti ecc. [...] Poi c’è l’operatrice che si occupa solo dell’area minori, quindi lei va a curare tutta quella parte del sostegno alla genitorialità, dell’osservazione del lavoro con i minori, con il sostegno individuale e di gruppo, poi i bambini che passano qui che sono stati vittime di violenza assistita ci portano il mondo, e quindi quello è un settore che richiama e assorbe tantissimo e tutti i giorni. (Ib.)*

Dalle interviste, tuttavia, sono emerse molte critiche all’attuale sistema istituzionale dell’ospitalità, che rischia in qualche modo di riprodurre il senso di impunità del maltrattante e di sottoporre le donne in fuoriuscita dalla violenza a un controllo limitante della loro libertà personali e, in alcuni casi, anche a una forma di “rivittimizzazione”. In questo senso, sono numerose le voci delle operatrici che auspicano l’effettiva applicazione delle misure pre-cautelari dell’allontanamento d’urgenza del maltrattante dall’abitazione familiare prevista della legge n. 154 del 4 aprile 2001, come già sottolineato anche della Commissione femminicidio.

*Per noi però la casa rifugio è l’ultima spiaggia. Il collocamento in casa rifugio è traumatico. La donna viene “congelata” nella sua vita per un mese, mese e mezzo, due mesi, ma poi bisogna ricominciare da punto a capo. È più sostenibile sia dal lato umano che dal lato economico non attivare le case rifugio, ma tutti gli altri strumenti possibili. La casa rifugio è una forma di revittimizzazione. Sarebbe bene che le misure cautelari funzionassero. Noi cerchiamo di attivare la rete della donna. (CAV31, privato non esclusivo, consolidato, nord)*

*Questi rimangono nella loro casa, non danno il mantenimento, non partecipano a nessun tipo di spesa e a volte è stato detto a delle signore di partecipare alle spese perché lavoravano (...) e non è stata chiesta la partecipazione al padre, anche se la legge lo prevede (...) secondo noi è una vittimizzazione secondaria, che è la violenza istituzionale perché l’istituzione non può sradicare i bambini dalle proprie case. (CAV-CR, privato non esclusivo, consolidato, nord)*

*Alle donne diciamo dall'oggi al domani "te ne devi andare"... ma a volte io mi chiedo "io lo farei? sarei capace di fare una cosa del genere? (...) Alle donne chiediamo di fare la valigia con due cose, di prendere i figli e di andare con loro in un posto che non conoscono, con persone che non conoscono (...) e loro fanno una fatica immensa per una colpa che non è la loro (...) perché la legge non funziona, perché anche quando c'è l'allontanamento continua ad essere pericoloso... Perché agiamo su tutto il nucleo invece che sull'unico elemento disfunzionale? (CAV14, privato non esclusivo, consolidato, centro)*

### **3.2 La composizione sociale delle donne ospitate: donne con o senza figli/e, classe, cittadinanza**

Come abbiamo visto, le differenze tra le caratteristiche delle donne che si rivolgono ai CAV e quelle che necessitano anche di essere ospitate nelle CR, non risiedono nel tipo di violenza vissuta, bensì nella quantità di risorse economiche e sociali che hanno a loro disposizione e nelle modalità di accesso al sistema antiviolenza.

Le donne che necessitano anche di ospitalità protetta, infatti, spesso hanno già relazioni con i servizi sociali per motivi di fragilità economica e abitativa, la quale è generalmente connessa ad un background di tipo migratorio.

A questa diversa caratterizzazione socio-economica, si aggiunge il fatto che mentre l'accesso ai CAV avviene su base volontaria, come abbiamo visto, l'ingresso in CR avviene frequentemente su invio da parte dei servizi generali in seguito all'attivazione di procedure d'emergenza. Siamo dunque di fronte, anche nel contesto italiano, come già rilevato nella letteratura internazionale, al rischio di esporre a un doppio livello di condizionamento la possibilità di una piena autodeterminazione dei percorsi di uscita dalla violenza: quello determinato dalle condizioni socio-economiche e quello relativo alla pressione esercitata dal sistema istituzionale antiviolenza in ingresso e in uscita, in particolare quando si tratta di donne con figli/e. Tuttavia, una delle maggiori criticità rilevate riguarda invece le donne "sole", ovvero senza figli/e e che hanno necessità di allontanarsi dalla propria abitazione, il cui accesso in ospitalità viene penalizzato dal principale sistema di finanziamento delle CR, di cui ci occuperemo nel paragrafo successivo.

*Le donne sole senza figli/e sono figlie di nessuno. Sono solo dei centri antiviolenza. Di solito sono collocate in case pro bono. Non è che non ci sia la disponibilità economica, ma per alcuni, soprattutto per i comuni, non c'è corresponsione di responsabilità se non c'è la parte economica. Dal momento che non ha figli/e la donna è come se non esistesse. (CAV27, privato esclusivo, consolidato, nord)*

In generale, l'aspetto che più emerge amaramente dalle parole delle operatrici, come già rilevato, è quanto le condizioni socio-economiche delle donne in ospitalità protetta possano condizionare i percorsi di uscita dalla violenza. Se è vero, infatti, che la violenza maschile è trasversale e riguarda tutte, è vero anche che alcune donne possono incontrare maggiori ostacoli e difficoltà nel percorso verso l'autonomia, come già sottolineato nel paragrafo 1.3.1 sulle multiple vulnerabilizzazioni. Come rilevano anche le successive citazioni, infatti, sono proprio le disuguaglianze sociali strutturali, che portano a prolungare i periodi di ospitalità nelle case rifugio anche per quelle donne che hanno già superato la fase critica del pericolo e dell'apice del rischio della violenza e rendere molto più complessa la gestione dei casi in CR rispetto a quelli delle donne che accedono ai CAV potendo contare su risorse personali, anche in termini di reti sociali.

*Nelle case c'è un disagio maggiore. Anche se abbiamo avuto casi di donne con un livello economico di autonomia sufficiente, il disagio è maggiore. Questi sono i casi ancora più difficili da gestire perché sembra l'ennesima violenza che si fa alla donna perché le si tarpano le ali. Inoltre, nelle case rifugio arrivano casi molto complicati a livello di documentazione per le straniere. (CAV28, privato esclusivo, storico, nord)*

*Le donne più povere sono anche quelle che usufruiscono delle case rifugio, per cui i percorsi non sono lunghi, di più. Perché spesso sono donne povere, spesso coincide con il fatto di essere migranti in questo contesto storico, quindi hai bambini appena nati, donne incinta, donne che non sanno l'italiano, donne che lavorano per la prima volta nella loro vita (...) ti scontri con l'esterno (...): c'è a volte un forte razzismo nel dare lavoro a donne migranti a meno che non siano lavori precari, fragili, di poche ore, per cui sfruttano quel bacino di persone; e*

*poi c'è il problema delle case, perché il mercato privato è inaffrontabile, è inaccessibile per molte donne. (CR-CAV, privato non esclusivo, consolidato, nord)*

### **3.3 Sostenibilità: il sistema delle rette**

Su questo quadro, incide anche una sostanziale disomogeneità nell'accesso alle case rifugio determinata dal sistema di finanziamento più frequentemente utilizzato da comuni ed enti territoriali per le strutture di ospitalità, ovvero quello basato sulla corresponsione di rette. Non solo perché non tutti i comuni possono o sono disponibili a garantire la copertura delle rette, ma anche perché la durata temporale dell'offerta di ospitalità è spesso subordinata a una logica di bilancio anziché all'effettivo raggiungimento di un'autonomia abitativa, e dunque innanzitutto economica e lavorativa, da parte delle donne impegnate nei percorsi di uscita dalla violenza.

*I Comuni chiedono lo sconto! Noi non facciamo mai lo sconto per una questione di legalità e perché altrimenti sembra che ti metti a mercanteggiare su una retta che è stata stabilita sulla base di un costo reale già sottodimensionato. A suo tempo la retta riconosciuta è stata oggetto di fatica, e infatti non tutte le regioni ce l'hanno. Piuttosto preferiamo non percepire la retta per uno dei bambini. (CAV32, privato esclusivo, consolidato, sud)*

*Si sono inventati la retta delle case rifugio. È stata stabilita dalla Regione una retta, uguale per tutte le case rifugio. Fino a 7 persone c'è una tariffa, da 8 in su ce n'è un'altra. Abbiamo fatto un gruppo di lavoro, anche su mia iniziativa. Ma hanno rigettato la nostra proposta stabilendo per donna sola 40-45 euro, donna con bambino/i 100-110 euro e dal quarto figlio 15 euro a figlio. Il 10% comprende il personale, i vestiti, il cibo, eccetera. Io ho fatto ricorso al TAR. Ora stiamo applicando le rette e poi vediamo cosa succederà. Questo però faciliterà il fatto che nelle case rifugio ci saranno solo donne con figli, perché altrimenti non ci stai dentro. (CAV28, privato esclusivo, storico, nord)*

La tensione, e talvolta la conflittualità, tra CAV e CR e servizi generali che appare particolarmente evidente nella gestione delle emergenze e dell'ospitalità è dunque, ancora una volta, collegata al fatto che in questo tipo di interventi la logica istituzionale dell'assistenza standardizzata sembra prevalere sul principio, inderogabile per i CAV gestiti dall'associazionismo femminista e delle donne, che al centro dei percorsi di fuoriuscita dalla violenza vi sia di volta in volta la singola donna con i suoi specifici bisogni. E, spesso, come sottolineano le successive citazioni, il sistema istituzionale nel suo complesso si mostra incapace di fare fronte a questi bisogni.

*Che lavoro si può fare con una donna per cui ha deciso l'assistente sociale? [Con la retta] c'è una sostituzione, uno schiacciamento dei Centri anti violenza a case famiglia dove collocare le donne [perché] altrimenti non sanno dove metterle. (CAV16, privato esclusivo, storico, centro)*

*Queste rette sono molto difficili da gestire, uno perché a noi serve poi un mandato del servizio sociale, e questo in qualche modo non dico che influenza il progetto ma un po' sì, perché la donna per esempio non è libera di decidere di entrare in una casa rifugio e di prendere contatti direttamente con noi, ma noi la dobbiamo rimandare per un passaggio dal servizio sociale, e anche perché nello stesso percorso il servizio sociale poi versando una retta si sente un po' – passate il termine – autorizzato a fare delle richieste, anche semplicemente di relazione. A volte ci scontriamo con loro perché ci chiedono delle valutazioni, ma noi diciamo "noi non facciamo valutazioni", per questo ci sono (...) i servizi del territorio, noi facciamo progetti di supporto per le donne, che è diverso. Poi è giusto ed è corretto fare delle relazioni di aggiornamento, ma i nostri colloqui con le donne non hanno una finalità valutativa, non è quello l'obiettivo! Però questo non è sempre facile da gestire, perché poi loro hanno forte questo mandato anche economico e quindi ovviamente si creano dei momenti un po' di tensione, che dobbiamo far rientrare perché poi il servizio sociale si relaziona con gli altri enti quindi per una tutela della donna e del suo progetto dobbiamo sempre negoziare. (CAV33, privato esclusivo, consolidato, centro)*

## 4. L'organizzazione del lavoro nei CAV: le operatrici

L'organizzazione del lavoro di un centro antiviolenza è centrale rispetto al suo funzionamento e riguarda anche questioni quali il coinvolgimento del personale, il genere dello stesso, la retribuzione. L'analisi delle interviste mette in luce, in primo luogo, la crucialità della riflessione sul ruolo dell'operatrice.

### 4.1 Le operatrici del centro antiviolenza: donne, formate, che adottano un approccio di genere

L'Intesa Stato-Regioni dedica un intero articolo alle operatrici (art.3), intitolandoglielo, anche se poi non le nomina negli specifici commi.

#### Art. 3 – Operatrici

1 Il Centro deve avvalersi esclusivamente di personale femminile adeguatamente formato sul tema della violenza di genere.

2 Il Centro deve assicurare un'adeguata presenza di figure professionali specifiche, quali: assistenti sociali, psicologhe, educatrici professionali e avvocate civiliste e penaliste con una formazione specifica sul tema della violenza di genere ed iscritte all'albo del gratuito patrocinio.

3 Al personale del Centro è fatto esplicito divieto di applicare le tecniche di mediazione familiare.

4 Il Centro deve garantire la formazione iniziale e continua per le operatrici e per le figure professionali.

L'articolo conferma come le operatrici siano una figura imprescindibile in un centro antiviolenza: sebbene non sia un ruolo professionale formalmente riconosciuto, si tratta di operatrici che hanno seguito e seguono una formazione specifica, capaci e qualificate per accompagnare nella co-costruzione dei percorsi di fuoriuscita dalla violenza adottando un approccio ben definito. Questo è confermato dalle interviste.

*[Essere un'operatrice] significa essere lì e capire fino in fondo il senso dell'accoglienza. Le diverse figure presenti non sono pezzettini staccati che poi vengono messi insieme, ma fanno tutte parte di un progetto unico (...), la sensibilizzazione sul territorio, la formazione, l'attività politica... Perciò è fondamentale la figura dell'operatrice, che fa da filo conduttore in tutti i veri percorsi che la donna attiva. In testa all'operatrice c'è sempre il progetto della donna e dunque cerca sempre di mettere insieme tutti i diversi aspetti. (CAV32, privato esclusivo consolidato, mezzogiorno)*

*Tutte siamo operatrici di accoglienza indipendentemente dalle nostre professioni e siamo coinvolte sia nel ricevere la prima richiesta di aiuto che nei percorsi con le donne. Tutte svolgiamo un ruolo operativo. (CAV27, privato esclusivo, consolidato, nord)*

*Le psicologhe che stanno qua dentro fanno accoglienza. Cioè, non c'è la professionista che fa quel pezzettino lì. Noi ci definiamo tutte operatrici di accoglienza. Anche le avvocate per capirci. (CAV2, privato esclusivo, storico, nord)*

*Noi come formazione siamo tutte laureate ma in cose diverse: lei è psicologa e sessuologa, io mediatrice, ci sono psicologhe, antropologhe ecc., ma quello che ci accomuna è il corso di specializzazione che abbiamo fatto prima di lavorare con i centri antiviolenza. [...] La base dev'essere la stessa, lavorando in un centro antiviolenza, però ognuno porta il suo [...] non è un livellare, è avere la base comune perché si lavora qua, poi ovviamente ognuna porta le sue specificità. [...] In realtà non è che intervengono diverse professionalità, siamo tutte operatrici antiviolenza e tutte abbiamo delle formazioni diverse. (CAV20, privato non esclusivo, storico, centro)*

*Prima di entrare qui dentro è un percorso di formazione che si fa prima di tutto su sé stesse, mettendosi in discussione come donne... è un lavoro tutto politico sul tuo essere donna che sta nel mondo. (CAV32, privato esclusivo, consolidato, mezzogiorno)*

*Un'operatrice, a livello di formazione personale, non deve avere alcuna caratteristica. Ma a livello culturale, deve credere nella metodologia della donna al centro, deve credere molto nell'equipe. Deve essere pronta a fare*

*tutto. E deve anche essere pronta a trovare un modo di mettere dei paletti, per evitare il rischio di burn out. (CAV28, privato esclusivo, storico, nord)*

Non è dunque il tipo di professione che rende tale un'operatrice, ma è la formazione che ha seguito per poter lavorare nel centro e l'approccio che adotta nella quotidianità del lavoro e che, nei centri nati dall'esperienza dei gruppi femministi e di donne, si caratterizza anche per includere la riflessione su di sé, necessaria nella costruzione della relazione con le donne che accedono al CAV e con le altre operatrici.

Nelle prossime pagine descriveremo come l'articolo 3 dell'Intesa Stato-Regioni si sostanzia nelle diverse esperienze analizzate.

## **4.2 "Il centro deve avvalersi esclusivamente di personale femminile..."**

L'articolo 3 dell'Intesa Stato-Regioni, al comma 1, dichiara che "il Centro deve avvalersi esclusivamente di personale femminile adeguatamente formato sul tema della violenza di genere".

I CAV coinvolti nella rilevazione sono in linea con quanto definito dall'Intesa Stato-Regioni. Per i CAV nati dall'esperienza dei gruppi femministi e di donne, questa consuetudine non riflette un obbligo formale, ma, come già descritto nel capitolo precedente parlando della metodologia d'intervento adottata, riflette uno specifico posizionamento, basato sull'approccio della relazione tra donne, sulla dimensione del riconoscimento reciproco e sulla consapevolezza che la violenza sia esperienza comune.

*Nel centro lavorano solo donne. È un luogo di pratiche di solo donne. Dovrà venire un momento in cui dovremmo stare insieme. Ossia che gli uomini ritornino a frequentare le case delle donne, perché si lavora per la metà del cielo, ma visto il momento in cui ci ritroviamo, riteniamo necessario che ci sia un contesto che abbia le donne che parlano con le donne. È un momento storico che ci sta facendo tornare indietro. (CAV5, privato esclusivo, recente, nord)*

Inoltre, non si tratta soltanto di una scelta valoriale, ma di una decisione che trova conferma anche nella qualità dei percorsi attivati nel tempo: parlare con una professionista donna sembra rappresentare un elemento di fiducia che agevola la costruzione della relazione, "c'è un approccio positivo nei confronti di donne avvocate, psicologhe ... fattori tecnici che portano la donna oggetto di violenza a pensare che una professionista del settore femmina ti consenta maggiore libertà di espressione, ma anche forse di fiducia" (CAV5, privato esclusivo, recente, nord).

In sintesi, essendo la relazione tra donne alla base del percorso di fuoriuscita dalla violenza, rimane imprescindibile il coinvolgimento di personale esclusivamente femminile nella fase di ascolto, aiuto e supporto alle donne in situazione di violenza.

Tuttavia, alcune operatrici condividono alcuni interrogativi in merito alla possibilità di un maggiore coinvolgimento degli uomini per le attività di sensibilizzazione-informazione, nell'ottica di superare i modelli patriarcali ancora così fortemente radicati nel tessuto culturale e sociale.

*Metodologicamente siamo convinte che con le donne vittime di violenza debbano lavorare altre donne e quindi storicamente abbiamo personale maschile solo per [le attività di] sensibilizzazione a scuola: pensiamo che sia efficace che vadano in classe un uomo e una donna e anzi che la presenza di un maschio possa essere più utile [di quella di una donna] per sensibilizzare i ragazzini perché in questo modo arriva loro un modello nuovo da un rappresentante del loro stesso genere. Il lavoro nel centro antiviolenza e nella casa rifugio, invece, è indispensabile che sia solo femminile. (CAV32, privato esclusivo, consolidato, mezzogiorno)*

In alcuni contesti questa ambivalenza si estende anche alle strutture di ospitalità, sebbene l'Intesa Stato-Regioni preveda che anche nelle CR il personale debba essere esclusivamente femminile: alcune operatrici, infatti, paventano il rischio di effetti negativi per i/le minori che vi sono accolti a causa della mancanza di figure maschili positive.

*I referenti di queste donne devono sempre essere solo e sempre donne? Sì, perché siamo nel momento dell'emergenza, della presa in carico, ecc. Ma poi quando ci domandiamo: quali modelli sani, positivi noi dobbiamo trasmettere a queste donne e questi bambini? Questo non può essere un modello esclusivamente*

*femminile, è un modello maschile e femminile. [...] Non so se un bambino che cresce in una CR con sole donne cresce sereno. (CAV33, privato esclusivo consolidato, centro)*

Per i CAV pubblici il fatto che tutte le operatrici siano donne ha effetti anche sulle procedure di selezione del personale: se in alcuni casi sono state identificate delle strategie per riuscire a coinvolgere solo personale femminile, facendo riferimento negli avvisi pubblici alla Convenzione di Istanbul e all'Intesa Stato-Regioni, in altri casi l'interrogativo relativo all'opportunità di coinvolgere uomini rimane aperto.

*Inizialmente anche il legale era un dipendente dell'Ambito, del servizio immigrazione. Ma poiché il regolamento prevede che tutte le figure siano femminili, abbiamo superato il problema in modo brillante, facendo un partenariato con questa associazione: loro seguono il percorso giudiziale, mentre la consulenza la può fare anche il nostro legale. Comunque, al di là del regolamento che impone personale esclusivamente femminile, è importate che sia una donna che si rapporti alla donna. (CAV15, pubblico, recente, mezzogiorno)*

### 4.3 "...adeguatamente formato sul tema della violenza di genere"

La CdI (articolo 15) afferma che la formazione del personale che si rivolge alle donne in situazione di violenza è fondamentale e necessaria, al fine di garantire loro un migliore supporto. Di conseguenza, la Convenzione invita gli Stati membri a fornire e rafforzare gli interventi formativi. Peraltro, gli standard europei elaborati dal Consiglio d'Europa nel 2008<sup>21</sup> specificano che le operatrici che lavorano nei centri antiviolenza debbano essere formate, avendo seguito un percorso di almeno 30 ore. L'articolo 3 dell'Intesa Stato-Regioni ribadisce tre volte l'importanza della formazione: nel primo comma, già citato, nel secondo (in riferimento alla necessità che le avvocate abbiano una specifica formazione sul tema della violenza) e nel quarto, specificando come il centro antiviolenza debba garantire la formazione iniziale e continua delle operatrici e delle figure professionali.

<p><b>Convenzione di Istanbul</b></p>	<p><i>Articolo 15 Formazione delle figure professionali</i>  <b>1 Le Parti forniscono o rafforzano un'adeguata formazione delle figure professionali che si occupano delle vittime o degli autori di tutti gli atti di violenza che rientrano nel campo di applicazione della presente Convenzione in materia di prevenzione e individuazione di tale violenza, uguaglianza tra le donne e gli uomini, bisogni e diritti delle vittime, e su come prevenire la vittimizzazione secondaria.</b>  <b>2 Le Parti incoraggiano a inserire nella formazione di cui al paragrafo 1 dei corsi di formazione in materia di cooperazione coordinata interistituzionale, al fine di consentire una gestione globale e adeguata degli orientamenti da seguire nei casi di violenza che rientrano nel campo di applicazione della presente Convenzione.</b></p>
<p><b>Standard CoE 2008</b></p>	<p><i>Advice/advocacy project</i>  <b>La formazione di operatrici/ori dovrebbe articolarsi in un percorso di minimo 30 ore e prevedere: analisi di genere della violenza contro le donne; sviluppo delle abilità comunicative e di tecniche di intervento, in particolare in situazioni di crisi; riservatezza; istruzioni su come contattare i soggetti/servizi più adeguati; informazioni su trauma, coping e sopravvivenza; panoramica dei sistemi di giustizia penale e civile; aggiornamento costante sulle leggi statali pertinenti; informazioni sulla disponibilità di risorse statali e comunitarie; principio di non discriminazione e diversità; empowerment.</b></p>
<p><b>Intesa Stato-Regioni</b></p>	<p><i>Articolo 3 – Operatrici, comma 4</i>  <b>Il Centro deve garantire la formazione iniziale e continua per le operatrici e per le figure professionali.</b></p>

<sup>21</sup> Kelly L. e Dubois L. (2008) "Combating violence against women: minimum standards for support services, EG-VAW-CONF (2007) Study rev. September 2008". Strasbourg: Council of Europe, disponibile al seguente indirizzo: [https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF\(2007\)Study%20rev.en.pdf](https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF(2007)Study%20rev.en.pdf).

Tutti i centri intervistati ritengono essenziale che il personale del centro venga formato, anzi, la formazione è descritta come prerequisito necessario per far parte dell'organico del centro anti violenza, anche solo in qualità di volontaria. La formazione è rivolta sia alle nuove operatrici e volontarie, sia al personale già operativo nel centro: è dunque un'attività costante di aggiornamento e continuo confronto. A testimonianza di quanto sia un'attività ritenuta cruciale, sono solitamente i CAV a farsene carico: sono pochi, e tutti a gestione pubblica, i CAV coinvolti nella rilevazione in cui la formazione risulta delegata all'iniziativa personale e volontaria (e autofinanziata) del personale stesso.

Infine, si consideri che alcune Regioni hanno previsto un percorso minimo di ore per le operatrici dei centri anti violenza: a titolo di esempio l'Emilia-Romagna prevede che il centro assicuri ore di formazione, affiancamento e supervisione specifiche per le operatrici (articolo 1.4, lett. c), d), e) D.G.R. n. 586/2018). Spesso, questa formazione è organizzata dai CAV in accordo con le Regioni stesse, e questo dato può testimoniare il riconoscimento del valore delle competenze maturate nei CAV stessi.

*Tutte le persone che lavorano qui fanno la formazione in Regione, fanno la formazione qui e poi c'è l'affiancamento continuo. La Regione ha questo riconoscimento, che è un buon tentativo, apprezzabile, ma migliorabile: tutti i centri, per essere iscritti all'Albo, devono avere un'operatrice con una formazione specifica. Grazie ai centri D.i.Re. in questa regione, è passato che la formazione regionale la facessero i centri D.i.Re. (CAV28, privato esclusivo, storico, nord)*

Spesso, dunque, sono i CAV a organizzare la formazione, sia internamente che avvalendosi di network e reti di centri a livello territoriale e/o nazionale. A questo proposito, è interessante notare come le occasioni formative organizzate dai CAV storici, riconosciuti a livello nazionale, sia stata l'occasione per altre donne di dare vita, sui loro territori, ad altri CAV: tra quelli coinvolti nella rilevazione, alcuni sono nati proprio grazie alla frequenza, da parte delle prime operatrici, di occasioni formative. In questo senso, i corsi formazione non sono un elemento di arricchimento esclusivamente "interno" al centro, ma anche propulsivi per nuove esperienze di lotta alla violenza.

Va infine rilevato come alcuni CAV estendano la formazione che erogano anche ad altri CAV e al personale esterno, impiegato nei diversi settori dei servizi generali locali.

*Fin dall'apertura del centro è stata fatta una formazione ai medici del pronto soccorso che viene ripetuta tutti gli anni, sul riconoscimento della violenza e su come trattare i casi di violenza. Trovare operatrici già formate non è facile, per questo organizziamo attività di formazione per le nuove [operatrici]. Per tutto il personale organizziamo una riunione plenaria una volta al mese in cui cerchiamo di fare anche formazione. L'anno scorso abbiamo organizzato formazione sulle donne disabili, donne straniere, vittime di tratta, sul decreto sicurezza, sulle sostanze stupefacenti, transgender, e in tema di adozioni. (CAV34, pubblico, consolidato, nord)*

La formazione è solitamente divisa in una fase teorica seguita e/o accompagnata da una fase di pratica, chiamata "affiancamento" o " tirocinio", in cui le "future" operatrici seguono, assieme a operatrici più esperte, i colloqui di accoglienza e gli altri step dei percorsi delle donne.

Le tematiche che vengono approfondite dipendono dall'identità del centro e dagli anni di esperienza delle operatrici, dall'organizzazione interna del CAV e dalla durata dei percorsi.

*Tranne una, tutte le operatrici lavorano da vent'anni nell'associazione. Chi lavora con le donne si è formata a livello teorico e pratico, a suo tempo si è "immersa" sulla metodologia milanese, bolognese e delle reti internazionali di cui facciamo parte, attraverso le loro pubblicazioni. E poi le colleghe ti portano a capire come puoi usare quegli strumenti (CAV21, privato esclusivo, storico, nord)*

*Noi abbiamo fatto il corso che è partito a gennaio ed è finito adesso a luglio, quindi è stato un corso molto lungo, abbiamo fatto una preselezione delle partecipanti, le abbiamo suddivise in due moduli: un primo modulo un po' più generico e lo abbiamo lasciato aperto a tutte perché era un modulo anche di sensibilizzazione quindi abbiamo trattato davvero gli aspetti delle leggi, del femminismo, era pensato così. Poi abbiamo fatto una scrematura lasciando ovviamente nel secondo modulo che invece era più tecnico e operativo le figure professionali che erano più idonee, e quindi sono rimaste educatrici, pedagogiste, insegnanti. (CAV33, privato esclusivo, consolidato, centro)*

*La scuola è sui principi di base e sulla lettura della violenza e il collocamento delle responsabilità. Poi ognuna sta nella relazione con la donna a seconda di com'è, degli studi che ha fatto, delle terapie, dei percorsi che ha fatto. (CAV6, privato esclusivo, storico, nord)*

Negli ultimi anni, un focus specifico è riservato alla formazione utile alla costruzione di interventi con le donne migranti.

*Tra poco ci sarà una formazione sulle donne migranti. Sempre più donne migranti arrivano al centro senza aver attivato alcun processo di integrazione. (CAV27, privato esclusivo, consolidato, nord)*

*Stiamo cercando di prepararci anche culturalmente (per il lavoro con le donne straniere) ma è un'impresa che richiede tempo e ci vorrebbero persone dedicate a questo perché uno non può fare tutto, e non è facile dedicarsi a questo. (CAV 4, privato, esclusivo, consolidato, nord)*

Si segnala, inoltre, come in molti CAV la formazione viene presentata anche come l'occasione, per ciascuna, di mettere in discussione le proprie idee, ossia come fase di apprendimento critico.

*Quando ho iniziato il corso di formazione] avevo già delle idee, ma ci sono state anche delle sorprese. Al corso di formazione si parte da noi e dagli stereotipi e atteggiamenti che sono insiti in ciascuna. Allora cambi. E nonostante le difficoltà stai qui. (CAV1, privato esclusivo, consolidato, centro)*

*La formazione riguarda come tu vorresti sentirti essere trattata, tutte noi siamo utenti nei vari servizi... tu ce la hai la misura di come desideri essere trattata. (CAV 10, pubblico, storico, nord)*

Oltre alla formazione di tipo frontale, caratteristica dei CAV è la formazione che si realizza in affiancamento, attraverso un processo di assorbimento basato sull'approccio del "learning by doing", tipico di molti centri storici e provenienti da gruppi femministi e di donne: in queste strutture l'accento è posto in particolare sulla formazione continua, che avviene attraverso il confronto continuo tra donne esperte.

*Nei momenti in cui lavori con una avvocatessa o una psicologa impari qualcosa inevitabilmente. (CAV5, privato esclusivo, recente, nord)*

*La formazione è per lo più interna, ma soprattutto si fa un lavoro di equipe con riunioni per lo studio dei casi ... e quindi si trasferisce. Poi ovvio che c'è l'esperienza di noi anziane. Comunque c'è un collegamento continuo, ci confrontiamo. Quindi la formazione è soprattutto nel confronto. E qui si risente ancora di una vena politica antica, perché così si faceva. (CAV19, privato esclusivo, storico, mezzogiorno)*

Tuttavia, lo scambio intergenerazionale avviene anche al contrario, come testimoniato da questa esperienza:

*Molto si impara anche dalle ragazze (le psicologhe), qua, facendo i colloqui, perché se tu fai i colloqui in due, una di loro e una di noi, e non hai la presunzione di sapere tutto, stai un po' in secondo livello e impari, ascolti, vedi e... intervieni quando è il caso. (CAV4, privato esclusivo, consolidato, nord)*

La permanenza nel centro da parte dell'operatrice che ha seguito una formazione iniziale è fondamentale affinché l'operatrice stessa possa maturare l'esperienza necessaria, indipendentemente dalla sua professione.

*[L'operatrice di accoglienza] di solito è una psicologa, ma abbiamo avuto e abbiamo tuttora operatrici che sono counselor ed hanno una formazione specifica nell'antiviolenza, cioè di solito noi facciamo in modo che l'operatrice di accoglienza abbia fatto almeno un paio di anni nell'associazione per poter poi fare l'operatrice di accoglienza: sia abbia partecipato alle riunioni di equipe, sia ha fatto formazione esterne, oppure una formazione in loco nel continuo scambio di competenze che c'è tra di noi. (CAV3, privato non esclusivo, consolidato, mezzogiorno)*

La lunghezza dei corsi di formazione organizzati direttamente dai centri antiviolenza, in particolare da quelli storici, più grandi e conosciuti, può variare dai 3 ai 9 mesi. Oltre a permettere di approfondire varie tematiche sia teoriche che pratiche, questo periodo rappresenta anche una sorta di meccanismo di auto-

selezione, poiché la percentuale di operatrici che concludono il percorso di formazione rispetto al numero iniziale si abbassa.

*Noi accogliamo tutte le volontarie e faccio sempre una premessa: questo è un centro con una metodologia femminista, abbiamo una certa metodologia di lavoro, e bisogna fare un turno, che sia almeno di 3 ore. Dopo questa premessa da 50 donne arrivano a 30. Poi facciamo la formazione, e ne rimangono 10. A quel punto si diminuisce ancora: si arriva a 7-8, dopo un anno arriveremo a 1-2. Noi siamo molto dinamiche a livello di attività e star dietro a tutto è molto impegnativo. Bisogna essere in grado di essere flessibili, non puoi programmare ogni giornata. (CAV28, privato esclusivo, storico, nord)*

Dalle interviste sono emerse alcune differenze in strutture e territori diversi per quanto riguarda l'organizzazione e la gestione della formazione, oltreché per il contenuto: questo dato relativo alla lunghezza dei percorsi è solo uno degli esempi.

Le parole delle operatrici confermano come la formazione sia fondamentale per tutto il personale del CAV e della CR, in linea con gli standard europei e con i requisiti dell'Intesa Stato-Regioni. L'analisi rileva tuttavia eterogeneità anche molto marcate. Le esperienze più critiche potrebbero beneficiare delle esperienze formative maturate da altri CAV radicati sul territorio e consolidati, nonché riconosciuti, in quest'attività. Al fine di chiarire ulteriormente quanto specificato dall'Intesa Stato-Regioni, si rileva sempre più necessaria la redazione delle "linee guida nazionali sulla formazione degli operatori che a diverso titolo entrano a contatto con le vittime di violenza", così come previsto dal Piano Strategico anti violenza 2017-2020.

#### **4.4 "Il centro deve assicurare un'adeguata presenza di figure professionali specifiche": operatrici con diverse specializzazioni**

Il tema della formazione può essere affiancato a un altro argomento molto dibattuto nel corso delle interviste, ossia quello della "professionalità" delle operatrici dei CAV. Le intervistate si dividono tra quelle, spesso più giovani, che associano il loro impegno a sostegno delle donne in situazione di violenza a un'attività lavorativa e quelle che invece rimandano a una dimensione di volontariato.

L'analisi beneficia del disambiguamento del termine: se con "professionalità" si intende l'insieme di competenze, capacità, saperi detenuti da chi lavora all'interno di un CAV, tutte le intervistate concordano nell'affermare che quella di operatrice è una professione. Il dibattito si apre quando si associa una retribuzione a queste attività.

*L'operatrice è una professione, se intendiamo capacità, saperi, saper essere, ma quella relazione non è monetizzata, è un principio fondamentale a livello politico. (CAV6, privato esclusivo, storico, nord)*

*L'operatrice anti violenza è una professionista anche se non c'è l'albo. È una professionista del lavoro sulla violenza. (...) Il lavoro di operatrice prevede: la gestione dei centri, vedere le donne, fare la progettazione, fare il lavoro politico e di rete, sia con i partner progettuali che con i soggetti della rete anti violenza, stare sedute ai tavoli regionali e interventi nelle scuole.*

*Servono molto tempo, molta passione, la capacità di passare da un registro a un altro. Questo permette che quando ci si siede di fronte a una donna si abbia ben chiaro come si è arrivate fin lì, cosa serve perché quel percorso vada avanti, anche in termini di reperimento fondi e rete, e di comprensione da parte del tessuto politico. (CAV11, privato non esclusivo, recente, nord)*

*I centri sono diventati anche dei luoghi di lavoro. (...) Noi offriamo un sostegno emotivo specializzato con un'ottica di genere e una specializzazione sui maltrattamenti e le loro dinamiche, una consulenza specifica sulla violenza in cui l'operatrice ha una conoscenza approfondita della dinamica della violenza. [...] Il lavoro che fa l'operatrice è un lavoro di counseling sulla dinamica della violenza, sul qui ed ora, sulla relazione, sulle scelte, sui comportamenti, l'analisi del rischio, un progetto concreto in cui c'è tanto parlare di sé. (CAV6, privato esclusivo, storico, nord)*

Dunque, nella visione dei centri che nascono dall'esperienza di gruppi di donne e femministi, il ruolo delle operatrici di accoglienza è professionale, nel senso che può essere definito come tale a partire dalle diverse competenze personali e lavorative maturate anche a partire dalla metodologia condivisa e all'approccio adottato, che interagiscono con le specializzazioni formative e professionali di ciascuna.

Tuttavia, trattandosi di una professione non riconosciuta legalmente, non c'è un albo né una formazione accademica specifica. Non è neppure riconosciuta socialmente, né economicamente come descriveremo a breve.

I CAV hanno posizioni molto diverse su questi punti, e spesso anche le operatrici dello stesso CAV possono farsi portatrici di argomentazioni opposte, poiché numerose sono le ambivalenze sottese a un processo di istituzionalizzazione e definizione della figura dell'operatrice: la proposta di alcune di definire una sorta di albo, visto come garanzia a livello soggettivo, è vista da altre come un pericolo, poiché associata al rischio di neutralizzare la dimensione politica dell'operatrice stessa. Lo stesso rischio potrebbe verificarsi anche in relazione all'imposizione da parte di leggi o provvedimenti regionali di specifiche figure professionali all'interno dei CAV e delle CR, anche considerando che nei curricula formativi di queste professioni pare essere tuttora assente una riflessione critica sul tema della violenza di genere.

*La Regione periodicamente mette lo spauracchio che le operatrici debbano essere psicologhe. Nella scheda di rilevazione sono distinti i colloqui di prima accoglienza e i colloqui di sostegno psicologico... però il percorso che facciamo non è sempre sostegno psicologico. È come se la Regione comunicasse che tutti gli altri tipi di colloqui che compongono il percorso, se non sono colloqui di sostegno psicologico, perdono valore tanto che non sono neppure riconosciuti e nominati (...) Noi ci muoviamo con grandissima agilità tra questi ruoli, mentre una volontaria professionista che non è psicologa, eppure riesce comunque a spostarsi tra questi tipi di colloqui anche meglio di una psicologa, va nei guai se scrive che fa colloqui di sostegno. (CAV11, privato non esclusivo, recente, nord)*

Nei percorsi della donna all'interno del CAV intervengono molte figure professionali: psicologhe, legali, assistenti sociali, mediatrici culturali, sociologhe. Si tratta di professioniste che possono avere specializzazioni ben definite e che si attivano, anche strategicamente, nelle diverse fasi dei percorsi: ad esempio, le operatrici con formazione da assistenti sociali risultano sovente cruciali nella costruzione dei rapporti e nel mantenimento delle reti con i servizi generali del territorio.

Alcune considerazioni sembrano qui rilevanti: da un lato, più che la qualifica professionale, dai CAV più grandi emerge come risultino cruciali le esperienze su temi specifici, quali l'emergenza, l'assistenza ai/alle minori, alle migranti, alle donne con disabilità. Dall'altro, emerge come il lavoro venga organizzato in modo da ottimizzare le risorse disponibili, valorizzando le competenze, professionali e personali di ciascuna:

*Se viene una donna che magari è vittima di violenza sessuale, tendenzialmente il primo colloquio, poi tutti [gli altri] li fa lei che è psicologa e sessuologa, quindi ha più un approccio su quello, è la sua competenza. Se viene una donna rifugiata magari siamo io e l'altra che ce ne occupiamo perché abbiamo una formazione anche in quello, se viene una donna che ha particolari problematiche con i figli interviene l'educatrice, in questo senso ci dividiamo, però per quanto riguarda le referenti e le ospiti non c'è una divisione di competenze su questo. (CAV20, privato non esclusivo, storico, centro)*

Quindi, la qualifica formativa di ognuna è essenziale, ma non pare costituire un prerequisito necessario, al punto da dover essere definita a priori come imprescindibile in tutti i CAV. In questo senso, anche in base a quanto attualmente definito dall'Intesa Stato-Regioni, e sulla base dei riscontri avuti nel corso delle interviste, non sembra opportuno vincolare il ruolo dell'operatrice a una o più professionalità, e varrebbe la pena di riflettere, anche a livello locale, quanto sia opportuno imporre queste qualifiche nei bandi per il finanziamento delle attività. Come abbiamo descritto, infatti, il lavoro dell'operatrice risulta caratterizzato per l'adeguata, specifica e continua formazione, che diventa esperienza e capacità di vedere, osservare e capire e dalla condivisione della metodologia di accoglienza del centro, mettendosi in discussione per evitare di sostituirsi alle donne nelle loro decisioni e nei loro percorsi.

Tuttavia, volendo approfondire i modi in cui una specifica professionalità si declina all'interno di un CAV, vale la pena soffermarsi su quella della psicologa/psicoterapeuta che, accanto all'assistente sociale e all'avvocata, risulta tra le più nominate nelle interviste.

*Sì, però devono esserci delle psicologhe dentro all'equipe, perché comunque a parte che i bandi lo richiedono sempre, però è una professione fondamentale per chi lavora con donne vittime di violenza. [...] (CAV20, privato non esclusivo, storico, centro)*

*Quando si dice esternamente che 'siamo tutte psicologhe' in realtà si è percepite come più professionali. (CAV11, privato non esclusivo, recente, nord).*

Le citazioni riportate mettono in luce come la professione della psicologa paia garantire un maggior riconoscimento alle operatrici d'accoglienza, in particolare nel rapporto con le istituzioni pubbliche.

Sebbene molti CAV precisino che non è necessario essere psicologhe per essere operatrici d'accoglienza, in molte situazioni risulta essere una figura centrale: per le sue competenze, perché spesso richiesta nei bandi, perché considerata una figura "autorevole" nei confronti degli altri attori delle reti territoriali antiviolenza e anche perché molte psicologhe-in-formazione si avvicinano ai CAV durante le attività di tirocinio obbligatorie previste nei curricula universitari.

Esistono tuttavia anche CAV che preferiscono non avere operatrici-psicologhe, in quanto, a lor dire, poco capaci di mettersi in discussione.

*[Le operatrici-psicologhe] fanno una fatica bestiale ad uscire dal loro abito professionale [e tendono a] 'mettere la donna in un modello'. [Il modello delle operatrici] rimanda al vissuto della donna, e dunque dell'operatrice in quanto donna, ed è inquadrato in una consapevolezza di genere che aiuta a capire cosa sta succedendo. Questo [lavoro di auto-osservazione] ti rende più ricettiva [e dunque] riesci a sintonizzarti di più sulle cose. [La donna, in questo modo] tu non la vedi come una macchina in cui metti una moneta, ma come qualcuno che ha bisogno dei suoi tempi e modalità, che ha degli obiettivi che sono i suoi e non quelli che tu [operatrice] ti prefiggi. (CAV1, privato esclusivo, consolidato, centro)*

Infine, vale la pena avanzare un'ultima considerazione, relativa alle differenze, registrate in alcune interviste, tra le operatrici del centro e le operatrici nelle case rifugio: ad essere diverse sono, anche, le tipologie di percorso avviate e le complessità incontrate. Alcune Regioni prevedono già figure professionali specifiche all'interno dell'organico delle case rifugio: quest'imposizione è ritenuta una criticità da parte dei CAV che gestiscono CR.

*L'obbligo per la casa rifugio di avere un'educatrice professionale sanitaria è una cosa folle, delirante. La ragione formale? Volevano una OSS e non un'operatrice, sostenendo che fosse necessaria per i minori ... ma perché? ... poi perché alla OSS facevano fare la spesa. Se non abbiamo la OSS non possiamo iscriverci all'Albo e non possiamo avere finanziamenti. Forse perché al Tavolo ci sono tanti consorzi che son più istituzionalizzati. (CAV28, privato esclusivo, storico, nord)*

La critica rispetto all'inserimento di una OSS nell'organico delle case rifugio è ritenuta, da un lato svilente/depotenziante per le donne, dall'altro, non necessaria. Allo stesso modo, un'educatrice professionale sanitaria non è ritenuta una professionalità specifica adeguata, in assenza di una preparazione specifica in tema violenza; inoltre considerando che si tratta di una qualifica scarsamente disponibile e molto richiesta sul mercato del lavoro, i CAV rilevano difficoltà nel trovare OSS adeguatamente formate.

*Quando c'è una richiesta molto specifica esterna di una figura professionale, rende il tutto più complesso. Facciamo fatica a trovare le OSS che non abbiano già una struttura mentale diversa. (CAV28, privato esclusivo, storico, nord)*

## **4.5 Personale volontario/retribuito**

Dalle interviste nei CAV a gestione privata, in particolare quelli nati dall'esperienza di gruppi femministi e/o di donne emerge come lavorare in un centro antiviolenza sia innanzitutto un lavoro politico. Infatti, seppur le operatrici che vi lavorano hanno formazioni diverse, sono però unite da motivazioni politiche, ossia dalla volontà di fare politica per le donne che subiscono violenza: "l'ideale è coniugare la parte professionale, culturale, con la parte politica" (CAV6, privato esclusivo, storico, nord). Spesso, quest'impegno è costituito da una gran quantità di lavoro volontario, che attraversa le molte attività svolte all'interno di un CAV.

Nelle interviste una distinzione preliminare va fatta tra CAV a gestione pubblica e CAV a gestione privata: nei primi il tema del lavoro retribuito si pone in maniera diversa perché apparentemente non è presente personale “volontario” non retribuito (a eccezione di tirocinanti e volontarie del servizio civile). Tuttavia, tre CAV si caratterizzano per una gestione mista: il personale è costituito da dipendenti comunali e socie della cooperativa che ha in gestione alcune delle attività (come, ad esempio, le consulenze psicologiche), che collaborano alla gestione del CAV. In un quarto, le operatrici sono assunte con bandi periodici, anche di temporalità molto corta, e possono vedere anche lunghi periodi di mancata retribuzione allo scadere di un contratto e prima dell’attivazione del successivo. Per questi quattro CAV, dunque, sono pertinenti alcune delle considerazioni sul lavoro non retribuito descritte in questo paragrafo.

Quanto alle interviste nei CAV a gestione privata, il tema del lavoro volontario è al centro di un animato dibattito: in gioco ci sono la continuità degli interventi rivolti al sostegno delle donne in situazione di violenza, il riconoscimento delle competenze specifiche maturate nei CAV, il tentativo di chiamare le istituzioni pubbliche a farsi carico del problema della violenza, anche finanziando adeguatamente chi di fatto se ne occupa.

*Tutte noi dobbiamo garantire la nostra sopravvivenza e la stabilità di quello che facciamo. (...) Noi tante ore del nostro lavoro le mettiamo [a disposizione come ore] volontarie, ma se rivendichiamo la nostra competenza e la nostra specializzazione dobbiamo anche chiedere a gran voce il riconoscimento economico del nostro lavoro. (...) Io ho questa profonda convinzione che il volontariato, che è una cosa molto bella - solidarietà, attivismo... - non può però garantire la continuità. Inoltre, c'è anche un problema di precariato e di insicurezza: molto spesso dietro ad un finto volontariato si nasconde la precarizzazione di giovani donne. Questo per me è inaccettabile... altrimenti di cosa parliamo? Se siamo femministe, siamo femministe sempre! E non possiamo tirarci indietro quando parliamo di riconoscimento del lavoro... (CAV32, privato esclusivo, consolidato, mezzogiorno)*

Dal punto di vista materiale, i CAV a gestione privata coinvolti nello studio, la cui sopravvivenza è strettamente legata ai finanziamenti pubblici e privati si differenziano tra: CAV che si basano esclusivamente sul lavoro di operatrici retribuite, CAV che si avvalgono soltanto di volontarie, CAV in cui le volontarie e le retribuite convivono. Infatti, anche le strutture in cui ci sono operatrici retribuite sopravvivono grazie a una consistente quantità di lavoro gratuito.

Di fatto, il sistema antiviolenza italiano pare basarsi per la gran parte sul lavoro non pagato delle operatrici, volontarie o retribuite solo in parte, sia per quanto riguarda gli interventi diretti a sostegno delle donne che nelle altre attività, ad esempio quelle di formazione e sensibilizzazione. Si tratta di una consuetudine che spesso riguarda la nascita stessa dei CAV, sorti proprio grazie all’attività di volontariato delle prime socie:

*La scelta del volontariato non è stata una scelta. Siamo nate così. Lo consideravamo un lavoro politico. Poi, anche per necessità ci siamo strutturate in un vero e proprio centro che offre servizi e con personale dipendente. (CAV24, privato esclusivo, storico, nord)*

*Le operatrici sono qui in piccola parte perché è il loro lavoro [...] per l’80% sono qui perché hanno una grande passione politica e sono convinte che il senso della loro vita sia anche mettersi a disposizione delle altre donne. Perché siamo tutte femministe, perché ci crediamo... Ed è veramente dura perché [le operatrici] per quanto giovani, hanno anche dei figli... figli piccoli... con tutto quello che questo comporta in termini di tempo e di risorse economiche che bisogna portare a casa. (CAV32, privato esclusivo, consolidato, mezzogiorno)*

*Nel centro non vi è personale retribuito. Le professioniste sono tutte volontarie: le avvocate quando prendono l’incarico entrano nel gratuito patrocinio. Le psicologhe sono tutte volontarie.*

*Questa è una scelta di soldi. Siamo povere in canna. Nel momento in cui abbiamo deciso di non essere a “libro paga” della Regione. È stata una scelta legata al fatto che Regione ci chiedesse dei dati che violano la donna e la privacy (nome, cognome e codice fiscale). (CAV5, privato esclusivo, recente, nord)*

Il lavoro non retribuito è descritto sia come una strategia di sopravvivenza, sia come una scelta dettata dalla volontà di rimanere “indipendenti” dalle istituzioni, ossia libere da ogni tipo di requisito o richiesta che determini o meno l’accesso ai finanziamenti.

Negli ultimi anni, al contrario, alcuni CAV hanno cominciato a fondarsi esclusivamente sul lavoro retribuito del proprio personale, motivato da questioni di riconoscimento e garanzia della professionalità sviluppata, di continuità dei servizi erogati, di assunzione di responsabilità da parte degli enti pubblici e infine dalla natura giuridica del CAV stesso, che spesso si è dato la forma della cooperativa sociale.

*Il lavoro va pagato: per lavorare in un CAV devi avere delle competenze, essendo donna puoi portare avanti un discorso teoretico di movimento del lavoro donna con donna, che c'è un pensiero e una metodologia ma di fatto diventi una professionista di quella cosa, e va pagata. (...) È stata una nostra scelta perché lavorare con la violenza richiede competenze specifiche. (CAV11, privato, non esclusivo, recente, nord)*

*Da un punto di vista anche politico, noi riteniamo che questo è un lavoro altamente specializzato e molto impegnativo e che dunque deve trovare anche un riconoscimento economico. Così come diciamo che la violenza è un problema pubblico e che il pubblico se ne deve fare carico pretendendo le risorse pubbliche per far funzionare i centri e le case, così riteniamo che chi lavora di notte, di sabato, durante le festività e ci mette tanta dedizione e tanta competenza abbia diritto ad un riconoscimento del suo lavoro. (CAV32, privato esclusivo consolidato, mezzogiorno)*

In molti casi è sottolineato come la scelta di retribuire il personale sia una rivendicazione della necessità che le competenze specifiche maturate dai CAV siano valorizzate e riconosciute adeguatamente, anche dal punto di vista economico.

*Non è che siamo contro le volontarie, per carità, però è un lavoro di competenza, si studia per fare questo lavoro, non ti puoi improvvisare! Di conseguenza se ci metto l'investimento, tempo, risorse, è giusto che sia retribuito, alla base ci sia questo ragionamento. Perché puoi essere una persona di buon cuore e tutto quello che ti pare però non è un lavoro in cui ti improvvisi solo perché vuoi aiutare gli altri, c'è sotto molto altro e per poterlo fare devi essere formata ad hoc. (CAV20, privato non esclusivo, storico, centro)*

*Quando abbiamo aperto tutte le operatrici avevano tre turni retribuiti e due turni da volontariato più una notte. Erano più le ore di volontariato che retribuite. Nelle assemblee ci siamo guardate negli occhi e ci siamo dette: noi parliamo di autodeterminazione delle donne, quanto è giusto che questo lavoro non conti niente? 'Donne che aiutano altre donne', sappiamo quanto è importante questa frase, però sappiamo anche quanto la violenza sia un problema strutturale e quanto sia importante che lo Stato se ne prenda carico, anche economicamente. Noi facciamo un lavoro: sappiamo quante castagne dal fuoco togliamo ai servizi sociali e agli altri servizi che potrebbero fare molto di più. Detto questo: va corrisposto un compenso adeguato. (...)*

*Per quanto riguarda il lavoro volontario, oltre che per la reperibilità lo chiediamo per le attività connesse con l'associazione. Lì sì, è puro volontariato: quindi la sensibilizzazione, gli eventi, gli incontri nelle scuole, la manifestazione. (CAV9, privato esclusivo, recente, centro)*

Quella della retribuzione diventa dunque anche una questione politica, che alcuni CAV sono riusciti a far inserire nelle leggi regionali o provinciali con l'obiettivo di spingere l'amministrazione pubblica a farsi carico del problema prevedendo finanziamenti adeguati alla retribuzione delle operatrici.

*I percorsi delle donne sono lunghi, difficili, e vanno garantite le continuità rispetto al percorso e alla relazione che vai a creare con la signora. Per cui su questo abbiamo molto lavorato per fare inserire nelle agende politiche locali delle risorse destinate a questo tipo di attività. [...] Ma i buchi di tempo tra un finanziamento e l'altro diventano significativi. Adesso sono 9 mesi che siamo senza finanziamento, per cui il centro viene gestito tutto da volontarie, nel senso di non retribuite, con lavoro gratuito. La nostra precarietà è un po' anche la loro precarietà [nдр: delle donne]. (CAV12, privato esclusivo, storico, mezzogiorno)*

La citazione mette in luce un'altra questione: la retribuzione serve anche a garantire una continuità nella risposta e nell'accoglienza delle donne in situazione di violenza, essendo la presenza delle operatrici non vincolata alla loro disponibilità di tempo libero. In generale, nei CAV in cui convivono operatrici retribuite e volontarie, sono prevalentemente le prime a dedicarsi agli interventi con le donne, assicurando continuità nei percorsi, mentre le seconde si occupano di formazione e sensibilizzazione, dell'accoglienza telefonica o del reperimento di cibo e suppellettili per le CR. Va specificato, tuttavia, che molte operatrici retribuite svolgono

anche una quantità di lavoro gratuito, che può diventare esclusivo nei periodi di carenze di finanziamenti, tra un bando e l'altro, in cui l'accoglienza e l'accompagnamento sono garantiti grazie alla loro disponibilità a lavorare gratis.

*Nel momento stesso in cui le operatrici incontrano la donna, hanno la responsabilità di quel percorso. Il bisogno della donna è fondamentale così come il rispetto dei suoi tempi. Le volontarie faticano a garantire questo. Le non garantire un affiancamento costante con la donna, snaturerebbe la natura della relazione. I percorsi non sono portati avanti dalle volontarie perché non possono garantire il ritmo. Le volontarie garantiscono attività accessorie fondamentali: nella politica attiva, negli eventi, nelle attività di banale quotidianità (spesa per la casa, raccolta di vestiti) e costituiscono la memoria storica perché sono 'storiche'. (CAV27, privato esclusivo, consolidato, nord)*

*Le volontarie se non possono venire, non vengono, e danno disponibilità limitata, curano quel piccolo aspetto su cui hanno dato disponibilità; mentre le ragazze (retribuite) che son qui tutti i giorni hanno la situazione in mano e sono preparate per affrontare tutto l'ampio mondo che sta dietro ai tribunali, ai servizi, alle modalità di lavoro dei comuni altri. (CAV4, privato esclusivo, consolidato, nord)*

Va specificato che il dibattito su lavoro retribuito versus lavoro gratuito non ha in sé una svalutazione delle volontarie, che in realtà sono ritenute molto competenti e specializzate.

*Il volontariato è molto professionalizzato. Siamo tutte con titoli di studio diversi: siamo counselor, psicologhe, avvocate. Ed è prevista una formazione pesante per le nuove operatrici, con un affiancamento. È un lavoro che si impara nel corso del tempo, ed è molto importante (CAV24, privato esclusivo, storico, nord)*

Tuttavia, questo dibattito sembra rimandare anche a tensioni generazionali, a maniere diverse di concepire il lavoro retribuito e i propri personali percorsi da parte delle operatrici: chi sostiene la necessità di una retribuzione per le operatrici descrive la decisione di basarsi solo sul volontariato come un portato del passato.

*C'è anche una storia di una parte di femminismo, e c'è ancora, in cui le donne hanno un altro lavoro, fanno altro e poi nel pomeriggio, nel tempo libero, quando possono, lavorano nel centro o nell'organizzazione... Oppure c'è una parte di donne che non hanno problemi economici, oppure sono in pensione perché avanti negli anni. (...) Un conto è avere a disposizione delle ex professoressa che possono, ad esempio, aiutarci a seguire i ragazzi, fare gli accompagnamenti, un conto è avere un'operatrice che sta qua, che di notte si alza e corre. È proprio un'altra dimensione. Il volontariato è una bella cosa, ma la nostra scelta è il riconoscimento economico di quello che è un lavoro. (CAV32, privato esclusivo consolidato, mezzogiorno)*

Spesso, almeno dal punto di vista dell'auto-rappresentazione, il rapporto tra le (nuove) operatrici e il nucleo delle socie storiche è descritto come non gerarchico, basato su un reciproco riconoscimento. Come già emerso dalle citazioni precedenti, il tema delle volontarie è connesso al gap generazionale: da un lato, le volontarie "storiche" continuano a partecipare alla vita del centro, dall'altro i centri gestiti da "nuove cooperative", e da donne più giovani, faticano ad intercettare nuove volontarie, disponibili a conciliare il tempo del lavoro retribuito con quello dell'impegno non retribuito.

In sintesi, pare evidente come la richiesta di un'adeguata retribuzione da parte delle operatrici dei CAV sia necessaria per garantire la continuità degli interventi e la loro qualità. Inoltre, le competenze specifiche vanno valorizzate, anche dal punto di vista economico, anche per evitare che il volontariato serva a occultare lo sfruttamento lavorativo e la precarietà di vita di chi si fa carico dell'accoglienza delle donne in situazione di violenza.

## 5. Continuità e sostenibilità: il tema dei finanziamenti

La continuità nell'offerta di supporto alle donne che si rivolgono ai CAV può essere garantita solo a fronte di un adeguato finanziamento dei centri stessi, che necessitano di risorse per lo svolgimento anche di tutte le altre attività cruciali nel contrasto della violenza, dalle attività di sensibilizzazione alla raccolta dati, dalla formazione interna ed esterna, al lavoro stesso richiesto per il reperimento fondi.

Il tema dei finanziamenti è critico, innanzitutto per l'esiguità degli stessi, ritenuti troppo scarsi, frammentati e discontinui per gestire le attività. Per sostenersi, i CAV devono risolvere complicati "puzzle" di finanziamenti, attraverso complesse (e onerose) attività di progettazione necessarie a vincere bandi pubblici e privati, europei, nazionali e locali.

*Abbiamo fatto un gran lavoro di progettazione in questi 20 anni. È come se ogni anno si dovesse fare un puzzle ed è una fatica immane questa di trovare le risorse adeguate che possono bastare per garantire le attività. Che non è quella di un centro piccolo. Noi abbiamo 500 contatti all'anno, seguiamo 350 donne in percorsi con diversificate attività. Per fare questo servono risorse. Non puoi farle tutte a titolo gratuito. Noi siamo diventate bravissime nella programmazione comunitaria, brave, e stiamo continuando a imparare sulla gestione amministrativa anche degli Enti per capire dove andare a rompergli le scatole, su che cosa. È pesante. E tutto questo lavoro non viene considerato come lavoro del centro, l'unico lavoro che l'ente vede del centro sono le consulenze alle donne. Tutto quello che sta dietro è una attività che può essere fatta solo a titolo gratuito. (CAV12, privato esclusivo, storico, mezzogiorno)*

*Noi saremmo molto più contente se non dovessimo inventarci chissà che cosa per stare a galla, ma anche essere riconosciute per quello che facciamo e il fatto che siamo competenti sulla violenza. (CAV28, privato esclusivo, storico, nord)*

Non tutti i CAV riescono in questa attività, e alcuni non hanno neppure le risorse umane necessarie per intraprenderle. Questa complessità è probabilmente legata anche al fatto che i CAV non sono ancora adeguatamente riconosciuti dalle istituzioni per la loro esperienza e competenza, come messo in luce dalla seconda citazione. Il sistema di finanziamento appare, infatti, ancora poco sistematico e continuativo. Come è noto, la legge n. 119/2013, «Disposizioni urgenti in materia di sicurezza e per il contrasto della violenza di genere, nonché in tema di protezione civile e di commissariamento delle province», ha previsto, per la prima volta nel contesto italiano, lo stanziamento di appositi fondi da destinare al finanziamento dei centri antiviolenza e delle case rifugio (art. 5bis). Come sottolineato anche dalla relazione della Commissione Femminicidio del 14 luglio 2020, «tali risorse, sebbene transitino dal «Fondo Nazionale per le politiche relative ai diritti e alle pari opportunità», sono destinate alle Regioni, secondo un piano di riparto definito annualmente dal Ministro delegato per le pari opportunità, previa intesa con la Conferenza Stato-Regioni»<sup>22</sup>.

Le risorse nazionali vengono poi allocate alle Regioni, che a loro volta distribuiscono ai CAV e alle CR, secondo tre modalità, individuate e descritte nella relazione della Commissione Femminicidio:

1. Un primo modello vede le Regioni trasferire i fondi ad altre amministrazioni pubbliche/enti locali, al fine del successivo finanziamento dei CAV e delle CR;
2. Un secondo modello prevede che le Regioni assegnino le risorse direttamente ai CAV e alle CR attraverso specifici atti di concessione;
3. Nel terzo modello, le Regioni assegnano le risorse a valere sull'art. 5 ad Enti locali e/o Ambiti territoriali, e provvedono direttamente alla selezione degli enti gestori dei CAV e delle CR (art. 5 bis).

La ripartizione delle Regioni nei tre modelli è mobile: ad esempio, Puglia e Veneto seguivano il modello 1), che, imponendo la presenza di un capofila pubblico per poter richiedere fondi pubblici, imponeva quindi ai CAV una collaborazione con Comuni, ASL o Ambiti del territorio comportando un aggravio dal punto di vista amministrativo, ovvero una doppia rendicontazione, una per il comune, la ASL o l'Ambito capofila, e un'altra per la Regione. Anche per effetto delle pressioni dei CAV sul territorio, recentemente queste due Regioni hanno modificato le modalità di allocazione delle risorse, attraverso una distribuzione diretta ai CAV. Si tratta di una modifica non solo di forma, ma che in qualche modo riconosce la competenza e l'esperienza dei soggetti permettendo a chi è più esperto di partecipare a prescindere dalla natura giuridica.

L'eterogeneità dei sistemi regionali riguarda anche i criteri utilizzati dalle regioni per stabilire le modalità di distribuzione delle risorse, che spesso prevedono criteri quantitativi:

---

<sup>22</sup> Relazione sulla governance dei servizi antiviolenza e sul finanziamento dei centri antiviolenza e delle case rifugio (TESTO APPROVATO) - Commissione parlamentare di inchiesta sul femminicidio, 14 luglio 2020, al link: [http://www.senato.it/japp/bgt/showdoc/18/SommComm/0/1157638/index.html?part=doc\\_dc-allegato\\_a:1](http://www.senato.it/japp/bgt/showdoc/18/SommComm/0/1157638/index.html?part=doc_dc-allegato_a:1).

*Regione ha destinato quasi il 100% a chi era iscritto all'Albo dei centri e delle case. Danno una buona quota all'esistente, con riferimento alla popolazione femminile (50%) e pro-capite (50%). Sulle case rifugio il calcolo avviene sui posti letto. Ma la politica della Regione non è stata quella di potenziare i centri, ma quella di creare nuovi sportelli. (CAV28, privato esclusivo, storico, nord)*

*Per stare dentro la mappatura bisogna avere tanti criteri, ma di contro i fondi sono ridicoli, imbarazzanti. Noi siamo 43 strutture in questa Regione, circa, siamo il numero sufficiente e necessario indicato dal Ministero, la nostra Regione stanziava annualmente 400-500 mila euro, che divide e diventano risorse buffe. (...) Noi che non siamo ben messe in classifica di graduatoria per numero di donne accolte, che è il criterio, tra fondi che arrivano direttamente dal DPO passando per le Regioni, il fisso che è di 20.000, la Regione ci aggiunge 8.000, l'anno scorso 11.000. Ma i fondi del DPO sono arrivati lo scorso anno, vuol dire che negli anni precedenti dovevamo vivere e sostenere secondo la Regione 7 giorni su 7, la reperibilità, 24 h su 24, con un anno 8.000 euro e l'anno dopo 11. (CAV11, privato non esclusivo, recente, nord)*

Rispetto al dato quantitativo che apparentemente misura il “lavoro” sostenuto dai CAV, emergono alcune criticità. Ad esempio, riguardo il primo colloquio, vi sono differenze che hanno effetti non solo di tipo economico, ma anche simbolico e metodologico.

*Ci sono centri che valutano che il primo colloquio sono i primi 3 colloqui, contandoli 3, quelli che io conto 1. Stiamo cercando di capire come allinearci, anche la Regione ha capito il problema, non sa come barcamenarsi (...) è brutto da dire ma la dico: se io prendo 10 euro perché vedo 10 donne, ma l'altro centro vede le stesse donne ma dichiara che ha fatto 2 primi colloqui e dunque prende 20 ... per lo stesso lavoratore. Non è solo una questione di denari, ma anche di inquadramento del fenomeno, ho la percezione che un territorio ha una diversa incidenza (...) e anche metodologicamente: i CAV che vedono le donne per un numero definito di colloqui, ma allora cos'è, quanto dura il primo colloquio? Cos'è il concetto di percorso? All'ultimo coordinamento [dei CAV a livello regionale] abbiamo chiesto di fare delle giornate non tanto per uniformarci, ma almeno per dirci le cose. (CAV11, privato non esclusivo, recente, nord)*

Ancora, alcune Regioni possono prevedere di finanziare sulla base delle donne “prese in carico”, ossia coloro che hanno avviato un percorso, non riconoscendo tutto il lavoro pregresso, i primi incontri, nonché l'attivazione dei diversi soggetti della rete territoriale anti violenza

Molto spesso, infatti, i criteri di assegnazione delle risorse hanno “un'ottica di misura” (conteggio di ore, preventivare il numero di colloqui), prevedono delle attività fortemente standardizzate, con un monte ore definito dal budget, che rende difficile mantenere la personalizzazione che caratterizza la metodologia dei CAV descritti nel capitolo 3. I risultati sono valutati con criteri quantitativi che non sempre tengono conto della specificità dell'esperienza delle donne in situazione di violenza, né della specificità dei territori. Tutto questo rischia di snaturare la relazione delle operatrici con le donne accolte.

*Calcolare tutto a priori è una condizione difficile. Da un lato vengono messi vincoli stringenti rispetto all'Intesa Stato-Regioni (come la reperibilità h24), dall'altro non vi è un “dare” rispetto alla portata della situazione. Nel momento che mi dai dei vincoli, e in più non c'è dialogo, diventa un gioco difficile. (CAV27, privato esclusivo consolidato, nord)*

Inoltre, rispetto ai finanziamenti ex art. 5 bis, viene rilevata una scarsa flessibilità nella destinazione delle risorse nazionali: in particolare il vincolo relativo alla destinazione del 45% delle risorse ai centri anti violenza e il 45% alle case rifugio (art. 5 bis lett. B) sembra essere, in alcuni contesti, eccessivo, anche considerando la tendenza, per alcuni centri anti violenza di ricorrere all'ospitalità delle donne in strutture solo come ultima ratio.

*Noi avremmo maggiore bisogno di risorse sul centro e meno sulla casa, visto che cerchiamo di attivare al massimo la rete della donna. Il vincolo 45-45 del DPO è stringente e non rispecchia le nostre peculiarità.*

*L'apertura degli sportelli è stata una forzatura della Regione, senza verificare le caratteristiche territoriali. (CAV31, privato non esclusivo, consolidato, nord)*

La citazione mette in luce come anche il vincolo nazionale del 33% delle risorse destinato a nuovi centri/sportelli – eliminato negli ultimi due DPCM di riparto (2019 e 2020) – era considerato da alcune operatrici come troppo rigido, poiché imponeva l’apertura di sportelli senza verificare le reali necessità del territorio. Inoltre, da alcune interviste è emerso come questo vincolo sia stato utilizzato da alcuni soggetti in maniera strumentale, comportando l’apertura di nuovi punti d’accesso solo per accedere ai fondi: “il fatto che altri centri abbiano tanti ‘punti vendita’ (ndr, sportelli), permette loro di avere maggiori finanziamenti. Ma è solo un’operazione commerciale” (CAV18, privato esclusivo, storico, mezzogiorno).

Altre criticità rilevate dalle operatrici trovano conferma sia nei rilievi della Commissione Femminicidio, che del Grevio, che hanno raccomandato al Governo italiano la semplificazione e l’accelerazione dei tempi di erogazione delle risorse a CAV e CR. La questione non riguarda solo l’esiguità dei fondi, ma anche il ritardo con cui sono erogati, secondo un sistema di bandi che hanno vincoli burocratici che comportano maggior lavoro, incertezza e ostacoli amministrativi.

Inoltre, non pare esserci sicurezza sulla data in cui i fondi arriveranno, né sulla possibilità di contare su una prevedibilità temporale: “se dicono che arrivano ad aprile-maggio, ma arrivano a luglio diventa troppo difficile” (CAV4, privato esclusivo, consolidato, nord).

*I fondi che dovrebbero essere dati all’inizio dell’anno non li abbiamo ancora visti [a fine luglio]. Dobbiamo lottare per avere il rinnovo della convenzione ogni anno (CAV18, privato esclusivo, storico, mezzogiorno)*

Molto spesso, questi ritardi secondo i CAV sono da imputare a amministrazioni regionali, che avrebbero “irrigidito” il sistema di finanziamento e distribuzione delle risorse.

Ancora, considerando che la violenza è un problema strutturale, e che i percorsi di uscita dalle situazioni violente sono generalmente molto lunghi, pare poco opportuno che i bandi siano annuali, in particolare considerando la lentezza delle procedure amministrative che rallentano i tempi di assegnazione delle gare. In questo senso, le operatrici concordano che sarebbero più opportuni bandi quinquennali o per lo meno triennali, anche nell’ottica di dare una continuità ai percorsi delle donne garantendo al contempo alle operatrici di poter essere pagate.

*Serve un giusto lavoro di monitoraggio in itinere ma spezzare annualmente l’attività lavorativa dei centri antiviolenza, che hanno bisogno di continuità, è sbagliatissimo. Da un lato è assurdo dover rinnovare le competenze, dare discontinuità alle reti territoriali che si sono create (ogni associazione ha una vision diversa su chi e come mettere in rete) e poi c’è una questione di autorevolezza: l’impostazione del bando di gara riflette anche l’autorevolezza che si riconosce ai soggetti che dovranno poi gestire i centri. (CAV16, privata esclusivo, storico, centro)*

*Non siamo garantite in quel che facciamo, ci possono togliere tutto questo, ma non è che fanno un dispiacere a noi, (ma alle donne) perché non c’è nessuno che lo fa. (CAV4, privato esclusivo, consolidato, nord)*

*Se il 31 dicembre 2019 finisce il progetto e il nuovo progetto riparte a giugno, com’è successo l’anno scorso, ci sono quei mesi in cui non sei coperto, ma ovviamente noi portiamo avanti il CAV, sperando che poi il progetto della nostra associazione sia rifinanziato (...). Quindi, i ritardi nello stipendio è inutile dirli, perché finché non firmi la convenzione non arrivano i finanziamenti. (CAV9, privato esclusivo, recente, centro)*

*L’ultimo bando di gara ci ha messo due anni e mezzo da quando è uscito l’avviso a quando è partito il servizio, per cui tempi ingestibili rispetto le attività che devi fare che noi abbiamo riempito con progetti vari che venivano individuati. (CAV12, privato esclusivo, storico, mezzogiorno)*

Molto spesso, inoltre, i bandi escono in periodi estivi, in cui anche il personale dei centri antiviolenza è ridotto per via delle ferie, e per far fronte ai citati ritardi non è raro che abbiano tempi molto ristretti.

Al di là dei finanziamenti previsti dall’art. 5 bis L. 119/2013, ma facendo riferimento più in generale ai bandi locali, nazionali e europei, a essere messo in discussione è il sistema stesso di finanziamento su progetto, che richiede continui elementi di novità e innovazione: si genera così un processo in cui da un lato le attività “ordinarie” dei CAV rischiano di non essere coperte, dall’altro si avviano nuovi interventi, che rispondono alle esigenze delle donne ma cui risulta difficile dare continuità una volta esaurito il finanziamento. Si tratta di

una questione frustrante, e soprattutto se le donne rispondono bene, si crea un'aspettativa che poi non si riesce a mantenere a regime.

*La cosa più difficile è stata nell'ambito della ricerca di finanziamenti: lì c'è un corto circuito perché i bandi richiedono caratteristiche di innovazione: non finanziano più le attività base del centro, ma solo gli aspetti innovativi. (CAV27, privato esclusivo consolidato, nord)*

*I progetti però molto spesso non servono per sostenere l'attività ordinaria, e questo è un limite. Ci deve essere una garanzia che ci sia un'attività ordinaria, poi può venire tutto il resto. (CAV31, privato non esclusivo, consolidato, nord)*

*Anche se poi con i progetti tu vai a collocare un pezzettino perché in realtà il progetto è finalizzato a una attività specifica che dovrebbe essere integrativa a quella che già garantisci come attività ordinaria che sarebbe l'accoglienza alle donne. (CAV12, privato esclusivo, storico, mezzogiorno)*

Questo processo produce anche ritmi di lavoro molto intensi per le operatrici, anche a fronte della richiesta positiva delle donne, al punto che spesso si verificano casi di *burn-out* e conseguente turn over del personale. Al contempo, è difficile integrare le nuove attività nella routine visto che le operatrici hanno già molte mansioni e ruoli, a maggior ragione che il fatto che i fondi arrivino su progetti implica che sono tutti "per le cose che facciamo", vale a dire che il costo del personale per le attività "ordinarie" rischia di non essere previsto.

*Noi tutti i soldi che prendiamo li spendiamo per le cose che facciamo, non restano soldi per il personale a parte le ore delle esperte sulle specifiche iniziative previste, poi per il resto, per l'ordinario, per il costo del personale, devi avere gli altri fondi, è tutto molto vincolato. (CAV4, privato esclusivo consolidato, nord)*

Una critica emerge anche per i progetti finanziati a valere sull' art. 5, in quanto questi individuerebbero come beneficiarie le donne, non destinando risorse alle attività del CAV se non per figure specifiche come la tutor nei progetti di inserimento lavorativo.

*La Regione ha utilizzato le risorse destinandole sulle varie linee di intervento previste dai vari DPCM però con beneficiarie finali le donne, per cui l'attività che tu fai come centro per poter garantire che le donne possano usufruire di queste risorse, è un'attività per la quale non è contemplato un finanziamento. (CAV12, privato esclusivo, storico, mezzogiorno)*

Un'altra grande criticità riguarda rendicontazione. Le operatrici concordano nel ritenerla un'attività necessaria, tuttavia le modalità previste richiedono spesso tempi e competenze specifiche, che solo alcuni CAV hanno a disposizione.

*I finanziamenti pubblici poi sono complicati anche per i sistemi di rendicontazione. Tutto va rendicontato, certo, anche i progetti finalizzati con i privati. Per questo abbiamo una amministrativa dedicata. (CAV2, privato esclusivo, storico, nord)*

In particolare, alcune regioni paiono prevedere report molto dettagliati, che sono descritti dalle operatrici in maniera ambivalente: da un lato, paiono forme eccessive di controllo, dall'altra sono interpretate come un modo per far conoscere le attività effettivamente svolte dal CAV.

Inoltre, vincoli amministrativi possono complicare il saldo dei progetti finanziati, anche considerando i già menzionati ritardi: è capitato che ad alcuni centri venissero contestati alcuni rimborsi perché riferiti a pagamenti effettuati nel 2019 per saldare spese del 2018. Come conseguenza dell'insufficienza delle risorse anticipate e della loro tempistica, da cui dipende la capacità di spesa dei CAV, non è raro che i centri coinvolgano le banche, per poter anticipare le risorse che verranno poi rendicontate nei tempi corretti in modo da essere riconosciute. Inoltre, per alcuni bandi è esplicitamente prevista la stipula di fidejussioni.

*I fondi della regione arrivano, ma tardi, e tu per averli devi prima spenderli. Fare una rendicontazione significa che devi anticiparli. Noi non ce li avevamo, abbiamo fatto il prestito in banca mettendo la garanzia degli appartamenti di due operatrici. Perché i soldi vengono a pagamenti fatti, ma noi non avevamo i soldi per pagare.*

*Anche stamattina sono andata alla regione per il progetto X e mi hanno detto: 'no, dovete anticipare voi i soldi alle donne'. (Ride). E noi dove li prendiamo? Forse ci possono fare un anticipo del 60% ... si parlava di fideiussione... noi dobbiamo combattere anche con queste cose. Ci sono anche queste cose: dobbiamo rendicontare, allora dobbiamo avere i soldi perché sennò come fai a rendicontare. (CAV19, privato esclusivo, storico, mezzogiorno)*

*La Regione destina una quota di risorse per le spese di gestione che devono essere fatte a rendicontazione, per cui tu devi averle già spese. In un momento in cui sei in difficoltà questo è difficile perché non è detto che tu possa anticipare. Lì che cosa accade: se tu hai in sospeso dei costi – tipo abbiamo dei costi di personale che sta aspettando di essere pagato – è difficile anticipare. Ormai tutte le risorse sono su anticipazione. Anche il PON X che era una gara di un milione e 300 mila euro, non stiamo parlando di un piccolo bando di gara [...] Noi lavoriamo molto con le banche. Banca etica ci fa credito e ci muoviamo in questa logica dell'impresa, della anticipazione, però è molto faticoso. Le realtà più piccole sono molto in difficoltà. (CAV12, privato esclusivo, storico, mezzogiorno)*

*In questa regione uno dei grandi problemi del terzo settore ed in particolare dei centri anti violenza è l'attesa... per cui dobbiamo ricorrere spesso all'anticipazione dei crediti presso gli Istituti bancari che ci danno fiducia. Questo ci espone ovviamente ad ulteriori criticità economiche... Questa è una cosa di cui si parla poco ma secondo me è molto importante da dire: per fortuna esistono le banche che ci sostengono e ci supportano, però questo erode le già scarse risorse a disposizione perché sono operazioni che hanno un costo. [...]*

*Viviamo facendo capriole per offrire un'accoglienza e un'ospitalità dignitosa a [persone con] esigenze diverse: bambini grandi, bambini piccoli, donne giovani, donne con criticità e disabilità non temporanee. (CAV32, privato esclusivo consolidato, mezzogiorno)*

*Avevamo anche vinto un bando del DPO per l'apertura di una casa rifugio, che prevedeva un finanziamento del 180mila euro, ma abbiamo dovuto rinunciare perché il bando richiedeva una fideiussione di 6/7mila e non ce la siamo sentita di garantire con le nostre case. (CAV1, privato esclusivo, consolidato, centro)*

Come dimostra l'ultima citazione, talvolta questi vincoli comportano la rinuncia al finanziamento, che si traduce in un mancato sostegno alle donne e alle/i loro figlie/i.

Tra i CAV intervistati alcuni hanno scelto, o si son trovati costretti a dover decidere, di non usufruire di risorse di tipo pubblico, a causa dei numerosi vincoli, che come vedremo in alcuni casi rischiano di intaccare la metodologia stessa dei CAV, ad esempio connessi alla richiesta di informazioni che rischierebbe di rendere riconoscibili le donne.

*Noi siamo indipendenti. Non esser dipendenti dalle istituzioni anche da un punto di vista economico ti garantisce l'assoluta libertà. La scelta di fare un'associazione anziché una cooperativa è stata dettata da questo. Non voglio essere condizionata da nessuno. Se sei condizionata dall'ente, a tuo malgrado, condizioni la donna che ti chiede aiuto. (CAV18, privato esclusivo, storico, mezzogiorno)*

*Come riusciamo a sostenere il centro? Anch'io mi stupisco di come facciamo. Abbiamo una fundraiser. (...) I finanziamenti privati sono molto più interessanti di quelli pubblici, perché questi ti condizionano e non sono neanche così chiari su come si sviluppano e su come sono gestiti. (...) I privati sono importanti perché consentono una partecipazione, una forma di pubblicità che diventa un po' un tam tam. Il 5 mille è andato poco in crescendo, perché le persone che guardano a noi non sono le più ricche (CAV2, privato esclusivo, storico, nord)*

*Riusciamo ad arrangiarci, senza rimpiangere le risorse regionali. Ne inventiamo di tutti i colori. Marmellate con il logo della casa che facciamo noi qua nella cucina, battiamo cassa nelle banche. Viviamo con autofinanziamenti. Noi abbiamo un bilancio che è così piccolo che non puoi andare a prendere un finanziamento da 10 mila euro [n.d.r. per le richieste di cofinanziamento dei progetti]. Una volta il volontariato era una risorsa economica che mettevi dentro [n.d.r. a titolo di cofinanziamento], adesso, viste le modalità che ci sono, sei tagliato fuori. (CAV5, privato esclusivo recente, nord)*

Come già descritto, tra le strategie per far fronte alla carenza dei finanziamenti, oltre a ricorrere al volontariato, i CAV si avvalgono del lavoro gratuito delle operatrici:

*Si contengono le spese, nel senso che se si rompe qualcosa magari una volta chiami qualcuno da pagare, una volta chiami l'amico tuo, ti fa il favore e non ti chiede niente... Noi comunque abbiamo un monte ore che non è quello effettivamente lavorato, perché si lavora di più di quello che è il monte ore, perché altrimenti non rientri in budget! fai così, come devi fare? (CAV20, privato non esclusivo, storico, centro)*

*Noi siamo tutte persone che hanno un'attività libera, lavoriamo, guadagniamo e quindi per la nostra sussistenza non è necessario il lavoro presso il CAV. Diventa un momento di volontariato. Però è anche vero che come CAV abbiamo delle necessità economiche, pagare utenze, la pulizia ... i soldi sono necessari [...] Non puoi dedicare tutto il tempo necessario per il servizio in sé. (CAV19, privato esclusivo, storico, mezzogiorno)*

*Laddove c'è un progetto che ha un fine che è quello dell'autonomizzazione e a cui puoi fare riferimento per un anno, magari l'anno dopo perdendo questo pezzetto perdi una parte dell'intervento che prima era necessario, quindi perdi tempo a trovare un bando che ti garantisca lo stesso progetto e tutta questa frammentazione dei finanziamenti delle attività ma anche delle collaborazioni con i diversi partner è un dispendio di risorse per le operatrici, per chi ci lavora, ma è anche una frammentazione dell'intervento con le donne, perché si sentono perse, perché magari attivano varie cose che hanno una durata non stabilita dai loro tempi ma predeterminata e che poi le abbandona ad un certo punto. E questo è un po' l'aspetto più critico. È tutto precario, e questa precarietà un po' incide sull'intervento, per quanto si cerchi con il volontariato di sopperire a delle cose, comunque rimangono quei servizi di base che non rispondono a tutte le necessità a cui quella donna va incontro. [...] La cosa più importante è quella della continuità, il consentire una programmazione a lungo termine delle attività, questa sarebbe la cosa più importante, perché è la difficoltà maggiore che abbiamo, dover inseguire finanziamenti che hanno tempi diversi, allora magari lo sportello è finanziato per un certo periodo, poi dopo un anno parte il progetto sull'inserimento lavorativo, e tu però hai uno stacco di 5-6 mesi - un anno tra una cosa e l'altra, insomma questo è quello che rende difficile il nostro lavoro e che a volte rischia di togliere efficacia agli interventi. E poi l'attenzione alla prevenzione: a noi interessa molto quello, sono fondamentali i finanziamenti che riguardano l'attività di sensibilizzazione e formazione nelle scuole, anche questo. (CAV3, privato non esclusivo, consolidato, mezzogiorno)*

Questa frammentazione risulta molto frustrante soprattutto per quei CAV che hanno operatrici retribuite e che vivono con molto stress i periodi di mancata retribuzione:

*Per il gruppo di lavoro il burn-out che si sente più forte (...) non è tanto quello del contatto con la violenza e con i "casi difficili" perché là reggiamo--- qualche volta più, qualche volta di meno... ma è il burn-out che deriva dalle difficoltà economiche nell'ottenere i finanziamenti e i pagamenti. La cosa che ci fa stare tutte più male, è dare tanto, con uno stipendio decente, con tutti i riconoscimenti (maternità, malattia) ... che sono un diritto... ma non riuscire a fine mese a pagare davvero gli stipendi, per cui arriva il momento in cui l'operatrice sta aspettando da mesi di essere pagata... e non sa come comprarsi il rossetto, pagare la bolletta o portare i bambini in piscina... (...) Andiamo avanti perché abbiamo una forte motivazione... e basta una lettera [di una donna] e vai avanti, ma rispetto alla situazione economica che ognuna di noi vive ci sono delle difficoltà personali. (CAV32, privato esclusivo, consolidato, mezzogiorno)*

Di certo, questa frammentazione ha effetti anche sulla qualità del lavoro con le donne, che dipende, tra le altre cose, dalla serenità delle operatrici, cui la stabilità e la certezza dello stipendio senz'altro contribuisce.

*Le istituzioni vogliono mostrare che danno tanti soldi alle donne ma dietro a queste donne ci sono tante altre donne che [le istituzioni] non vedono. Che sono invisibili. [...] Quando finisce un progetto, S. [un'operatrice] non dice: 'Stavo seguendo tot donne, scusate non ci vediamo più'. Continuiamo i percorsi perché fanno parte della nostra etica professionale. [...] Si punta molto sulla autonomia economica delle donne quando poi la stessa situazione la viviamo noi che siamo donne che dobbiamo chiederci come andare avanti. Professioniste con competenze che facciamo il lavoro che ci piace ma che non siamo mai sicure delle risorse che avremo. (CAV12, privato esclusivo, storico, mezzogiorno)*

## 5.1 Il finanziamento come riconoscimento istituzionale

Il tema dei finanziamenti solleva spesso nelle interviste la questione politica del rapporto con gli enti pubblici.

Il fatto che non vi sia chiarezza, continuità e omogeneità nei finanziamenti ha indotto alcuni centri a riflettere sulla mancanza da parte delle istituzioni di una reale comprensione delle attività dei centri stessi. Molto spesso le istituzioni si concentrano maggiormente sugli aspetti emergenziali della violenza.

*Nessuno capisce un centro anti violenza. Tutti pensano che le donne vengono qua e dormono. Penso che hanno questa idea di aiuto alle donne, che è emergenza in buona sostanza. Gli Enti pubblici si muovono moltissimo sull'emergenza ma rispetto al fatto di poter fare un'attività di aiuto, di presa in carico, accompagnamento, strutturazione di percorsi complessi che prevedano il raggiungimento dell'autonomia della donna, non c'è. Non è nel pensiero di nessuno, neanche di quello del DPO. Questa cosa non riesce a passare. (CAV12, privato esclusivo, storico, mezzogiorno)*

Secondo le operatrici, è proprio perché gli enti pubblici non hanno piena consapevolezza delle attività di un centro anti violenza, che la figura essenziale della operatrice di accoglienza non viene riconosciuta.

In questo senso, alcuni centri sostengono che il loro lavoro è “un servizio pubblico”, che in quanto tale necessita di responsabilità politica nel prevedere adeguati finanziamenti, mentre i meccanismi di finanziamento dei centri sono discontinui in quanto non considerati un “servizio indispensabile”.

*Noi pensiamo che il centro svolga un servizio pubblico per cui che sia corretto che gli Enti diano le risorse per potere garantire le attività che vengono svolte rivolte alle donne. È sempre un meccanismo discontinuo. Se sulle case hai comunque una fonte di finanziamento a cui puoi attingere, il centro non è configurato come un servizio indispensabile. (CAV12, privato esclusivo, storico, mezzogiorno)*

*Io credo che i servizi dovranno arrivare ad essere pubblici perché voglia o non voglia c'è un'ambiguità di fondo (...) Il problema è che dovresti tornare indietro e fare i centri anti violenza autogestiti per combattere da una posizione di forza (...) Conosco bene la fatica di tenere in piedi la politica, e in questo caso la politica dei diritti delle donne, con il tuo salario pagato da quelli che poi ti fanno le leggi contro: è delle volte camminare su un filo da equilibrista. La situazione però è questa, è inutile girarci attorno: i centri anti violenza vivono male, lavorando di più di quello che dovrebbero lavorare però su risorse pubbliche, dove il pubblico non si vuole prendere responsabilità e lascia tutta la responsabilità politica ai centri. Questa cosa qua è improponibile (...) però non sta producendo scontro sociale (...) non parte una contrattazione (...) non si riesce ad avere una tattica che unisca (...) Il dramma è i soldi pubblici! Se non abbiamo il coraggio di dircelo (...) rimane un problema serio, che siamo in uno stagno, stagnanti, dove noi secondo me dovremmo avere la battaglia nazionale che ogni Comune ha un budget, torno a dire, a bilancio ci sarebbe bisogno con la voce 'contrasto alla violenza maschile sulle donne'. Punto e a capo. (CAV22, pubblico, storico, nord)*

Un discorso a parte, ovviamente, deve essere fatto per i centri a gestione pubblica, i quali, pur con numerose difficoltà, possono contare su una maggiore certezza del finanziamento rispetto alle associazioni del privato sociale.

I centri che sono all'interno di strutture ospedaliere, ad esempio, ricevono risorse delle aziende sanitarie e in alcuni casi ricevono risorse regionali anche come “centro a funzione speciale” (CAV34, pubblico, consolidato, nord), oltre al fatto che solitamente il personale è stipendiato dall'ospedale. Nelle interviste, tuttavia, anche queste operatrici ritengono comunque che le risorse siano limitate e che non ve ne siano a sufficienza per la formazione e l'aggiornamento del personale.

Per quanto riguarda i centri pubblici finanziati da Enti locali, il fatto che alcuni di essi siano riusciti a passare da finanziamenti occasionale a una quota del bilancio comunale stanziata appositamente per il CAV è stato un passaggio importante: “adesso siamo visibili anche sui centri di costo” (CAV10, pubblico, storico, nord). In questi casi, grazie al budget a disposizione viene assicurata l'attività con le donne, mentre con gli altri finanziamenti vengono implementate azioni di sensibilizzazione e formazione.

Infine, nel caso di alcuni centri pubblici, le professioniste sono dipendenti e questo “permette di avere un CAV con costi molto bassi” (CAV15, pubblico, recente, mezzogiorno).

L'operatrice di un CAV a gestione privata, che in precedenza aveva lavorato, come dipendente di una cooperativa, sintetizza quella che per lei è una modalità di gestione ideale di un CAV, che in una commistione virtuosa, permetterebbe di beneficiare delle risorse garantite da un ente pubblico (continuità, stabilità, autorevolezza nel lavoro di rete) e da quelle che caratterizzano il privato sociale (maggior ricambio, competenze, flessibilità).

*Il lavoro di un CAV per le sue caratteristiche, la necessità di flessibilità, l'emergenzialità, insomma tutte le caratteristiche del fenomeno della violenza, necessita di una struttura che sia in parte amministrativa, quindi appoggiata agli enti locali perché possono dare continuità, stabilità etc, ma in parte privata perché il privato può consentire maggior ricambio, maggiori competenze e soprattutto maggior flessibilità nella gestione (...) se hai tutte dipendenti comunali, alle sei non c'è più nessuno, così come nei fine settimana, e reperibilità addio, però in termini di disponibilità economica, risorse per le donne, organico, dispositivi da poter attivare... l'ente locale ha più possibilità. (CAV11, privato non esclusivo, recente, nord)*

La citazione riporta un punto di vista ben articolato, ma comunque soggettivo e legato sia all'esperienza personale che alle specificità territoriali del luogo in cui l'operatrice ha maturato la sua professionalità.

In generale, come abbiamo visto, l'analisi delle interviste permette di individuare alcune caratteristiche distintive dei CAV a seconda della loro forma giuridica, che riguardano sia l'organizzazione stessa del lavoro e l'erogazione del servizio, che questioni connesse alle condizioni di lavoro nei CAV.

## 5.2 Requisiti amministrativi: ostacoli e soluzioni

Analizzando il finanziamento di attività quali gli interventi per l'inserimento lavorativo o l'autonomia abitativa delle donne in situazione di violenza è emerso come siano diversi i soggetti, pubblici e privati, a cui CAV e CR si rivolgono. I fondi ottenuti sono solitamente impiegati direttamente dalle strutture per fornire i servizi, pagare affitti o tirocini, ma anche, in misura minore, erogati direttamente alle donne. In ogni caso le donne devono rispettare determinati requisiti per poter accedere a queste misure (così come al gratuito patrocinio in sede legale): tra tutti, uno dei requisiti più diffusi è calcolato sulla base dell'ISEE, l'Indicatore della Situazione Economica Equivalente che per legge va indicato nel momento in cui si richiama di beneficiare di qualsiasi risorsa o riduzione perché l'ente pubblico possa confrontare la situazione economica delle famiglie. Questo dato però rappresenta una criticità perché solitamente si riferisce al nucleo familiare, in cui sono presenti moglie e marito fino alla separazione legale anche quando residenti in diversi domicili: include dunque reddito e proprietà del marito violento, da cui la donna si è allontanata ma da cui può non essere (ancora) separata. In questo senso, l'ISEE risulta alto ma può non corrispondere all'effettiva situazione della donna.

Altri CAV hanno presentato analoghe criticità rispetto a questioni più circoscritte, ad esempio relative alla possibilità di far domanda per gli alloggi popolari: "qua è così: e finché la donna non è separata con sentenza passata in giudicato è sullo stato di famiglia del marito. Cosa faccio? Dove vado?" (CAV5, privato esclusivo, recente, nord).

Un CAV di una Regione del centro ha ottenuto che, presentando una relazione del CAV o della CR, le donne fossero considerate separate, accedendo dunque alla possibilità di vedere accolte le loro richieste nelle graduatorie. Quanto all'ISEE, un CAV pubblico del nord, forte della sua appartenenza istituzionale e, quindi, anche della capacità di attivare relazioni tra enti, ha avviato un accordo con la sede INPS locale che prevede la possibilità per le donne in situazione di violenza seguita dal CAV di compilare un modulo distinto da quello del marito: il CAV fa da garante nei confronti dell'istituzione, accompagnando la richiesta della donna con una relazione esplicativa. I CAF (Centri di Assistenza Fiscale) del territorio, di conseguenza, d'accordo con INPS, eseguono in questo modo i passaggi burocratici necessari al calcolo dell'indicatore. Si tratta di una pratica che tuttavia non risulta conosciuta dagli altri CAV, a gestione privata, del territorio, che invece non ne erano a conoscenza: "quello che siamo riusciti a fare con il presidente dell'Inps di Città è stato, mostrare che la donna era separata e che c'era una denuncia. Questo signore, il Presidente dell'Inps, ha dato mandato ai suoi uffici di fare un ISEE solo per la donna, certo io devo sempre fare una mail con le motivazioni, comunque i CAF hanno mandato di fare un ISEE solo per la donna... questo ha significato gratuiti patrocini e minimi vitali che altrimenti quella donna non avrebbe avuto" (CAV10, pubblico, storico, nord).

Inoltre, le operatrici di alcuni CAV rilevano che l'impianto di alcune misure Regionali (cfr. Sardegna, Lazio e Puglia tra le altre) prevedano la possibilità di accedere a benefici economici, tirocini e borse lavoro

per le donne in situazione di violenza, in particolare per quelle ospitate in CR. Tuttavia, alcune formulazioni di questi bandi rappresentano forme di vittimizzazione secondaria: per accedervi, infatti, le donne devono dichiarare di trovarsi in una condizione di svantaggio sociale, “con caratteristiche economiche o di status inquadrate nello svantaggio (...) Non usiamo la parola vittima e poi per avere delle occasioni bisogna metterla in quelle caselle lì” (CAV11, privato non esclusivo, recente, nord).

## **LA RACCOLTA DEI DATI: UN'ESIGENZA PER IL FINANZIAMENTO, IL MONITORAGGIO, LA TUTELA DELLA PRIVACY**

L'Intesa Stato Regioni prevede, agli articoli 7 e 12, che CAV e CR raccolgano e analizzino i dati e le informazioni sul fenomeno della violenza.

### **Articolo 7 – Flusso informativo**

**1. I Centri antiviolenza svolgono attività di raccolta e analisi di dati e di informazioni sul fenomeno della violenza in linea con il Piano d'azione straordinario contro la violenza sessuale e di genere.**

### **Articolo 12 – Flusso informativo**

**1. Le Case rifugio contribuiscono a svolgere l'attività di raccolta e analisi di dati e di informazioni sul fenomeno della violenza, in linea con il Piano d'azione straordinario contro la violenza sessuale e di genere, in collaborazione con le istituzioni locali**

La raccolta dei dati relativa ai percorsi delle donne seguite è ritenuta importante da tutti i CAV e le CR coinvolti nella rilevazione e di fatto tutti iniziano a raccoglierci a partire dalla prima telefonata/contatto della donna. Da queste informazioni, infatti, dipendono sia una corretta conoscenza e misurazione del fenomeno, per lo meno per quanto riguarda l'intervento, sia questioni relative all'adeguato ed equo finanziamento delle attività. Tutti i CAV concordano sul fatto che, trattandosi di informazioni sensibili e molto personali, sia necessario innanzitutto rispettare l'anonimato e la privacy delle donne, in accordo ai principi metodologici che guidano le loro pratiche. Nelle interviste emergono opinioni contrastanti, tuttavia, sia sulle modalità di raccolta dei dati stessi, che su quelle necessarie a garantirne la riservatezza.

Occorre distinguere, a questo proposito, almeno due livelli: quello che riguarda la raccolta dati da parte dei CAV e delle CR, per monitorare e migliorare l'andamento della struttura, e quello che riguarda le richieste da parte di enti locali, regionali o nazionali, a fini statistici e/o per controllare la regolarità nell'impiego dei finanziamenti ricevuti.

Nel primo caso, i dati non escono dal CAV o dalla CR, o al più sono condivisi con il network di centri antiviolenza a cui aderisce (ad esempio la rete D.i.Re), ma per lo più in forma aggregata. Solitamente, è stato attivato e condiviso un sistema di anonimizzazione, usando pseudonimi, il nome proprio, un codice identificativo. Le operatrici di un CAV raccontano di un episodio di hackeraggio che ha fatto loro temere di aver perso il controllo sulla riservatezza delle informazioni, successivamente risolto, e che le ha spinte a migliorare ulteriormente il livello di protezione.

Nel secondo caso, invece, si pone il rischio di identificabilità della donna che accede al CAV stesso: ad esempio, sono noti i casi delle raccolte dati a livello regionale di Lombardia e Umbria, che chiedono ai fini della rendicontazione di fornire una serie di informazioni tra cui il codice fiscale della donna che si rivolge ai CAV. Il codice fiscale permette l'identificazione precisa di chi accede al servizio e i CAV che hanno deciso di non indicarlo, a tutela della privacy delle donne, hanno subito un taglio nei finanziamenti. In altre Regioni, la questione è stata risolta attraverso l'indicazione di un codice che, mantenendo l'anonimato, permetterebbe di controllare l'erogazione dei fondi, ma questa decisione è stata il frutto di una serrata contrattazione da parte dei CAV che sono riusciti a far comprendere l'importanza che il mantenimento dell'anonimato e della segretezza ha nella loro metodologia:

*La rilevazione statistica regionale è anonima. Diamo un codice identificativo della signora. La Regione ci è venuta incontro sulla questione privacy. Tuttavia, la rilevazione dei dati richiede risorse umane dedicate che non abbiamo. E poi compiliamo la scheda di D.i.Re. (CAV24, privato esclusivo, storico, nord)*

*Abbiamo una scheda con i dati che dobbiamo raccogliere, ci diamo un arco di tempo per prendere tutti i dati. Già dal telefono si raccolgono una serie di dati. Dare tutte le informazioni che servono anonimizzate: questa è stata una battaglia notevole che abbiamo fatto con il Comune. [...] Con il Comune devo dire è stata abbastanza facile perché abbiamo sempre trovato le dirigenze che sulla tutela della privacy della utenza in generale non solo delle donne ma di tutti, hanno molta attenzione. [...] Con la Regione la battaglia continua perché per esempio sull'aiuto all'alloggio è chiaro che se sostieni una donna, il suo affitto, la Regione il nome lo sa perché altrimenti non può dare i soldi (CAV12, privato, esclusivo, storico, mezzogiorno)*

*Abbiamo visto che il sistema informatico è funzionale. Se togliessero il problema del codice fiscale, devo dire che il database informatico anche a noi risulta abbastanza utile, perché puoi segnare quanta roba fai per la donna. Dalla Regione vedi i dati aggregati. Oppure, vuoi vedere una donna? Quanti servizi sono stati attivati per quella donna? non vedi il nome e cognome, ma tu Regione puoi vedere quanta roba io ho attivato. Quindi da questo punto di vista è funzionale. (CAV9, privato, esclusivo, recente, centro)*

L'ultima citazione mette in chiaro come una raccolta dati anche molto dettagliata permetterebbe anche di far capire agli enti locali e regionali la quantità di lavoro e di interventi che è destinata ai percorsi di fuoriuscita dalla violenza.

Sul fronte della privacy, infine, va anche rilevato come anche alcuni dei bandi regionali o locali che prevedono interventi diretti nei confronti delle donne, ad esempio in relazione all'autonomia abitativa o all'inserimento lavorativo, sono formulati in modo che sia difficile garantire l'anonimato.

*Per esempio, sull'alloggio: noi presentiamo l'istanza, il progetto alla Regione dicendo abbiamo A, B, C, D che hanno bisogno di sostegno alloggiativo. La Regione ci riconosce questa cosa. I soldi transitano da noi, perché la Regione non può dare i soldi direttamente all'utenza però su un progetto pensato già per quelle determinate donne. [...] Adesso abbiamo fatto il sostegno alla imprenditorialità, lì per esempio noi metteremo dei codici: ce li contesteranno perché chiedono nome e cognome. (CAV12, privato esclusivo, storico, mezzogiorno)*

Tornado alla raccolta dati, ci sono diverse criticità relative alla molteplicità di rilevazioni diffuse, in cui spesso vengono chieste informazioni apparentemente analoghe ma con declinazioni differenti, o al contrario le richieste avanzate dagli enti pubblici sono interpretate in maniera diversa a seconda dei CAV. La criticità maggiore riguarda la quantificazione dell'estensione del numero delle donne che si rivolgono al CAV e/o intraprendono, continuano o concludono un percorso di fuoriuscita dalla violenza accompagnate da un CAV. Si registrano diversità di "conteggio" sia a livello regionale che a livello nazionale, con effetti non soltanto sul piano statistico, ma anche su quello del finanziamento degli interventi. L'esempio più noto è quello riferito alle differenze tra "contatto" e "presa in carico":

*Per contatto noi intendiamo il primo contatto, telefonate, email, ecc. Per presa in carico ci riferiamo a quando la donna fa un percorso da noi di qualsiasi tipo (dal banco alimentare attivo - vedi sotto- alla consulenza). (CAV28, privato esclusivo, storico, nord)*

*Gli accessi sono le donne che sono venute qua e che hanno fatto il colloquio. (CAV15, pubblico, recente, mezzogiorno)*

*Che cosa significa presa in carico? Noi ce l'abbiamo ben chiaro come centro antiviolenza: sicuramente non è il primo colloquio, non posso dirti neanche se è il secondo o il terzo, ma è quando la donna sceglie di fare un percorso con noi e quindi aderisce a un progetto. Quella è la nostra presa in carico, per cui nel Sistema Regionale posso cliccare su 'presa in carico' quando decidiamo, a partire da una nostra valutazione, che quella lo è effettivamente. (CAV9, privato esclusivo recente, centro)*

Ancora, ci sono CAV che non chiudono mai le "cartelle", dunque se una donna ricompare dopo molto tempo non viene contata come "nuova", mentre altri CAV possono contarla nuovamente se si ripresenta dopo qualche anno.

Infine, non per tutti i CAV è facile realizzare la raccolta di tutti i dati richiesti: è il caso di un CAV pubblico interno a una struttura ospedaliera che anche in relazione ai “tempi” dedicati all'accoglienza non riesce a dettagliare tutte le informazioni.

*Questi dati danno la possibilità di capire quante volte le persone accedono ai centri, la situazione familiare, sociale, l'entità e la tipologia della violenza. Sono nozioni forse di interesse sociologico, ma difficili per noi da raccogliere. (CAV26, pubblico, consolidato, nord)*

Dal momento che esistono sistemi di raccolta dati molto diversi ed eterogenei tra loro, ai vari livelli, e dal momento che inserire i dati a sistema è un lavoro che necessita di tempo e competenza, risulterebbe opportuno delineare alcune linee guida/raccomandazioni comuni sulla raccolta dati che possano permettere poi un allineamento e successivo confronto dei dati ai vari livelli (locale, regionale e nazionale), nonché prevedere un apposito finanziamento per queste attività. Inoltre, dal momento che ISTAT sta provvedendo a raccogliere i dati sulle donne che si rivolgono ai CAV, risulta ancora più opportuno attivare un confronto con i maggiori soggetti coinvolti nel merito, tra cui i CAV e le Regioni. In particolare, sembrerebbe opportuno un confronto tra i diversi ambiti degli enti pubblici, affinché, ai fini della rilevazione dei dati, costruiscano un vocabolario comune in collaborazione con CAV e CR.

### 5.3 Cosa migliorare?

Molti centri antiviolenza intervistati hanno indicato alcuni aspetti che, secondo la loro esperienza, potrebbero essere migliorati, al fine di garantire una maggiore continuità nel supporto alle donne che a loro si rivolgono. Di seguito le principali raccomandazioni emerse.

- a) Programmazione e definizione delle priorità su cui finalizzare i finanziamenti sulla base dei reali bisogni e necessità attraverso il coinvolgimento attivo dei CAV/di chi si occupa della tematica. Ad oggi, le priorità rischiano di essere definite sulla base degli orientamenti politici e sull'idea che sia meglio distribuire le risorse a una pluralità di soggetti.

*Individuare le priorità non in base a orientamenti politici – cioè non per il fatto che in quel momento c'è qualcuno che dice questo è fondamentale – oppure in base alla necessità di suddividere le risorse tra tanti soggetti. Nell'ultimo avviso del DPO sono stati caricati 10 milioni di euro sulla linea F della comunicazione, per cui avremo tantissimi progettini che fanno attività di informazione e sensibilizzazione, ma non sono state potenziate le linee di intervento che sarebbero state più utili: autonomia economica, rifugiate, cioè quelle su cui c'erano scarse risorse. Vuol dire che tu non lavori per priorità, lavori o sulla percezione che può avere il politico in quel momento di quella che è la priorità oppure sulla necessità di avere una ampia platea. È questa la logica con cui agiscono molto spesso gli enti pubblici. [...] Spesso i finanziamenti vengono fatti più nella logica della pioggia delle risorse che non nell'ottica delle priorità che tu vuoi garantire. [...] Il consiglio che darei è: fermatevi e individuate quali sono le priorità con chi è in grado di dirvi quali sono, un confronto con chi lavora tutti i giorni sul campo. Sai quali sono i buchi, i bisogni, le necessità. Puoi dare delle indicazioni. Poi la responsabilità sta all'ente che finanzia di decidere. (CAV12, privato esclusivo, storico, mezzogiorno)*

- b) Assicurare continuità di finanziamento velocizzando anche le procedure in modo da annullare i tempi di attesa dei finanziamenti e assicurare una programmazione sul lungo periodo. Questo aspetto è stato sottolineato anche nella già citata relazione della Commissione Femminicidio, in cui “si raccomanda il superamento del meccanismo di riparto annuale, in favore di un riparto almeno triennale”.

*Anche velocizzare la spesa e lavorare affinché non ci siano tempi di attesa così lunghi tra un intervento e l'altro. Quello che manca in questo momento è la continuità, in particolare sui centri antiviolenza. (CAV12, privato esclusivo, storico, mezzogiorno)*

- c) Attribuire il giusto valore economico alle prestazioni richieste, anche al fine di riconoscere il lavoro, l'esperienza e la competenza dei centri antiviolenza e delle professioniste/operatrici che vi lavorano.

- d) Attivare una riflessione sulle eterogenee modalità di distribuzione delle risorse a livello regionale, sulla definizione dei criteri di assegnazione e di riconoscimento dei centri anti violenza, a partire da una diversa interpretazione dell'Intesa Stato-Regioni.



## Sezione 2 – I servizi generali

### CRITICITÀ E POTENZIALITÀ ATTRAVERSO LO SGUARDO DEI CENTRI ANTIVIOLENZA

di Anna Gadda e Alice Mauri

#### Premessa

I centri antiviolenza, fin dalla loro nascita, hanno cercato *“l’apertura verso l’esterno creando [...] una vasta rete di rapporti e collaborazioni con i servizi territoriali di riferimento e con le istituzioni”*<sup>23</sup> al fine, per un verso, di ottenere che le istituzioni stesse riconoscessero il fenomeno della violenza maschile sulle donne, se ne assumessero la responsabilità e si facessero carico dei costi dell’intervento e, per l’altro, di favorire quelle “connessioni” che facilitano una presa in carico integrata della donna, volta a garantire una risposta adeguata ed efficace in un’ottica di empowerment alla violenza, intesa come problematica “complessa, [che] coinvolge l’intera vita affettiva, sociale e lavorativa di una donna”<sup>24</sup>.

La spinta dei centri per la costruzione di reti di relazione è strettamente connessa al contributo che hanno dato, dagli anni Novanta ad oggi, le associazioni femministe e femminili, intese sia come luoghi di attivismo politico delle donne che come anima di centri antiviolenza e case rifugio, a livello nazionale e locale, alla costruzione di un sistema normativo antiviolenza, alla definizione di indirizzi programmatici e alla promozione e strutturazione di interventi per la prevenzione e contrasto alla violenza.

La costruzione di relazioni stabili tra centri antiviolenza, case rifugio, servizi socioassistenziali, forze dell’ordine, servizi sociosanitari, istituzioni scolastiche, sistema giudiziario e società civile è oggi unanimemente considerata il presupposto fondamentale per la messa in atto di interventi integrati, efficaci e rispondenti ai bisogni e ai desideri delle donne in uscita dalla violenza.

I servizi generali con cui i centri antiviolenza e le case rifugio interagiscono operativamente possono essere classificati in 5 aree principali, cui afferiscono diverse tipologie di servizio, ciascuna con un suo target specifico di riferimento. Si tratta di:

- Area istituzionale (Comune, Provincia/Città metropolitana, Prefettura, Ufficio scolastico, Polizia municipale, Organismo di parità, Ambito territoriale, Altro servizio comunale);
- Area socioassistenziale (Servizi sociali comunali, Servizi educativi comunali, Servizio abusi e maltrattamenti);
- Area sociosanitaria (ASL, Ospedale, Pronto soccorso)
- Area sicurezza (Questura, Carabinieri)
- Area giustizia (Procura ordinaria e/o minorile, Tribunale ordinario e/o dei minori).

La sezione, cercando di ancorare l’analisi alle principali cornici normative che interessano i servizi generali, mette in evidenza le principali criticità e le opportunità che i centri antiviolenza incontrano nel relazionarsi/collaborare con loro.

<sup>23</sup> Monica Borghi, Alessandra Campani e Mirta Michelacci, Attivazione dei servizi esterni: la rete, in Elena de Concini (a cura di), Casa delle donne per non subire violenza, I Centri si raccontano, disponibile al seguente link: [https://www.casadonne.it/wp-content/uploads/2014/04/libro-esecutivo\\_enaip\\_2007\\_-i-centri-si-raccontano\\_2007.pdf](https://www.casadonne.it/wp-content/uploads/2014/04/libro-esecutivo_enaip_2007_-i-centri-si-raccontano_2007.pdf).

<sup>24</sup> Monica Borghi, Alessandra Campani e Mirta Michelacci, *op. cit.*

## 1. Area istituzionale

Con il termine “area istituzionale” si fa riferimento agli enti locali territoriali (Comuni, Provincie/Città metropolitane, Ambiti territoriali) e ad altri soggetti quali Prefetture, Uffici scolastici, Polizia municipale, Organismi di parità, presenti, secondo quanto emerso dalla rilevazione quantitativa, pressoché nella totalità delle reti territoriali antiviolenza e in stretta connessione con i centri antiviolenza anche nel caso delle reti di relazioni informali.

### **GLI ENTI LOCALI TERRITORIALI**

L’Intesa Stato-Regioni individua negli enti locali i soggetti promotori e capifila delle reti<sup>25</sup>. Essi inoltre, insieme alle regioni, sono determinanti nella costruzione, in un certo territorio, del *frame* sul tema della violenza nei confronti delle donne da cui discendono anche gli interventi di rete per la prevenzione e il contrasto della violenza.

I centri antiviolenza, pur riconoscendo che in termini di conoscenza del fenomeno della violenza da parte delle istituzioni si sono registrati, negli ultimi anni, significativi passi in avanti, evidenziano il persistere di una serie di criticità che incidono sulla costruzione del sistema territoriale antiviolenza e si ripercuotono sull’operato dei centri antiviolenza e delle case rifugio.

Un nodo è la difficoltà da parte degli enti territoriali di comprendere a fondo la metodologia dell’accoglienza adottata dai centri, molto distante dalle prassi procedurali istituzionali, all’interno delle quali si vorrebbero far confluire le pratiche dei centri antiviolenza.

*Alle istituzioni manca capacità empatica. Forse sono più efficienti [rispetto al passato], nel senso che hai risposte che prima non c'erano, ma manca l'aspetto empatico. La voce della donna non arriva. Arrivano solo le vulnerabilità della persona (CAV27, privato esclusivo, consolidato, nord).*

Si tratta soprattutto di una questione di orizzonti di senso: la traduzione del linguaggio dei centri in quello delle istituzioni porta ad un cambiamento di significato, con il rischio di una modellizzazione delle attività dei centri in fasi rigide, caratterizzate da scansioni temporali predeterminate e standardizzate che tendono a replicare la logica delle procedure e degli interventi solitamente agiti da questi soggetti.

L’ “accoglienza della donna” sarebbe di fatto concepita come una sorta di primo ascolto, un primo appuntamento propedeutico al percorso di “presa in carico” e la “presa in carico” è concepita come un processo in cui di fatto si annulla o meno si ridimensiona sensibilmente il ruolo attivo della donna, che è invece centrale per i centri antiviolenza<sup>26</sup>.

*C'è la convinzione che l'accoglienza sia il momento di ascolto e sostegno umano. È molto importante dire che l'accoglienza è una cosa molto più ampia: è valutazione del rischio, è emersione del vissuto, è costruzione del progetto. L'accoglienza si costruisce attraverso più colloqui che si sviluppano nel tempo. E poi, nel ripetere i colloqui, c'è anche l'esigenza di monitorare il rischio. E non ultimo c'è anche un obiettivo di empowerment: c'è un forte valore che noi attribuiamo alla relazione. Cerchiamo di avere uno sguardo non giudicante e di adottare un'attitudine di vedere le risorse della donna (CAV2, privato esclusivo, storico, nord).*

La mancata comprensione, da parte delle istituzioni, di cosa sia l’accoglienza per i centri antiviolenza e di come questi operino a supporto delle donne ha importanti ripercussioni anche sull’erogazione dei finanziamenti, definiti essenzialmente in base a una logica prestazionale sulla base di una monetizzazione delle attività dei centri antiviolenza “modellizzate” dalle istituzioni.

Poiché l’individuazione, attraverso voci di spesa e vincoli di utilizzo di utilizzo delle risorse (es. percentuali di distribuzione del budget tra le diverse voci), delle attività riconosciute e suscettibili di finanziamento avviene all’interno del *frame* costruito dalle istituzioni, alcune attività prioritarie per l’operato dei centri antiviolenza possono non ottenere alcun riconoscimento economico o essere riconosciute con percentuali minime, che ne sottostimano l’importanza nella prospettiva dei centri antiviolenza.

<sup>25</sup> Articolo 6.

<sup>26</sup> Sul tema si rimanda anche alla Sezione 1, capitolo 2.

Concepire l'accoglienza come il cuore dell'attività di un centro antiviolenza o unicamente come il primo colloquio con la donna è molto diverso e ne discende un diverso orientamento di priorità nell'utilizzo delle risorse<sup>27</sup>.

*Nei bandi l'operatrice di accoglienza non è riconosciuta, non è nominata. Ci sono sempre psicologhe, assistenti sociali, operatrici ma non si capisce mai il lavoro dell'accoglienza che è quello di accogliere le donne e accompagnarle (CAV12, privato esclusivo, storico, mezzogiorno).*

Un'altra criticità è legata a procedure e vincoli, che prevedono la standardizzazione e prescindono dalla storia della donna.

*Siamo inserite in reti con dei soggetti che vedono le cose in modo diverso dal nostro e spesso ci troviamo a gestire complessità che mi danno l'idea di essere insormontabili. Ad esempio, nel caso di donne con figli, le istituzioni tendono a ragionare su protocolli rigidi, che prescindono dalla lettura della storia della donna. Ma nella storia c'è la violenza che non puoi tagliare fuori. [...] Non c'è ancora la possibilità di integrare tutti gli strumenti che ci sono, come la Convenzione di Istanbul. Ti scontri con queste rigidità che hanno a che fare con la mancanza di conoscenza profonda [della violenza] (CAV2, privato esclusivo, storico, nord).*

Infine – soprattutto quando le politiche antiviolenza sono incardinate all'interno delle politiche sociali e in presenza di centri antiviolenza con promotore e gestore pubblico – procedure e vincoli regolativi sono letti come mutuati dalle politiche sociali, con significative ripercussioni sulle pratiche dei centri antiviolenza. Ciò avviene, ad esempio, quando al CAV viene richiesta la definizione, in collaborazione con i servizi sociali, di un Programma individuale di Intervento che comporta l'assunzione di responsabilità da parte della donna sul percorso che intraprende<sup>28</sup>.

*Con la sottoscrizione del PAI la donna deve essere messa di fronte alle sue decisioni. È una presa di consapevolezza. Io ho fatto una azione che mi comporta una serie successiva di cambiamenti (CAV15, pubblico, recente, mezzogiorno).*

Un altro esempio è nella richiesta ai CAV di procedere con la segnalazione quando siano presenti figlie/i minori (la segnalazione è obbligatoria nel caso di CAV gestiti da dipendenti pubblici, in quanto il personale rientra nella categoria dei pubblici ufficiali).

*Noi siamo pubblici ufficiali, [...], quando ci sono i minori e la donna non denuncia, noi segnaliamo. Perché c'è un danno sui bambini [e] nel nostro ordinamento è un'aggravante di violenza domestica. [...] Anche se la donna non ha figli, e non vuole denunciare, faccio lo stesso la segnalazione [...] che non ha una finalità [precisa], è solo per dire che c'è stata la situazione. Scrivo che nonostante le ripetute segnalazioni alla denuncia, la signora si rifiuta e gliela faccio firmare. Perché se un domani viene ammazzata... alla fine è anche una tutela nostra" (CAV15, pubblico, recente, mezzogiorno).*

Il rischio, dunque, è quello di una interpretazione delle politiche antiviolenza secondo una matrice «moralizzante» del welfare, in cui il focus è sulle responsabilità familiari, secondo una *agency* di tipo domestico [Vitale 2005] e in contrasto con un approccio, tipico dei centri antiviolenza di matrice femminista, che mette al centro la volontà e i tempi delle donne.

L'adozione di una accezione domestica di *agency* può avere ripercussioni operative, determinando la preferenza a sostenere i percorsi delle donne con figli/e piuttosto che di donne sole.

*Inoltre, c'era un altro tema. Le donne sole senza bambini: chi se ne frega... c'è l'identificazione della donna con la madre... chi finanzia un progetto per una donna sola? Noi come gesto politico vogliamo dire che anche le donne sole hanno diritto di essere in protezione (CAV2, privato esclusivo, storico, nord).*

<sup>27</sup> Sul tema si rimanda anche alla Sezione 1, capitolo 5.

<sup>28</sup> Sul tema si rimanda anche alla Sezione 1, capitolo 2.

*Le donne sole senza figli/ e sono figlie di nessuno. Sono solo dei centri antiviolenza. Di solito sono collocate in case pro bono. Non è che non ci sia la disponibilità economica, ma per alcuni, soprattutto per i comuni, non c'è corresponsione di responsabilità se non c'è la parte economica. Dal momento che non ha figli/ e la donna è come se non esistesse (CAV 27, privato esclusivo, consolidato, nord).*

Queste criticità discendono principalmente dal fatto che le istituzioni non hanno adottato un approccio di genere nella costruzione delle politiche antiviolenza e non riconoscono la natura strutturale della violenza maschile sulle donne.

Nella relazione sull'Italia il Grevio “*esprime particolare preoccupazione in merito all'emergere di una tendenza a reinterpretare e incentrare le politiche di uguaglianza di genere in Italia in termini di politiche riguardanti la famiglia e la maternità. Il gruppo condivide l'idea espressa dal Comitato CEDAW, secondo cui alcuni dipartimenti governativi tendono a dare la precedenza alla protezione della famiglia, invece di impegnarsi ad eliminare la discriminazione verso le donne. Tale tendenza politica, oltre a tagliare fuori molte donne, non è in grado di creare quel cambiamento strutturale necessario per ottenere dei miglioramenti sostenibili in termini di diritti delle donne e uguaglianza di genere. Per quanto riguarda la violenza nei confronti delle donne, politiche di questo tipo tendono inoltre a non rilevare l'effettiva esposizione delle donne alla violenza all'interno delle famiglie*” e specifica come anche nell'ambito della violenza domestica sia richiesta una comprensione sensibile alle specificità di genere<sup>29</sup>.

## LA POLIZIA LOCALE

Afferisce all'area istituzione anche la Polizia Municipale, la quale in alcuni contesti territoriali supporta i centri nella gestione delle emergenze: su espressa autorizzazione dalle autorità locali, infatti, le/gli agenti possono uscire dalle zone di competenza per accompagnare le donne presso case rifugio.

In alcuni contesti la Polizia municipale è particolarmente attiva all'interno delle reti ed è molto formata. Particolarmente rilevante, da questo punto di vista, il ruolo svolto dalla Scuola interregionale di Polizia Locale<sup>30</sup>, grazie al coordinamento di Alessandra Bagnara (Comandante dei Vigili), già presidente di Linea Rosa (Ravenna) e prima presidente della rete D.i.Re.

## 2. Area socioassistenziale

Le *Linee guida per l'intervento e la costruzione di rete tra servizi sociali dei comuni e i centri antiviolenza* stilate da ANCI e D.i.RE in attuazione del Protocollo di intesa sottoscritto tra questi due soggetti nel 2011 individuano nei Servizi Sociali locali, oltre che nei centri antiviolenza, il nodo di rete indispensabile “*per accompagnare la donna che subisce o ha subito violenza verso la decisione consapevole di interrompere il ciclo della violenza, tutelare il suo diritto di cittadinanza ed integrazione sociale, a costruire il percorso di “vita” alternativo alla condizione di violenza subita e realizzare il progetto di autonomia*”<sup>31</sup>.

Pur sottolineando l'importanza di mantenere una divisione distinta tra diverse specifiche competenze dei centri antiviolenza e dei servizi sociali, nelle linee guida viene sottolineata la necessità di attivare una serie di azioni condivise volte ad accompagnare e supportare la donna nel percorso di fuoriuscita dalla violenza e autonomia. La costruzione di collaborazioni sinergiche tra centri antiviolenza e servizi sociali è fondamentale in quanto i servizi sociali svolgono un ruolo essenziale nella gestione dell'emergenza<sup>32</sup>, nel supporto dell'autonomia economica e dell'autonomia alloggiativa. Inoltre, se si considera il ruolo dei servizi sociali per esempio negli interventi di assistenza economica, nelle segnalazioni di dispersione scolastica o nelle richieste di indagine dei Tribunali la figura dell'assistente sociale è fondamentale per l'emersione del fenomeno in quanto le attività che svolge sono “*occasioni per entrare nelle famiglie, conoscerne lo stile di vita e stabilire con le donne una relazione di fiducia che può facilitare la comunicazione e fare emergere il problema della violenza esperita*”<sup>33</sup>.

Tuttavia, alcune prassi operative dei servizi sociali rischiano, se applicate anche nell'ambito della violenza, di impattare negativamente sui percorsi delle donne. Laddove manca una lettura di genere, la

<sup>29</sup> Il rapporto GREVIO è disponibile al seguente link:

<http://www.pariopportunita.gov.it/wp-content/uploads/2020/06/Grevio-revisione-last-08-06-2020.pdf>

<sup>30</sup> Maggiori informazioni sono disponibili al seguente link: <https://www.scuolapolizialocale.it/>

<sup>31</sup> Le *Linee guida per l'intervento e la costruzione di rete tra servizi sociali dei comuni e i centri antiviolenza* sono disponibili al seguente link: [https://moodle2.units.it/pluginfile.php/55266/mod\\_resource/content/1/Linee%20Guida%20ANCI%20DIRE.pdf](https://moodle2.units.it/pluginfile.php/55266/mod_resource/content/1/Linee%20Guida%20ANCI%20DIRE.pdf)

<sup>32</sup> Sul tema si rimanda anche alla Sezione 1, capitolo 3.

<sup>33</sup> *Linee guida per l'intervento e la costruzione di rete tra servizi sociali dei comuni e i centri antiviolenza*, ibidem.

violenza – soprattutto quella non fisica – rischia di essere assimilata a un conflitto nella coppia, con conseguenze anche sulle/sui figlie/i minori alle/ai quali non viene riconosciuta la violenza assistita.

*C'è una confusione sempre più evidente tra violenza e conflitto: si tratta la violenza come fosse un conflitto (CAV 28, esclusivo, storico, nord).*

*I servizi, pur ammettendo l'esistenza della violenza psicologica, spesso quando si trovano a gestire situazioni di relazioni padre-figlio/a tendono a non riconoscere la violenza psicologica sulla donna e la conseguente violenza assistita [subita dalla/ dal] figlia/o (CAV 28, esclusivo, storico, nord).*

La “confusione” tra violenza e conflitto ha alcune implicazioni di grande rilevanza. In primo luogo, essa porterebbe i servizi sociali a considerare il maltrattante prioritariamente come padre cui garantire la paternità:

*Una criticità è relativa a tutto l'aspetto di cosa si fa con gli uomini maltrattanti, con i padri... perché sono considerati tali e non uomini maltrattanti. Come padri vengono spinti dentro il percorso: spazio neutro, visite protette. Il maltrattamento viene negato regolarmente. Questo ha un peso notevole sui nostri percorsi [nelle case rifugio], con le donne che si vedono costrette dai giudici a fare vedere i bambini ai padri maltrattanti anche se i bambini non sono pronti. È un problema di convergenza di tempi. E l'obbligo per la madre di accompagnare dentro la stanza: le donne sono vittime e penalizzate. Gli uomini ottengono quello che vogliono perché bisogna garantire la [loro] paternità (CAV 12, privato esclusivo, storico, mezzogiorno).*

Inoltre, questa visione potrebbe portare, soprattutto in presenza di uno o più figlie/i minori, alla richiesta da parte dei servizi sociali di procedere con pratiche di mediazione familiare giustificate in nome dei diritti della/del minore, nei cui confronti non è riconosciuta la violenza assistita.

*Nel caso di una donna che si è dovuta rivolgere ai servizi sociali perché c'era un minore coinvolto, i servizi sociali stessi le hanno richiesto di trovare una mediazione con il maltrattante proprio perché c'era un minore coinvolto (CAV 17, privato esclusivo, consolidato, mezzogiorno).*

*Abbiamo un po' di criticità sulla violenza assistita, nel far capire [ai servizi sociali] che quando c'è una mamma vittima di violenza con un figlio, la situazione è delicata. È successo che i servizi [abbiano obbligato] la donna a fare mediazione (CAV 31, privato non esclusivo, consolidato, nord).*

Ciò avviene nonostante la CdI affermi che “le parti devono adottare le necessarie misure legislative o di altro tipo per **vietare il ricorso obbligatorio** a procedimenti di soluzione alternativa delle controversie, incluse la mediazione e la conciliazione, in relazione a tutte le forme di violenza che rientrano nel campo di applicazione della presente Convenzione” (Ca. V, art.48).

A volte, aspetto che viene anche segnalato come punto di attenzione nelle Linee guida sopra citate, il rifiuto della/del bambina/o di vedere e incontrare il padre viene letto dai servizi sociali come sintomo della sindrome di alienazione parentale, anziché essere attribuito alla paura.

Quando invece i servizi sociali riconoscono la situazione di violenza vissuta dalla donna, il rischio è che, se la donna è anche madre, adottino uno sguardo giudicante nei suoi confronti mettendone in discussione le capacità genitoriali:

*Perché poi è tutto quello che si attiva attorno: e gli incontri protetti, e i servizi che devono valutare le capacità genitoriali della mamma, e i servizi dell'età evolutiva che devono valutare lo stato psicologico della mamma (CAV 27, privato esclusivo, consolidato, nord).*

*In passato avevamo un rapporto con il servizio sociale che ci consentiva di ospitare le donne rispettando la nostra metodologia. Eravamo riconosciute dal servizio sociale che accettava la fotografia che facevamo. Quello che a noi interessava mettere a tema era il nostro approccio che era il non giudicare la donna e lasciarle il tempo di recuperare. Oggi sentiamo che c'è un giudizio a priori sulla donna. Ad un certo punto c'è stato un cambiamento in cui il presupposto era giudicante, ritenendo la madre non adeguata, in quanto vissuta all'interno della violenza (CAV 2, privato esclusivo, storico, nord).*

Vi sono, tuttavia, esempi di reti in cui queste criticità sono state affrontate. Determinanti sono stati i percorsi di formazione che hanno favorito l'adozione di uno sguardo "diverso" nella lettura delle storie delle donne da parte dei servizi sociali, portando al corretto riconoscimento della violenza.

*C'è una maggiore attenzione al tema della violenza, una formazione sempre più specifica degli assistenti sociali che magari invece storicamente avevano un approccio più orientato al minore, alla tutela del minore, e quindi magari non specifico sulla violenza. Anche questa è una cosa su cui si è fatto un certo lavoro che comunque ha dato dei risultati (CAV24, privato, storico, nord).*

*Già solo il fatto che inviano presso il centro donna, un centro antiviolenza, è importante, perché vuol dire che riescono a riconoscere che la problematica è della donna mentre prima molto spesso si cadeva nella colpevolizzazione, quindi guardando soltanto al minore si rischiava di considerare la donna la madre non tutelante, senza andare a vedere la storia che la donna vive in quel momento. Diciamo che questi casi sono molto rari, sono diminuiti (CAV24, privato, storico, nord).*

### 3. Area sociosanitaria

I principali soggetti dell'area sociosanitaria con cui i centri antiviolenza collaborano in rete (o con cui entrano in contatto) nel loro lavoro di supporto alla donna sono:

- aziende ospedaliere;
- consultori;
- altri servizi sanitari erogati dalle ASL.

Ciascuno di questi servizi entra in contatto con la donna in momenti diversi, potendo svolgere funzione di antenna (si veda capitolo successivo) per l'emersione del fenomeno e di luogo di sensibilizzazione ed informazione oltre che di intervento sanitario vero e proprio.

#### **AZIENDE OSPEDALIERE**

L'operato delle aziende ospedaliere in ambito di violenza di genere è da leggersi in relazione all'applicazione delle *Linee guida nazionali per le Aziende sanitarie e le Aziende ospedaliere in tema di soccorso e assistenza sociosanitaria alle donne vittime di violenza*<sup>34</sup>, rivolte a tutte le Aziende sanitarie e ospedaliere con al loro interno un Pronto Soccorso.

Le linee guida, delineando il percorso per le donne che subiscono violenza e che si rivolgono al pronto soccorso, intendono fornire indicazioni per assicurare "un intervento adeguato e integrato nel trattamento delle conseguenze fisiche e psicologiche che la violenza maschile produce sulla salute della donna" e "una tempestiva e adeguata presa in carico delle donne a partire dal triage e fino al loro accompagnamento/ orientamento, se consenzienti, ai servizi pubblici e privati dedicati presenti sul territorio di riferimento al fine di elaborare, con le stesse, un progetto personalizzato di sostegno e di ascolto per la fuoriuscita dalla esperienza di violenza subita".

Centrali, nelle linee guida, sono i rapporti di rete tra i seguenti attori:

- Servizi sanitari del Servizio sanitario nazionale, ospedalieri e territoriali;
- Servizi sociosanitari territoriali;
- Centri antiviolenza e Case rifugio;
- Forze dell'ordine e Forze di Polizia locali;
- Procura della Repubblica presso il Tribunale ordinario e presso il Tribunale per i Minorenni;
- Tribunale;
- Enti territoriali (Regioni, Province, Città metropolitane, Comuni)

ciascuno dei quali "agisce secondo le proprie competenze ma con un approccio condiviso e integrato ad esclusivo vantaggio della donna, garantendone l'autodeterminazione nelle scelte da intraprendere".

L'importanza di tali linee guida sta dunque anche nel vincolo di cooperazione che esse di fatto pongono ai servizi, nell'ottica di favorire il superamento di eventuali resistenze in un ambito assolutamente cruciale sia

---

<sup>34</sup> Le Linee guida sono disponibili al seguente link:

<https://www.trovanorme.salute.gov.it/norme/dettaglioAtto?id=62811&completo=true>

per la corretta gestione delle situazioni di emergenza sia per la tutela del diritto delle donne e delle/dei minori in carico alla salute psico-fisica.

*L'accesso alla salute viene sempre garantito attraverso il sistema sanitario nazionale: da un punto di vista di rivendicazione dei propri diritti, infatti, non è accettabile dover andare da un privato in quanto la salute è un diritto pubblico a cui accedere gratuitamente (CAV16, privato esclusivo, storico, centro).*

All'interno di questo quadro assume particolare importanza l'attivazione di molti centri antiviolenza per definire, secondo una modalità *bottom-up*, protocolli operativi bilaterali con il sistema sanitario-ospedaliero al fine di stimolare gli invii da parte dei pronti soccorsi.

L'azione dei centri antiviolenza agisce inoltre da stimolo per la formalizzazione di protocolli operativi di rete specifici e strutturati, sollecitati anche dalle linee guida, al fine di garantire il raccordo operativo e la comunicazione tra la struttura sanitaria e ospedaliera e i centri antiviolenza e generali presenti su un determinato territorio.

#### **VIOLENZA E ACCESSI DELLE DONNE IN PRONTO SOCCORSO**

**Nel triennio 2017-2019, secondo quanto emerso dall'analisi condotta dal ministero della Salute e dall'Istat sugli accessi in Pronto soccorso, le donne che hanno avuto almeno un accesso in Pronto Soccorso con l'indicazione di diagnosi di violenza sono 16.140 con una media di 1,2 accessi pro capite. Dai dati di accesso al Pronto Soccorso è inoltre emerso che le stesse donne nell'arco del triennio hanno effettuato anche altri accessi in Pronto Soccorso con diagnosi diverse da quelle riferibili a violenza, per un numero complessivo pro-capite di accessi, a prescindere dalla diagnosi, superiore a 5. Questo significa che una donna che ha subito violenza nell'arco del triennio torna in media 5/6 volte in Pronto Soccorso (fonte Istat, 2020).**

*Fonte: Ministero della Salute, Violenza e accessi delle donne in Pronto Soccorso nel triennio 2017-2019*

Dalle parole delle operatrici dei centri antiviolenza emergono, insieme a esperienze positive maturate sul campo, alcune rilevanti criticità legate da un lato alla mancata applicazione delle linee guida nazionali e dall'altro ad un approccio metodologico dei servizi sociosanitari nettamente in contrasto con quello dei centri antiviolenza.

La mancata applicazione delle linee guida nazionali ha duplice origine: essa si ricollega da un lato al problema della mancata attivazione delle Regioni per stimolarne l'attuazione<sup>35</sup> e dall'altro alla loro scarsa conoscenza da parte del personale sanitario.

*Per questo abbiamo strutturato [un] corso di formazione: [...] sono tre moduli per gli operatori del P.S. sia sulle linee guida [nazionali] che su tutta la normativa nuova che è stata introdotta dal Codice Rosso in materia sanitaria (CAV30, pubblico, recente, mezzogiorno).*

Laddove le linee guida hanno trovato maggiore applicazione, restano comunque evidenti criticità metodologiche, legate all'inefficienza dell'intervento (alcune strutture ospedaliere non prevedono il ricovero in Osservazione Breve Intensiva (OBI) per 36/72h), alla necessità di una maggiore tutela delle *privacy* delle donne vittime di violenza (per le quali non tutte le strutture, ad esempio, hanno predisposto spazi dedicati), ma anche – in generale – ad una tendenza dei pronti soccorsi a “demandare” eccessivamente gli interventi ai centri antiviolenza, deresponsabilizzando il personale sanitario ad esempio per quanto riguarda le pratiche di valutazione del rischio durante il *triage*.

La situazione è parzialmente migliore nelle strutture ospedaliere in cui sono presenti sportelli antiviolenza, spesso gestiti dalle stesse associazioni attive nei centri antiviolenza.

<sup>35</sup> A tal fine le linee guida prevedono che le Regioni, in virtù della loro competenza di tipo concorrente in materia di programmazione, coordinamento e indirizzo degli interventi sociosanitari (art. 117 Cost.), “devono adoperarsi affinché le Aziende sanitarie e le Aziende ospedaliere diano puntuale attuazione alle presenti Linee guida nazionali”.

*[Quando] chiama una donna che ha bisogno di essere refertata le suggeriamo l'ospedale dove c'è lo Sportello [gestito dalla stessa cooperativa, ndr] e nel frattempo chiamiamo l'operatrice di turno per avvertire che c'è questa persona che non deve fare il triage da sola. Cerchiamo sempre di avere questa accortezza [in modo che quando la donna arriva in PS] ha qualcuno che può accoglierla (CAV20, privato non esclusivo, storico, centro).*

Tuttavia, altre operatrici non mancano di sottolineare che lo Sportello anti violenza all'interno del Pronto Soccorso può presentare alcune criticità, in primo luogo perché “non è certo quella la fase in cui fare il colloquio. Quando hai la costola rotta non è il momento di parlare” (CAV9, privato esclusivo, recente, centro). La presenza delle associazioni negli ospedali, secondo questa prospettiva, sarebbe dunque importante non tanto (o non solo) allo scopo di intercettare le vittime di violenza, quanto al fine di sensibilizzare il personale sanitario e di intercettare le donne trasmettendo loro le informazioni di cui hanno bisogno.

Questa azione di formazione/sensibilizzazione deve essere costante, e mai essere percepita come un risultato acquisito, a causa del forte e continuo ricambio del personale.

Succede infatti, a questo proposito, che esperienze virtuose avviate grazie a protocolli di rete e/o accordi bilaterali di fatto non riescano a sopravvivere nel tempo per mancanza di fondi, per interruzione delle collaborazioni, per turn-over del personale:

*Il Pronto soccorso [...] aveva attivato grazie a un'infermiera il Percorso Rosa ed era l'unico nella provincia [ad averlo]. In un anno [questa infermiera] ha registrato 864 accessi [di donne vittime di violenza], che per questo territorio è un numero altissimo. Finito il protocollo non sono stati più investite risorse su questo tipo di attività e quindi adesso il codice rosa è chiuso. Il codice rosa lì non era soltanto “ok ti do un bollino diverso”, [ma voleva] dire che l'equipe del triage era preparata e formata per accogliere la donna in un certo modo, che si era creata una stanza separata per non far attendere la donna insala d'attesa, che subito dopo partiva il percorso di protezione e collegamento della rete, cioè significava tanto, e adesso non c'è più (CAV33, privato esclusivo, consolidato, centro).*

## **CONSULTORI**

I consultori hanno conosciuto un processo di burocratizzazione e spersonalizzazione, configurandosi spesso come luoghi in cui “nessuno si mette in gioco personalmente per dare qualcosa di utile alle donne” (CAV2, privato esclusivo, storico, nord), con gravi conseguenze in termini di tutela e garanzia per la salute sessuale e riproduttiva di tutte le donne, tra cui quelle vittime e/o in uscita dalla violenza: Ciononostante le operatrici di alcuni centri anti violenza riconoscono e rivendicano la centralità dei consultori, in quanto luoghi di “sostegno alle donne, alla maternità [in] un'ottica al femminile” (CAV2, privato esclusivo, storico, nord).

Proprio in virtù della loro centralità, sono molti i centri che cercano – pur nelle difficoltà – di “costruire un linguaggio comune” (CAV6, privato esclusivo, storico, nord), creare un intreccio e uno scambio di pratiche e competenze affinché, pur nella differenza dei ruoli, le donne che si rivolgono al consultorio possano poi essere inviate al centro o almeno informate della sua presenza e del lavoro che svolge e possano, anche all'interno del consultorio, ricevere un'accoglienza non giudicante e rispettosa dei loro diritti e della loro identità.

Perché questo possa avvenire, tuttavia, è indispensabile una formazione specifica del personale dei consultori: non stupisce, in questo senso, che i centri rilevino esperienze virtuose laddove hanno fatto formazione in maniera più estesa, ottenendo da un lato che tali presidi si attivino come “antenne sul territorio” e dall'altro che consentano un accesso prioritario alle donne seguite dal centro, ad esempio per quanto riguarda la psicoterapia.

## **ASL: SERVIZI SANITARI SPECIALIZZATI E SPORTELLI ALL'UTENZA**

Il tema dell'accesso prioritario è centrale anche per quanto riguarda le strutture sanitarie specialistiche cui le donne spesso si rivolgono per percorsi psicologici di lunga durata, psicoterapie o per i percorsi delle/dei minori (anche su invio del Tribunale) presso i servizi dell'età evolutiva. Per i centri è pratica diffusa indirizzare e/o accompagnare le donne (soprattutto in territori che rendono difficile una mobilità autonoma) verso

strutture specializzate presenti sul territorio nel caso in cui abbiano bisogno di avviare percorsi e/o ricorrere a prestazioni non erogate dal centro<sup>36</sup>.

*Non abbiamo risorse illimitate, quindi fare percorsi a lungo termine significherebbe ridurre il numero di donne a cui si eroga la consulenza, quindi [...] cerchiamo di darci un limite per poter garantire un'accoglienza a un numero più ampio di utenti. [...] Laddove ci rendiamo conto che la donna ha bisogno di un percorso più continuativo facciamo un invio ai servizi pubblici [...] che offrono la psicoterapia (CAV3, privato non esclusivo, consolidato, mezzogiorno).*

Le donne, inoltre, soprattutto quelle che sono ospitate in casa rifugio, hanno la necessità di rivolgersi agli sportelli della ASL per cambiare il proprio medico di base o il pediatra di libera scelta per le/i figlie/figli. Tuttavia:

*Ogni volta che andiamo all'ASL a richiedere il cambio medico e il cambio pediatra per le donne ospiti è sempre un disastro perché le donne non hanno la residenza. [...] Bisogna sempre tornare. [...] Chi lavora allo sportello [deve conoscere] le procedure (CAV20, privato non esclusivo, storico, centro).*

La definizione di linee guida operative e/o di protocolli bilaterali tra i centri e le ASL permetterebbe da un lato di ovviare alle criticità legate alla mancata conoscenza delle procedure da parte del personale, garantendo alle donne il pieno godimento di un diritto sancito per legge, dall'altro di garantire l'accesso in regime mutualistico a percorsi psicologici/psicoterapici (fondamentali in caso di donne con disagio psichico/psichiatrico) a cui diversamente è necessario accedere privatamente, con costi non sempre sostenibili.

Infine, compito della ASL dovrebbe essere anche quello di coordinare i rapporti e le relazioni operative tra i diversi servizi sanitari, che sono però spesso difficili o addirittura inesistenti.

### **SERVIZI SANITARI SPECIALIZZATI PER LE/I MINORI**

Dalle interviste alle operatrici di centri anti violenza dislocati su territori diversi e distanti tra loro, è emersa la criticità legata al progressivo depauperamento dei servizi per minori, conseguenza di una ridotta attenzione da parte delle istituzioni ai diritti alla salute e al benessere psico-fisico di bambine e bambini, tradottasi nel tempo in drastiche riduzioni dei finanziamenti e nella chiusura o nello smantellamento “di fatto” anche di vere e proprie strutture di eccellenza.

Esemplificativo, da questo punto di vista, il destino delle strutture di **neuropsichiatria infantile**, oggetto un po' ovunque, nel recente passato, di moltissimi tagli, in conseguenza dei quali in alcuni territori “*al servizio di neuropsichiatria infantile è presente una psichiatra solo due volte alla settimana [...] Non sono presenti assistenti sociali, logopedisti, ecc. che invece sarebbero importantissimi per un lavoro di equipe efficace sul minore*” (CAV14, privato non esclusivo, consolidato, centro).

Inoltre, all'intero dei servizi per minori spesso manca tra le professioniste una formazione specifica e il riconoscimento della centralità di un approccio di genere anche nel sostegno alle figlie/e vittime di violenza assistita.

*I minori hanno bisogno di un approccio di genere per mettere a fuoco la violenza (CAV2, esclusivo, storico, nord).*

Le operatrici non mancano di rilevare la profonda contraddittorietà di una tale politica: nel momento stesso in cui da più parti – a partire dalle stesse istituzioni che di queste strutture dovrebbero farsi promotrici e garanti – si afferma che il ricorso alla psicologia è imprescindibile, vengono a mancare in questo settore dei referenti pubblici autorevoli, specializzati e competenti.

In queste condizioni i percorsi psicologici solidi e stabili di cui le/i bambine/i hanno spesso un fortissimo bisogno non riescono ad essere garantiti: lo smantellamento delle eccellenze ha creato una situazione in cui l'unico punto di riferimento per i centri anti violenza sono le/gli psicologhe/gi in servizio nelle ASL, che – tuttavia – non hanno alcuna specializzazione (possono essere psicologhe/gi del lavoro, ecc.)

---

<sup>36</sup> Sul tema si rimanda anche alla Sezione 1, capitolo 2.

e sono soggette/i ad estrema precarizzazione, il che comporta la mancanza di continuità nel servizio e l'impossibilità di stabilire una relazione duratura con i/le pazienti.

Complessivamente, le modalità di intervento appaiono spesso inefficaci e comunque del tutto inappropriate per bambine “*sopravvissute allo stupro da parte del padre e dagli amici del padre, che è l'esperienza traumatica più atroce che si possa vivere*” (CAV16, privato esclusivo, storico, centro) per le quali è imprescindibile – come per molte/i altre/i minori – la costruzione di percorsi con psicologhe/gi di riferimento, in grado di garantire continuità e specializzazione.

Tali percorsi, inoltre, sono generalmente attivati su decisione dei servizi sociali e dunque non rispettano i tempi delle/dei minori.

## 4. Area sicurezza

Le circostanze in cui i centri antiviolenza entrano in contatto e collaborano con le forze dell'ordine sono per lo più le situazioni ad alto rischio, i casi di ricovero delle donne in Pronto soccorso e/o nei casi in cui le donne decidano di sporgere denuncia.

*Nel caso di situazione di grave rischio, soprattutto per chi arriva in pronto soccorso, facciamo la denuncia d'ufficio. Alcune donne preferiscono che facciamo noi la denuncia. Le aiuta a prendere più coscienza e forza per fare la denuncia a loro volta. Se vi sono più di 20 giorni di prognosi il referto del pronto soccorso passa all'autorità giudiziaria. Se la donna fa una denuncia [e sono presenti figlie/i] automaticamente si parte con la Procura dei minori (CAV34, pubblico, consolidato, nord).*

*Mettiamo la donna davanti ai rischi che corre con gli strumenti che abbiamo e le diciamo cosa potrebbe rischiare. Cerchiamo di motivarla. Poi ci sono dei casi particolari: se c'è pericolo per i minori siamo obbligate a fare delle segnalazioni. Nei casi più delicati facciamo riunioni di equipe per trovare le soluzioni migliori e condurre la donna a fare il passo giusto (CAV24, privato esclusivo, storico, nord).*

In alcuni casi, soprattutto in presenza di reti formalizzate con una forte caratterizzazione operativa, la collaborazione con un determinato commissariato o una certa questura diventa particolarmente efficiente, anche grazie alla presenza di referenti importanti per i centri: in questi casi le operatrici, in presenza di donne che vogliono sporgere denuncia, fanno riferimento sempre alle medesime strutture affidandosi a personale (ispettrici ed ispettori, ma anche psicologhe e psicologi) formato e “sensibilizzato” sul tema e dunque capace di ascoltare la donna, di raccogliere correttamente la denuncia ed eventualmente disponibile ad accompagnarla in borghese in caso di trasferimento presso una casa rifugio, risolvendo il problema della sicurezza.

Nelle situazioni di emergenza, che presentano un alto rischio, la presenza delle forze dell'ordine è fondamentale:

*Se c'è una donna che ti dice ‘sta accadendo in questo momento’, si chiamano i Carabinieri e loro vanno, perché la prima valutazione l'ha fatta il centro. Poi appena arriva là, il Carabiniere ci chiama. Ci sono stati anche casi in cui, insieme alle forze dell'ordine, siamo andate anche noi a casa della donna (CAV18, privato esclusivo, storico, mezzogiorno).*

Le esperienze positive di collaborazione con le Forze dell'ordine nascono dal confronto quotidiano con le operatrici dei centri (soprattutto dei centri storici, fortemente radicati e presenti da tempo sul territorio) e soprattutto dalle azioni di formazione mirata.

*All'inizio nessuno sapeva come doveva fare, ora hanno una formazione sulla valutazione del rischio. Sulle postazioni più importanti oramai è presente solo personale formato, ci mettono una persona che ha fatto formazione per raccogliere la denuncia. Attualmente, nel momento in cui la donna va a denunciare, le dicono: vai prima al centro antiviolenza (CAV7, privato esclusivo, consolidato, centro).*

*Una nostra operatrice è andata a parlare con le assistenti sociali e con i carabinieri, a presentare lo sportello, a spiegarli il modo in cui lavoriamo per poter fare rete, quindi ci siamo mosse sia dal punto di*

*vista formativo che proprio [a livello] di attività sul territorio per promuoverlo (CAV3, privato non esclusivo, consolidato, mezzogiorno).*

La formazione, tuttavia, per essere realmente efficace deve essere continua: solo in questo modo, infatti, è possibile prevenire gli effetti del frequente turn-over del personale in tutti i settori, e anche tra le forze dell'ordine.

Laddove si riesce a creare un orizzonte di riferimento comune e un approccio condiviso, diventa possibile attivare percorsi specifici, come ad esempio quelli che consentono alle operatrici – su autorizzazione della donna, che firma un'informativa nella quale si dichiara che per motivi di sicurezza le operatrici del centro devono raccogliere una serie di informazioni sul maltrattante, specificando come verranno conservate e a che fine verranno utilizzate – di fare un “un passaggio di indagine” con le forze dell'ordine sul maltrattante, per capirne il livello di pericolosità e valutare correttamente come procedere.

Nei casi in cui, invece, non c'è formazione o la formazione è frammentaria, discontinua o si interrompe – magari perché nel tempo la rete che l'aveva promossa è venuta meno – si rischia di “tornare indietro” a situazioni in cui *“la donna che si reca direttamente alla caserma o al commissariato o al pronto soccorso deve essere fortunata [...] a trovarsi di fronte la persona che è sensibile, che è leggermente formata”* (CAV33, privato esclusivo, consolidato, centro).

Oltre a quella della formazione, dalle parole delle operatrici dei centri emerge una criticità “strutturale” che caratterizza i contesti in cui i rapporti con le forze dell'ordine spesso non sono inseriti all'interno di una rete formalizzata.

Inoltre, anche se complessivamente la conoscenza dei centri antiviolenza da parte delle forze dell'ordine appare in aumento, permangono criticità rispetto al corretto riconoscimento della loro funzione e delle loro modalità di intervento. Da un lato non sempre viene riconosciuta la specificità dei centri e il fatto che essi non sono “semplici servizi”, dall'altro le forze dell'ordine, così come altri servizi “in prima linea”, faticano a sviluppare un approccio di genere e a tenere al centro dell'intervento la libertà e l'autodeterminazione delle donne.

Questo si traduce in alcuni casi nel rischio di *“far partire una qualsiasi denuncia anche se non ci sono minori di mezzo perché [l'agente] ritiene che sia il caso di farla partire, quando magari la donna non vuole fare niente”* (CAV20, privato non esclusivo, storico, centro), ma anche ad un livello più diffusamente culturale nella reiterazione da parte degli (delle) agenti di un *“modello patriarcale, [per cui] magari non sono violenti fisicamente, però di mentalità lo sono spessissimo”* (CAV20, privato non esclusivo, storico, centro), particolarmente grave nei suoi effetti se si pensa che proprio le forze dell'ordine svolgono, soprattutto nelle piccole realtà, una funzione di antenne, con la possibilità dunque, se adeguatamente formate e sensibilizzate, di avere un ruolo chiave nell'inviare la donna al centro o almeno nell'informarla della sua esistenza.

Ciononostante, tuttavia, alcuni passi in avanti sono stati compiuti negli ultimi anni non solo nel ruolo dei presidi di polizia come antenne, cui si è già accennato, ma anche – almeno in alcuni casi – nella modalità di raccolta delle denunce fatte dalle donne senza la presenza delle operatrici antiviolenza con *“molta attenzione da parte di chi ha preso la denuncia [e] tante domande, rispetto alla violenza [...] anche quella economica, quella psicologica”* (CAV20, privato non esclusivo, storico, centro).

In presenza di donne straniere, infine, la collaborazione con le forze dell'ordine – ed in particolare con gli Uffici Immigrazione – diventa cruciale anche per quanto riguarda i processi di regolarizzazione della loro presenza sul territorio italiano.

## 5. Area giustizia

Se i servizi generali finora presentati sono diffusamente presenti, secondo quanto emerso dalle rilevazioni quantitative, nelle reti territoriali antiviolenza, i servizi afferenti all'area giudiziaria – Procura ordinaria e Procura minorile, Tribunale ordinario e Tribunale dei minori – fanno parte solo del 66% delle reti individuate. Si tratta di una criticità particolarmente grave dal momento che le donne vittime di violenza (e le operatrici dei centri che le supportano) sono ripetutamente chiamate a confrontarsi nel loro percorso con il sistema giudiziario nelle sue diverse articolazioni: quando decidono di sporgere denuncia per maltrattamento, quando sono presenti minori, quando si avviano le procedure di separazione, ecc.

A ciò si aggiunga che, nella pratica quotidiana, il sistema giudiziario sembra essere particolarmente ostico, e in alcuni casi addirittura ostile, per le donne vittime di violenza, come effetto di molteplici fattori

quali l'insufficiente formazione e sensibilizzazione delle operatrici e degli operatori, la distanza tra i tempi della giustizia e i tempi delle donne e la mancanza di comunicazione all'interno del sistema giudiziario stesso.

Rispetto al primo tema, emerge dalle parole delle operatrici un forte bisogno di momenti formativi che creino un terreno comune di collaborazione: *“certe situazioni si possono sbloccare”* (CAV31, privato non esclusivo, consolidato, nord) solo attraverso la formazione continua e capillare, a cui si aggiunge il portato formativo “implicito” del faticoso lavoro quotidiano delle operatrici, relativo tanto alla preparazione delle denunce che alla raccolta delle testimonianze da presentare in sede processuale.

La formazione e il confronto quotidiano con le operatrici dei centri potrebbero contribuire a sanare l'attuale *vulnus* dovuto al mancato riconoscimento della specificità della violenza e degli effetti che essa ha sulle relazioni intime e familiari, rompendo il circolo vizioso dell'appiattimento della violenza domestica sulla conflittualità tra coniugi, che distorce l'intera lettura del fenomeno e, di conseguenza, l'approccio rispetto ad essa in sede di dibattito.

Inoltre, i tempi della giustizia non coincidono con i tempi e i desideri delle donne e non li tengono in considerazione, perché *“la legge è generale ed astratta e non può adattarsi al percorso individualizzato di cui le donne hanno bisogno”* (CAV3, privato non esclusivo, consolidato, mezzogiorno). In questo modo, però, le vite delle donne rischiano di restare “bloccate” da provvedimenti formalmente provvisori ma che restano in vigore per tempi spesso lunghissimi (quando non addirittura dall'attesa di tali provvedimenti).

*Per le ospiti [...] ci sono casi in cui dopo 2-3 mesi viene emesso un provvedimento provvisorio, quindi hai qualche cosa che ti consente di agire, in altri casi può passare un anno e non si ha nessuna notizia. Questo significa stare in balia [della giustizia]: la donna non si sente considerata, non sa nemmeno se può andare o meno fuori regione anche, banalmente, per cercare opportunità lavorative (CAV9, privato esclusivo, recente, centro).*

Infine, il sistema giudiziario è segnato dalla mancanza o inefficacia delle comunicazioni tra i diversi presidi: tribunale civile e tribunale penale non comunicano tra loro e non comunicano con il tribunale dei minori, così che:

*Il Tribunale dei Minori a volte [dice]: “Il penale farà il suo corso, fino al terzo grado di giudizio sono tutti innocenti. E quindi dobbiamo fare soltanto una fotografia di quello che succede adesso e valutare questo padre e questa madre... [stabilire] se sono adeguati o meno (CAV33, privato esclusivo, consolidato, centro).*

Si tratta di un vero e proprio *“gap a livello legislativo, di cui tutti gli operatori della magistratura sono perfettamente consapevoli, e a cui cercano di sopperire chiedendo di notiziarsi tra loro”* (CAV30, pubblico, recente, mezzogiorno), ma la mancanza di protocolli o di procedure automatiche di collegamento tra organi giudiziari rende le comunicazioni inefficaci ed intempestive, con l'effetto che anche in presenza di fascicoli aperti sulle violenze subite dalle donne (di competenza del Tribunale penale), i giudici e le CTU (del Tribunale civile) non ne tengono conto e la donna in sede processuale non viene creduta e viene rivittimizzata.

*Se la donna denuncia prima di separarsi, il giudice pensa che ne vuole approfittare dal punto di vista economico (CAV7, privato esclusivo, consolidato, centro).*

Laddove i centri non abbiano un ufficio legale o proprie avvocate oppure nei casi in cui le donne affrontino la denuncia e il percorso giudiziario che può conseguire senza il supporto di un centro, sussiste una grave problematica ulteriore legata al fatto che le donne spesso finiscono con il rivolgersi a ad avvocate/i non adeguatamente formate/i o non sufficientemente sensibili al tema, il che rende ancora più difficile per loro affrontare il percorso giudiziario.

Meritano, a questo punto, una trattazione specifica i rapporti dei centri antiviolenza con i Tribunali penali e, soprattutto, con i Tribunali dei minori<sup>37</sup>.

## **IL TRIBUNALE PENALE**

---

<sup>37</sup> Poiché i servizi generali vengono qui analizzati nell'ottica dei centri antiviolenza, non viene trattato nel dettaglio il ruolo delle Procure, rispetto alle quali non sono emersi elementi di particolare rilevanza nel corso dell'indagine di campo.

Affrontare un procedimento penale incide spesso negativamente sulle risorse emotive delle donne: da un lato, infatti, esse non vengono credute e sono oggetto di rivittimizzazione, dall'altro si trovano a confrontarsi con istituzioni che tendono a sovrascriversi e a sostituirsi al loro diritto di autodeterminazione e ai loro desideri, imponendo schemi semplicistici e dualismi vittima/carnefice che non riescono a rendere conto delle sfumature e della complessità della violenza compiuta in una relazione intima (che per la donna può essere ancora, o comunque essere stata, una relazione affettiva e amorosa forte) e che di conseguenza sono particolarmente faticosi e difficili per le donne.

Per (provare a) sanare e risolvere questo “scontro” delle donne con i meccanismi del sistema giudiziario, sono centrali i protocolli e gli accordi i bilaterali stipulati tra centri antiviolenza e tribunali, finalizzati sia a garantire la rapida definizione dei procedimenti penali attraverso un canale preferenziale dedicato ai casi di maltrattamenti, violenza sessuale o stalking, sia ad instaurare modalità virtuose di collaborazione con magistrato/i che possano così diventare punti di riferimento anche per le operatrici, in particolare quando si trovano a supportare donne con situazioni particolarmente complesse e/o per le procedure di allontanamento<sup>38</sup>.

Su un diverso versante, alcune collaborazioni sono state attivate per l'apertura di sportelli antiviolenza all'interno dei tribunali: per funzionare essi devono essere pensati in modo da garantire una risposta adeguata ai bisogni e ai tempi delle donne, sia a livello relazionale che di organizzazione fisica degli spazi.

*Per le donne è già molto difficile rivolgersi al centro – magari una donna viene qui una volta e poi non viene più – figuriamoci presentarsi presso un tribunale e dire “faccio la denuncia” ... lo sportello [non può funzionare se è] troppo visibile, in una stanza di passaggio (CAV14, privato non esclusivo, consolidato, centro).*

## **IL TRIBUNALE DEI MINORI**

Per quanto riguarda i tribunali dei minori, essi rappresentano con ogni probabilità la criticità più acuta nel difficile rapporto tra centri antiviolenza/case rifugio e sistema giudiziario<sup>39</sup>.

Le operatrici rilevano, in primo luogo, un problema di mancato riconoscimento del diritto delle/dei minori vittime di violenza e/o violenza assistita ad essere tutelate/i, che dovrebbe essere prioritario rispetto a quello di mantenere un rapporto con il padre maltrattante: a fronte di normative regionali, nazionali ed internazionali orientate alla protezione delle donne e delle/dei loro figlie/figli, “il giudice dice “spazio neutro”, [perché] non si può interrompere il rapporto [del padre] con il figlio” (CAV15, pubblico, recente, mezzogiorno), anche quando questo può rappresentare un pericolo.

*Abbiamo [avuto il caso di] una donna che è uscita [dalla Casa Rifugio] con il procedimento penale aperto, in piena fase di processo, a cui il Tribunale dei Minori ha ordinato incontri liberi [dei figli con il padre], dicendole “devi accompagnare i bambini da lui”. Tutte, avvocatessa compresa, [...] abbiamo detto “vi rendete conto che intanto lui è stato rinviato a giudizio, quindi vuol dire che forse qualche elemento c'è? [...] Come fate a prevedere gli incontri liberi con lei che deve portare i bambini da lui? Ricomincia il ciclo [della violenza]! Pensate che lui non abuserà di questa situazione per continuare a esercitare un controllo e un potere su di lei? (CAV33, privato esclusivo, consolidato, centro).*

Tale problema si collega strettamente alla forte discrezionalità del Tribunale dei Minori, che può tenere o meno in considerazione le relazioni dei centri antiviolenza decisioni riguardanti i minori, sia per quanto riguarda gli incontri con il padre sia per quanto concerne i procedimenti per l'affidamento.

*Le nostre relazioni al Tribunale dei Minori a volte vengono lette a volte no. Questo nel Tribunale ordinario non potrebbe accadere [perché] se io deposito un atto, quello è un atto ufficiale a tutti gli effetti, se l'avvocata deposita una memoria è una memoria a tutti gli effetti. Il Tribunale ordinario ha dei protocolli e delle procedure che il Tribunale dei Minori non ha, quindi ci disorienta (CAV33, privato esclusivo, consolidato, centro).*

<sup>38</sup> Sul tema si rimanda anche alla Sezione 1, capitolo 2.

<sup>39</sup> Sul tema si rimanda anche alla Sezione 1, capitolo 2.

Il ricorso a tale discrezionalità è collegato al mancato riconoscimento del fatto che solo il centro antiviolenza, seguendo tutto il percorso della donna, ha una visione d'insieme che gli permette(rebbe) di fare da collante tra i diversi organi, enti e servizi coinvolti: le operatrici, di conseguenza, sono nella situazione di poter mettere a conoscenza i vari soggetti della situazione a tutela della vittima e delle/dei figlie/i, ma questo loro ruolo tende ad essere negato dal sistema giudiziario.

*Hanno un'autonomia veramente "eccessiva" rispetto [alle] decisioni [sui minori]. Il servizio sociale manda delle relazioni, il Tribunale dei Minori estrapola uno o due pezzi e su quei due pezzi emette un decreto. Un decreto che loro chiamano provvisorio, ma il loro provvisorio può essere anche un anno... [se sospendi per] un anno la responsabilità genitoriale [ad una donna] tu l'hai bloccata! (CAV33, privato esclusivo, consolidato, centro)*

A questo quadro si aggiunge la tendenza dei Tribunali dei Minori – in sintonia con quanto già rilevato per i servizi socioassistenziali – ad agire nella direzione di una bigenitorialità perfetta, con una forte tutela della paternità come diritto inalienabile anche per i padri che hanno commesso violenze<sup>40</sup>.

*[Alla donna] che aveva fatto un lavoro enorme su sé stessa, sui bambini e sulla sua autonomia, hanno detto quasi "vabbè tu sei mamma, in fondo è questo il tuo dovere! Non hai fatto niente di particolare". Di lui, che magari a 5 incontri protetti non si presentava e uno sì, dicevano: "però [una volta] si è presentato! (CAV33, privato esclusivo, consolidato, centro).*

*[In tema] di tutela dei minori [...] stiamo andando malissimo, perché non c'è formazione, ma non c'è forma mentis soprattutto rispetto al bambino. Nelle sedi giudiziarie, in fase di separazione e di affidi, non si guarda al bambino, si guarda alla madre o al padre, a chi devi accontentare dei due [...]. Quindi la vera tutela del minore a mio avviso non c'è (CAV30, pubblico, recente, mezzogiorno).*

*La tendenza è comunque a tutelare questo diritto a vedere il papà, a volte lo dicono proprio... anche il diritto del padre a vedere il figlio! Che per carità, sarà sempre il padre però... nel momento in cui agisce maltrattamenti anche diretti, dovrebbe essere maggiore il diritto del bambino ad essere sicuro, che non il diritto del papà a fare il papà (CAV20, privato non esclusivo, storico, centro).*

Fino ad arrivare ad una mancata applicazione del dettato della legge che, in caso di maltrattamenti, non prevede l'affido condiviso, in un sistema che va a discapito dei diritti delle/dei minori che "svaniscono di fronte a un sistema adultocentrico" (CAV30, pubblico, recente, mezzogiorno), nonostante i bambini e le bambine che arrivano nelle case famiglie (o le cui mamme si rivolgono ai centri antiviolenza) mostrino spesso evidenti segni di disagio, "facciano la pipì a letto, non dormano sereni, piangano, si buttino per terra, si nascondano sotto al tavolo, abbiano disturbi alimentari" (CAV14, privato non esclusivo, consolidato, centro).

Questi disagi, evidenti manifestazioni di un trauma legato all'esperienza della violenza diretta o assistita, richiedono la (faticosa) attivazione di percorsi specialistici per le/i minori, ma quando questi percorsi vengono inseriti nelle relazioni delle operatrici può avvenire che non vengano correttamente considerati<sup>41</sup>. Ciò è dovuto al fatto che i Tribunali per i minori, soprattutto negli ultimi anni, tendono ad interpretare il collocamento in casa rifugio come "un totale sbilanciamento dalla parte della donna per escludere automaticamente il papà [dalla vita dei figli]" (CAV14, privato non esclusivo, consolidato, centro) e dunque mentre fino a qualche anno fa di solito non prevedevano incontri padre-figlie/i con il processo in corso e fino ad eventuale assoluzione, ora appena la donna viene collocata in una casa rifugio, il Tribunale dei Minori dispone che le operatrici portino la/il bambina/o gli incontri protetti<sup>42</sup>.

<sup>40</sup> Sul tema, si rimanda anche al Rapporto Grevio sull'Italia dove si afferma la necessità di "introdurre una prospettiva di genere negli ambiti delle politiche che finora sono state trattate in un'ottica neutrale dal punto di vista del genere. Uno di questi ambiti è la definizione dei diritti di affidamento e visita dei figli [ambito nel quale] il GREVIO ha trovato ampie prove di una tendenza a dare priorità alla conservazione del rapporto padre-figlio, a prescindere dalla violenza, e dunque a trattare in maniera paritaria il genitore violento e quello non violento" (pagine 20) e, poco oltre, si evidenzia che "il nocciolo del problema è la tendenza degli enti preposti, in particolare i servizi sociali, a minimizzare la violenza, sottovalutando il pericolo che essa rappresenta per la sicurezza e il benessere della madre e del bambino, e ad incolpare le vittime per il rapporto tormentato tra il padre violento e il bambino. In tali circostanze, molti bambini testimoni di violenze non ricevono il giusto sostegno. [...] Questa tendenza espone le madri ed i bambini ad un rischio di ri-traumatizzazione e di vittimizzazione secondaria, come nei casi in cui i bambini vengono separati dalle madri e collocati presso famiglie affidatarie o in case-famiglia" (pagina 25).

<sup>41</sup> Sul tema si rimanda anche alla Sezione 2, capitolo 6.

<sup>42</sup> Sul tema si rimanda anche alla Sezione 1, capitolo 2.

*La presidente [del TM] ha esplicitamente affermato che se il Tribunale penale agisce per bloccare il reato, avendo una mission chiarissima in questa direzione, il Tribunale dei Minori agisce sempre per riconciliare il padre con i figli in quanto caratterizzato da un'ottica educativa.*

*Il Tribunale dei minori sostiene che [il maltrattante] benché violento va necessariamente rieducato all'ottica della tutela del minore. Sono convinti che non esista peggior danno nella crescita di una bambina o di un bambino, che non avere due genitori, un maschio ed una femmina. Questo è il principio.*

*[Abbiamo] ricevuto una relazione dal TM nella quale si sosteneva che “per quanto il signore sia aggressivo, inaffidabile e totalmente incapace di avere relazioni, il minore deve fare i conti con l'unico padre che ha”.*

*In questo caso però non c'è tutela del minore, ma una pura rivendicazione di un diritto alla genitorialità del padre (sorvolando completamente sui diritti della madre) (CAV16, privato esclusivo, storico, centro).*

## 6. Altri servizi generali in relazione con i centri antiviolenza

Considerando l'insieme degli altri servizi generali in relazione con i centri antiviolenza, appare particolarmente rilevante, nelle parole delle operatrici, il ruolo dei servizi di supporto all'inserimento lavorativo e all'autonomia abitativa, dei servizi per i minori e delle scuole<sup>43</sup>.

### **SERVIZI DI SUPPORTO ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO<sup>44</sup>**

La natura dei rapporti di collaborazione dei centri antiviolenza con tali agenzie attive sui territori di riferimento è estremamente variegata, così come lo sono i soggetti coinvolti.

Nell'ambito dell'inserimento lavorativo si va dalle/dai professioniste/i che accolgono le donne come lavoratrici ai centri per l'impiego, fino ad enti pubblici e privati dedicate all'innovazione, al credito, allo sviluppo economico, al sostegno all'imprenditoria femminile.

In quest'ultimo caso, il collegamento è generalmente con la/il referente degli sportelli di consulenza, dove le donne possono avere colloqui, trovare aiuto in tutto il percorso lavorativo – dalla formulazione del progetto imprenditoriale alla sua realizzazione – oltre che ottenere supporto nella richiesta di finanziamenti a fondo perduto e frequentare spazi comuni in cui confrontarsi con le altre imprenditrici, stabilendo relazioni sia lavorative che umane.

Gli sportelli dei centri per l'impiego sono invece fondamentali – soprattutto in presenza di progetti strutturati – per l'attivazione di tirocini e percorsi formativi propedeutici ad un inserimento lavorativo come dipendenti.

Un ruolo fondamentale hanno, inoltre, i sindacati, con cui i centri antiviolenza si confrontano per le richieste d'indennità e di supporto economico previste dalla legge per le donne lavoratrici vittime di violenza, per la richiesta di reddito di cittadinanza e/o di bonus economici per i bambini, ecc.

In alcuni casi i rapporti con i sindacati sono formalizzati da accordi che prevedono la possibilità di accedere al CAF convenzionato con il centro anche per le donne che vengono da fuori provincia (e che normalmente dovrebbero rivolgersi a quello territoriale di riferimento). In questi casi le operatrici dei CAV sono molto attente a sensibilizzare il personale dei CAF, così come di altri enti locali, a mantenere la riservatezza dei dati delle donne accolte dai CAV o ospitate in CR. Questa buona pratica, in particolare, andrebbe mutuata da tutti gli uffici pubblici, visto che le operatrici hanno riportato come sovente i maltrattanti ottengano senza difficoltà informazioni relative al nuovo domicilio della ex-partner proprio dalle anagrafi comunali.

Tuttavia, alcune operatrici rilevano come anche in questo caso l'attività di rete rischi di essere tra singoli soggetti: ad essere coinvolte sono persone già motivate a sostenere le donne in situazione di violenza, il cui impegno tuttavia rimane a livello individuale e non riesce a sensibilizzare colleghi, ente o azienda e, più in generale, il mercato del lavoro.

<sup>43</sup> Sul tema si rimanda anche alla Sezione 3, capitolo 1.

<sup>44</sup> Sul tema si rimanda anche alla Sezione 1, capitolo 2.

*Abbiamo attivato un protocollo coi centri per l'impiego, ma è rimasto sulla carta. L'operatrice del centro dell'impiego è molto umana e disponibile, quindi ci ha messo del suo per aiutare le donne al di là del progetto, però, anche in questo caso, si parla di una persona singola che ha capito la questione e si è attivata dando anche contatti personali. (CAV 9, a gestione privata, esclusivo recente, centro).*

## **SERVIZI DI SUPPORTO ALL'AUTONOMIA ABITATIVA<sup>45</sup>**

Sul versante dell'autonomia abitativa, i rapporti con le agenzie territoriali che dovrebbero garantire alle donne un accesso agevolato a forme di edilizia convenzionata sono nella maggior parte dei casi molto difficili, in mancanza – nonostante molti tentativi dei centri in questa direzione – di *“una risposta positiva da parte dell'ente”* (CAV14, privato non esclusivo, consolidato, centro).

Come conseguenza di questa situazione, alcuni centri stipulano accordi e protocolli con agenzie immobiliari, che si impegnano a garantire riservatezza *“fanno da tramite con il proprietario per la stipula del contratto e non chiedono troppe garanzie”* (CAV14, privato non esclusivo, consolidato, centro). Aiutano, da questo punto di vista, anche le convenzioni di alcuni centri con istituti bancari, che consentono alle donne di accedere a piccoli prestiti per la copertura delle prime spese per la casa e per il versamento della caparra prevista dai contratti di affitto.

## **I SERVIZI PER I MINORI<sup>46</sup>**

L'intervento dei servizi specifici per la/il minore è fondamentale in tutti quei casi in cui il padre ha ancora potestà genitoriale: tante donne *“pongono il problema del vincolo dell'altro genitore per far seguire il bambino”* (CAV 2, esclusivo, storico, nord) e dunque *“ci deve esser una rete istituzionale che a tutti gli effetti prenda in carico il minore e possa dargli voce”* (CAV 13, privato non esclusivo, recente, mezzogiorno) senza che questo comporti necessariamente un *“uscire allo scoperto”* per donne che stanno compiendo un percorso con il centro antiviolenza, magari sentendolo come uno spazio intimo per sé.

In presenza di minori, il primo servizio dedicato a cui i centri e le case rifugio fanno riferimento è costituito dalle Unità minori (o articolazioni simili) dei servizi sociali, per illustrare la situazione di violenza subita/assistita di cui la/il minore è stata/o oggetto e attivare una presa in carico congiunta.

Tale prima attivazione non è sempre semplice, ma non mancano esempi di elaborazione di prassi e procedure strutturate e individuazione di referenti formate/i e competenti in un clima di fiducia reciproca nel quale, se anche emergono criticità, è possibile affrontarle in un'ottica condivisa.

In tema di interventi sui minori, i centri antiviolenza rivendicano il *“bisogno di un approccio di genere per mettere a fuoco la violenza”* e ritengono indispensabile poter fare affidamento ad una rete di supporto reciproco con i servizi preposti, costruendo ponti e collaborazioni che permettano di affrontare in modo competente ed efficace tutto ciò che esula dal supporto alla genitorialità della madre, ovvero quegli interventi specializzati di cui *“alcuni bambini hanno un bisogno estremo”* (CR4, ente religioso).

Con riferimento agli **spazi per gli incontri** protetti con i padri, le operatrici mettono in evidenza la criticità legata al fatto che essi sono generalmente allestiti in strutture con personale privo delle competenze necessarie e non prevedono quasi mai che gli incontri vengano videoregistrati, il che di fatto espone le/i minori sia alla violenza e alle manipolazioni da parte del padre sia ad interventi *“inopportuni”* da parte dei servizi che tendono a trasformarsi, da osservatori quali dovrebbero essere, in facilitatori della relazione con il padre, *“mistificando la realtà e idealizzando una relazione attraverso una lettura che è completamente dissonante rispetto a quella che il centro può dare attraverso l'osservazione dei minori”* (CAV16, privato esclusivo, storico, centro).

Inoltre, non è mai prevista una valutazione del bambino/a prima di iniziare l'incontro e complessivamente *“le bambine e i bambini stanno nell'invisibilità nell'ottica performante dei servizi”* (CAV16, privato esclusivo, storico, centro) che hanno come bagaglio culturale la gestione del conflitto tra i genitori, la mediazione e dunque tendono a trasformare gli incontri protetti in percorsi di mediazione, distorcendone il significato.

Laddove si sono attivate nel tempo forme di collaborazione, la situazione è parzialmente migliore, ma nella difficoltà diffusa a formalizzare pratiche e accordi, i rapporti restano su un piano personale ed informale,

<sup>45</sup> Sul tema si rimanda anche alla Sezione 1, capitolo 2.

<sup>46</sup> Sul tema si rimanda anche alla Sezione 1, capitolo 2.

il che li rende efficaci nell'immediato (come nel caso della neuro-psichiatra che accetta di prendere in carico le/i bambine/i senza attendere il passaggio burocratico dell'impegnativa stilata dal medico) ma fragili nel tempo.

Infine, partendo dal presupposto che il centro antiviolenza e la casa rifugio non devono essere "luoghi in cui piangere" e che le donne e i/le loro figli/e hanno diritto a trascorrervi una vita il più serena possibile, nasce la necessità di cercare di volta in volta soluzioni alle diverse esigenze – anche ricreative e di svago – che possono emergere. Nascono così, ad esempio, le collaborazioni con le associazioni ricreative e sportive attive sul territorio, finalizzate a fare in modo che bambine/i e ragazze/i che hanno dovuto lasciare la loro casa e il loro territorio in una situazione di grande difficoltà possano praticare sport, frequentare centri estivi e luoghi ricreativi e, più in generale, seguire le proprie inclinazioni e i propri desideri e relazionarsi con coetanee/i.

## LE SCUOLE

Il lavoro presso le scuole è fondamentale per le azioni di prevenzione e sensibilizzazione "uno dei motivi per cui i centri esistono" (CAV28, privato esclusivo, storico, nord), perché "è importante che le cose vengano nominate" e che le giovani generazioni comprendano che "tra le forme di illegalità c'è la violenza contro le donne" (CAV18, privato esclusivo, storico, mezzogiorno).

*Il tema della violenza non è un tema repressivo, ma è un tema di prevenzione e sensibilizzazione, di rottura della cultura del patriarcato [...] che abbiamo in cui la donna è immaginata stereotipizzata a casa, che lavora e cura le famiglie e [...] è una proprietà dell'uomo. E questa rottura passa solo ed esclusivamente attraverso sensibilizzazione e formazione all'esterno, dalle bambine delle elementari con cui lavoriamo sui libri di favole ai ragazzi delle superiori con cui si lavora sul concetto di proprietà e di relazione affettiva, a spettacoli teatrali sulla violenza fatti da studentesse del liceo classico dopo aver fatto con noi tutto un percorso sulla violenza [...] Questa per noi è la mission, prima ancora della presa in carico delle situazioni di violenza, quello che noi dobbiamo fare quotidianamente (CAV22, pubblico, storico, nord).*

Sono comprensibilmente molti, dunque, i centri antiviolenza che hanno strutturato veri e propri progetti da proporre alle scuole, articolati – laddove possibile – come una vera e propria area di intervento, cui dedicare professionalità formate e competenti, oltre che adeguate risorse finanziarie (anche grazie all'accesso a bandi specifici di enti/fondazioni pubbliche e private) e di tempo.

Se la possibilità di realizzare tali progetti dipende in buona parte dall'atteggiamento delle/dei Dirigenti scolastiche/scolastici, le modalità con cui – una volta approvati – vengono strutturati e declinati sono di volta in volta diverse, ma è possibile individuare alcune caratteristiche ricorrenti, prima tra tutte la volontà di "arrivare" a parlare di violenza all'interno di interventi di più ampio respiro, rivolti da un lato a studentesse e studenti e dall'altro al corpo docente.

*Abbiamo [...] organizzato un gruppo scuole così articolato: moduli di 6 ore con le classi, più formazioni agli insegnanti, più alternanza scuola-lavoro (CAV24, privato esclusivo, storico, nord).*

La presenza nelle scuole riguarda ogni ordine e grado, coinvolgendo istituti dalla scuola dell'infanzia e primaria fino alle scuole secondarie di II grado: se con i più "piccoli" prevalgono interventi strutturati sotto forma di gioco, già a partire dalle scuole secondarie di I grado i centri propongono laboratori e percorsi di sensibilizzazione e formazione, interventi in occasione delle assemblee di istituto "per fare conoscere il centro" (CAV7, privato esclusivo, consolidato, centro), proiezioni di film seguite da momenti di confronto e dibattito, attivazione di percorsi di alternanza scuola-lavoro, ecc.

Gli interventi che vengono proposti hanno spesso un carattere volutamente "trasversale":

*Prima, per esempio, parlavamo molto più di violenza, adesso parliamo moltissimo di parità e di stereotipi. La violenza è qualcosa che tocchiamo alla fine dei nostri interventi. È cambiato proprio il nostro approccio (CAV33, privato esclusivo, consolidato, centro).*

Spesso i progetti nelle scuole nascono e si sviluppano attraverso partnership dei centri con altre realtà attive sul territorio, in una complessa dimensione di rete interconnessa: essi coinvolgono dunque, oltre alle

operatrici, psicologhe/psicologi e avvocate/i, enti ed istituzioni, forze dell'ordine, presidi sanitari, media e associazioni.

Diversi centri rilevano che negli ultimi anni c'è generalmente una attenzione alle esigenze dei minori inferiore al passato sia da parte delle istituzioni che da parte delle scuole stesse "con risposte insufficienti" ai continui tentativi che le operatrici compiono per cercare modi per collaborare.

Così come per le attività formative e di sensibilizzazione, anche per quanto riguarda il modo in cui i minori sono seguiti dalla scuola nel loro percorso di crescita molto dipende dall'attenzione e capacità delle/dei singole/i insegnanti e dal livello di interesse della/del DS e le operatrici si trovano a confrontarsi con chi dice *"io non voglio avere problemi nella mia scuola, dunque diciamo che tutto va bene"* o *"se parliamo di violenza poi saremo chiamate dal Tribunale? Allora non la segnaliamo"* oppure, ancora, *"vediamo se inserirlo perché è un possibile problema"* (CAV14, privato non esclusivo, consolidato, centro).

Complessivamente, dunque, si può affermare che quando si esce dall'ambito dei servizi generali più direttamente ed immediatamente coinvolti nella prevenzione e nel contrasto della violenza maschile sulle donne e si parla di "altri soggetti" ci si trova di fronte ad un quadro estremamente eterogeneo, nel quale sembrano non esserci protocolli o accordi efficaci, ma un continuo affidarsi dei centri alla capacità di contrattazione e relazione delle loro operatrici. I processi di "rete" sono però, in questa modalità, eccessivamente faticosi e con risultati non sempre soddisfacenti, poiché essi dipendono, oltre che dall'impegno dei centri, da variabili territoriali, istituzionali e "personali" su cui i centri non possono intervenire.



## Sezione 3 – Le reti territoriali antiviolenza

### SISTEMI DI RETI E RELAZIONI TRA CENTRI ANTIVIOLENZA E SERVIZI GENERALI

di Anna Gadda e Alice Mauri

#### Premessa

La presente sezione del Rapporto è dedicata alle reti territoriali antiviolenza e più in generale ai rapporti di collaborazione formali ed informali che CAV e CR stabiliscono e praticano con i servizi generali attivi sui loro territori di riferimento.

Anche in questa sezione, la normativa internazionale e nazionale, che riconosce come la collaborazione tra centri antiviolenza e servizi generali sia fondamentale per la costruzione di un sistema integrato per la prevenzione e il contrasto della violenza di genere, è la cornice di riferimento per l'analisi.

Più in dettaglio, a livello internazionale, la CdI impegna le Parti a *“garantire che esistano adeguati meccanismi di cooperazione efficace tra tutti gli organismi statali competenti, comprese le autorità giudiziarie, i pubblici ministeri, le autorità incaricate dell'applicazione della legge, le autorità locali e regionali, le organizzazioni non governative e le altre organizzazioni o entità competenti, al fine di proteggere e sostenere le vittime e i testimoni di ogni forma di violenza rientrante nel campo di applicazione della [...] Convenzione”* (Capitolo IV, art. 18, c. 2).

A livello nazionale, l'Intesa Stato-Regioni sottolinea la centralità di questo approccio negli articoli 4) Servizi minimi garantiti dai centri antiviolenza<sup>47</sup>, 5) Percorso di accompagnamento e dedicandogli l'intero articolo 6) Lavoro in rete, dove si afferma che *“al fine di garantire alle donne e ai loro figli protezione sociale, reinserimento e interventi sanitari, il Centro partecipa alle reti territoriali promosse dagli enti locali”* attraverso appositi protocolli o accordi che coinvolgono *“tutti gli attori sociali, economici ed istituzionali”* del territorio di riferimento.

Il Piano strategico 2017-2020 individua inoltre nelle reti territoriali antiviolenza lo strumento fondamentale di *governance locale* del sistema antiviolenza, in quanto esse garantiscono *“negli ambiti territoriali di riferimento, il raccordo operativo e la comunicazione tra tutti i servizi generali e specializzati che operano nella prevenzione, protezione e contrasto alla violenza maschile contro le donne”* (Capitolo 5, art. 5.1).

Sebbene non esista una definizione univoca e generalmente condivisa, sulla scorta dei documenti citati, nel presente rapporto si intende la rete antiviolenza come **sistema integrato di centri antiviolenza/case rifugio e servizi generali radicato su un territorio, che opera per prevenire il fenomeno e per offrire sostegno e protezione alle donne che hanno subito violenza e alle/ai loro figlie/figli.**

In una prospettiva “dal basso” la rete è un sistema di “pratiche-in-azione”, interazioni tra attori e competenze, processi orientati alla condivisione di saperi e linguaggi; in una prospettiva “dall'alto” è la formalizzazione e codificazione di collaborazioni attraverso la sottoscrizione di un atto formale, il protocollo di rete. Con-tenendo queste due diverse prospettive (ed accezioni) di rete, è possibile cogliere e restituire la complessità di un universo che risente della molteplicità dei soggetti in campo, dell'eterogeneità delle pratiche e dei diversi esiti della dialettica costante tra atti normativi e prassi operative sperimentate sui territori.

La rete può assumere, e di fatto assume, caratteristiche e modalità organizzative ed operative diverse: siamo in presenza di una rete territoriale antiviolenza propriamente detta laddove essa è formalizzata attraverso la sottoscrizione di un protocollo di intesa tra tutti i soggetti che vi aderiscono; parliamo di rete informale/non formalizzata quando le relazioni tra soggetti sono attive ma in assenza di protocolli; nei casi in cui, infine, la formalizzazione è tra il singolo servizio specializzato e un servizio generale facciamo riferimento ad accordi o protocolli bilaterali. Vi è infine un tipo particolare di rete che include unicamente i centri antiviolenza (e le case rifugio ad essi collegate).

<sup>47</sup> In particolare, si fa qui riferimento ai punti c) Assistenza psicologica, f) Orientamento al lavoro e g) Orientamento all'autonomia abitativa.

Le reti territoriali, le reti informali e i rapporti bilaterali tra centri antiviolenza/case rifugio e servizi generali e le collaborazioni tra centri – nonché il modo in cui esse si intersecano, potenziano ed emendano a vicenda – vengono di seguito analizzate attraverso quanto emerso nell'indagine di campo e nelle interviste in profondità con le operatrici antiviolenza con l'obiettivo di mettere in evidenza punti di forza ed elementi di criticità e di individuare “buone prassi già consolidate” che possano, secondo il mandato nel Piano strategico 2017-2020, essere diffuse in più ampi contesti e contribuire alla definizione di un insieme di “raccomandazioni di sistema” sul lavoro di rete nel sistema italiano di prevenzione e contrasto della violenza maschile sulle donne.

Ad oggi non è stata realizzata la mappatura annuale delle reti territoriali antiviolenza di cui l'Intesa incarica le Regioni (art. 6, c. 3)<sup>48</sup> e le uniche informazioni quantitative disponibili sono quelle contenute nella prima “fotografia delle reti territoriali antiviolenza” costruita nell'ambito delle azioni di ricerca del progetto ViVa a partire dalle rilevazioni CNR-IRPPS e ISTAT ai centri antiviolenza e case rifugio<sup>49</sup>.

Dalle stesse rilevazioni sono emerse anche le informazioni disponibili in tema di reti tra centri antiviolenza (e case rifugio collegate), mentre resta ancora quasi del tutto non indagato l'universo delle relazioni informali, sul quale abbiamo dati per un numero molto limitato di centri antiviolenza<sup>50</sup>.

I capitoli che seguono approfondiscono la fotografia emersa dalle indagini quantitative. L'analisi proposta prende avvio dagli elementi caratterizzanti le reti antiviolenza (funzioni, processi di istituzione, composizione, formalizzazione) e poi passa ad analizzare le diverse tipologie di rete intercettate in occasione dei focus group, mettendo in evidenza – per ciascuna – i tratti salienti.

Con riferimento ai due capitoli che compongono la Sezione, nel primo capitolo sono stati utilizzati principalmente i materiali emersi dalle interviste in profondità ai CAV e alle CR selezionate per l'indagine di campo, con particolare riferimento alle riflessioni sul lavoro di rete e, più in generale, sulle collaborazioni formali ed informali con i servizi generali attivi sui territori di riferimento, mentre quanto emerso dalle testimonianze di centri antiviolenza e servizi generali nel corso dei focus group e i dati resi disponibili tramite la compilazione da parte dei servizi generali di schede quanti-qualitative preparatorie<sup>51</sup> sono alla base dell'analisi condotta nel capitolo successivo.

## 1. Elementi per orientarsi nella complessità delle reti

Il presente capitolo delinea i principali elementi utili ad orientarsi tra le diverse modalità e forme di collaborazione tra centri antiviolenza/case rifugio e servizi generali. In particolare, sono stati presi in considerazione elementi che attengono alle motivazioni sottese alle collaborazioni (funzioni), ai processi di istituzione e formalizzazione delle reti, ai soggetti che le compongono e al coordinamento (Figura 1.1). Questi elementi, individuati sulla base del dettato degli strumenti normativi e di indirizzo vigenti (CdI, Piano strategico e Intesa Stato-Regioni), sono analizzati da una prospettiva ravvicinata, a partire dalle evidenze raccolte nel corso dell'indagine di campo al fine di cogliere la complessità delle diverse forme di collaborazioni e relazioni, sia formalizzate che non formalizzate, tra CAV/CR e servizi generali.

---

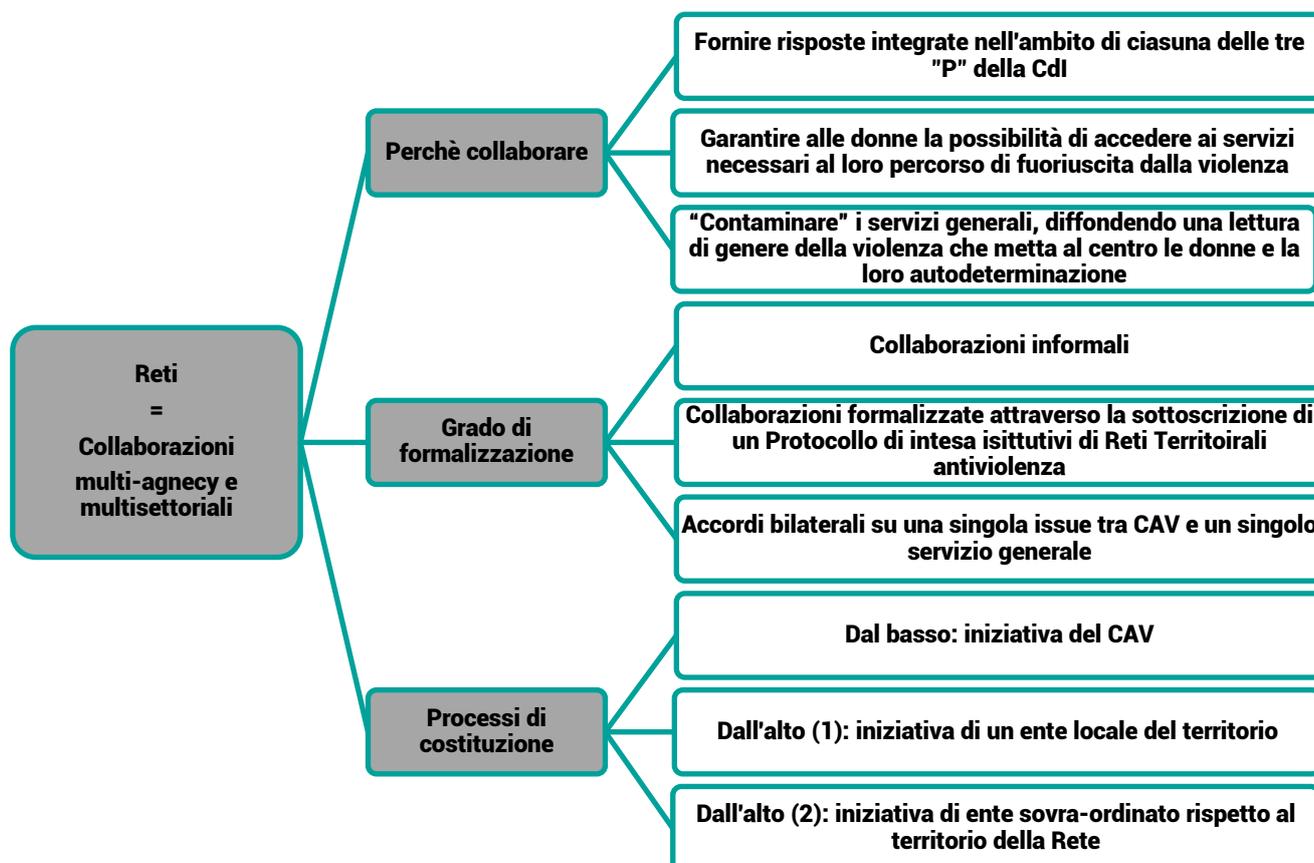
<sup>48</sup> Per un approfondimento sul tema: A. Gadda, A. Mauri “Reti territoriali antiviolenza. Sinergie tra centri antiviolenza e servizi generali nel supporto alle donne vittime di violenza” in P. Demurtas, M. Misiti (a cura di) ViVa. Violenza contro le donne in Italia. Orientamenti e buone pratiche, Guerini 2021.

<sup>49</sup> Le rilevazioni si sono svolte nel 2018 e 2019, con periodo di riferimento l'anno 2017.

<sup>50</sup> Per un approfondimento sul tema: ViVa, I centri antiviolenza. Quadro di sintesi della rilevazione, disponibile al seguente link: <https://viva.cnr.it/wp-content/uploads/2019/11/rapporto01-servizi-specializzati-antiviolenza.pdf>.

<sup>51</sup> Gli incontri di focus group sono stati anticipati dall'invio di una scheda a tutti i servizi generali coinvolti nelle reti. La scheda è stata mutata dal modello predisposto da Liz Kelly per il Consiglio di Europa (2018) e ha raccolto informazioni su: 1) contatti con le donne che hanno subito violenza; 2) esistenza di protocolli interni; 3) formazione e qualificazione del personale; 4) collaborazione con altri servizi.

Figura 1.1. Elementi chiave per la descrizione delle forme di collaborazione tra CAV/CR e servizi generali



## 1.1 Funzioni delle reti antiviolenza

Per i centri antiviolenza intervistati nel corso dell'indagine di campo, essere in rete, almeno a livello ideale, significa essere *“all'interno di un sistema”* (CAV 31, privato non esclusivo, consolidato, nord) capace di *“offrire opportunità/risorse alla donna”* (CAV2, privato esclusivo, storico, nord), che opera secondo *“modalità operative comuni definite a partire da una condivisione di metodologie”* linguaggi, buone prassi (CAV 11, privato non esclusivo, recente, nord),

Poiché *“la rete non è un obiettivo, ma uno strumento”*<sup>52</sup> è importante provare a definire le sue principali funzioni, a partire dai tre ambiti di azione identificati tanto dalla Convenzione di Istanbul quanto dal Piano strategico 2017-2020: prevenzione<sup>53</sup>, protezione e sostegno<sup>54</sup>, perseguimento e punizione<sup>55</sup>.

Per **prevenire e combattere** ogni forma di violenza sulle donne<sup>56</sup>, afferma la CdI, è necessario elaborare una risposta globale ed olistica alla violenza, che sia multisettoriale, *multiagency* e multilivello e che sappia mettere al centro la donna, i suoi bisogni e i suoi desideri adottando una prospettiva di genere<sup>57</sup>.

<sup>52</sup> Irene Una rete antiviolenza per donne e minori. Per aiutare, proteggere, sostenere, disponibile al seguente link: [http://www.comune.forli.fc.it/upload/forli/gestionedocumentale/TECHNE\\_IRENE\\_web\\_784\\_25837.pdf](http://www.comune.forli.fc.it/upload/forli/gestionedocumentale/TECHNE_IRENE_web_784_25837.pdf)

<sup>53</sup> Capitolo III della CdI, Asse 1 del Piano strategico.

<sup>54</sup> Capitolo IV della CdI, Asse 2 del Piano strategico.

<sup>55</sup> Capitolo V-VI della CdI, Asse 3 del Piano strategico.

<sup>56</sup> Preventing and combating violence against women and domestic violence in Ukraine. Towards the establishment of a multi-agency cooperation mechanism for an integrated response to violence against women and domestic violence, at regional and/or local level, in Ukraine. By the Inter-Agency Working Group on Multi-agency co-operation at local level, facilitated by Monika Kocaqi, Council of Europe expert (2016).

Rosa Logar and Branislava Marvánová Vargová, Effective Multi-agency Co-operation for Preventing and Combating Domestic Violence. Training of Trainers Manual (2015 – COE).

<sup>57</sup> Andrea Krizsan and Eniko Pap, Implementing a comprehensive and co-ordinated approach (2016, COE).

Le reti anti violenza sono, almeno potenzialmente, i luoghi operativi e simbolici in cui interventi di questo tipo possono essere predisposti e messi in atto per **fornire risposte ai molteplici bisogni delle donne** che hanno subito violenza e agire nella direzione di un cambiamento strutturale che permetta di liberarsi dalla violenza.

## **PREVENZIONE**

Le misure di prevenzione sono declinate dalla CdI e dal Piano 2017-2020 in una serie di azioni focalizzate sui *“diritti umani di tutte le vittime”*, tra cui campagne e programmi di sensibilizzazione, interventi nelle scuole di ogni ordine e grado e azioni di formazione delle figure professionali che si occupano di vittime ed autori di violenza<sup>58</sup>.

Per queste azioni viene ribadita l'importanza di un'azione **concertata e coordinata** da parte di diversi attori attivi nell'anti violenza, dal livello istituzionale alla società civile. In che modo, dunque, il lavoro di rete agisce in questo ambito e rende efficaci le azioni di prevenzione?

### ***Organizzare e realizzare iniziative pubbliche e programmi nelle scuole***

Le iniziative pubbliche e gli interventi nelle scuole hanno una duplice funzione nell'ambito della prevenzione. In primo luogo, essi contribuiscono a sensibilizzare sul tema della violenza, favorendone la conoscenza e stimolandone il riconoscimento, sia presso la cittadinanza che presso le/gli amministratrici/tori locali e le figure professionali che operano nei vari servizi generali. Inoltre, essi danno visibilità ai centri anti violenza, facendone conoscere le attività e le modalità di lavoro.

*Ogniquale volta noi partecipiamo a un evento, o lo organizziamo, subito dopo c'è un incremento delle chiamate al centro [...] e se non direttamente al centro riceviamo segnalazioni o chiamate dalla rete [...]. Insomma, si mobilita un po' tutto nel momento in cui usciamo (CAV33, privato esclusivo, consolidato, centro).*

Le persone incontrate e “sensibilizzate” possono diventare a loro volta vettori che veicolano informazioni e consapevolezza, permettendo di *“far emergere il sommerso, perché tante donne sono lì e ascoltano e poi magari riflettono e chiedono aiuto”* (CAV30, pubblico, recente, mezzogiorno).

Le iniziative pubbliche e gli interventi nelle scuole presuppongono una connessione dei centri anti violenza con il territorio che, sebbene possibile anche in assenza di reti formalizzate, trova nei protocolli forme di riconoscimento, valorizzazione e sistematizzazione assolutamente strategiche.

Se è vero che *“non sempre si incontrano territori fertili a questo tipo di lavoro”*, lo è anche che *“trovare un territorio aperto e non giudicante, disponibile, accogliente, efficiente, che mette in atto politiche di genere significa moltissimo per la donna vittima di violenza: queste condizioni favoriscono l'emergere del problema, la sua denominazione e il suo riconoscimento, ma soprattutto stimolano la speranza di trovare un'alternativa alla violenza”*<sup>59</sup>.

### ***Formare figure professionali attive nei servizi generali***

La promozione di momenti formativi dedicati alle diverse figure professionali che possono venire in contatto con donne vittime di violenza e con le/i loro figlie/figli è centrale sia per accrescere e diffondere la conoscenza di chi sono, cosa fanno e come operano i centri anti violenza sia per condividere approcci e metodologie, vero e proprio presupposto per il funzionamento di una rete anti violenza.

Si tratta, da un lato, di diffondere consapevolezza e capacità di riconoscere la violenza, fuori dagli schemi culturali dominanti per cui *“il farmacista, il carabiniere si vedono con la partita a carte al bar e finisce lì il tutto. Se lo dicono, si avvertono. Sono conniventi insomma...”* (CAV19, privato esclusivo, storico, mezzogiorno) e dall'altro di decostruire l'idea che il centro anti violenza sia un servizio “come gli altri”, quando non addirittura un *“servizio a chiamata”* (CAV7, privato esclusivo, consolidato, centro) da contattare al bisogno senza la dovuta

---

<sup>58</sup> La prevenzione include anche azioni implementazione di programmi di intervento a carattere preventivo e di trattamento rivolti agli autori di violenza e di sensibilizzazione del settore privato e dei mass media. Le seconde esulano dalle attività di rete e dunque qui non sono analizzate. Per le prime si rimanda alla sezione del rapporto dedicata ai Programmi di trattamento per autori di violenza, anche in relazione a loro lavoro di rete.

<sup>59</sup> Monica Borghi, Alessandra Campani e Mirta Michelacci, *op. cit.*

attenzione ai tempi e ai desideri della donna, che possono essere molto diversi da quelli immaginati e in alcuni casi addirittura “richiesti” dai servizi generali.

Rispetto alla formazione c'è poi l'ulteriore criticità costituita dal forte turn over delle/degli operatrici/tori dei servizi generali a fronte della quale è necessario che gli interventi formativi siano continui, ripetuti nel tempo e geograficamente diffusi sul territorio.

## **PROTEZIONE E SOSTEGNO**

Nell'ambito della protezione e del sostegno alla donna che ha subito violenza, sono cruciali le azioni di presa in carico, strutturazione di percorsi individuali di uscita dalla violenza e di empowerment finanziario, economico, lavorativo ed abitativo, nonché l'attivazione di forme di supporto e protezione delle/dei minori. Particolarmente significativa appare, in questo caso, l'azione di rete (formale o informale) per favorire l'emersione del fenomeno e intercettare le donne che vivono situazioni di violenza, garantire la gestione delle emergenze e strutturare efficaci percorsi individuali di uscita dalla violenza e di empowerment.

### ***Attivare antenne sul territorio***

Agire per favorire l'emersione del fenomeno della violenza richiede una presenza attiva sul territorio dei centri antiviolenza e delle loro operatrici, ma anche l'attivazione di “antenne” adeguatamente formate a riconoscere la violenza e capaci di indirizzare le donne intercettate ai centri antiviolenza.

*Lo sguardo di chi vede deve essere così sapiente da cogliere la verità nascosta dietro le apparenze ed operare perché venga a galla, perché le vittime possano essere messe in sicurezza, accompagnate in percorsi di fuoriuscita dal dramma che stanno vivendo<sup>60</sup>.*

Il ruolo delle antenne è fondamentale poiché spesso le donne vittime di violenza non contattano direttamente i centri, ma si rivolgono (anche per ragioni diverse dalla violenza) ad altri presidi attivi sul territorio – ospedali (pronti soccorso, reparti di ginecologia e psichiatrica ecc.), consultori, farmacie – oppure frequentano scuole, luoghi di aggregazione, associazioni presenti sul territorio, ecc.

*Subire violenza produce conseguenze molto gravi sul benessere generale della persona: una serie di sintomatologie e di bisogni concreti spingono la donna ad entrare in contatto con le agenzie territoriali<sup>61</sup>.*

Sono molti i servizi che possono diventare vere e proprie antenne che intercettano la violenza:

- i medici di base e i consultori, ed in particolare le Unità operative Materno-infantili che intercettano molte donne con figli/e in situazioni di difficoltà;
- le farmacie, cui “*la donna si rivolge spesso molto più che al medico*”, dato che spesso la/il farmacista è “*un interlocutore privilegiato per alcuni problemi*” (CAV15, pubblico, recente, mezzogiorno);
- le scuole, luogo in cui è cruciale formare e stimolare da un lato “*una capacità di lettura dei segnali, anche deboli, che si manifestano nella vita di ogni giorno [...] interpretando i comportamenti anomali da parte dei bimbi che sono testimoni di violenza dentro le mura domestiche*”<sup>62</sup> e dall'altro una presa di consapevolezza, in primo luogo da parte delle ragazze, sulle relazioni violente che possono vivere in prima persona, ma anche su quelle che coinvolgono madri, sorelle, amiche, ecc.;
- le associazioni, “*con le quali i centri possono strutturare percorsi e progetti che – pur non avendo direttamente a che fare con la violenza – permettono comunque di essere un po' sentinella rispetto ad eventuali episodi*” (CAV33, privato esclusivo, consolidato, centro) e gli spazi di aggregazione che queste propongono (la merenda o la lettura per bambine e bambini, il corso di yoga per le donne, ecc.), spazi ideali per una comunicazione “fluida” capace di dare un apporto significativo a ciò che le donne conoscono – in termini di opportunità e servizi offerti – del territorio in cui vivono;
- le parrocchie e/o i servizi della Caritas, caratterizzati da una presenza capillare sul territorio.

---

<sup>60</sup> Irene, *op. cit.*

<sup>61</sup> Monica Borghi, Alessandra Campani e Mirta Michelacci, *op.cit.*

<sup>62</sup> Irene, *op. cit.*

Il semplice fatto di essere sul territorio e di incontrare donne vittime di violenza, tuttavia, non basta a qualificare un servizio come antenna: è necessario che il personale sappia riconoscere e far emergere la situazione di violenza con strumenti “opportuni”. Da qui, come già evidenziato nel paragrafo precedente, l'importanza di formare tutte le figure che possono venire in contatto con le donne. Una formazione a cura dei centri antiviolenza ad operatrici e operatori potenziali “antenne” sul riconoscimento della violenza (“indicatori della violenza”), sull'approccio da tenere nei confronti delle donne, sulla presa in carico e sulla propria *mission* professionale.

Attivazione di efficaci antenne sul territorio e lavoro di rete sono strettamente connessi: senza il lavoro di rete – che si basa prima di tutto sul sapere “chi c'è e cosa fa” – le antenne non potrebbero funzionare, in quanto i casi di violenza non riuscirebbero ad essere “visti” dai servizi generali e ad essere indirizzati ai centri antiviolenza. Al tempo stesso la rete, in assenza di antenne, resta un circuito chiuso, incapace di incidere in modo significativo sul territorio di riferimento e di farne emergere criticità e punti di forza.

La messa a sistema, anche attraverso accordi e protocolli, delle connessioni operative e di validi canali di comunicazione tra antenne e centri antiviolenza è dunque cruciale, in quanto veicola e vincola al rispetto di un circuito virtuoso di informazione/invio fondamentale per il supporto alle donne vittime di violenza.

### ***Far fronte all'emergenza***<sup>63</sup>

Un ulteriore ambito in cui il lavoro di rete si mostra in tutta la sua centralità è sicuramente quella della gestione delle emergenze, per la quale sono rilevanti i rapporti dei centri con alcuni “servizi chiave”, ovvero altri centri antiviolenza e/o strutture di ospitalità – “*Per garantire la sicurezza, come da linee guida, il centro è in rapporto con altri centri e con altri rifugi e all'interno di questa rete di relazioni ci 'si invia' le donne*” (CAV14, privato non esclusivo, consolidato, centro) – i servizi sociali competenti, le forze dell'ordine e le strutture ospedaliere.

L'emergenza è la donna con la valigia, [che] dice: “*Non rientro a casa*” (CAV2, privato esclusivo, storico, nord) e richiede dunque una risposta immediata e coordinata da parte di più soggetti coinvolti tra cui: il **centro antiviolenza**, che si attiva per effettuare il prima possibile un colloquio con la donna, procedere con una prima veloce valutazione del rischio e approfondire le motivazioni che l'hanno portata a volere/dovere lasciare la sua abitazione; i **servizi sociali competenti**, il cui intervento è essenziale anche per validare la necessità di ospitare la donna in una struttura e sostenere il costo della retta (dove presente); il **Pronto Soccorso** che, qualora la donna abbia fatto accesso in ospedale, può attivare il ricovero in Osservazione Breve Intensiva (OBI) del PS o in un altro reparto per 3 giorni (prorogabili, in caso di necessità, fino ad una settimana)<sup>64</sup>; le **forze dell'ordine**, qualora la donna si fosse rivolta ad esse per la denuncia o in caso di un loro intervento in fragranza di reato.

La particolare e specifica criticità delle situazioni di emergenza rende particolarmente importante che vi siano *vademecum ad hoc*, che definiscano dettagliatamente – per ciascun servizio coinvolto – procedure, tempistiche e modalità di intervento e che i collegamenti operativi tra i diversi servizi siano regolati da accordi formali, ad esempio nella forma dei protocolli operativi.

Significativo, in quest'ottica, il fatto che alcuni protocolli di rete prevedano la reperibilità h24 tra i nodi della rete e dunque “*tutti i soggetti [attivi] sul territorio hanno un numero di reperibilità*”<sup>65</sup> e che in alcune realtà siano stati attivati uffici per la gestione delle emergenze sociali, competenti anche per i casi di violenza sulle donne, o la figura della cosiddetta “operatrice di emergenza”, che interviene a chiamata dalla donna (o dall'ospedale, dai servizi sociali o dalla stessa polizia/carabinieri) raggiungendola nel luogo dove si trova (esclusa, per motivi di sicurezza, la sua abitazione) e collabora con gli operatori degli altri servizi per individuare il piano migliore a salvaguardia della donna contribuendo a creare una vera e propria “*rete concreta per l'emergenza*” (CAV23, privato non esclusivo, recente, mezzogiorno)<sup>66</sup>.

<sup>63</sup> Sulla rete come strumento di gestione delle emergenze si veda anche, in questa sezione del rapporto, 2. *Tipologie di reti antiviolenza*.

<sup>64</sup> Tale possibilità, dapprima prevista unicamente nei protocolli attivati in maniera pionieristica da alcuni centri storici, è ora prevista anche dalle *Linee guida di indirizzo e orientamento per le Aziende sanitarie e le Aziende ospedaliere in tema di soccorso e assistenza sociosanitaria alle donne vittime di violenza*<sup>64</sup> le quali, nella Parte Terza, prevedono che in caso di rilevazione di rischio medio/alto “*L'operatrice/operatore sanitaria/o informa la donna della possibilità di rivolgersi ai Centri antiviolenza, ai servizi pubblici e privati della rete locale e, qualora la donna acconsenta, attiva la rete antiviolenza territoriale*” e “*In mancanza di possibili soluzioni immediate, e se previsto da accordi con la Direzione Sanitaria di riferimento, l'operatrice/operatore sanitaria/o prospetta alla donna la possibilità di rimanere in osservazione breve intensiva (OBI) o comunque in ambiente ospedaliero per un tempo non superiore alle 36/72 ore, al fine di garantire la sua protezione e messa in sicurezza*”. Le *Linee guida* sono disponibili al seguente link: <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2018/01/30/18A00520/SG>.

<sup>65</sup> CAV15, pubblico, recente, sud.

<sup>66</sup> Sul tema si rimanda anche alla Sezione 1, capitolo 2.

Tuttavia, l'analisi ha evidenziato anche alcune criticità a livello di rete sull'ospitalità delle donne: l'obbligatorietà della denuncia per accedere alle case rifugio spesso prevista in alcune realtà, la mancata individuazione di strutture per l'ospitalità in emergenze diverse dalle case rifugio (a cui le donne dovrebbero accedere solo una volta maturata la convinzione di avviare a un percorso) e le difficoltà di ospitare donne senza figlie/i.

### ***Accompagnare la donna nei percorsi di fuoriuscita dalla violenza e di empowerment***

*La violenza [crea] nuove necessità: cambiare lavoro per non essere più ricattate o trovarne uno che sia conciliabile con le esigenze di una mamma separata con figli a carico, reperire una casa per ricominciare una nuova vita, acquisire la patente per poter essere autonoma ed indipendente<sup>67</sup>.*

Per questo motivo è necessario che nelle reti di collaborazioni (sia formali che informali) dei centri siano inclusi tutti quei soggetti, pubblici e privati, con cui la donna ha necessità di venire in contatto durante il suo percorso di fuoriuscita dalla violenza, tra cui certamente anche quelli che possono favorire i processi di conquista dell'autonomia abitativa e dell'inserimento lavorativo<sup>68</sup>.

Complessivamente questo aspetto dell'attività di rete appare fragile, in parte per un limitato coinvolgimento di agenzie per la casa e l'impiego ed in parte per criticità strutturali di più ampio impatto, ampiamente descritte nella prima parte del rapporto relativo al CAV e CR<sup>69</sup>.

Le sinergie efficaci tra centri antiviolenza ed enti locali, associazioni sindacali, imprese e soggetti del terzo settore per l'attivazione di percorsi dedicati all'autonomia abitativa e lavorativa delle donne in situazione di violenza restano esempi virtuosi di buone pratiche locali che faticano a diffondersi.

*C'è una connessione forte tra Comune, Centro per l'impiego e la Cooperativa che è accreditata per l'attivazione di tirocini. Quest'anno sono stati attivati 6 tirocini e sono stati sufficienti a coprire le esigenze. Viene data priorità alle donne accolte nelle case. In alcuni casi i tirocini si sono trasformati in assunzioni e hanno avviato collaborazioni con aziende che occasionalmente continuano a rivolgersi al Centro offrendo opportunità d'inserimento lavorativo (CAV 10, pubblico, storico, nord).*

### **PERSEGUIRE E PUNIRE**

Riconosciuto alle donne che subiscono violenza “il diritto a sentirsi tutelate e ad ottenere giustizia dai tribunali il prima possibile”, il Piano strategico – in accordo con la CdI – richiama la necessità di modalità di intervento coordinate tra gli attori delle reti territoriali antiviolenza e i soggetti istituzionali “chiave”, ovvero Ministeri della Difesa, dell'Interno e della Giustizia e tribunali civili, penali e minorili. Se l'ambito dei rapporti con i Ministeri afferisce alle prerogative del DPO, dunque dell'autorità politica, per quanto riguarda i tribunali il tema della loro azione di contrasto alla violenza maschile sulle donne attraversa continuamente il lavoro dei centri e le dinamiche di rete.

Ciò avviene in ambito penale, con i procedimenti a carico degli autori di violenza, in ambito civile, con le cause di separazione, e in ambito minorile, con i procedimenti per l'affidamento delle figlie e dei figli ai genitori.

Complessivamente i dati quantitativi relativi alla dimensione del perseguire e punire mettono in evidenza una forte criticità delle reti territoriali antiviolenza diffuse in Italia, in cui i servizi afferenti all'area della giustizia sono sottorappresentati, con importanti ripercussioni operative e pratiche.

Se in alcuni casi, infatti, “qualcosa da parte di queste istituzioni è cambiato in positivo” (CAV18, privato esclusivo, storico, mezzogiorno) a seguito di un costante impegno delle operatrici, dove questo background manca e la rete non sancisce impegni formalizzati “con i PM noi non abbiamo mai a che fare direttamente [...] non ci ascoltano, telefoniamo e non ci prendono in considerazione, la valutazione del rischio nessuno ce la chiede” (CAV9, privato esclusivo, recente, centro).

<sup>67</sup> Monica Borghi, Alessandra Campani e Mirta Michelacci, *op. cit.*

<sup>68</sup> Sul tema si rimanda anche alla Sezione 1, capitolo 2.

<sup>69</sup> Sul tema si rimanda alla Sezione 1, capitolo 2.

In conclusione, dunque, si può affermare che dal punto di vista delle funzioni le reti sono finalizzate a creare, rendere durature nel tempo e condivise nelle modalità le connessioni operative necessarie ad una migliore e più efficace messa in campo delle azioni indispensabili a prevenire e contrastare in maniera globale il fenomeno della violenza maschile sulle donne.

## 1.2 Collaborazioni formali vs. collaborazioni informali

Ai fini di una corretta lettura del lavoro di rete, è indispensabile, prendere in considerazione le modalità e il grado di formalizzazione dei rapporti che intercorrono tra centri antiviolenza e servizi generali, così come i processi che hanno portato alla formalizzazione della collaborazione.

Come già accennato, le collaborazioni tra CAV/CR e servizi generali possono essere sia formalizzate che non formalizzate. Stando alle parole delle operatrici, la formalizzazione delle collaborazioni avrebbe il vantaggio di: limitare l'eccessiva fluidità delle relazioni informali riducendo la "fatica" dei centri antiviolenza e contenendo le richieste dei servizi generali; favorire una reciprocità nel riconoscimento e nella fiducia tra centri antiviolenza e servizi generali; rispondere al bisogno di *"identificare i referenti operativi e le procedure da seguire"* (CAV7, privato esclusivo, consolidato, centro); facilitare una adeguata formazione di tutti i soggetti coinvolti, anche come presupposto alla condivisione di pratiche e metodologie.

Per contro, dalle interviste è emerso che all'interno delle reti formalizzate i centri spesso faticano ad acquisire (e vedersi riconosciuta) centralità, poiché *"il discorso pubblico sul contrasto alla violenza di genere ha assunto maggiore rilevanza e le Istituzioni si sono autoproclamate unici soggetti a poter attivare i protocolli"* (CAV16, privato esclusivo, storico, centro) con significativi effetti in termini di divergenze "in rete" tra metodologie, linguaggi e prassi diversi e non sufficientemente armonizzati.

Tuttavia, relazioni informali e reti formalizzate non sono necessariamente due realtà che si escludono a vicenda: in alcuni casi le relazioni informali sono il punto di partenza per la nascita di una rete formalizzata vera e propria, nella quale il sistema di conoscenze e relazioni "personali" costruite nel tempo – *"l'ospedale non chiama la rete, ma chiama noi, si chiamano le persone"* (CAV 5, privato esclusivo, recente, nord) – continua a funzionare ad un livello che interseca ed attraversa quello ufficiale sancito dal protocollo. In altri, le relazioni informali e personali – *"tu vai con una richiesta chiara di aiuto [e chi hai di fronte] non [ti] fa perdere tempo"* (CAV 5, privato esclusivo, recente, nord) e *"c'è una comunicazione che non è nell'orario di lavoro, [tra servizi] ci possiamo chiamare in qualunque momento"* (CAV15, pubblico, recente, mezzogiorno) – favoriscono l'effettivo funzionamento della rete, costituendo una sorta di "rete informale nella rete formale", basata sul fatto che *"in ogni punto della rete ci sono dei riferimenti forti che subito si attivano, che fanno da tramite e attivano le risorse [...] della rete"* (CAV12, privato esclusivo, storico, mezzogiorno).

Inoltre, è importante evidenziare come l'assenza di una rete formalizzata su un determinato territorio o la mancata adesione da parte di un centro alla rete esistente, non significhi che il centro antiviolenza sia "isolato" o agisca da solo – dal momento che *"nulla accade alle donne che sono qui [in casa rifugio] se non attraverso il lavoro di rete"* (CAV32, privato esclusivo, consolidato, mezzogiorno). Occorre infatti considerare la costruzione di forme di collaborazione più fluide, generalmente costruite sulla base di relazioni ed investimenti "personali" delle operatrici e su un rapporto di fiducia costruito negli anni con gli attori pubblici e privati attivi sul territorio.

*Chiama il carabiniere perché deve prendere un appuntamento [...], idem l'assistente sociale, idem [gli] ospedali (CAV20, privato non esclusivo, storico, centro).*

I rapporti informali nascono e maturano prioritariamente "sul campo", ma affinché si stabilizzino e si possa individuare una vera e propria "rete" – anche se informale - è necessario che i centri antiviolenza e i servizi generali coinvolti si attivino per superare la singola contingenza e lavorino per *"instaurare un lavoro sinergico"* (CAV20, privato non esclusivo, storico, centro). Pertanto, anche le relazioni informali, se ben strutturate funzionano, come gli accordi formalizzati, nelle due direzioni: dal centro antiviolenza ai servizi generali – con le richieste di supporto per la gestione di segmenti del percorso di fuoriuscita dalla violenza della donna – e dai servizi generali al centro antiviolenza – con le richieste di supporto da parte dei servizi che intercettano casi di violenza.

*Nei rapporti che abbiamo spieghiamo come lavoriamo, cioè [...] qual è la procedura, cosa possiamo fare, cosa chiediamo di fare a loro, cosa facciamo noi (CAV20, privato non esclusivo, storico, centro).*

In quest'ottica le relazioni informali diventano anche canali di formazione e reciproca conoscenza delle procedure e delle specifiche competenze dei servizi.

Tuttavia, anche se le funzioni delle reti informali sono le stesse di quelle formalizzate e se, almeno in alcuni casi, le modalità di funzionamento sono simili, l'assenza di formalizzazione comporta per i centri antiviolenza che *“sono in relazione e scontro [con i servizi del territorio], dipende dai casi”* (CAV32, privato esclusivo, consolidato, mezzogiorno) alcune criticità, tra cui un *surplus* di fatica nella costante contrattazione di termini e modalità di relazione e il rischio costante che *turn over* del personale e avvicendamento ai vertici dei servizi generali azzerino improvvisamente quanto costruito nel tempo.

D'altra parte, poiché i processi di formalizzazione sono onerosi, in alcuni casi l'informalità dei rapporti di collaborazione si configura non come scelta, ma come conseguenza di ragioni strutturali legate alle caratteristiche dei centri antiviolenza – ad esempio la scarsità di tempo e risorse che caratterizza soprattutto i servizi basati sul lavoro volontario, che faticano a superare le necessità contingenti di *“prevenzione ed emergenza”* (CAV19, privato esclusivo, storico, mezzogiorno) – o dei servizi generali, in particolare di quelli fortemente gerarchizzati come le forze dell'ordine che, come già sottolineato, *“fanno fatica ad aderire a protocolli formali?”* (CAV28, privato esclusivo, storico, nord).

Manca inoltre spesso la formalizzazione con realtà – pubbliche e private – considerate *“marginali”* rispetto all'intervento emergenziale di supporto alle donne vittime di violenza, ma fondamentali in una prospettiva di medio e medio-lungo periodo orientata all'*empowerment*. Spesso è solo con l'attivazione di progetti specifici e di finanziamenti mirati che i centri antiviolenza riescono a fare rete da un lato con centri/agenzie per l'impiego e aziende – a cui però *“non è [...] semplice chiedere di entrare in un mondo a cui non appartengono”*, cercando difficili *“equilibri tra protezione della donna e [la possibilità di] offrirle strumenti”* (CAV27, privato esclusivo, consolidato, nord) – e dall'altro con agenzie per la casa e/o realtà di housing sociale, che diversamente non riescono ad includere facilmente nell'orbita della rete operativa<sup>70</sup>.

### 1.3 Formalizzare le collaborazioni attraverso protocolli di Rete<sup>71</sup>

La principale modalità di formalizzazione di collaborazioni tra CAV/CR e una pluralità di attori che operano su un determinato territorio è il **protocollo di intesa istitutivo della Rete territoriale interistituzionale antiviolenza**. Questo in linea con i dettati nazionali. Infatti, se la Convenzione di Istanbul non fornisce indicazioni circa i meccanismi e modalità volte a favorire la collaborazione tra servizi, a livello nazionale e nelle legislazioni regionali proprio le Reti territoriali antiviolenza come il dispositivo specifico per la costruzione sul territorio di un sistema integrato di interventi di contrasto alla violenza maschile contro le donne. L'Intesa Stato – Regioni (all'art. 6) esplicita che la costituzione e il funzionamento delle reti deve essere regolato attraverso appositi protocolli o accordi territoriali, e il Piano strategico nazionale si pone in linea con il dettato dell'Intesa<sup>72</sup>.

La centralità dei protocolli di intesa è riconosciuta dalle operatrici dei centri antiviolenza e delle case rifugio intervistate, che li considerano uno strumento necessario a vincolare ad un impegno concreto gli altri servizi firmatari.

*Con il protocollo di intesa, ti dai delle regole (CAV7, privato esclusivo, consolidato, centro).*

Tale *“effetto”* del protocollo è particolarmente importante sia nei servizi fortemente gerarchizzati, sia in caso (piuttosto frequente) di avvicendamento del personale e dei referenti operativi dei servizi.

Se la firma del protocollo vincola i servizi ad un impegno di rete, per garantire il funzionamento delle reti sono tuttavia spesso necessarie linee guida operative (condivise tra tutti gli attori coinvolti per la gestione

<sup>70</sup> Sul tema si rimanda anche alla Sezione 2.

<sup>71</sup> Nei paragrafi successivi, si indicheranno come Reti territoriali antiviolenza quelle istituite e regolate tramite protocollo, mentre con la dicitura reti si farà riferimento ai sistemi di relazioni informali.

<sup>72</sup> Il Piano strategico, pur non soffermandosi in profondità sul tema, fa implicitamente riferimento ai protocolli di rete, nella nota 10, quando dichiara l'intenzione di promuovere la redazione di *“apposite Linee guida nazionali per la promozione e lo sviluppo delle reti e schemi di riferimento per la stipula di protocolli o convenzioni pertinenti e rispondenti a criteri di efficacia”*.

dei casi) e/o accordi bilaterali tra centri anti violenza e servizi generali. Conseguentemente, le reti possono articolarsi su due livelli distinti ma correlati: uno politico-istituzionale e uno tecnico-operativo.

*La Rete si sviluppa su due livelli: uno politico e uno più tecnico-operativo. Questa strutturazione si riflette anche nelle modalità operative della Rete, essendoci due tavoli: un tavolo politico e un tavolo tecnico-operativo (CAV27, privato esclusivo, consolidato, nord).*

Relativamente ai protocolli operativi, i CAV evidenziano il rischio che questi comportino eccessivi vincoli e rigidità a causa di un appiattimento delle procedure su una logica “prestazionale” propria dei servizi generali. A tal proposito, sottolineano l'importanza che le linee guida operative siano definite secondo un modello aperto e flessibile funzionale al percorso di empowerment della donna e degli eventuali figli/e.

*Se andiamo nella direzione di costruire protocolli che diventano rigidità, giusto per dire l'ho fatto, allora no (CAV 2, esclusivo, storico, nord).*

*Vogliamo rendere i passaggi funzionali e non concentrarci sui tempi. Ad esempio: come si gestisce un determinato caso e cosa rimarrebbe al di fuori della competenza degli enti coinvolti, e non quante volte la donna deve vedere l'assistente sociale. Ci stiamo concentrando sulle procedure che non prevedano di bloccare il percorso, ma che siano norme di buona funzionalità reciproca (CAV 27, esclusivo, consolidato, nord).*

A livello di “architettura della rete”, il duplice livello di azione e relazione (politico-istituzionale e tecnico-operativo) si traduce nella presenza di tavoli politico-istituzionali – sede di programmazione e pianificazione degli interventi, di condivisione delle priorità e delle strategie per affrontarle, oltre che di decisione delle azioni da intraprendere – e di tavoli tecnico-operativi – luoghi di confronto sui singoli casi, di approfondimento e di condivisione delle competenze.

*Gli incontri del tavolo tecnico-operativo sono molto proficui: li utilizziamo per creare procedure, per dividerle e per discutere veramente il singolo caso. Ogni incontro prevede la discussione di due casi portati da due soggetti diversi (CAV27, privato esclusivo, consolidato, nord).*

I tavoli tecnico-operativi si possono affiancare a tavoli tematici focalizzati su specifici ambiti di intervento: alto rischio, autonomia abitativa, inserimento lavorativo, ecc.

*A [tavoli tecnico-operativi] si aggiungono poi dei “sotto-tavoli” su specifici aspetti (CAV27, privato esclusivo, consolidato, nord).*

Se i tavoli politici sono il più delle volte coordinati da enti, nei tavoli tecnici i centri anti violenza possono giocare quel ruolo di fulcro della rete, configurandosi come soggetto nodale delle reti operative, ovvero di quel sistema di relazioni che “che serve quando si lavora ai progetti delle donne” ed è composto “dai singoli professionisti/ e che si raggruppano attorno alla donna [sempre intesa] come atomo centrale: la sua storia ha bisogno di diverse cose e il ruolo del CAV è facilitare l'accesso della donna ad ognuno di questi dispositivi, dall'insegnante al procuratore al medico al dentista all'assistente sociale” (CAV11, privato non esclusivo, recente, nord).

*Il Comune ha un ruolo più politico, indice il tavolo 2-3 volte l'anno. Poi ci sono dei sotto tavoli, che sono più operativi/tecnici, tavolo alto-rischio, tavolo autonomia, tavolo inserimenti lavorativi. Nella rete più operativa, noi abbiamo un ruolo quasi di coordinatrici (CAV31, privato non esclusivo, consolidato, nord).*

Ciò avviene in linea con quanto afferma il Piano strategico 2017-2020, dove si legge che “per massimizzare l'efficacia del loro funzionamento, il coordinamento delle reti sarà facilitato dai servizi dedicati e specializzati operanti nel territorio di riferimento, in particolare dal centro anti violenza” (paragrafo 5.1 Il modello di governance).

## 1.4 Processi di costituzione delle Reti territoriali anti violenza

L'analisi ha permesso di identificare l'eterogeneità dei processi che sono alla base dell'istituzione delle Reti territoriali anti violenza. Infatti, malgrado la formalizzazione della istituzionalizzazione di una Rete territoriale anti violenza avvenga univocamente attraverso la sottoscrizione di appositi protocolli, variano, da

territorio a territorio, i processi e le leve che portano alla loro istituzione. In base ai soggetti e alle motivazioni che attivano il processo di costituzione delle Reti territoriali antiviolenza si possono distinguere:

- **reti istituite dal basso su *input* di un centro antiviolenza**, al fine di: garantire alle donne la possibilità di accedere ai servizi necessari al loro percorso di fuoriuscita dalla violenza; contaminare” i servizi generali, diffondendo una lettura di genere della violenza che metta al centro le donne e la loro autodeterminazione;
- **reti sorte dall’alto per volontà e iniziativa di un soggetto istituzionali**. Queste ultime si distinguono a loro volta tra reti nate su spinta di enti locali attivi sul territorio di riferimento della rete, e reti sorte per iniziativa di un soggetto terzo, sovraordinato rispetto al territorio. Nel caso di reti istituite su iniziativa di un ente locale non di rado la leva è rintracciabile nella forte motivazione di una singola persona particolarmente sensibile al tema. Mentre il caso secondo è rintracciabile in particolare in quelle realtà in cui le regioni hanno individuato nella Rete territoriale antiviolenza il principale strumento di governo per veicolare (o vincolare a seconda delle situazioni) le politiche antiviolenza rispetto determinati indirizzi e prescrizioni. È per esempio il caso di Regione Lombardia. In questa Regione, infatti, è stato creato un sistema antiviolenza in cui la Rete territoriale antiviolenza è individuata come lo strumento per orientare le pratiche dei centri antiviolenza e le azioni e le interazioni tra attori e vincolare i finanziamenti. Da un lato, infatti, le risorse sono erogate unicamente ai centri antiviolenza che fanno parte di reti territoriali antiviolenza. Dall’altro per istituire una rete è richiesta la presenza di un ventaglio di soggetti (nodi essenziali della rete) e la mancata adesione di uno di questi porta alla non costituzione o decadenza (in caso di uscita di un soggetto considerato essenziale) della rete stessa – con ricadute anche sul finanziamento ai centri e alle case rifugio. L’azione regionale ha portato a istituire formalmente reti su tutto il territorio regionale, sia in territori in cui erano presenti centri antiviolenza anche storici che già operavano e si relazionano con i servizi generali, sia in territori in cui non vi operavano centri antiviolenza. In questo secondo caso, gli enti locali capofila sono stati oltre che i soggetti che hanno, su spinta regionale, attivato la costituzione della rete anche i promotori dell’apertura di nuovi centri antiviolenza gestiti, a seguito di gare ad evidenza pubblica, da soggetti che operavano in altri territori. Un processo che ha avuto ripercussioni anche sull’operato del centro antiviolenza e sulla natura delle relazioni con i servizi generali. Nelle reti nate “dal nulla” solo su spinta regionale in territorio senza una radicalizzazione dell’operato dei centri antiviolenza, “*c’è una pretesa di un coinvolgimento delle istituzioni, sempre. Noi diciamo: non coinvolgiamo sempre il servizio sociale invece, loro vorrebbero che tutte le situazioni vedessero il coinvolgimento di tutti i soggetti della rete. Questo è un forzare il percorso delle donne e forzare il lavoro del centro antiviolenza. Tendono a dire ‘questo è il centro del comune’*” (CAV 2, esclusivo, storico, nord). Mentre nelle reti in cui il centro antiviolenza è un attore riconosciuto dalle istituzioni “*c’è una libertà diversa. È riconosciuta tutta una storia. C’è anche un riconoscere le differenze culturali e di approccio. E c’è anche meno ingerenza. Siamo abituate a coinvolgere l’istituzione a seconda del caso. Il comune si fida di me*” (CAV 2, esclusivo, storico, nord).

L’esempio di Regione Lombardia è emblematico di come le Reti territoriali antiviolenza da strumento per favorire la collaborazione tra centri antiviolenza e servizi generali si trasformino in leve per “far fare” ai territori e ai centri antiviolenza andando incidere anche su pratiche e metodologie di questi ultimi. Altre Regioni invece pur prevedendo nella normativa e nei piani l’istituzione di Reti territoriali antiviolenza non ne hanno fatto lo strumento principe su cui agire e riferirsi per l’attuazione della *policy* antiviolenza regionale. La Regione Veneto, per esempio, pur attribuendo centralità alle reti territoriali antiviolenza non ha vincolato a queste il finanziamento dei centri antiviolenza. In una logica di omogeneizzazione territoriale e di stretta connessione con le politiche sociali, l’ambito territoriale della rete coincide, per legge, con il Distretto e ha definito un “modello” di protocollo istitutivo di reti che deve essere di riferimento su tutto il territorio regionale. Il protocollo comune dettaglia (con possibilità di modifica sulla base delle specificità territoriali): i soggetti della rete, i suoi obiettivi e i risultati attesi.

Infine, per completezza, si ricorda un’ulteriore forma particolare di collaborazione, istituita dall’alto, che si ritrova quando CAV/CR sono parte del sistema sociale. È il caso in cui le politiche antiviolenza, per lo più su indicazione regionale, sono inglobate all’interno dei Piani di Zona.

In alcune realtà, infatti, l’indirizzo regionale è di implementare un sistema antiviolenza in cui i servizi specializzati sono parte del sistema sociale. È per esempio il caso della Campania, in cui la volontà di

integrazione tra servizi ha portato alla istituzione di centri promossi dal pubblico. La gestione dei servizi specializzati è assicurata dagli enti locali che stipulano convenzioni con gli altri enti locali e loro consorzi e con le associazioni o gli enti che perseguono esclusivamente o in prevalenza le finalità indicate nella legge, con l'ausilio di personale formato. Ci si trova dunque in presenza di una gestione mista pubblico – privato di centri promossi dagli enti locali.

Si tratta di un meccanismo, volto, almeno in linea teorica, a creare sinergie e collaborazioni, ma diverso e autonomo rispetto alla costituzione di Reti territoriali antiviolenza. Non è raro, tuttavia, incontrare realtà in cui vi sia la compresenza dei due dispositivi.

## 1.5 Soggetti firmatari dei Protocolli di intesa

In tema di composizione delle Reti territoriali antiviolenza, la CdI – che come si è detto non individua un meccanismo specifici per la collaborazione tra soggetti, prevede la messa a sistema forme di coordinamento multisettoriale, *multiagency* che coinvolgano magistratura, pubblici ministeri, forze dell'ordine, autorità locali e regionali, organizzazioni non governative (ONG) e altre organizzazioni ed entità pertinenti (art.18, c.2), mentre il Piano strategico 2017-2020 e le *Linee guida per l'intervento e la costruzione di rete tra i Servizi Sociali dei Comuni e i Centri Antiviolenza* (Anci, D.i.re, 2014) identificano un nucleo di soggetti essenziali per l'istituzione delle reti e per il supporto alle donne vittime di violenza (tra cui centri antiviolenza e case rifugio, lo “*snodo centrale della rete*”) e altri soggetti che agiscono nella prevenzione e emersione del fenomeno, nel contrasto di particolari forme di violenza e/o si rivolgono a target specifici<sup>73</sup>.

Le operatrici intervistate sono pressoché concordi con i riferimenti normativi nazionali ed internazionale nell'evidenziare che “*C'è un livello prioritario di rete che è formato da: forze dell'ordine, tribunali, scuole, servizi sociali, strutture sanitarie*” (CAV16, privato esclusivo, storico, centro).

Talvolta, tuttavia, questi stessi servizi “prioritari” mostrano difficoltà nel sottoscrivere i protocolli di rete: succede, ad esempio, alle Forze dell'ordine che “*non possono sottoscrivere il Protocollo per ragioni di gerarchia*” (CAV15, pubblico, recente, mezzogiorno) e “*necessita[no] formalmente di autorizzazioni istituzionali particolarmente lunghe da ottenere*” (CAV30, pubblico, recedente, mezzogiorno).

Inoltre, la rete è uno strumento vivo che risente, positivamente e negativamente, delle dinamiche che caratterizzano il suo territorio di riferimento. Lo dimostra, ad esempio, il fatto che in contesti particolarmente attivi, caratterizzati da intensi processi partecipativi e di formazione estesi ad una pluralità di soggetti, il numero dei nodi aumenta nel tempo:

*La Rete [...] è nata nel 2010, a conclusione di un progetto regionale. Il centro, il Comune e la Prefettura hanno sottoscritto un primo protocollo per rendere visibile quello che era stato fatto attraverso il progetto. Successivamente, altri progetti regionali sono stati la “scusa” per includere nuovi enti (CAV27, privato esclusivo, consolidato, nord).*

Dal punto di vista della governance di rete, si osserva che dove si crea un “vuoto” in posizioni strategiche e di coordinamento o dove l'impegno a fare rete resta solo formale, l'esperienza di rete si può concludere prematuramente.

*Questo protocollo è scaduto da due anni, non c'è stato un rinnovo perché [...] era a coordinamento della Provincia e la Provincia è stata svuotata di alcune funzioni, quindi non è rimasta nessuna referente a gestire questa cosa [...] Ad un certo punto è subentrata la Prefettura che arbitrariamente ha convocato dei tavoli ma la finalità è diversa, gli obiettivi sono diversi (CAV33, privato esclusivo, consolidato, centro).*

Solo la capacità dei soggetti coinvolti di mettere in atto risposte efficaci – ovvero di individuare un nuovo soggetto coordinatore “*un'autorità alla quale [gli altri servizi] non potessero dire di no*” (CAV4, privato esclusivo, consolidato, nord) – ha evitato che tale situazione si riproponesse in altri territori.

---

<sup>73</sup> L'Intesa, diversamente, prevede l'estensione della rete a tutti gli stakeholder del territorio di riferimento, ma non considera essenziale la presenza di una casa rifugio (delegando al centro antiviolenza il compito di collegamento con gli altri centri antiviolenza).

## 1.6 Altre modalità di formalizzazione

Oltre alle Reti territoriali antiviolenza istituite attraverso la sottoscrizione di appositi protocolli tra centri antiviolenza, case rifugio e una pluralità di servizi generali, l'analisi ha evidenziato altre forme di collaborazioni formalizzate: gli accordi bilaterali su una specifica tematica tra uno o più centri antiviolenza e un servizio generale competente e i tavoli di coordinamento/interistituzionali, spesso tematici, che si caratterizzano per essere attivate dal basso, per essere focalizzate sull'operatività e per la riconosciuta centralità del centro antiviolenza.

Sono meccanismi che sanciscono collaborazioni "altre" rispetto alle Reti territoriali antiviolenza: ne consegue che non è raro trovare territori in cui accanto a Reti istituite con protocolli di intesa siano anche siglate collaborazioni tra centri antiviolenza e servizi generali con accordi bilaterali o istituiti tavoli tematici<sup>74</sup>.

*Gli accordi bilaterali sono stati formalizzati su nostra iniziativa per mettere su carta modalità di collaborazione e di fiducia reciproca già in atto... Hanno anche la funzione di mettere un limite alle richieste che gli altri servizi ci rivolgono. [...] Non ci sono momenti formali di incontro: i rapporti sono molto stretti, spesso "personali", e non ne abbiamo sentito il bisogno (CAV25, privato esclusivo, consolidato, centro).*

*Nei rapporti che abbiamo spiegato come lavoriamo, cioè [...] qual è la procedura, cosa possiamo fare, cosa chiediamo di fare a loro, cosa facciamo noi (CAV20, privato non esclusivo, storico, centro).*

A volte i CAV dotati delle risorse e autorevolezza necessarie, sono riusciti a sottoscrivere più accordi bilaterali con singoli servizi generali su diverse questioni specifiche. In questi casi il CAV è fulcro di un sistema di relazioni "a raggiera", che attiva funzionalmente alle necessità e alla realizzazione del percorso della donna. Tale sistema si articola di fatto, in alcuni casi, in una molteplicità di accordi bilaterali, attraverso i quali i centri antiviolenza costruiscono una rete multisettoriale e multiagency da loro stessi coordinata (Figura 1.2).

Entrando più nel merito degli accordi bilaterali, questi vengono generalmente stipulati tra singoli centri antiviolenza e singoli servizi generali per sancire ufficialmente i termini delle loro collaborazioni operative su una specifica issue, prevedendo la definizione e condivisione di compiti. Spesso traducono e formalizzano pratiche maturate "sul campo" garantendo stabilità e continuità maggiori rispetto alle semplici collaborazioni informali.

Tali accordi possono coinvolgere sia i servizi più direttamente impegnati nell'identificazione e nella presa in carico delle vittime di violenza che le agenzie apparentemente più collaterali rispetto alla mission del centro antiviolenza, ma comunque fondamentali per la completa strutturazione del percorso di fuoriuscita dalla violenza dopo la fase iniziale di intervento in emergenza.

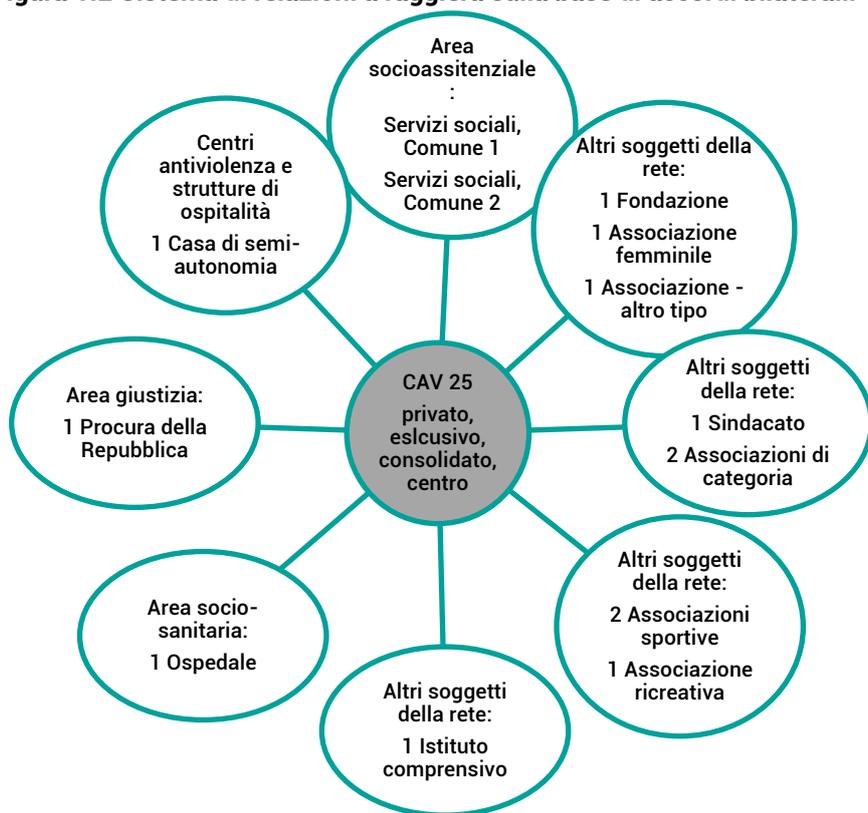
Rispetto alla finalità, si osserva come gli accordi hanno generalmente obiettivi specifici e circoscritti. In alcuni casi essi nascono per consentire alle donne il pieno accesso a diritti altrimenti negati.

*Quello che siamo riuscite a fare con il presidente dell'Inps [competente] è stato mostrare che la donna era separata e che c'era una denuncia [per maltrattamenti]. Il Presidente dell'Inps ha dato mandato ai suoi uffici di fare un ISEE solo per la donna [e] questo ha significato gratuiti patrocini e minimi vitali che altrimenti quella donna non avrebbe avuto (CAV10, pubblico, storico, nord).*

---

<sup>74</sup> Non mancano tuttavia esempi di collaborazioni preliminari/propedeutici alla costituzione di Reti territoriali antiviolenza. È il caso dei tavoli territoriali di coordinamento, definiti su base geografica, che riuniscono tutti i servizi di un determinato territorio.

**Figura 1.2 Sistema di relazioni a raggiata sulla base di accordi bilaterali.**



In altri hanno una chiara finalità formativa e sono finalizzati all'organizzazione di corsi di formazione con operatori dei servizi generali, in primo luogo assistenti sociali e personale sanitario, per far sì che *"un'adeguata formazione le possa sostenere nel decodificare e mettere nella giusta luce alcuni comportamenti"* (CAV8, privato esclusivo, consolidato, mezzogiorno). Altri ancora sono portatori di istanze "organizzative" e hanno, ad esempio, l'obiettivo di favorire l'apertura di "punti di ascolto" disseminati sul territorio di riferimento del centro (soprattutto quando molto esteso o caratterizzato da comunicazioni/collegamenti difficili) per offrire alle donne un'opportunità *"cui potrebbero ricorrere in occasione del primo colloquio nel caso abbiano difficoltà di raggiungere il capoluogo"* (CAV8, privato esclusivo, consolidato, mezzogiorno).

Infine, alcuni accordi bilaterali sono finalizzati alla gestione delle emergenze e possono riguardare: strutture alberghiere<sup>75</sup> o comunitarie, che dedicano all'accoglienza delle donne vittime di violenza e delle/dei loro figlie/i spazi appositi per un tempo prestabilito garantendo – nel secondo caso – la presenza di alcune unità di personale adeguatamente formate; presidi sanitari, che ospitano "in reparto" il primo colloquio delle operatrici del centro con la donna e, in presenza di minori, possono prevedere un ricovero del nucleo per alcuni giorni; procure, che prevedono la presenza di sportelli a cui possono rivolgersi le donne, trovando operatrici del centro antiviolenza a disposizione per ascoltarle e supportarle.

## 1.7 Le reti tra centri antiviolenza

Una particolare tipologia di rete è quella costituita tra centri antiviolenza, che si configura come piattaforma formativa e operativa di supporto al percorso verso l'autonomia della donna, spazio di elaborazione e confronto metodologico e culturale e soggetto politico in relazione trasformativa con enti pubblici e policy maker.

Questa molteplicità di significati porta con sé la frequente appartenenza dei centri antiviolenza a più reti tra CAV e la loro contestuale adesione a reti non specializzate sul tema della violenza, con cui condividono finalità specifiche e in cui agiscono come agenti di cambiamento culturale.

<sup>75</sup> Tali accordi, sia pur già diffusi, sono stati sensibilmente implementati nel corso dell'emergenza legata al Covid19 (successiva al periodo oggetto del presente rapporto). Maggiori informazioni sono disponibili in I centri antiviolenza ai tempi del coronavirus, al seguente link: <https://viva.cnr.it/wp-content/uploads/2020/06/viva-pb-cav-covid19.pdf>.

*Siamo socie della Rete D.i.Re, della Rete Women, della rete IFE-EFI (Iniziativa Femminista Euromediterranea), del coordinamento [regionale] dei Centri Antiviolenza [...], della Rete [regionale] dei Centri Interculturali regionale [...], del GrIS (Gruppo Immigrazione Salute) regionale, della Rete Antidiscriminazioni della Città Metropolitana, dell'associazione No Sprechi Onlus (CAV35, privato non esclusivo, consolidato, nord).*

Questa tipologia di rete ha un ruolo centrale nel sistema antiviolenza contribuendo al suo sviluppo e alla sua conformazione, alla definizione e al consolidamento di metodologie e strutture organizzative dei centri antiviolenza e alla creazione di relazioni e collaborazioni su diverse scalarità.

Esistono, infatti, reti regionali, nazionali ed internazionali<sup>76</sup> di cui un singolo CAV può scegliere di far parte, magari in quanto diversamente connotate nella loro *mission* principale, con il prevalere in alcune del livello politico (inteso come impulso alle politiche e agli interventi) e in altre del livello operativo (inteso come supporto ai percorsi di fuoriuscita dalla violenza ed empowerment delle donne).

Le reti tra CAV sono, come detto, piattaforme operative: i servizi aderenti ad una stessa rete hanno rapporti stabili e duraturi, facilitati dalla consapevolezza di condividere approcci e metodologie che si fondono su frame interpretativi e posizionamenti politici comuni e, talvolta, dall'impiego di strumenti anche telematici pensati appositamente per favorire la collaborazione a supporto del percorso della donna.

*Tu sai che se quella realtà è in quella rete, è anche una realtà che lavora in un certo modo, perché la rete sposa una logica di lavoro, dovrebbe essere questo il senso, quindi sei più tranquillo (CAV30, pubblico, recente, mezzogiorno).*

*Il centro utilizza, nel lavoro con le donne, una serie di strumenti metodologici. Sono strumenti condivisi finalizzati ad una metodologia condivisa all'interno di D.i.Re e di Tosca che, quando si ritrovano, lo fanno proprio per condividere saperi, buone pratiche e strumenti che poi ogni centro può fare propri ed utilizzare sul territorio con declinazioni peculiari (CAV1, privato esclusivo, consolidato, centro).*

#### ESPERIENZE DI RETE TRA CENTRI ANTIVIOLENZA: D.I.RE E REAMA

**D.i.re è "la prima associazione italiana a carattere nazionale di centri antiviolenza non istituzionali e gestiti da associazioni di donne" con l'obiettivo dichiarato di "dare visibilità alla metodologia e all'attività dei Centri Antiviolenza presenti sul territorio nazionale, iniziative volte alla conoscenza del fenomeno della violenza, elaborare progetti di ricerca, in un'ottica di riflessione sulle esperienze e di formazione continua e diffusa per i Centri e per il territorio"<sup>77</sup>.**

**Dalle parole delle operatrici emergono diversi livelli in cui l'appartenenza a questa rete agisce sull'esperienza quotidiana dei centri antiviolenza. Tra questi:**

**1) la condivisione metodologica e la formazione, con un calendario annuale di eventi formativi rivolti alle operatrici ed alle volontarie dei centri della rete, nel corso dei quali vengono condivise prospettive metodologiche e veri e propri strumenti di lavoro.**

*Per entrare in D.i.Re, ti fanno uno screening, devi essere super! È un bollino di qualità, vuol dire che c'è un livello alto di formazione, di metodologia (CAV8, privato esclusivo, consolidato, mezzogiorno).*

*Il centro utilizza, nel lavoro con le donne, una serie di strumenti metodologici. Sono strumenti condivisi finalizzati ad una metodologia condivisa all'interno di D.i.Re e di Tosca che, quando si ritrovano, lo fanno proprio per condividere saperi, buone pratiche e strumenti che poi ogni centro può fare propri ed utilizzare sul territorio con declinazioni peculiari (Amica donna (CAV1, privato esclusivo, consolidato, centro).*

**2) il confronto sui casi e la possibilità di trovare posti in ospitalità qualora il centro antiviolenza non sia collegato ad una casa rifugio o non possa, per ragioni di sicurezza e/o di disponibilità, collocare la donna (e le/gli eventuali minori) presso le proprie strutture di ospitalità.**

*Per noi piccoli centri la formazione e il confronto [all'interno di D.i.re] sono fondamentali (CAV1, privato esclusivo, consolidato, centro).*

<sup>76</sup> Le reti tra centri antiviolenza possono strutturarsi e operare a livello locale, nazionale o sovranazionale. Tra le maggiori Wave – Women Against Violence Europe (in Europa) e D.i.re – Donne in rete contro la violenza (in Italia).

<sup>77</sup> Per maggiori informazioni su D.i.re è possibile consultare il sito internet: <https://www.direcontrolaviolenza.it/>

Ci è capitato di incontrare donne che magari avevano problemi di residenza oppure che i servizi sociali dicessero "no, non abbiamo possibilità e risorse economiche in questo senso e quindi non possiamo permetterci di pagare una retta". In quei casi attiviamo la rete nazionale D.i.re, perché la rete ha comunque le strutture che sono finanziate, e perciò sono completamente gratuite, non prevedono dei costi neanche per i comuni di provenienza. Attiviamo loro e cerchiamo il trasferimento in un'altra casa rifugio (CAV33, privato esclusivo, consolidato, centro).

**3) la partecipazione a progetti nazionali sviluppati con obiettivi specifici ed indirizzati a particolari categorie di donne, tra i quali: Living violence, living safe, Doti di autonomia e Inserimento lavorativo.**

Mi permetto di dire che le doti di autonomia sono frutto [...] di riflessioni maturate nelle situazioni più critiche, come la nostra [...] È solo da alcuni anni che le donne faticano a trovare lavoro in tutte le regioni, prima non era così... [...] Ora invece da questo punto di vista l'Italia è più omogenea e il problema dell'inserimento lavorativo è diventato quello che è ovunque, così ci siamo inventate - grazie ai tanti donatori di D.i.re - questo progetto delle doti di autonomia che [mette a disposizione delle donne] quella piccola parte di risorse economiche che serve per l'autonomia alloggiativa... (la caparra, i mobili, la lavastoviglie, ecc.) (CAV32, privato esclusivo, consolidato, sud).

REAMA<sup>78</sup> si struttura come una rete tra centri antiviolenza che ha fatto della relazione tra diverse realtà e professionisti il fulcro da cui partire per ampliare, anche attraverso l'informatizzazione e l'offerta di servizi online, gli strumenti messi a disposizione alle donne nel percorso di uscita dalla violenza.

La rete ha messo a punto alcuni strumenti comuni, a cui hanno accesso i diversi soggetti che ne fanno parte, tra cui:

**1) Sportello Antiviolenza online: si tratta di uno strumento di primo contatto con la donna alternativo al centro antiviolenza. A seguito di questo primo contatto la donna può ed essere indirizzate ai servizi prossimi del territorio che fanno parte della rete stessa.**

**2) Sportello MiaEconomia, pensato per supportare le donne che vivono o hanno vissuto una condizione di violenza economica. Lo sportello ha lo scopo di aiutare le donne ad analizzare la situazione debitoria in cui si trovano e, se possibile, a rinegoziare il debito insieme a un'equipe di professionisti.**

**3) Gruppo giuridico composto da avvocate specializzate sul tema della violenza che fanno gratuito patrocinio:**

Abbiamo visto che il grande tema sono le avvocate: a noi si rivolgono spesso donne che hanno completamente sbagliato l'avvocata: se non è specializzata, ovviamente tutto il percorso in relazione al maltrattante finisce in un altro modo. Come voi saprete: viene tradotto in conciliazione e in altri modi. Invece le nostre avvocate vanno dritte per quell'obiettivo, ovvero affiancare la donna e contribuire a questo percorso di uscita dalla violenza. Le avvocate che aderiscono alla rete sono tante, ma il gruppo giuridico si incontra almeno una volta ogni mese e mezzo è formato da 16 avvocate di diversa provenienza territoriale: essendo una rete nazionale cerchiamo di coprire le varie regioni.

**4) Fondo lo Posso" finanziato per un anno, ha consentito di "aiutare le donne a ricominciare", prendendo in carico "dalle situazioni più banali (...) alle situazioni più importanti, che sfiorano la povertà".**

Esse sono tuttavia anche spazi di elaborazione e confronto metodologico e culturale: soprattutto le realtà che provengono dai movimenti femministi, infatti, attribuiscono al loro lavoro significati politici molto precisi, strutturati e contestualizzati e in questa prospettiva il fatto di essere parte di una rete tra centri antiviolenza dà valenza collettiva alle tante azioni dei singoli centri e case rifugio. La rete diventa un luogo di elaborazione delle esperienze, di disseminazione di idee e pratiche, di attivazione di meccanismi di risalita: questo permette di fare sintesi politica e di dare visibilità all'azione dei CAV/CR come parte di un'azione politica collettiva. Le reti tra centri antiviolenza possono pertanto essere interpretate come reti di solidarietà caratterizzate da forti connotati politici e culturali, come luogo di confronto tra centri antiviolenza, di produzione di codici culturali e di attribuzione di significato/senso politico al proprio posizionamento nel mondo.

## 2. Tipologie di reti antiviolenza

Il capitolo, a partire dagli esiti di *focus group* effettuati in cinque realtà territoriali in cui sono state costituite Reti territoriali antiviolenza, mette a fuoco alcune tipologie di rete, ovvero:

1. la rete come dispositivo di governance regionale;
2. la rete come sommatoria di molteplici dispositivi di governo locale e di relazioni informali;
3. la rete come esito di un processo inclusivo *bottom-up*;

<sup>78</sup> Per maggiori informazioni su REAMA è possibile consultare il sito internet: <https://www.reamanetwork.org/>.

4. la rete come occasione di mutuo apprendimento;
5. la rete monofunzionale, come strumento per far fronte all'emergenza.

Esse non sono da considerarsi esaustive della complessità delle Reti territoriali antiviolenza attive in Italia, ma sono ugualmente utili per una riflessione su come gli elementi caratterizzanti delle reti si combinano tra loro e sui rischi e opportunità delle diverse configurazioni di reti.

Di seguito si riporta, per ciascuno dei cinque casi analizzati, una sintesi dei principali temi emersi nel corso del *focus group* e delle interviste.

## 2.1 La rete dispositivo di governance regionale

Il primo caso di studio (Rete1), localizzato in Lombardia, è costituito da una rete nata su impulso della Regione in un territorio in cui da alcuni anni era attivo un centro antiviolenza: si tratta, pertanto, di una rete costruita e promossa “dall’alto” da un soggetto istituzionale sovra-ordinato rispetto a quelli territoriali coinvolti nella rete stessa, che, nello specifico, ha fatto delle reti lo strumento per governare le politiche antiviolenza vincolando i finanziamenti ai centri antiviolenza alla loro adesione alle reti<sup>79</sup>.

La Regione, pertanto, pur non facendo parte della rete, può esserne considerata un attore centrale, determinante sia per la sua costituzione sia per la definizione delle sue procedure di funzionamento.

L’ente locale, capofila e coordinatore della rete, coerentemente con quanto appena affermato, interpreta la rete come esito delle politiche antiviolenza della Regione, che *“ha deciso di incentivare lo sviluppo di protocolli a livello territoriale per far nascere le reti territoriali”*, con il risultato di riuscire, con esse, a *“coprire il 100% del territorio [...] È una cosa positiva su un tema che sappiamo essere rilevante e numericamente importante”* (Rete1 – Area istituzionale, soggetto 1).

La composizione stessa della rete, come emerge anche dal protocollo di intesa, rispecchia le indicazioni regionali: il coordinatore della rete è infatti un ente locale e il protocollo è sottoscritto da tutti i *“nodi essenziali”*, *corrispondenti ai servizi che possono entrare a diretto contatto con le donne che subiscono o sono a rischio di subire violenza (enti locali, centri antiviolenza, case rifugio, forze dell’ordine, enti del sistema sanitario e sociosanitario). La Regione ha ritenuto infatti che, con questa composizione minima, le reti possano garantire, nei territori di riferimento, l’operatività dei servizi per l’accoglienza, l’assistenza e la protezione delle donne vittime di violenza”*<sup>80</sup>. Inoltre, la Regione ha fornito gli input per la definizione delle procedure operative, dando un contributo giudicato positivamente dall’ente locale capofila.

*Molto utile è l’input e l’assistenza che ci ha dato la Regione sia in termini di governance che di spinta ad utilizzare vademecum e procedure (Rete1 – Area istituzionale, soggetto 1).*

Nel protocollo, il CAV è riconosciuto come *“il punto di riferimento competente in materia di valutazione del rischio. [...] Pertanto, è il luogo a cui ricorrere in qualsiasi momento stante la sua reperibilità continuata, da parte di qualsiasi operatore del sistema territoriale che intercetti o cui si rivolga la richiesta di aiuto della donna in caso di violenza, per segnalazione, richiesta di consulenza, presa in carico psicologico e per attivazione di pronto intervento in raccordo con i servizi sociali e con le forze dell’ordine nei casi di alto rischio”*. I servizi da esso erogati sono: sostegno psicologico alle donne e alle/ai minori vittime di violenza assistita, gruppi di sostegno e di auto mutuo aiuto, sportello *stalking*, formazione e sensibilizzazione.

In virtù anche del ruolo giocato dalla Regione, tuttavia, le procedure di rete non hanno un approccio di genere e il centro antiviolenza è ridotto a mero servizio, contrariamente al dettato della CdI, la quale stabilisce che le misure a protezione delle donne vittime di violenza *“siano basate su una comprensione della violenza di genere contro le donne e della violenza domestica e si concentrino sui diritti umani e sulla sicurezza della vittima”* (Cap. V, art.18, c.3). Il percorso di uscita dalla violenza, secondo quanto affermato nel protocollo, è sostenuto dalla rete dei servizi – senza che si faccia menzione del ruolo peculiare del centro antiviolenza – e prevede principalmente il supporto psicologico, il supporto per l’individuazione del patrocinio legale, l’attivazione dei

<sup>79</sup> D.C.R. n.894 del 10 novembre 2015 “Piano regionale quadriennale per le politiche di parità e di prevenzione e contrasto alla violenza contro le donne 2015-2018”, D.C.R. n.999 del 25 febbraio 2020 Piano regionale quadriennale per le politiche di parità e di prevenzione e contrasto alla violenza contro le donne 2020-2023”, D.g.r. n.3029 del 6 aprile 2020 “Seconda relazione al Consiglio regionale in risposta all’art. 11 – clausola valutativa - della l.r. n. 11/2012: attuazione e risultati della l.r. n. 11/2012 “Interventi di prevenzione, contrasto e sostegno a favore delle donne vittime di violenza”.

<sup>80</sup> D.C.R. n.999 del 25 febbraio 2020 Piano regionale quadriennale per le politiche di parità e di prevenzione e contrasto alla violenza contro le donne 2020-2023.

servizi sociali e della rete dei servizi territoriali per il supporto pratico nella gestione della quotidianità (supporto per ricerca lavoro, per collocazione abitativa, per l'accudimento e l'accompagnamento dei figli)<sup>81</sup>.

Dalle linee operative allegate al Protocollo emerge l'obbligatorietà della denuncia da parte della donna per accedere all'ospitalità in casa rifugio, in discordanza con quanto affermato nella CdI, ovvero che *“la messa a disposizione dei servizi non deve essere subordinata alla volontà della vittima di intentare un procedimento penale o di testimoniare contro ogni autore di tali reati”* (Cap. V, art.18, c.4).

Complessivamente, da protocollo e focus group emerge una rete territoriale caratterizzata da:

- una lettura della violenza sganciata dal genere, che presuppone – da parte dei servizi generali (in primo luogo Servizi sociali e Procura) e dello stesso centro antiviolenza – una “valutazione” dei casi sulla base da un lato della distinzione tra violenza e conflittualità (che sembra comportare un'implicita “messa in discussione” delle parole della donna) e dall'altro della perseguibilità legale degli atti subiti, riconducendo l'esperienza della violenza entro una cornice prettamente giudiziaria/penale:

*Compatibilmente con gli incarichi e le visioni cerchiamo di attivare modalità di condivisione anche per capire e distinguere quando c'è violenza familiare e quando conflittualità nella coppia, per far conoscere alla donna il percorso nel contesto più adeguato che può essere il CAV o altri tipi di percorso (Rete1 – Area Socioassistenziale, soggetto 1).*

*Per me i conflitti intra familiari non hanno uno specifico rilievo mentre merita approfondimento tutto quello che può essere reato: maltrattamenti, stalking, violenza sessuale o le nuove ipotesi di reato introdotte dalla recente riforma del 2019, il Codice Rosso, come il revenge porn (Rete1 – Area Giustizia, soggetto 1).*

*Ci sono due tre passaggi con la psicologa per capire se una donna è veramente nel fenomeno della violenza oppure in un conflitto familiare [su cui] noi non possiamo intervenire, e poi la presa in carico» (CAV31, privato non esclusivo, consolidato, nord).*

- l'adozione di un approccio metodologico prestazionale, con una forte standardizzazione dei percorsi di fuoriuscita dalla violenza seguiti dal CAV:

*La presa in carico sono 10 incontri con la psicologa e 3 con l'avvocata (CAV31, privato non esclusivo, consolidato, nord).*

Come confermato anche da alcune interviste presso i centri antiviolenza, la standardizzazione dei percorsi rende particolarmente evidente la parzialità della copertura economica garantita dall'ente pubblico: è quanto emerge da una narrazione in cui pare esserci una “monetizzazione” dei percorsi, come conseguenza dell'erogazione dei contributi sulla base delle prestazioni professionali. In questo caso specifico, il centro antiviolenza stima il numero di donne “coperte” (o meno) dalle risorse regionali, evidenziando una difficoltà oggettiva negli interventi con le donne all'interno di un sistema così strutturato.

*La Regione ci permette di avere 75 donne all'anno. Noi abbiamo 185 donne in un anno, dunque abbiamo un gap di 110 donne che non sono coperte dal finanziamento, ecco perché c'è un problema di continuità per queste 110 donne. Noi abbiamo altri bandi cui partecipiamo, ma non è sempre detto che riusciamo a coprire [tutti i costi], dunque lavoriamo con questa difficoltà (CAV31, privato non esclusivo, consolidato, nord).*

All'interno di questo tipo di impianto regionale, sembrano emergere due rischi tra loro correlati: da un lato che i centri antiviolenza vivano la rete essenzialmente come strumento per ottenere finanziamenti e dall'altro che il ruolo di capofila e coordinatore si riduca prevalentemente alla progettazione, coordinamento e gestione amministrativo-contabile dei programmi finanziati dalla Regione.

Una conferma, in tal senso, viene dalla testimonianza dello stesso ente locale che, tra tutte le azioni che comporta il coordinamento di una rete (quali ad esempio organizzazione di momenti di formazione continua, definizione di protocolli e procedure attenti alla dimensione di genere e in grado di affrontare tutte le

---

<sup>81</sup> La terminologia qui adottata riprende quella utilizzata nel Protocollo.

dimensioni della violenza, monitoraggio della loro applicazione ecc.), attribuisce centralità agli adempimenti dei debiti informativi nei confronti della Regione e in particolare alla rendicontazione delle risorse finanziarie e alla raccolta dei dati sulle donne che accedono ai centri antiviolenza, che contribuisce ad alimentare le informazioni a disposizione dell'Osservatorio Regionale O.R.A.

*La rendicontazione è una criticità, è delicata, nel senso che è sempre molto cavillosa però siamo consapevoli del fatto che essendo soldi pubblici è giusto [...] che vengano rendicontati nel modo corretto. Questa cosa ci ha spinto negli anni a far emergere in modo molto dettagliato quali sono i numeri rispetto al fenomeno [...] Allo stesso tempo abbiamo cercato di dare trasparenza e visibilità su come vengono utilizzate le risorse (Rete1 – Area istituzionale 1).*

I servizi generali mancano di una piena consapevolezza del ruolo che sono chiamati a svolgere nella rete e, talvolta, delle funzioni, modalità di intervento e funzionamento dei centri antiviolenza.

*Io personalmente non ho una conoscenza specifica, non mi sono mai recata presso tali centri [antiviolenza] e non ne conosco il funzionamento e le attività (Rete 1 – Area giustizia 1).*

*Le informazioni arrivano in termini di dati, di attività delle operatrici che sono entrate nelle scuole, ma non di conoscenza della rete, di chi ci lavora e cosa fa (Rete 1 – Altri soggetti della rete/ Scuola 1).*

Facendo riferimento alle funzioni delle reti individuate nel capitolo precedente, si osserva che l'attività di rete emerge quasi unicamente nella gestione delle emergenze, per la quale è stato stilato un vademecum operativo che coinvolge CAV, servizi sociali, casa rifugio e forze dell'ordine e prevede incontri periodici di coordinamento dei soggetti coinvolti per la strutturazione di interventi di rete.

*Abbiamo degli incontri allargati una volta all'anno con tutti i soggetti e poi il tavolo ad alto rischio che tratta i casi specifici (CAV31, privato non esclusivo, consolidato, nord).*

Esiste inoltre un raccordo tra soggetti finalizzato alla realizzazione di interventi per l'inserimento lavorativo e l'autonomia abitativa delle donne, ma avviene al di fuori della rete antiviolenza, in connessione con un tavolo già attivo all'interno del Piano di zona, non specifico per target di destinatarie/i degli interventi.

La "forma di rete" emersa dal focus group e dalle schede compilate dai diversi servizi coinvolti, conferma i due principali aspetti finora sottolineati, ovvero da un lato la "strumentalità della rete" per l'ottenimento dei fondi regionali di cui beneficiano i centri antiviolenza e dall'altro il nodo delle relazioni operative per la gestione dell'emergenza.

La Figura 2.1 rappresenta una rete in cui non esiste un unico attore centrale, ma coesistono più fulcri con ruoli diversi e specifici, a comporre una rete "decentralizzata" in cui:

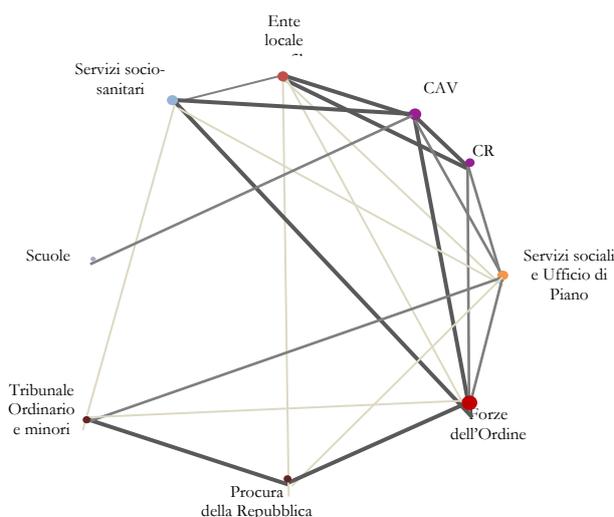
- l'ente locale capofila, in quanto coordinatore dei programmi regionali, intrattiene legami più forti con i centri antiviolenza, beneficiari delle risorse, e legami meno forti con altri nodi essenziali della rete, ovvero Servizi socioassistenziali, Servizi sociosanitari, Forze dell'Ordine, Procura della Repubblica. Quest'ultima è l'unico soggetto dell'Area giustizia con cui l'ente locale è in rapporto e negli anni ha avuto un ruolo come organizzatrice di attività di formazione specifica rivolte ad alcuni nodi della rete;
- i Servizi sociali e l'Ufficio di Piano intrattengono relazioni con gli altri soggetti per la gestione delle emergenze;
- l'Ufficio di Piano è attore nodale, anche se non specializzato, per gli interventi di inserimento lavorativo e di autonomia abitativa;
- il centro antiviolenza, nonostante la sua specializzazione e le relazioni intense con diversi servizi, non è lo snodo principale della rete. Le relazioni intense del centro antiviolenza riguardano l'ente locale capofila (che funge da intermediario per l'erogazione delle risorse - asse delle politiche integrate/governance) e i soggetti essenziali per la gestione dell'emergenza (asse protezione e sostegno): casa rifugio, servizi sociosanitari e forze dell'ordine – con cui è stato istituito un tavolo dedicato – e servizi socioassistenziali – con cui intrattiene rapporti anche per la realizzazione di interventi di autonomia abitativa. Il centro antiviolenza non risulta invece essere in relazione con il sistema giudiziario;

- le forze dell'ordine sono uno dei nodi di rete che intrattiene il maggior numero di relazioni: oltre ai rapporti intensi con la Procura della Repubblica (asse perseguire e punire), infatti, esse sono un nodo fondamentale per la gestione dell'emergenza, ponendosi in connessione con gli altri soggetti coinvolti nel vademecum operativo specifico (asse protezione e sostegno). La Polizia di Stato, nello specifico, intrattiene stretti rapporti con il centro antiviolenza: "O riceviamo la donna [direttamente] e la mettiamo in contatto con il centro antiviolenza oppure la riceviamo dal centro antiviolenza" (Rete 1 – Area Sicurezza, soggetto 1);
- i servizi sociosanitari, avendo «focalizzato l'attenzione sui casi ad alto rischio», intrattengono legami forti primariamente con il centro antiviolenza e le forze dell'ordine (protezione e sostegno):

*I casi ad alto rischio vanno subito messi in sicurezza e dunque ricoverati se c'è una lesione fisica che richiede il ricovero. Se non c'è la lesione fisica che richiede il ricovero, ma comunque dall'utilizzo del DA-5 risulta che la donna è in alto rischio, questa donna è messa in protezione, ricoverata pro tempore. Non rimane in PS ma viene trovata una location nella nostra struttura [ospedaliera], anche perché in PS può entrare di tutto, anche il maltrattante, mentre in reparto no. [In reparto] la situazione è più controllabile e nel frattempo si attiva la rete... subito la questura, le FF.OO. e il CAV che è reperibile h24 telefonicamente. Dunque, se [l'emergenza] succede di notte o nel fine settimana, i nostri operatori sanno che possono attivarli entrambi (Rete 1 – Area Socio-Sanitaria, soggetto 1).*

Il collegamento con il centro antiviolenza è inoltre favorito dal fatto che il gestore del CAV gestisce anche alcuni sportelli antiviolenza attivati presso i presidi ospedalieri.

**Figura 2.1 La forma della Rete 1**



Con riferimento ai servizi generali in rete, sono centrali i loro ruoli e livelli di formazione e specializzazione, di seguito analizzati a partire da alcune dimensioni chiave.

Nella definizione del "ruolo" sono centrali il contatto diretto con le donne vittime di violenza, l'eventuale presenza di spazi e personale dedicato, l'uso di protocolli *ad hoc* e il loro monitoraggio, le principali funzioni svolte nella rete, la disponibilità di materiale informativo e la valutazione del rischio.

Con riferimento al livello di formazione e specializzazione, sono rilevanti l'obbligatorietà della formazione specifica, oltre che le sue modalità e i suoi contenuti, e le attività formative effettivamente svolte nel corso degli ultimi 3 anni, con le/i relative/i destinatarie/i.

Nella Rete1 si rileva che tali aspetti risentono delle particolari modalità con cui la rete territoriale antiviolenza è stata istituita e strutturata<sup>82</sup>. Ne consegue che:

- A) i servizi generali afferenti all'Area istituzionale, complessivamente considerati, non hanno rapporti diretti con le donne vittime di violenza (non occupandosi di gestione diretta dell'utenza) e svolgono

<sup>82</sup> Per un'analisi dettagliata si rimanda all'Allegato 1, tavole A, B, C, D, E.

ruoli non operativi, ma di coordinamento e raccordo tra i soggetti facenti parte della rete oltre che di sensibilizzazione e informazione sui territori.

Di conseguenza, il loro personale – maschile e femminile – non ha formazione specifica in tema di violenza, anche quando incaricato di organizzare e predisporre tale formazione per gli altri servizi della rete: *“Abbiamo [organizzato] dei corsi di formazione specifici a diversi soggetti della rete, per le forze dell’ordine, per soggetti che si occupano del socio-sanitario”* (Caso 1 – Area istituzionale, soggetto 1).

- B) i servizi dell’Area socioassistenziale, al contrario, sono in contatto diretto con le donne vittime di violenza (domestica, sessuale e stalking), seguite attraverso protocolli specifici la cui applicazione è monitorata dalla rete.

Il loro personale è formato sul tema della violenza, nonostante non sempre siano presenti spazi dedicati ed emerga una criticità relativa alla mancata valutazione del rischio, demandata ad altri soggetti della rete.

Oltre che nel monitoraggio e nella valutazione del rischio, la rete risulta centrale anche nella gestione “in sinergia” delle emergenze e nell’erogazione della formazione (che, anche quando non obbligatoria, è stata prevista nel corso degli ultimi 3 anni).

- C) i servizi afferenti all’Area socio-sanitaria si collocano anch’essi ad un livello articolato di operatività: essi utilizzano protocolli di intervento, oggetto di monitoraggio sia interno che esterno, e protocolli specifici per donne in condizione di particolare vulnerabilità. Accanto a spazi dedicati, personale formato e articolata valutazione del rischio (da cui dipendono le modalità di attivazione della rete), è prevista una formazione obbligatoria con aggiornamenti periodici, rivolta al personale dei diversi presidi sanitari e orientata a permettere la maturazione a 360° delle competenze necessarie ad un approccio realmente olistico ed integrato alla violenza.
- D) i servizi afferenti all’Area sicurezza presentano, come quelli dell’Area socio-sanitaria, un elevato grado di partecipazione operativa alla rete, con l’adozione di protocolli per l’accoglienza delle donne vittime di violenza oltre che di protocolli specifici per le donne con minori al seguito. I servizi, inoltre, effettuano la valutazione del rischio e attivano i soggetti competenti e appartenenti alla rete in caso di emergenza. Il loro personale, maschile e femminile, è stato oggetto di formazione su una vasta gamma di aspetti concernenti la violenza e le modalità di intervento nel corso degli ultimi 3 anni come effetto della partecipazione alla rete, oltre che di interventi specifici previsti dagli istituti di formazione dei singoli corpi delle forze dell’ordine.
- E) tra gli Altri servizi di rete troviamo, in questo Rete, la scuola ed in particolare un Istituto secondario di II grado, vera e propria “antenna” attiva all’interno della rete grazie alla presenza di personale (prevalentemente femminile) formato nel corso degli ultimi 3 anni su temi chiave quali la decostruzione degli stereotipi di genere e il riconoscimento della violenza, che appaiono centrali considerato il tipo di presidio.

#### PRINCIPALI ELEMENTI CARATTERIZZANTI LA RETE DISPOSITIVO DI GOVERNANCE REGIONALE

**La rete dispositivo di governance regionale è caratterizzata dall’intersecarsi tra scala regionale e locale, in un contesto caratterizzato da una forte regia istituzionale/regionale.**

**I principali elementi caratterizzanti questo modello sono:**

- **costituzione e strutturazione della rete su stimolo di un soggetto sovraordinato rispetto al territorio di riferimento. Il ruolo della Regione, che agisce come leva per la costituzione delle reti – fulcro delle politiche antiviolenza – attraverso il sistema e le modalità di finanziamento dei centri antiviolenza, è infatti centrale. All’interno di questa architettura regionale, le reti territoriali antiviolenza sono concepite come il “pilota invisibile” [Lorrain 2004] che agiscono orientando i territori verso indirizzi precisi.**
- **approccio neutro alla violenza. Manca, ai soggetti della rete, una lettura di genere del fenomeno della violenza con il correlato rischio di una depolicizzazione e degenderizzazione degli approcci e degli interventi.**
- **rischio di prevalenza di una dimensione burocratica della rete quale strumento di accesso ai finanziamenti sulla spinta operativa dal basso. Se si considerano le funzioni della rete, si osserva che la realizzazione di interventi integrati e coordinati volti ad “offrire una risposta olistica alla violenza contro le donne” non è la motivazione principale a “fare rete”. Essere in rete è infatti la condizione per poter accedere ai finanziamenti regionali dai quali dipende il funzionamento dei centri antiviolenza.**
- **rischio di scarsa partecipazione operativa dei soggetti dell’Area istituzionale.**

L'Ente locale capofila non solo non partecipa alla dimensione strettamente operativa della rete, ma rischia di vedere il suo contributo ridursi al mero adempimento dei debiti informativi, anche a discapito di un efficace coordinamento.

- rischio di sinergie operative complessivamente poco efficaci e costanti.

L'unica eccezione è costituita dalla gestione delle situazioni di emergenza. Significativo, inoltre, il fatto che, pur in presenza di una rete dedicata specificamente alla violenza, gli interventi di empowerment, inserimento lavorativo e autonomia abitativa siano condotti grazie a relazioni, anche formalizzate, maturate al di fuori della rete ed indipendentemente da essa.

## 2.2. La rete sommativa di dispositivi di governo locale e relazioni informali

Il secondo caso di studio (Rete2), localizzato in Campania, è costituito da una rete il cui territorio di riferimento è caratterizzato dalla presenza e coesistenza di diversi dispositivi volti a favorire l'interazione tra centri antiviolenza e servizi generali, nonché da significative forme di collaborazione tra centri antiviolenza, sia informali che formalizzate dalla rete stessa.

Conformemente a quanto disposto dalla legge regionale, che prevede la creazione “*di centri di assistenza e case di accoglienza per donne maltrattate*” all'interno dei Piani di Zona e di concerto con gli enti locali (art. 2 c. 2) e tende ad inglobare le politiche antiviolenza all'interno del sistema delle politiche sociali, il CAV è parte della rete integrata d'interventi e servizi sociali e socio-sanitari dell'Ambito territoriale<sup>83</sup>.

Esso, inoltre, è il capofila della rete territoriale antiviolenza, istituita su sua iniziativa tramite protocollo d'intesa con la ASL, la Procura della Repubblica e il Tribunale. Di fatto la rete si presenta come un sistema *multi-agency* di contrasto alla violenza di genere che coinvolge però altri servizi rispetto a quelli con cui il CAV interagisce all'interno della rete dei servizi sociali e socio-sanitari del Piano di Zona.

Infine, grazie alla sua adesione a reti di centri antiviolenza, il centro antiviolenza è coinvolto in collaborazioni informali con case rifugio, forze dell'ordine (Carabinieri) e scuole.

Complessivamente, dunque, il sistema antiviolenza locale si basa su un reticolo di relazioni risultante dalla combinazione dei seguenti fattori:

- l'inclusione del CAV nella rete dei servizi sociali e socio-sanitari del Piano di Zona;
- il protocollo d'intesa della rete territoriale antiviolenza tra CAV e soggetti (non inclusi nella rete del Piano di Zona) afferenti all'area socio-sanitaria e all'area giustizia;
- le relazioni informali del CAV con soggetti (scuole e forze dell'ordine) non inclusi nella rete territoriale antiviolenza formalizzata;
- la partecipazione del CAV a reti tra centri antiviolenza.

Essendo il centro antiviolenza l'unico comune denominatore di tale sistema di relazioni, la sua fragilità – legata all'incertezza dei finanziamenti sui cui si fonda e alla particolare condizione di essere gestito da personale assunto ad hoc con contratti a tempo determinato – tende a riverberarsi e a condizionare l'intero sistema antiviolenza.

D'altra parte, lo stesso protocollo d'intesa, pur indicando come sua finalità “*la realizzazione di relazioni stabili tra servizi e istituzioni per la costituzione di una rete rivolta al contrasto della violenza di genere e alla protezione di donne e bambini che ne sono vittime*” e riconoscendo la centralità del CAV, non è riuscito ad includere tutti i nodi essenziali per la prevenzione e il contrasto della violenza contro le donne e mostra un forte sbilanciamento verso l'area del perseguire e punire.

Questo forte orientamento giudiziario della rete emerge anche dalle critiche della Procura alla qualità dei referti dei PS e dalla sua ferma richiesta di un supporto psicologico alla donna in sede di escussione<sup>84</sup> e, più in generale, di “*persone che in qualche modo possono sostenere nel momento cruciale, che è quello delle dichiarazioni, dell'informazione ... perché noi partiamo dal presupposto che dobbiamo sostenere, dobbiamo facilitare in qualche modo queste dichiarazioni (seppure con il giusto tempo di maturazione, con la giusta riflessione su questo tema) però insomma devono poi uscire fuori. [Bisogna] creare una rete di persone che in qualche modo possono decifrare, anche delle mezze parole dette. [...]*”

<sup>83</sup> L.R. 11/2005 della Regione Campania. In linea con quanto previsto dalla legge regionale, il CAV è esito dell'attuazione di un progetto realizzato nell'ambito dell'Area di Intervento “Donne in difficoltà” del Piano di Zona (PdZ). Si tratta di un CAV con promotore/gestore pubblico e personale ad hoc assunto con contratti di collaborazione a tempo determinato.

<sup>84</sup> Nel corso del focus si è fatto riferimento, a tale proposito, alla buona pratica sperimentata dalla Procura di Santa Maria Capua Vetere all'inizio degli anni 2000.

*Questo per far sì che ovviamente poi ci sia materiale su cui lavorare con un minimo di tranquillità” (Rete2 – Area giustizia, soggetto 1).*

Tuttavia, il rapporto tra sistema giudiziario e altri soggetti della rete rivela un’ulteriore criticità legata al fatto che la Procura non fornisce informazioni sui centri antiviolenza che operano sul territorio alle donne vittime di violenza di genere che intercetta.

In una direzione e nell’altra, dunque, quello che emerge è un deficit comunicativo che rischia di vanificare gli sforzi della rete: la sottoscrizione del protocollo è dunque un primo passo a cui devono necessariamente seguire attivazioni operative precise e qualificate.

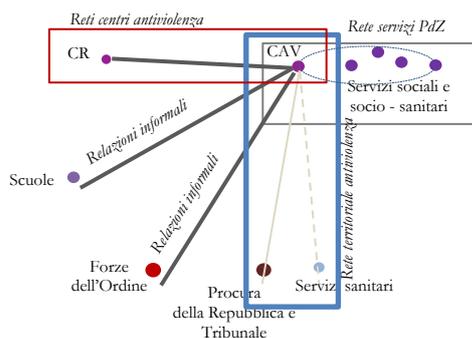
Fatti salve queste criticità specifiche relative all’azione di rete lungo l’asse del perseguire e punire, bisogna sottolineare che, non essendo una rete monofunzionale, essa risente profondamente della mancanza di quegli attori che possono giocare un ruolo essenziale sia nel supporto delle donne e delle/dei loro eventuali figlie/i vittime di violenza assistita (case rifugio, servizi sociali, ecc.) sia nella prevenzione e emersione della violenza. Con tali attori il centro antiviolenza intrattiene necessariamente rapporti costanti, ma non formalizzati con il Protocollo di rete.

*Abbiamo un’assenza delle strutture di assistenza sociale [...] esistono ancora gli assistenti sociali? [...] Mi sento come se ci [fosse] una scarsa considerazione di quello che deve essere il pre. E cioè, scuole, università, prevenzione in generale. Mi sembra... non vedo nulla, se non iniziative locali. [...] Quando si dice: facciamo rete... facciamo rete. E devo dire la verità: io non ho nulla contro alla possibile partecipazione della chiesa, dei parroci illuminati (chiaro, parlo di quelli non di altri), dobbiamo fare in modo che anche questo funzioni, che anche loro siano in qualche modo (Rete2 – Area giudiziaria, soggetto 1).*

Complessivamente, dunque, si rileva un forte discostamento tra quanto affermato nel protocollo istitutivo della rete e quanto realmente messo in atto nella quotidianità dei rapporti tra servizi e, più in generale, degli interventi a contrasto della violenza maschile contro le donne.

La “forma di rete” emersa dal focus group e dalle schede compilate dai singoli servizi generali riflette una forte frammentarietà della risposta territoriale alla violenza: la Figura 2.2 mette in evidenza l’esistenza di due dispositivi, la rete territoriale antiviolenza e il Piano di zona, che non dialogano tra loro, cui si sommano le relazioni instaurate dal CAV all’intero delle reti tra centri antiviolenza a cui aderisce e le sue relazioni informali con carabinieri e scuole.

**Figura 2.2 La forma della Rete 2**



Le relazioni più intense, che costituiscono il “cuore” del reticolo, sono quelle informali o articolate all’interno delle reti di centri antiviolenza, ovvero quelle che collegano il CAV con casa rifugio, scuole e forze dell’ordine.

I Carabinieri rappresentano un riferimento forte per il CAV: “per noi sono la rete, ci interfacciamo con facilità. C’è stato un incontro organizzato dal Comando provinciale dei Carabinieri per il Codice Rosso ed è stato invitato anche il CAV e li abbiamo trovati tutti lì, tutti a salutarci sorridenti perché sono loro che ci chiamano. E noi li chiamiamo ... e quindi insomma c’è una conoscenza personale con tutti... quanti saranno? Sono 20, 30 i comandi di stazione con cui lavoriamo... tutti lì che ci conoscono e ci chiamano. [...] Nelle caserme c’è affiancamento alle donne - quindi a livello di sostegno psicologico, ad esempio nei verbali viene sempre verbalizzato che c’è l’assistenza del centro antiviolenza” (Rete2 – CAV30, pubblico, recente, mezzogiorno) e con le scuole “c’è un interscambio continuo” (Rete2 – CAV30, pubblico, recente, mezzogiorno).

I rapporti con gli attori firmatari il protocollo della rete territoriale antiviolenza sono invece decisamente difficoltosi: in un anno e mezzo di vita della rete<sup>85</sup> non sono stati organizzati incontri di rete al di fuori del convegno di istituzione. A livello più ristretto c'è stato un incontro tra CAV e sistema giudiziario, mentre con i servizi afferenti all'Area socioassistenziale le relazioni sono ancora tutte da costruire, anche considerando che *“c'è una criticità nell'ospedale e nel pronto soccorso [per cui] abbiamo chiesto anche di poter fare un corso di formazione specialistico”* (Rete2 – CAV30, pubblico, recente, mezzogiorno).

Per quanto riguarda l'Area socioassistenziale, non presente nella rete territoriale antiviolenza, le collaborazioni sono strutturate nell'ambito del Piano di Zona: *“l'assistenza alle donne dal punto di vista psicologico c'è da parte del Piano di Zona. Quando subentrano i minori noi facciamo un lavoro di sinergia”* (Rete2 – CAV30, pubblico, recente, mezzogiorno).

Inoltre, nei casi di collocamento delle donne in case rifugio il Piano di zona si assume un impegno di spesa per il collocamento in struttura. Complessivamente un aspetto positivo evidenziato nel far parte della rete dei servizi del Piano di Zona è relativo alla semplificazione dei passaggi tecnici e burocratici:

*Un aspetto positivo dell'“internità” del CAV ai servizi del Piano di Zona consiste nella formalizzazione del rapporto istituzionale che facilita alcuni passaggi tecnici e burocratici, come l'intervento sugli aspetti economici e i contributi per le donne, perché altrimenti la relazione non è facile, i servizi sociali non è che ti aprono le porte facilmente, soprattutto se vieni da realtà esterne, quando sei dentro è diverso, il meccanismo va in automatico, perché tanto abbiamo un unico vertice”* (Rete2 – Area giudiziaria, soggetto 1).

I ruoli e i livelli di formazione e specializzazione dei servizi generali presenti nella rete risentono delle criticità finora evidenziate, con le seguenti peculiarità<sup>86</sup>:

- A) i servizi afferenti all'area giustizia, nonostante la loro centralità nella rete, mostrano uno scarso livello di specializzazione dell'intervento, garantita unicamente dalle linee guida e dai protocolli interni (non sempre oggetto di monitoraggio) senza che in alcun servizio siano previsti dipartimenti specializzati. Il personale, inoltre, non è soggetto ad alcun tipo di formazione;
- B) il servizio afferente all'area socioassistenziale mostra un livello operativo decisamente maggiore. Questo vale sia per l'Azienda ospedaliera nel suo complesso sia, in particolare, per il Pronto Soccorso, anche se esistono criticità, evidenziate in sede di focus, relative allo scarso coordinamento con il centro antiviolenza e alla mancanza di comunicazione con la Procura. Accanto ai protocolli (oggetto di monitoraggio interno), si rilevano la presenza di locali dedicati e l'impegno informativo ma non mancano criticità, individuabili in primo luogo nella mancata valutazione del rischio e nell'assenza di attività formativa, alla luce della quale è difficile valutare correttamente il livello e gli ambiti di specializzazione del personale “dedicato e formato”.

#### PRINCIPALI ELEMENTI CARATTERIZZANTI LA RETE SOMMATORIA DI DISPOSITIVI DI GOVERNO LOCALE E RELAZIONI INFORMALI

**La rete sommatoria di dispositivi di governo locale e relazioni informali è caratterizzata da una struttura reticolare nella quale si intersecano livelli e soggetti diversi, con il centro antiviolenza formalmente al centro e unico servizio “in comune” tra i diversi dispositivi.**

**I principali elementi caratterizzanti questo modello sono:**

- la compresenza di due dispositivi di governance locale: la rete territoriale antiviolenza e la rete integrata dei servizi del Piano di Zona sono entrambe volte a favorire le relazioni e integrazioni tra servizi.
- la presenza di relazioni tra centri antiviolenza e collaborazioni non formalizzate: esternamente alle due reti formalizzate, il CAV ha attivato collaborazioni con altri centri antiviolenza e generali indispensabili per la sua azione di prevenzione e contrasto della violenza.
- il ruolo del CAV come “nodo strategico”: il CAV svolge la funzione di collegamento tra i due dispositivi formalizzati, le reti informali e tutti i servizi coinvolti: tale funzione richiede radicamento sul territorio e autorevolezza, oltre che la capacità di elaborare con coerenza obiettivi e strategie di rete.

<sup>85</sup> Si tratta del periodo trascorso tra la sua istituzione e il *focus group*.

<sup>86</sup> Per un'analisi dettagliata si rimanda all'Allegato 2, tavole A, B.

## 2.3 La rete esito di un processo inclusivo bottom-up

Il terzo caso di studio (Rete3), localizzato in Sicilia, è costituito da una rete storica, attiva informalmente nell'area metropolitana di riferimento sin dalla fine degli anni '90 grazie all'azione propositiva del centro antiviolenza e formalizzata nel 2006 con la sottoscrizione di un primo protocollo di rete, cui ne è seguito un secondo nel 2018.

Gli anni precedenti alla prima formalizzazione sono stati determinanti per creare sul territorio una diffusa consapevolezza sul fenomeno della violenza e per permettere al centro antiviolenza di acquisire autorevolezza di fronte ai servizi generali. L'importanza di questa fase (relativamente lunga) di lavoro sul e col territorio è esplicitamente riconosciuta nel protocollo del 2018, che presenta una rete nata dal basso, grazie all'attivazione del centro antiviolenza a partire da una collaborazione con la Polizia di Stato sul tema della gestione di situazioni a rischio, anche se poi *“la Rete fu promossa dalla Questura perché così aveva una valenza diversa rispetto se la avessimo promossa noi (Rete3 – CAV12, storico, esclusivo, mezzogiorno).”*

Al bisogno di “autorevolezza” istituzionale nella promozione della rete, fa da contraltare il riconoscimento del centro antiviolenza come soggetto coordinatore della rete già nel primo protocollo, che si struttura non come documento di intenti ma come l'esito di un processo di consapevolezza e di costruzione dal basso di una politica integrata.

Proprio le relazioni con la Questura, d'altro canto, parallelamente ad un lavoro quotidiano fortemente orientato ad attivare progetti sul territorio in partenariato con altri servizi ricoprendo il ruolo di capofila, hanno contribuito ad accreditare il centro antiviolenza presso gli altri servizi generali, così che attualmente:

*Esiste una rete. C'è una rete che cerca e si sforza di lavorare. Non è più [un progetto] campato in aria. Non sono solo fogli. Ci sono persone che ci credono, che lavorano (Rete3 – Altri servizi della rete, soggetto 1).*

Sempre in un'ottica di riconoscimento di quanto fatto in una prospettiva di lungo periodo, il secondo protocollo elenca i diversi risultati raggiunti negli anni di attività informale e formale della rete, quali:

- la formazione di oltre 2.000 unità di personale di differenti servizi e agenzie;
- la definizione di linee guida per le professioni di aiuto (sanitarie, sociali, giuridiche) e di procedure integrate di intervento nei principali presidi di primo contatto con le donne che hanno subito violenza (Pronto Soccorso ospedalieri, Servizi Sociali Comunali);
- la messa a punto di interventi per prevenire la vittimizzazione secondaria nei servizi;
- la pubblicazione periodica della mappatura aggiornata di rete sui servizi che intervengono nel territorio;
- la realizzazione di progettazioni condivise e partecipate su temi specifici quali l'autonomia economica e alloggiativa, la presa in carico in emergenza;
- la realizzazione di attività di sensibilizzazione e di formazione anche al di fuori del territorio in cui la rete opera.

Coerentemente con la sua storia e con gli obiettivi raggiunti, la rete si configura come spazio formativo, di elaborazione e formalizzazione di procedure di intervento e di elaborazione di politiche. Si tratta di una rete di servizi formati, multi disciplinare, multi-nodale e inclusiva, che si è strutturata a partire da un approccio *bottom-up*. L'attività di formazione e il coinvolgimento da parte del centro antiviolenza di sempre nuovi soggetti nell'attività di co-progettazione in occasione dei bandi, sono le leve per la costruzione (e la crescita) di questa rete.

*A mano a mano che si facevano progetti che prevedevano formazione e attività insieme si favoriva un elemento di conoscenza e anche l'ingresso nella Rete. [...] Una delle attività di questa rete che ha permesso di creare coesione è anche stata la progettazione condivisa dei progetti in occasione di bandi [per] progetti (Rete3 – CAV12, storico, esclusivo, mezzogiorno).*

Formazione e co-progettazione hanno favorito non solo la realizzazione della rete e il progressivo ingresso di nuovi soggetti, ma anche la condivisione al suo interno di un linguaggio comune, la messa in comune di conoscenze e lo scambio di pratiche, contribuendo a conferire alla rete un carattere inclusivo.

*Nel 2006 il protocollo è sottoscritto con Servizi sociali, Asp [n.d.r. Azienda Sanitaria Provinciale], Forze dell'Ordine e alcuni soggetti del terzo settore. Negli anni si sono aggiunti il Tribunale Minorile, il Tribunale Ordinario, gli ospedali (Rete3 – CAV12, storico, esclusivo, mezzogiorno).*

Coerentemente con tali premesse, si osserva che il numero di soggetti sottoscrittori è aumentato nel corso del tempo: il numero di firmatari del primo si allarga a 15 e il secondo protocollo è firmato da 24 soggetti che includono, oltre a tutti i cosiddetti nodi essenziali, anche diverse associazioni cittadine.

Attraverso la formalizzazione della rete si sono volute mettere a sistema esperienze locali virtuose, in modo da non lasciarle all'iniziativa individuale e assicurare il passaggio da una rete di singole/i operatrici/operatori a una rete di servizi ciascuno con una/un propria/o referente. Nel protocollo del 2018 è infatti esplicitamente indicato che ogni firmatario si impegna *“a individuare una/un referente e una/un sua/o sostituta/o che parteciperà attivamente agli incontri programmati, su nomina dell'organismo aderente”* e già nel primo Protocollo del 2006 si affermava che la rete *“si compone di referenti delegati dai singoli organismi pubblici e/o privati”*, con un significativo miglioramento rispetto alla pratica informale anteriore alla formalizzazione della rete in cui *“non vi erano dei referenti individuabili con precisione ma di volta in volta cambiava il referente”* (Rete3 – CAV12, storico, esclusivo, mezzogiorno).

Nella operatività quotidiana continuano comunque ad essere determinanti le relazioni informali tra operatori/operatori dei diversi servizi: *“Noi sappiamo che in ogni punto della rete ci sono dei riferimenti forti che subito si attivano, che fanno da tramite, attivano le risorse all'interno della rete. Quindi lavoriamo molto con le risorse informali. Anche con associazioni che lavorano in rete”* (Rete3 – CAV12, storico, esclusivo, mezzogiorno).

L'inclusività della rete poggia sul presupposto che per costruire strategie per la prevenzione, la protezione e l'*empowerment* delle donne occorra adottare un approccio intersezionale e olistico alla violenza e costruire un sistema di politiche integrate che coinvolga sia i servizi che intercettano e operano con le donne (protezione e sostegno) sia chi svolge o può svolgere una funzione di prevenzione.

Il presupposto è comunque sempre che chi partecipa alla rete sia formato adeguatamente nell'ambito della prevenzione e contrasto alla violenza. L'importanza della formazione è affermata nel Protocollo 2018 dove tutti i soggetti firmatari si impegnano a *“inserire direttamente (nel caso in cui si gestisca la formazione) o suggerire agli organismi preposti alla formazione, un modulo sulla violenza verso le donne e basata sul genere nei percorsi formativi del proprio personale”* e tutti i soggetti che fanno parte della rete riconoscono l'importanza di una formazione continua.

A completare il delineato quadro di inclusività concorre, infine, anche l'attenzione alle vulnerabilità multiple, affermata dal Protocollo del 2018 dove viene esplicitato l'impegno *“a favore delle donne, dei bambini e delle bambine, dei ragazzi e delle ragazze vittime di ogni forma di violenza indipendentemente dalla loro condizione sociale od economica”*, rivolto *“anche quanti vivono situazioni multiple di disagio e violenza come Rom, migranti, rifugiate/i e richiedenti asilo, disabili costituendo”*. Inoltre, viene dichiarato l'impegno *“nell'ambito delle specifiche funzioni e compiti istituzionali, ad intervenire contro ogni forma di violenza di genere e discriminazione che possa essere agita contro soggetti fragili e soggetti lgbtiq”*.

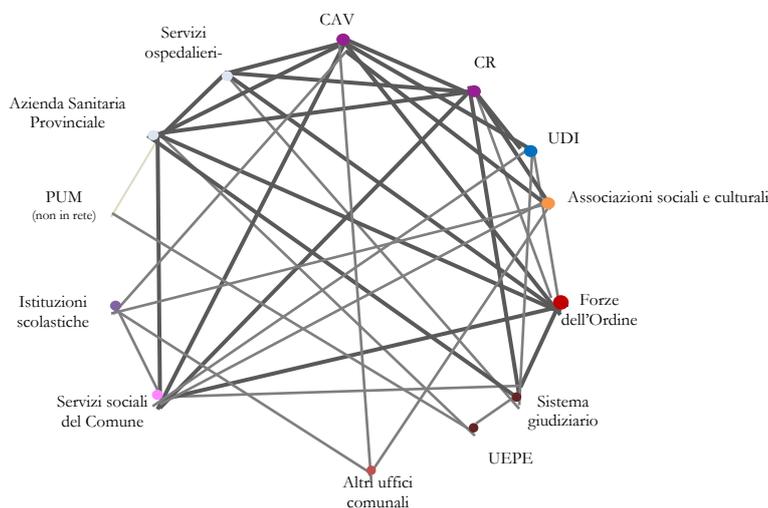
Malgrado ciò, le operatrici del CAV individuano criticità legate al processo di professionalizzazione e istituzionalizzazione della rete, che procede più velocemente rispetto al necessario cambiamento culturale, con il rischio di politiche antiviolenza integrate ma degenderizzate:

*Negli anni la rete si è rafforzata tantissimo ed è diventata sempre più istituzionale. Queste istituzioni con gli anni, ma anche in base alle politiche [sviluppate] a livello nazionale, sono diventate molto autonome anche a livello delle relazioni. Fanno formazione al loro interno. Hanno i loro strumenti. Si sono rese autonome e rafforzate all'interno della rete. Questo garantisce di raggiungere l'obiettivo della rete, ossia di creare un contesto dove la violenza emerga e venga contrastata. [...] Il problema è che è “rimasto indietro” tutto il lavoro sulla cultura e sul cambio del punto di vista. Per cui c'è una grande professionalizzazione nella gestione, abbiamo operatori che si stanno professionalizzando sempre più ma la cultura, il cambiamento culturale rimane indietro. Cambiamento che le associazioni femministe possono fare (Rete3 – CAV12, storico, esclusivo, mezzogiorno).*

La lentezza dei cambiamenti culturali si manifesta, ad esempio, in tema di affidamenti condivisi e nei criteri di valutazione delle competenze genitoriali che fanno sì che *“normalmente i presunti autori vengono autorizzati ad incontri con i minori”* (Rete3 – CAV12, storico, esclusivo, mezzogiorno).

Altre criticità sono inoltre legate al *turn over* continuo all'interno di alcuni servizi generali “*per cui non si arriva mai a una vera specializzazione, è tutto continuamente un ricostruire*” (Rete3 – CAV12, storico, esclusivo, mezzogiorno) ed è necessaria una formazione continua: la presenza di una rete strutturata, che non può in alcun modo impedire l'avvicendamento di personale né evitare che questo si traduca in un costante bisogno di formazione, può però contribuire a facilitare il ri-attivarsi in tempi relativamente brevi e con modalità già rodiate delle azioni formative.

**Figura 2.3 – La forma della Rete3**



L'inclusività della rete e la centralità del centro antiviolenza nel suo processo di attivazione e consolidamento sono elementi centrali nel definire la “forma della rete”, con relazioni prevalentemente intense tra i diversi soggetti (Figura 2.3).

Il processo di costituzione della rete, la centralità della formazione e la trama fitta di relazioni tra attori, con un ruolo centrale del centro antiviolenza favoriscono un buon livello di specializzazione dei servizi generali, con significative presenze operative e attività formative<sup>87</sup>. Nello specifico:

- A) i servizi dell'area istituzionale sono prioritariamente impegnati in azioni di informazione, sensibilizzazione e, con le nuove attivazioni, di prevenzioni, ma il loro personale interno non risulta essere formato sulla violenza.
- B) i soggetti dell'area sicurezza hanno una forte connotazione operativa: intercettano direttamente le donne vittime di violenza, applicano procedure specifiche negli interventi e dispongono sia di spazi che di personale dedicato. Effettuano inoltre la valutazione del rischio ed hanno un importante ruolo informativo rispetto alle donne intercettate.

La formazione non è obbligatoria, ma è comunque considerata essenziale ed attivata periodicamente.

- C) i servizi dell'area giustizia mostrano complessivamente un alto grado di attivazione all'interno della rete. È significativo che, a partire dalla consapevolezza delle forti criticità dovute al mancato raccordo tra uffici, ed in particolare tra giudice civile, giudice penale e le procure, nel 2018 Tribunali e Procure abbiano organizzato una serie di riunioni per cercare di definire un protocollo che eviti fenomeni di vittimizzazione secondaria e disfunzioni dovute al mancato confinamento degli autori e soprattutto i mancati raccordi tra giudice civile e giudice penale.

*Per le vittime arrivare all'ufficio giudiziario e vedersi sballottata più volte, vedersi costretta a ripetere le dichiarazioni, indipendentemente dal risultato, è già una sconfitta per la giustizia. Spero quindi che queste buone prassi riescano a dare una inversione di tendenza alle modalità di approccio di trattare i reati di questa tipologia (Rete3 – Area giustizia, soggetto 1).*

- D) i servizi socioassistenziali intercettano le donne vittime di violenza e prevedono servizi dedicati sia a loro che ai minori (di prossima attivazione percorsi per autori di violenza). Non effettuano valutazione

<sup>87</sup> Per un'analisi dettagliata si rimanda all'Allegato 3, tavole A, B, C, D, E, F.

del rischio e la formazione del personale non è obbligatoria, ma dispongono di spazi dedicati e danno informazioni alle donne intercettate sui servizi territoriali attivi.

- E) tra i servizi afferenti all'Area sociosanitaria il livello di operatività è certamente alto, come dimostrato dall'istituzione di apposite reti/task force di professionisti, dall'elaborazione, nel 2013, grazie alla definizione di un protocollo interaziendale, di una procedura di intervento unica e comune per tutti i Pronto soccorso e dall'istituzione, presso l'Azienda sanitaria provinciale, di un centro specializzato. Più critica la situazione sul versante della formazione, che nel caso di una delle due Aziende ospedaliere non solo non è prevista obbligatoriamente, ma non è stata in alcun modo somministrata nel corso degli ultimi 3 anni, con evidenti ricadute soprattutto alla luce dell'alto turn over dei medici.

*Nonostante si faccia formazione, con i nuovi ingressi di medici e di nuove infermiere mi sembra sempre di incominciare da capo. La formazione non è mai abbastanza (Rete3 – Area sociosanitaria, soggetto 1).*

Con i nuovi medici, inoltre, non è immediata l'applicazione del Protocollo:

*Occorre sollecitarli a utilizzare le schede, utilizzare il Protocollo perché spesso viene percepito come una lungaggine. Sebbene siano sensibili, l'applicazione del protocollo viene percepita come un momento che allunga il lavoro. E quindi riuscire ogni volta a far utilizzare il protocollo in maniera corretta è diventata una fatica in più. Questa è una criticità che percepisco personalmente nei giovani. Se non siamo io o le colleghe ad andare a vedere per quali circostanze quella donna è lì, il medico spesso se può non la segnala. Quindi molto spesso alcune situazioni sfuggono. C'è quindi bisogno di insistere molto sulla formazione rivolta al nuovo personale. Sono criticità che fanno riflettere su quante occasioni di aggancio di donne vengono perse (Rete3 – Area sociosanitaria, soggetto 1).*

- F) altri attori della rete sono rappresentati da associazioni, le quali mostrano di essere parte attiva della rete, fungendo da antenne sul territorio (emersione del fenomeno), quando non addirittura da servizi dedicati. La loro centralità è confermata dal fatto che in entrambi i casi il personale ha una formazione specifica sul tema della violenza.

#### PRINCIPALI ELEMENTI CARATTERIZZANTI LA RETE ESITO DI UN PROCESSO INCLUSIVO BOTTOM-UP

La rete esito di un processo inclusivo bottom-up è caratterizzata da forte inclusività e da un orientamento deciso verso azioni concrete e dimensioni operative volte favorire l'emersione e il contrasto della violenza, l'empowerment della donna e un diffuso cambiamento culturale.

I principali elementi caratterizzanti questo modello sono:

- la centralità del centro antiviolenza.  
Il centro antiviolenza non solo ha attivato, in passato, quelle forme di collaborazione dalle quali è poi scaturita l'esperienza formalizzata della rete territoriale, ma continua ad agire in direzione aggregante attraverso l'organizzazione di gruppi di co-progettazione, workshop, momenti formativi per la costruzione spazi di confronto, di scambio, di trasformazione culturale.
- l'inclusività.  
La rete coinvolge un numero considerevole (ed in costante espansione) di servizi generali, afferenti alle diverse aree, comprese le associazioni attive nel sociale. La loro presenza va nella direzione di garantire un vero approccio integrato ed olistico alla violenza.
- un forte processo di formalizzazione della rete.  
Tale processo ha significato in primo luogo una presa in carico, da parte delle istituzioni, del processo di costituzione della rete, ma comporta il rischio di neutralizzare gli effetti di elaborazione e trasformazione culturale cui la rete mira. Grazie al processo di istituzionalizzazione della rete, infatti, i servizi generali si professionalizzano nell'ambito del contrasto della violenza di genere ma forte è il rischio che restino all'interno delle culture professionali di cui sono portatori, senza attivare i processi di cambiamento necessari per poter realmente concepire il "fare rete" come strumento di ri-significazione e di attivazione di pratiche politiche trasformative delle culture sistemiche dominanti.

## 2.4. La rete come occasione di mutuo apprendimento

Il quarto caso di studio (Rete4), localizzato nel Lazio, è costituito da una rete territoriale nata per volontà dell'ente locale e costituitasi attraverso l'attivazione di un processo partecipativo che ha preso

avvio nel 2017 nell'ambito della definizione del Piano sociale territoriale. Tale processo, che inizialmente ha coinvolto solo realtà associative, si è poi ampliato agli enti.

*Abbiamo costituito un tavolo interistituzionale, nato dai tavoli partecipativi [per la definizione del Piano sociale territoriale], ma poi ci siamo resi conto che c'era la necessità di fare un percorso più istituzionalizzato, perché volevamo includere tutti gli enti, le forze dell'ordine, i CAV... e c'era bisogno di uno strumento forte. [...] Volevamo arrivare a un protocollo operativo sul territorio per il contrasto alla violenza di genere (Rete4 – Area istituzionale, soggetto 1).*

Il Protocollo di Intesa che istituisce la rete è stato siglato nel 2018 e vi hanno aderito un totale di 22 soggetti, tra cui l'ente locale capofila, due ospedali, la polizia locale, istituzioni scolastiche, tre CAV che operano sul territorio e/o nei territori limitrofi, associazioni femminili e altri soggetti del terzo settore o ONG.

Attraverso il protocollo si istituisce il *tavolo di lavoro permanente interistituzionale per il coordinamento degli interventi e delle politiche di contrasto alla violenza*: esso è lo strumento principale della rete e si riunisce una volta al mese/mese e mezzo. Inoltre, nel corso dei lavori del tavolo è stata decisa la costituzione di tre tavoli tematici (uno su formazione e sensibilizzazione nelle scuole, uno sulle donne vittime di violenza con disagio psichiatrico e uno sui maltrattanti), aventi lo scopo di facilitare la programmazione delle attività e degli interventi.

Due dei tre tavoli tematici – quello che si occupa di donne vittime di violenza con disagio psichiatrico e quello che si occupa di maltrattanti – sono nati dalla consapevolezza dell'importanza di affrontare in modo approfondito ed operativo alcune questioni specifiche legate alla violenza: nel primo caso le difficoltà dell'allontanamento dall'abitazione per donne che non possono essere ospitate in case rifugio, nel secondo gli incontri delle/dei minori col padre maltrattante.

Ai tavoli tematici – che si riuniscono con cadenza mensile – partecipano anche rappresentanti di istituzioni non firmatarie del protocollo (quali ad esempio l'ASL).

La rete così istituita e strutturata è definita come “*un insieme di realtà differenti che provano a confluire verso un unico obiettivo*” (Rete4 – CAV37, privato esclusivo, recente, centro) e i tavoli, anche quello interistituzionale, sono vissuti come luoghi di confronto e condivisione.

*L'innovazione di questo tavolo [interistituzionale] è che in realtà è molto poco politico, cioè è un tavolo composto esclusivamente da agenzie territoriali, [...] che si coordinano anche sui casi. [...] Si discute delle procedure, di come stanno andando le situazioni, si discute anche di prese in carico a volte, quindi di singoli casi (Rete 4 – Altri soggetti della rete, soggetto 1).*

Pertanto, la rete diventa il luogo dove “*regolarmente ti confronti*” (Rete4 – Area istituzionale, soggetto 1) con gli altri attori della rete e che supplisce, almeno parzialmente, alla mancanza di “*supervisione sui casi*” (Rete4 – Area istituzionale, soggetto 1) di cui soffrono i servizi generali.

*Devi [lavorare] sul caso, perché il caso ha la sua specificità, [...] se non hai una supervisione che ti permette di soffermarti sulla casistica particolare [...] vai un po' a braccio, e tutto il tuo repertorio personale, di storia e di valori te lo porti, a meno che non [tu non abbia] un posto dove regolarmente ti confronti (Rete4 – Area istituzionale, soggetto 1).*

*Definirei la rete un tavolo interistituzionale di forze che a vario titolo e livello lavorano sul problema della violenza di genere. Le caratteristiche sono il continuo aggiornamento dei dati e delle prassi, nonché il confronto sulla metodologia da tenere negli interventi e l'elaborazione di nuove strategie di intervento (Rete4 – CAV36, privato esclusivo, recente, centro).*

Oltre alla strutturazione dei tavoli, agiscono come collanti della rete:

- la presenza di una/un referente per ogni servizio della rete, che dà vita a una “rete di persone”:

*Quello che hanno fatto e che trovo molto interessante è stato quello di individuare all'interno di ogni agenzia dei referenti specifici nominativi. Quindi, per esempio, non c'è semplicemente il Commissariato, ma c'è*

*l'agente specifico col nome, cognome e numero di telefono di quel Commissariato. Quindi se l'Ospedale, che fa parte di questa rete [e] che a sua volta ha identificato un referente specifico, ha un caso e deve inviare una donna a fare una denuncia, chiama al telefono direttamente il responsabile del Commissariato per la violenza domestica e sarà lui a raccogliere la denuncia. [...] La psicologa dell'ospedale è la psicologa referente per il tavolo, il che vuol dire che se da parte del servizio sociale, della scuola o da parte nostra o del Commissariato di polizia c'è una segnalazione sarà lei la persona che se ne occuperà. Questo vuol dire avere all'interno di ogni agenzia un responsabile definito e individuato, che possa occuparsi della presa in carico (Rete4 – Altri soggetti della rete, soggetto 1).*

- la frequenza ravvicinata e la periodicità costante degli incontri dei tavoli:

*Quello che ha fatto “tenere” la rete è stata una sistematicità di incontri per cui dal 2017 [ci incontriamo] con cadenza mensile. Quello che è stato utile è stata una grande motivazione che ci ha portato a fare incontri sistematici (Rete4 – Area istituzionale, soggetto 1).*

- le modalità partecipative di attivazione della rete e gli aspetti caratterizzanti questo tipo di processi, tra cui il mutuo apprendimento, il riconoscimento e il rispetto reciproco:

*Il bello di questa rete è che fin dall'inizio c'è stato un grande rispetto reciproco, una grande volontà di riconoscersi nel proprio ente, nel proprio mandato, ma nello stesso tempo la voglia di mettersi in rete. Questo ci ha portato a una volontà di fare autoformazione, auto-mutua formazione (Rete4 – Area istituzionale 1).*

*Il tavolo interistituzionale ha iniziato i lavori di rete con un importante percorso di auto-mutua formazione tra i diversi enti sottoscrittori che è stato uno dei momenti fondanti e cruciali del lavoro condiviso, che ci ha consentito di conoscerci a fondo, scambiarci buone prassi ed affrontare le numerose criticità oltre ovviamente a condividere il linguaggio per ottimizzare la comunicazione e contribuire ad accrescere la stima professionale tra i diversi operatori (Rete4 – Area istituzionale 1).*

*I tavoli hanno senz'altro un valore di autoformazione perché, attraverso la pratica dello scambio tra i soggetti che ne fanno parte e che vivono realtà di intervento diverse, offrono informazioni utili e su cui riflettere. Sono anche utili per ponderare il livello di applicazione delle buone prassi e dei protocolli e per elaborarne di nuovi (Rete4 – CAV36, privato esclusivo, recente, centro)*

*L'elemento che maggiormente caratterizza la rete è lo spirito unitario e lo sforzo di unire le risorse nell'unico e condiviso obiettivo di sostenere le donne in difficoltà. Questo è il maggior punto di forza (Rete4 – CAV38, privato non esclusivo, storico, centro).*

*Riteniamo che lo scambio con altre realtà associative sia di grande ricchezza e che possa aiutare tutte le operatrici a svolgere la propria attività di volontariato secondo criteri consoni alla delicatezza del tema anche sotto il profilo della modalità di ascolto che, per noi, è ispirata alla relazione fra donne di matrice femminista e al rispetto dell'autodeterminazione. Con le altre interlocutrici dei tavoli lo scambio si fonda nel rispetto sia dei diversi punti di vista che delle specificità di ogni realtà associativa (Rete4 – CAV38, privato non esclusivo, storico, centro)*

*Punti di forza [della rete] sono rappresentati dalla molteplicità di soggetti istituzionali che lavorano sul tema con i quali è costruttivo il confronto e lo scambio di informazioni [...], dalla sinergia tra i diversi soggetti, nel caso di intervento congiunto per affrontare un caso specifico [...] e dalla potenzialità nel diventare punto di riferimento nel gestire casi di sospetta o conclamata violenza (Rete4 – CAV36, privato esclusivo, recente, centro).*

Tuttavia, il fatto che le azioni formative siano principalmente basate, come evidenziato, su interventi di autoformazione e auto-mutua formazione, comporta il persistere di aspetti legati alle diverse culture professionali e alle “premesse implicite” insite in ciascun soggetto che possono indebolire il confronto e la concreta acquisizione di competenze specifiche in tema di violenza:

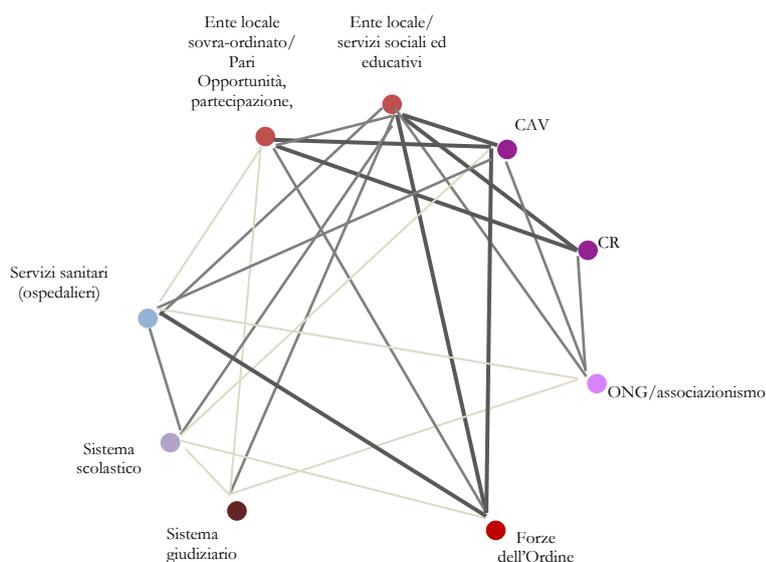
*Le diversità basate sul linguaggio, piuttosto che sulla metodologia nell'approcciarsi alla violenza di genere, tema molto delicato, creano un confronto che [però] spesso non sposta dalle posizioni originarie (Rete4 – CAV37, privato esclusivo, recente, centro).*

*Il punto debole è rappresentato dalla lentezza dei lavori del tavolo, dovuta ad una diversa formazione e una diversa provenienza formativa di ciascun soggetto che vi partecipa, che, a volte, invece di essere elemento di ricchezza, comporta un rallentamento dei lavori a favore di lunghe discussioni sui principi basilari circa il riconoscimento e l'individuazione dei casi di violenza di genere e la modalità di intervento. Infatti, ci sono formazioni talmente diverse e/o poco consistenti che spesso indeboliscono l'efficacia della discussione e dei relativi interventi sul campo (Rete4 – CAV36, privato esclusivo, recente, centro)*

*Noi in ospedale dell'ideologia ce ne facciamo ben poco. Dobbiamo aiutare le persone prima di tutto e questo è il nostro mandato, il nostro dovere. Per cui quando non c'è un tessuto ideologico forte, non c'è nessun tipo di presa di posizione o comunque non c'è una lettura così settaria. Noi aiutiamo gli esseri umani. Punto. Nelle altre realtà sicuramente c'è un aspetto ideologico e politico molto forte (Rete4 – Area sociosanitaria soggetto 1).*

La “forma della rete” presentata nella Figura 2.4 evidenzia una trama di relazioni ad intensità medio-alta tra i diversi soggetti, come risultato degli incontri ai tavoli di rete che hanno permesso, malgrado i conflitti posizionali che a volte si accendono, di creare conoscenze dirette tra le/i diverse/i rappresentanti dei servizi e dunque la possibilità di attivare relazioni dirette anche sui singoli casi da affrontare.

**Figura 2.4 – La forma della Rete 4.**



*L'essere in rete è fondamentale, perché si attivano immediatamente i canali, perché immediatamente trovi risposte, perché comunque riesci a dare immediatamente un appuntamento alla donna. [...] La rete dà la possibilità di avere un contatto diretto con tutti i nodi della rete (Rete4 – Area sociosanitaria soggetto 1).*

Rispetto all'operatività e al grado di formazione dei servizi generali appartenenti alla rete, emerge una limitata professionalizzazione specifica nell'ambito della violenza di genere, probabilmente dovuta al fatto che i momenti di auto-formazione previsti degli incontri dei tavoli non sono stati adeguatamente affiancati da corsi di formazione che permettessero di acquisire competenze specifiche comuni<sup>88</sup>.

Nello specifico si osserva che:

<sup>88</sup> Per un'analisi dettagliata si rimanda all'Allegato 4, tavole A, B, C.

- A. i servizi afferenti all'Area istituzionale hanno nella rete un ruolo principalmente di raccordo, sensibilizzazione e informazione, oltre che “amministrativo” orientato all’espletamento delle procedure necessarie all’attivazione dei percorsi di protezione e supporto alle donne;
- B. la formazione, tuttavia, non è obbligatoria e l’iniziativa – in questo ambito – è affidata alle singole sensibilità;
- C. i servizi dell’area socioassistenziale mostrano un basso livello di operatività, limitandosi di fatto a fornire informazioni alle donne vittime di violenza non disponendo né di personale formato (la formazione non è obbligatoria e negli ultimi 3 anni ha coinvolto solo personale femminile), né di spazi dedicati, né di protocolli di intervento;
- D. i servizi afferenti all’Area sociosanitaria mostrano un buon grado di attivazione operativa, con la presenza di spazi dedicati, personale formato (con interventi periodici obbligatori per tutto il personale medico-sanitario), la presenza di protocolli sia standard che specifici (anche se non monitorati nella loro applicazione) e della valutazione del rischio, con la possibilità di trattenere la donna in osservazione in caso di pericolo.

#### PRINCIPALI ELEMENTI CARATTERIZZANTI LA RETE OCCASIONE DI MUTUO APPRENDIMENTO

La rete occasione di mutuo apprendimento è caratterizzata da:

- spinta costitutiva dall'alto, da parte di un soggetto istituzionale operante sul territorio.  
L'ente locale ha infatti avuto un ruolo fondamentale nella costituzione della rete e continua ad averlo negli aspetti organizzativi e di coordinamento.
- un carattere partecipativo ed inclusivo.  
Le modalità stesse di istituzione e strutturazione della rete attivano azioni di conoscenza reciproca, riconoscimento e mutuo apprendimento tipici dei processi partecipativi ed inclusivi.
- centralità del tavolo interistituzionale e dei tavoli operativi.  
Essi favoriscono un continuo confronto dei soggetti della rete sulle procedure e sui singoli casi.
- rischio di irrigidimento dei singoli soggetti sulle loro culture professionali.  
La centralità dell'auto-mutua formazione senza un bagaglio comune e una preliminare formazione specifica in tema di violenza erogata da operatrici dei CAV ed altri soggetti specializzati, comporta infatti il rischio che i processi di condivisione, cambiamento e trasformazione delle pratiche e delle culture professionali siano parziali.
- rischio di conflitto tra servizi.  
Se la condivisione e la trasformazione delle pratiche e delle culture professionali non riescono ad avvenire secondo le dinamiche corrette e entro cornici di significato comuni, il tavolo come occasione di confronto e mutuo apprendimento rischia di trasformarsi in uno spazio di conflitto posizionale ed ideologico.

## 2.5. La rete monofunzionale, strumento per far fronte all'emergenza

Il quinto caso di studio (Rete5), localizzato nella Provincia Autonoma di Trento, è costituito da una rete, attivata su iniziativa della Provincia attraverso apposite delibere finalizzate alla sua istituzione e – successivamente – alla definizione della metodologia, degli strumenti di intervento e del campo di azione.

La rete, sorta in un territorio in cui era già presente una rete territoriale antiviolenza (propriamente intesa come strumento di governance locale delle politiche e degli interventi di contrasto alla violenza maschile contro le donne), ha un carattere monofunzionale, essendo stata concepita e realizzata come strumento operativo per la gestione delle emergenze sull’esempio delle MARAC inglesi.

La Provincia, promotrice della rete, ne è parte attiva anche dal punto di vista operativo in stretta connessione con il secondo ganglio vitale, costituito dalla Questura.

I diversi soggetti appartenenti alla rete riconoscono la sua importanza sia in termini di supporto e confronto tra operatrici ed operatori con professionalità diverse sia in termini di garanzia di continuità nel percorso di fuoriuscita dalla violenza intrapreso dalle donne.

Dal punto di vista dei servizi:

*Non ti senti solo, riesci a gestire la tua parte perché hai la collaborazione, che è un aiuto per te e ancora di più per la persona con cui si lavora... perché si riesce a dare una risposta, al di là dei tempi veloci, anche qualitativamente migliore, diversa (Rete5 – Area socioassistenziale, soggetto 1).*

*Per noi è fondamentale sapere che si fa parte di una rete, che il nostro intervento non finisce lì. Sapere che poi la donna può, se vuole, affidarsi ad altri (Rete5 – Area socio-sanitaria, soggetto 1).*

*Vedo un valore aggiunto [nella rete come strumento] per non sentirsi soli. [...] Attraverso questa collaborazione c'è una responsabilità ripartita una maggiore serenità nell'affrontare la situazione [...] così che anche l'ultimo degli operatori si senta le spalle coperte (Rete5 – Area istituzionale, soggetto 2).*

Per quanto riguarda più direttamente, invece, il livello degli interventi operativi, le/i partecipanti al focus sottolineano che:

*Il lavoro di rete è una grande risorsa rispetto alle complessità con le quali ci troviamo ad operare (Rete5 – Area socioassistenziale, soggetto 1).*

*Siamo tutti coordinati (Rete5 – Area sicurezza, soggetto 1).*

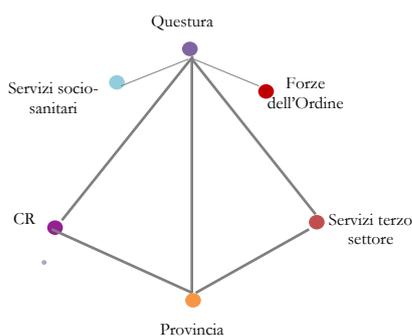
*[Rispetto alle reti “di sistema”] noi siamo un gruppo operativo, noi andiamo sul caso specifico (Rete5 – Area istituzionale, soggetto 1).*

Complessivamente, quella che emerge è “una rete a maglie molto molto strette” (Rete5 – Area sicurezza, soggetto 1) soggetta ad un forte processo di istituzionalizzazione e strutturazione, con incontri periodici frequenti – sono previsti ogni 15 giorni, con “una parte di ripresa delle situazioni precedenti e una parte di presentazione di situazioni nuove” (Rete5 – Area istituzionale, soggetto 1) – momenti di confronto, forti collegamenti operativi sui singoli casi.

Rispetto a questi ultimi, si evidenzia un atteggiamento fortemente pragmatico, per cui gli interventi vengono strutturati “non lavorando nell'iperuranio, ma avendo in mente la concretezza delle cose” (Rete5 – Area istituzionale, soggetto 1).

La “forma di rete” emersa dal focus group, e confermata dai dati raccolti attraverso le schede compilate dai servizi generali attivi all'interno della rete, è quella di un sistema a “due teste”, il Dipartimento Salute e politiche sociali della Provincia e la Questura, che giocano un ruolo chiave sia operativo che di coordinamento tra i diversi servizi coinvolti nella gestione delle emergenze (Figura 2.5).

**Figura 2.5 – La forma della Rete 5.**



L'attivazione della rete, infatti, avviene a partire dai fascicoli relativi alle richieste di ammonimento in possesso della Questura<sup>89</sup>: al momento della richiesta di ammonimento (da parte della donna o su segnalazione delle FF.OO. e/o del Pronto Soccorso) viene creato un fascicolo che – nei casi in cui sia rilevato un alto grado

<sup>89</sup> L'ammonimento del Questore è uno strumento giuridico, di natura amministrativa, di competenza esclusiva dell'Autorità provinciale di pubblica sicurezza. Si tratta di un “rimprovero” fatto oralmente dal Questore all'autore dei comportamenti antigiuridici affinché comprenda il disvalore delle proprie azioni, non ha un termine di durata e produce conseguenze giuridiche solo in caso di inosservanza del provvedimento. Per maggiori informazioni si veda L. Mandaglio, *L'ammonimento del questore: la “via” amministrativa prevista dal legislatore in materia di stalking, violenza domestica e cyberbullismo*, disponibile al seguente link: [https://www.difesa.it/Giustizia\\_Militare/rassegna/Bimestrale/2018/Documents/3\\_2018/MANDAGLIO\\_L'ammonimento.pdf](https://www.difesa.it/Giustizia_Militare/rassegna/Bimestrale/2018/Documents/3_2018/MANDAGLIO_L'ammonimento.pdf).

di rischio e risulti che donna non è seguita da un centro antiviolenza<sup>90</sup> – viene sottoposto ai diversi attori della rete nel corso degli incontri periodici. È qui che, quando viene valutato come necessario, si decide di contattare la donna. Il primo contatto viene stabilito dalla Questura, che è titolare del dato sensibile, e serve a fissare un colloquio condotto da un’operatrice della Casa rifugio e da una referente del Dipartimento Salute e politiche sociali della Provincia.

*Il nostro obiettivo non è quello di accompagnare per un lungo periodo la donna, ma di inviarla alla rete dei servizi. [...] Le donne che accettano questo tipo di aiuto sono quelle che [...] non si riconoscono vittime, quindi magari l’idea di andare al centro antiviolenza non gli è neanche venuta in mente, oppure sono ancora dentro una relazione che non hanno ben chiarito con loro stesse e quindi le orienti ad un servizio [...] che ha un’utenza mista: sia donne vittime di violenza, sia persone dentro una crisi di coppia... e poi lì c’è più tempo per approfondire (Rete5 – Area istituzionale, soggetto 1).*

Sono dunque questi due nodi della rete – uno afferente all’Area istituzionale e uno all’ambito delle case rifugio – a tenere da un lato i contatti con la Questura che individua i casi da sottoporre al tavolo operativo quindicinale, dall’altro con gli enti del terzo settore presenti in rete e finanziati “*affinché siano risposte differenziate, nell’ambito di una filiera di servizi alle donne vittime [di violenza]*” e formati attraverso “*progetti formativi a tappeto per gli operatori del terzo settore e dei servizi sociali*” grazie ad “*incontri periodici, quasi mensili, qualificati, affrontando sempre tematiche diverse*” (Rete5 – Area istituzionale, soggetto 1).

Per quanto riguarda il ruolo e il livello di specializzazione dei servizi generali appartenenti alla rete, nella Rete5 si osserva che<sup>91</sup>:

- i servizi afferenti all’Area istituzionale sono caratterizzati da una presenza operativa sul campo, anche se i protocolli operativi (generali e specifici) non sono sempre presenti e/o soggetti a forme di monitoraggio. Complessivamente risulta centrale il ruolo anche “informativo” di questi servizi, oltre che quello fondamentale di coordinamento del Dipartimento della Provincia, unica a disporre sia di spazi che di personale dedicati all’accoglienza delle donne vittime di violenza. Dal punto di vista della formazione, con l’esclusione della Polizia locale, nel corso degli ultimi 3 anni sono state organizzate attività formative (anche se non obbligatorie) su aspetti cruciali per il riconoscimento e il contrasto della violenza a cura di operatrici dei centri specializzati e formatrici/formatori esperte/i. Nella formazione e nella gestione delle emergenze risulta cruciale il ruolo della rete, con l’attivazione di connessione operative su vari servizi per garantire la tempestività e l’efficacia degli interventi.
- i servizi dell’Area sicurezza mostrano un alto livello di attivazione operativa, con il Comando provinciale dell’Arma dei Carabinieri che dispone di spazi e personale dedicato all’accoglienza delle donne vittime di violenza, effettua la valutazione del rischio, fornisce informazioni sui servizi attivi sul territorio e attiva la rete in caso di emergenza. Il personale, inoltre, sia quello maschile che quello femminile, è coinvolto in attività di formazione obbligatoria con aggiornamenti periodici su un’ampia gamma di tematiche correlate alla violenza, a cura dei centri antiviolenza della rete e di formatrici/formatori esperte/i.

#### PRINCIPALI ELEMENTI CARATTERIZZANTI LA RETE MONOFUNZIONALE

**La rete monofunzionale è caratterizzata da:**

- focalizzazione su un unico ambito di intervento.  
**La gestione delle emergenze, individuate tra i casi di ammonimento, esaurisce in sé le funzioni ed azioni della rete, influenzando il tipo di soggetti che ne fanno parte e determinando un approccio di tipo emergenziale alla violenza.**
- assenza del centro antiviolenza tra i soggetti della rete.  
**La rete monofunzionale invece di nascere attorno al centro o comunque in forte connessione con esso, si pone come alternativa costruendo percorsi per donne “altre” rispetto a quelle intercettate e prese in carico dal centro.**
- assenza di un approccio di genere alla violenza.

<sup>90</sup> La rete non include centri antiviolenza e ha lo scopo di raggiungere quelle donne che non sono ancora in un percorso di aiuto e di supporto, dunque non affronta i casi già in carico ai centri antiviolenza del territorio.

<sup>91</sup> Per un’analisi dettagliata si rimanda all’Allegato 5, tavole A, B.

In un approccio di tipo emergenziale ed istituzionale alla violenza, viene meno una lettura di genere della violenza, considerata come una situazione che si può "sgonfiare" attraverso un intervento di rete e facendo riferimento a servizi non specializzati.

- forte caratterizzazione operativa sui singoli casi. L'azione di rete è eminentemente operativa, centrata sui singoli casi, che vengono discussi negli incontri quindicinali tra i diversi soggetti della rete.

## 2.6 Variabili chiave nella caratterizzazione delle diverse tipologie di rete

Alla luce di quanto emerso dall'analisi dei casi di studio si può affermare che, complessivamente, essi confermano la centralità per la qualificazione e tipizzazione di tali strumenti di governance ed intervento integrato delle dimensioni descritte nel capitolo 1 della presente sezione:

- Relativamente alle **funzioni**, la variabile chiave è la differenza tra reti monofunzionali e reti multifunzionali. Le prime sono focalizzate ad affrontare (principalmente) un singolo aspetto dell'intervento di prevenzione e contrasto della violenza maschile contro le donne, ad esempio la gestione dell'emergenza e la messa in sicurezza della donna in situazione di pericolo (Rete5), mentre le seconde intervengono in più ambiti strutturando azioni che coinvolgono (almeno nel mandato) l'intero processo di fuoriuscita dalla violenza.
- Relativamente ai **processi di istituzione**, le variabili chiave sono costituite dal soggetto che ha promosso la nascita della rete, dalle modalità di coinvolgimento degli attori del territorio e dalla capacità delle reti di posizionarsi nel loro territorio di riferimento come organismi vivi ed in crescita.
- Relativamente alla **composizione**, la variabile chiave è costituita dal numero e, ancor di più, dalla tipologia dei soggetti coinvolti nella rete: maggiore è la loro diversificazione, più ampio risulta essere – almeno potenzialmente – l'ambito di intervento della rete e la sua capacità di articolare risposte coerenti nell'ambito della prevenzione e del contrasto della violenza sulle donne.
- Relativamente alla **formalizzazione**, la prima necessaria distinzione è tra reti formalizzate e reti informali. All'interno delle prime, tuttavia, si possono individuare alcune variabili chiave tra cui: il carattere istituzionale e formale o piuttosto operativo del protocollo (valutabile anche sulla base della presenza di linee guida e vademecum per i servizi), la lettura della violenza che esso propone e gli impegni che attribuisce ai soggetti firmatari.

Come mostra dalla tabella sotto riportata, una criticità che emerge come comune denominatore di tutte le tipologie di rete è rappresentata dalla difficoltà di riconoscere all'interno delle reti la centralità della dimensione di genere. Le reti stentano a diventare laboratori di sperimentazioni di pratiche innovative multiattoriali basate sul genere e di costruzione di percorsi integrati e volti a favorire l'*empowerment* delle donne nel rispetto dei loro tempi e bisogni. E ciò dipende anche dal ruolo non centrale che i CAV possono di fatto avere nelle reti.

Pertanto, la dimensione di genere non risulta essere performativa delle linee guida, delle pratiche dei servizi generali, con anche conseguenze anche in termini di vittimizzazione secondaria delle donne.

Ancora una volta emerge la centralità e l'urgenza di una formazione adeguata rivolta a tutti i nodi delle reti perché, come riconosce il GREVIO nel rapporto sull'Italia, *"una formazione inadeguata può far sì che il personale dei servizi generali nutra un atteggiamento culturale che mette in discussione la credibilità delle vittime e le espone alla vittimizzazione secondaria"* (pag. 48).

**Tabella 2.1 Ruolo del CAV e centralità della dimensione di genere: tipologie di reti a confronto**

Tipologia rete	Spinta per l'istituzione della rete	Ruolo del CAV all'interno della Rete	Centralità dimensione di genere nella lettura della violenza
Rete come dispositivo di governance regionale	Spinta di un ente terzo sovraordinato rispetto al territorio della rete	Il CAV è considerato, alla stregua dei servizi generali, uno dei nodi essenziali della rete che svolge un servizio specializzato della rete. Non è riconosciuto il suo ruolo di soggetto	La dimensione di genere è esclusa dall'analisi della questione e di conseguenza non è performativa nella definizione del protocollo di intesa di rete e delle procedure operative

Tipologia rete	Spinta per l'istituzione della rete	Ruolo del CAV all'interno della Rete	Centralità dimensione di genere nella lettura della violenza
		promotore di processi di trasformazione culturale capaci di intervenire sulle dinamiche strutturali da cui origina la violenza maschile	
Rete come sommatoria di molteplici dispositivi di governo locale e di relazioni informali	Spinta del CAV	È incardinato all'interno del sistema delle politiche sociali, pertanto il CAV è riconosciuto come servizio. La sua costituzione è una progettualità del Piano di Zona. Non emerge il riconoscimento della centralità del CAV come attore di cambiamento culturale,	Poiché la rete è sommatoria di una serie di relazioni non integrate, in cui il CAV è il punto radiale, il potere performativo della dimensione di genere dipende dalla capacità del CAV di portarla all'interno dei diversi sistemi di relazioni e attivare al loro interno processi di apprendimento.
Rete come esito di un processo inclusivo bottom-up	Spinta del CAV	È il soggetto che attiva il processo di costituzione della rete. È riconosciuto come soggetto qualificato e specializzato nell'ambito della violenza di genere tanto che gli è stato riconosciuto il ruolo di coordinatore della rete. Mantiene la connotazione di soggetto promotore di processi di cambiamento culturali e agisce per contaminare le culture professionali dei servizi generali	È una dimensione riconosciuta formalmente nel protocollo di intesa e che è leva per l'azione del CAV all'interno della rete e in particolare nella organizzazione di momenti formativi ai soggetti della rete. Tuttavia, le culture professionali dei servizi generali manifestano una certa impermeabilità e resistenza alle contaminazioni.
Rete come occasione di mutuo apprendimento	Spinta di un ente locale del territorio	È considerato al pari degli altri soggetti del terzo settore appartenenti alla rete. È riconosciuta la competenza nell'ambito del contrasto della violenza di genere.	È considerata una dimensione che attiva l'azione e la lettura delle questioni di un soggetto della rete (i CAV) contrapposta ad altre letture – di cui vi è uguale legittimazione e riconoscimento – costruite con lenti diverse mobilitate dai servizi generali.
Rete monofunzionale, come strumento per far fronte all'emergenza	Spinta di un ente locale del territorio	Non è incluso nella rete	Non è mobilitata né contemplata anche come conseguenza dell'esclusione del CAV dalla rete.

*Allegato 1 – Ruolo e specializzazione dei servizi generali nella Rete 1*

**Tavola A – Area istituzionale: Comune (coordinatore della rete), Ufficio di piano, Prefettura.**

	Comune	Ufficio di piano	Prefettura
RUOLO	<p>Nell'espletamento delle sue attività <b>non intercetta direttamente</b> donne vittime di violenza.</p> <p>In quanto soggetto a cui compete il <b>coordinamento della rete</b>, si occupa prevalentemente di progettazione, coordinamento e gestione amministrativa-contabile dei programmi finanziati dalla Regione.</p>	<p>Nell'espletamento delle sue attività <b>non intercetta direttamente</b> donne vittime di violenza, trattandosi di un servizio di II livello non attivo nella gestione diretta dell'utenza.</p> <p>In quanto organismo della programmazione sociale dell'ambito, la sua funzione principale è quella di <b>divulgare</b> presso i servizi sociali di riferimento le iniziative promosse dalla rete e di <b>costruire raccordi</b> operativi per la presa in carico integrata, sociale e sanitaria, delle donne vittime di violenza.</p>	<p>Nell'ambito dell'espletamento delle sue attività <b>non intercetta direttamente</b> donne vittime di violenza.</p> <p>È attiva in attività di <b>sensibilizzazione e comunicazione</b>, nel monitoraggio del fenomeno della violenza e nella protezione delle donne e delle/dei minori al seguito che ne sono vittime.</p> <p>Dispone di materiale informativo sulla violenza e sui centri antiviolenza attivi sul territorio.</p>
FORMAZIONE SPECIALIZZATA	<p><b>Non è prevista alcuna formazione specializzata</b> in materia di violenza per il personale del Comune, che però organizza momenti formativi per i soggetti della rete che intercettano le donne, attività prevista dal suo ruolo di coordinatore della rete e dai provvedimenti regionali che destinano a questa attività parte delle risorse.</p>	<p><b>Non è prevista alcuna formazione specializzata</b> in materia di violenza e non sono state volte attività formative rivolte al personale nel corso degli ultimi 3 anni.</p>	<p><b>Non è prevista alcuna formazione specializzata</b> in materia di violenza e non sono state volte attività formative rivolte al personale nel corso degli ultimi 3 anni.</p>

**Tavola B – Area socioassistenziale: Servizi Sociali Tutela Minori e Servizi Sociali dell'Azienda Speciale Consortile**

	Servizi Sociali Tutela Minori	Servizi Sociali dell'Azienda Speciale Consortile
RUOLO	<p>Nell'espletamento delle attività <b>incontra e assiste</b> donne vittime di violenza e in particolare di violenza domestica (psicologica ed economica), violenza sessuale e stalking, utilizzando <b>protocolli</b> la cui applicazione è monitorata dalla rete.</p> <p>Sono inoltre previste procedure specifiche per donne straniere e donne con figlie/figli minori al seguito.</p>	<p>Nell'espletamento delle attività <b>incontrano e assistono</b> donne vittime di violenza e in particolare di violenza domestica (psicologica ed economica), violenza sessuale e stalking, utilizzando <b>protocolli</b> la cui applicazione è monitorata da servizi generali e specializzati appartenenti alla rete.</p> <p>Sono previsti <b>spazi (parzialmente) dedicati</b> ed è presente <b>personale qualificato e formato</b> all'accoglienza delle donne vittime di violenza, tuttavia per la <b>valutazione del rischio</b> ci si rivolge al centro antiviolenza.</p>

	Servizi Sociali Tutela Minori	Servizi Sociali dell'Azienda Speciale Consortile
	<p>Non sono previsti <b>spazi dedicati</b> e non viene effettuata la <b>valutazione del rischio</b>, tuttavia è <b>presente personale qualificato e formato</b> all'accoglienza delle donne.</p> <p>Alle donne vengono fornite <b>informazioni</b> sui centri antiviolenza e generali attivi sul territorio.</p> <p>In caso di emergenza, il servizio si mette in contatto con le forze dell'ordine e con il centro antiviolenza per richiedere il loro intervento immediato e, successivamente, con il Tribunale laddove necessario.</p>	<p>Alle donne vengono fornite <b>informazioni</b> sui centri antiviolenza e generali attivi sul territorio, attraverso materiale specificatamente elaborato.</p> <p>In caso di emergenza, viene attivato il <b>protocollo territoriale di rete</b>.</p>
FORMAZIONE SPECIALIZZATA	<p>Non è prevista formazione obbligatoria, tuttavia negli ultimi 3 anni il personale femminile ha seguito una <b>formazione specifica</b>.</p> <p>La formazione, focalizzata sulla violenza assistita, sulla metodologia dei centri antiviolenza, sul lavoro di rete e sulle dinamiche e conseguenze dei diversi tipi di violenza, è stata erogata dai centri antiviolenza della <b>rete</b>.</p>	<p>È prevista una <b>formazione specifica obbligatoria con aggiornamento periodico</b>.</p> <p>Negli ultimi 3 anni il personale (prevalentemente quello femminile) ha seguito attività formative su normativa nazionale ed internazionale, modalità di lavoro in equipe, strategie di protezione e violenza assistita, erogata dai centri antiviolenza della <b>rete</b> e da formatrici/formatori esperte/i.</p>

**Tavola C – Area sociosanitaria: ASST – Azienda sociosanitaria territoriale**

	ASST
RUOLO	<p>Nell'espletamento delle sue attività <b>intercetta e assiste</b> donne vittime di violenza domestica (fisica e sessuale), utilizzando <b>protocolli</b> la cui applicazione è monitorata sia internamente che esternamente. I protocolli – relativi a: la violenza domestica in tutte le forme, la violenza sessuale, gli aborti forzati e sterilizzazione forzata – vengono utilizzati sia all'interno del PS, sia in tutti i reparti ospedalieri che in tutti i servizi territoriali sociosanitari.</p> <p>Sono inoltre previste <b>procedure specifiche</b> per donne vittime di violenza affette da disagio psichiatrico, con problemi di abuso di sostanze e dipendenze, senza fissa dimora, straniere, con figli/e, trans.</p> <p>Sono previsti <b>spazi dedicati</b> ed è presente (sia all'interno del Pronto soccorso che nei reparti di ginecologia, ostetricia, oculistica, ortopedia, otorinolaringoiatria) <b>personale qualificato e formato</b> all'accoglienza delle donne vittime di violenza e la valutazione del rischio viene effettuata attraverso la Scheda di Risk Dangerous Assessment (DA5).</p> <p>Alle donne vittime di violenza vengono fornite <b>informazioni</b> sui centri antiviolenza del territorio. Più in dettaglio, le informazioni vengono date in relazione al rischio emerso dal DA5: se il rischio è basso e se la vittima accoglie la proposta le viene indicato il CAV, se la vittima non accetta la proposta le viene consegnata la brochure del CAV, se il rischio è alto si procede al ricovero. Qualora, in presenza di rischio elevato, la donna rifiuti il ricovero previsto dal protocollo di rete, viene preso contatto con la/il Magistrata/o per l'attivazione del Codice Rosso.</p>

	ASST
FORMAZIONE SPECIALIZZATA	<p>È prevista una <b>formazione obbligatoria, con aggiornamento periodico</b>. Nel corso degli ultimi 3 anni le attività formative hanno coinvolto mediche/i del Pronto Soccorso e di altri reparti, infermieri/e del Pronto Soccorso e di altri reparti, Assistenti Sociali, Psicologi/che, Ostetrici/che, personale ASA/OSS.</p> <p>Tale formazione, erogata da personale istituzionale, operatrici dei centri antiviolenza e formatrici/formatori/docenti esperti, ha interessato il tema della violenza a 360°.</p>

**Tavola D – Area sicurezza: Polizia di Stato**

	Polizia di Stato	Arma dei Carabinieri
RUOLO	<p>Nell'espletamento della sua attività <b>incontra e assiste</b> donne vittime di violenza e in particolare di violenza domestica (in tutte le sue forme), violenza sessuale e stalking, utilizzando <b>protocolli</b> la cui applicazione è monitorata internamente.</p> <p>Sono inoltre previsti <b>protocolli specifici</b> per donne con figlie/figli minori al seguito.</p> <p>Sono previsti <b>spazi dedicati</b> ed è presente <b>personale qualificato e formato</b> all'accoglienza delle donne vittime di violenza e viene effettuata la <b>valutazione del rischio</b> (sulla scorta del metodo SARA).</p> <p>Alle donne vengono fornite informazioni sui centri antiviolenza e generali attivi sul territorio e la possibilità che le forze dell'ordine stesse li contattino direttamente.</p> <p>In caso di <b>emergenza</b>, vengono contattati i centri antiviolenza e generali (PS, Procura, Tribunale, ecc.) necessari alla messa in sicurezza della donna, in considerazione della sua condizione specifica.</p>	<p>Nell'espletamento delle sue attività <b>incontra e assiste</b> donne vittime di violenza domestica (nella fattispecie fisica), violenza sessuale e stalking utilizzando <b>protocolli</b> la cui applicazione è monitorata sia all'interno della struttura che da organi esterni (dal Reparto Analisi Criminologiche del R.I.S. Carabinieri e nello specifico dalla "Sezione Atti Persecutori).</p> <p>Sono inoltre previsti <b>protocolli specifici</b> per donne con figlie/figli minori al seguito.</p> <p>Sono previsti <b>spazi dedicati</b> ed è presente <b>personale qualificato e formato</b> all'accoglienza delle donne vittime di violenza e viene effettuata la <b>valutazione del rischio</b>.</p> <p>In caso di <b>emergenza</b>, vengono contattate le strutture di accoglienza e, se sono presenti minori, viene contattato il Tribunale competente.</p>
FORMAZIONE SPECIALIZZATA	<p>È prevista una formazione <b>specifico, ma non obbligatoria</b>, che è stata seguita dal personale sia maschile che femminile negli ultimi 3 anni.</p> <p>La formazione, finalizzata alla conoscenza delle normative nazionali ed internazionali, sul riconoscimento della violenza, sulle tecniche di ascolto ed accoglienza, sulla vittimizzazione secondaria, sulla valutazione del rischio, sulla violenza assistita e sulle categorie</p>	<p>È prevista una <b>formazione specifica obbligatoria</b>, organizzata una tantum. che negli ultimi 3 anni ha coinvolto sia personale maschile che personale femminile.</p> <p>La formazione, finalizzata ad una conoscenza a 360° del fenomeno della violenza, è stata erogata da personale dei centri antiviolenza, delle istituzioni e da formatrici/formatori/docenti esperte/i.</p>

	Polizia di Stato	Arma dei Carabinieri
	<p>vulnerabili è stata erogata da personale delle istituzioni e docenti esperte/i.</p> <p>È inoltre prevista la partecipazione ad attività formative – i cui argomenti sono dettati annualmente dal Dipartimento della Polizia di Stato e riguardano anche lo specifico tema della violenza di genere – nell’ambito dell’aggiornamento professionale previsto per tutto il personale della Polizia di Stato. La Questura organizza ulteriori momenti di aggiornamento su: la tutela delle vittime; il primo intervento; minori sia come vittime che testimoni di reato; le audizioni protette dei minori; le linee guida relative alle introduzioni del nuovo Decreto L.69/2019 (c.d. codice rosso). L’ufficio prevenzione Generale tiene una specifica formazione sul c.d. Protocollo EVA.</p>	<p>È inoltre prevista la partecipazione ai corsi attivati presso gli Istituti di formazione dell’Arma dei Carabinieri, oltre che a corsi tenuti da docenti esperte/i presso strutture dell’</p> <p>Complessivamente, i carabinieri risultano essere meno specializzati nel contrasto alla violenza rispetto alla Polizia di Stato, con conseguenze nella capacità di leggere i segni della violenza diverse da quella fisica.</p>

**Tavola E – Altri servizi della rete: Scuola secondaria di II grado**

	Scuola secondaria di II grado
RUOLO	<p>Nell’espletamento della sua attività <b>intercetta</b> giovani donne vittime di violenza domestica (psicologica ed economica) e matrimoni forzati, che vengono indirizzate al centro antiviolenza o alla Questura, laddove sia necessario procedere con una denuncia.</p> <p>È attiva in attività di <b>sensibilizzazione, comunicazione e formazione</b> sulla violenza maschile contro le donne e mette a disposizione della/degli studenti materiale informativo.</p>
FORMAZIONE SPECIALIZZATA	<p>È prevista una <b>formazione specifica, non obbligatoria</b>, che è stata seguita negli ultimi 3 anni da personale prevalentemente femminile.</p> <p>La formazione, focalizzata sulle fenomenologie, dinamiche e conseguenze delle diverse forme di violenza e sul loro riconoscimento, sulle conseguenze della violenza sul benessere psico-fisico delle donne e delle/dei loro figlie/figli, sulla violenza assistita, sulla metodologia dei centri antiviolenza e sulla decostruzione degli stereotipi di genere, è stata erogata dal personale dei centri antiviolenza in <b>rete</b> e da formatrici/formatori/docenti esperte/i.</p>

*Allegato 2 – Ruolo e specializzazione dei servizi generali nella Rete 2*

**Tavola A – Area giustizia: Procura della Repubblica e Tribunale ordinario**

	Procura della Repubblica	Tribunale ordinario
RUOLO	<p>Nell'espletamento delle sue attività <b>intercetta</b> donne vittime di violenza ed applica linee guida e/o <b>protocolli</b> interni (anche di natura investigativa) sui reati di violenza di genere e in particolare su tutti i reati di violenza domestica, sui reati di violenza sessuale e atti persecutori. Tali protocolli sono oggetto di monitoraggio interno.</p> <p>Non è dotata di <b>specifici dipartimenti o gruppi specializzati</b> sulla violenza, non fornisce alle donne <b>informazioni</b> sui centri antiviolenza che operano sul territorio, non è dotata di <b>spazi/locali dedicati</b> ad accogliere le donne vittime di violenza e non effettua la <b>valutazione del rischio</b>.</p>	<p>Nell'espletamento delle sue attività <b>intercetta</b> donne vittime di violenza ed applica linee guida e/o <b>protocolli</b> interni sui reati di violenza sessuale e atti persecutori. Tali protocolli non sono oggetto di alcun tipo di monitoraggio.</p> <p>Dispone di <b>spazi/locali dedicati</b>, ma non di <b>specifici dipartimenti o gruppi specializzati</b> sul tema.</p>
FORMAZIONE SPECIALIZZATA	<p>Non è prevista alcuna formazione sulla violenza maschile contro le donne e <b>non sono state previste attività formative</b> di alcun tipo nel corso degli ultimi 3 anni.</p>	<p>Non è prevista alcuna formazione sulla violenza maschile contro le donne e <b>non sono state previste attività formative di alcun tipo</b> nel corso degli ultimi 3 anni.</p>

**Tavola B – Area sociosanitaria: Azienda ospedaliera**

	Azienda ospedaliera
RUOLO	<p>Nell'espletamento delle sue attività <b>intercetta</b> donne vittime di violenza ed applica <b>protocolli interni</b> che riguardano tutte le forme di violenza domestica, la violenza sessuale, gli aborti forzati e la sterilizzazione forzata. L'attuazione dei protocolli avviene in Pronto Soccorso ed è monitorata internamente.</p> <p>Non è prevista la <b>valutazione del rischio</b>.</p> <p>Il Pronto soccorso è dotato di <b>spazi/locali dedicati</b> ad accogliere le donne vittime di violenza e fornisce loro <b>informazioni</b> sui centri antiviolenza che operano sul territorio.</p>
FORMAZIONE SPECIALIZZATA	<p>All'interno del Pronto soccorso opera personale qualificato dedicato e formato all'accoglienza delle donne vittime di violenza di genere. Tuttavia, non è prevista alcuna formazione e <b>non sono state organizzate attività formative</b> nel corso degli ultimi 3 anni.</p>

Allegato 3 – Ruolo e specializzazione dei servizi generali nella Rete 3

Tavola A – Area istituzioni: Direzione Politiche sociali della Città metropolitana, Osservatorio Provinciale sulla Dispersione Scolastica, Assessorato alle politiche giovanili.

	Direzione Politiche sociali della Città metropolitana	Osservatorio Provinciale sulla Dispersione Scolastica	Assessorato alle politiche giovanili
RUOLO	Nell'espletamento delle sue attività <b>non intercetta direttamente</b> donne vittime di violenza, ma svolge prevalentemente attività di sensibilizzazione, comunicazione, formazione e monitoraggio del fenomeno.	Nell'espletamento delle sue attività <b>intercetta</b> vittime di abusi e maltrattamenti e al suo interno è stato pertanto istituito un gruppo dedicato che collabora con il Tribunale per i casi che hanno in carico.  Realizza azioni di <b>sensibilizzazione e informazione</b> nelle scuole, anche in collaborazione con il CAV, rivolte a docenti e genitori a partire dalle scuole dell'infanzia: la scuola è considerata il luogo dove il disagio emerge e quindi è importante che i docenti siano attenti a cogliere i segnali.	Di recente ingresso nella rete avrà un ruolo sul piano della <b>prevenzione</b> nelle scuole.
FORMAZIONE SPECIALIZZATA	<b>Non è previsto alcun tipo di formazione</b> , ma nel corso degli ultimi 3 anni il personale femminile che si occupa di pari opportunità ha seguito una <b>formazione specifica</b> su normativa nazionale ed internazionale, riconoscimento della violenza e violenza assistita.		

Tavola B – Area sicurezza: Polizia di Stato (Questura)

	Polizia di Stato
RUOLO	Nell'espletamento delle sue attività <b>intercetta</b> donne vittime di violenza domestica, violenza sessuale e stalking ed applica <b>protocolli specifici</b> , oggetto di monitoraggio svolto internamente. Inoltre, prevede ed applica <b>procedure specifiche</b> per donne vittime di violenza e con figli/e minori.  Ha costituito al suo interno un <b>servizio</b> che si occupa specificatamente di abusi su donne e minori e pertanto può contare su <b>personale qualificato dedicato e formato</b> all'accoglienza delle donne vittime di violenza maschile.  Gli uffici sono dotati di <b>spazi/locali dedicati</b> ad accogliere e assistere le donne vittime di violenza.

	Polizia di Stato
	Effettua la <b>valutazione del rischio</b> e fornisce alle donne vittime di violenza <b>informazioni</b> sui servizi nel contrasto alla violenza contro le donne della rete/del territorio, e in particolare sui centri antiviolenza, i servizi di supporto psicologico, i servizi sociali e se la donna la desidera contatta direttamente i servizi.
FORMAZIONE SPECIALIZZATA	<p>È prevista una <b>formazione non obbligatoria</b>, ma ritenuta comunque essenziale, in ambito di violenza maschile contro le donne e nel corso degli ultimi 3 anni il personale, sia maschile che femminile, che entra in contatto con le donne vittime di violenza ha seguito una formazione specifica.</p> <p>La formazione, a cura di docenti esperte/i, ha affrontato le tematiche chiave relative alla normativa nazionale ed internazionale, al riconoscimento della violenza, alla valutazione del rischio, all'accoglienza delle donne vittime di violenza e alla vittimizzazione secondaria.</p> <p><i>“Cerchiamo sempre di fare degli incontri per informare, il nostro obiettivo è stato di specializzare anche i colleghi che stanno su strada, con il protocollo EVA e i colleghi dei commissariati, (...) tutti gli uffici che accolgono denunce, poi importantissima la divisione anticrimine che è responsabile del procedimento per gli ammonimenti. Quindi si cerca di dare maggiori informazioni a tutti questi settori”.</i></p>

**Tavola C – Area giustizia: Procura della Repubblica c/o Tribunale dei minori, Tribunale dei minori, UEPE.**

	Procura della Repubblica c/o Tribunale dei minori	Tribunale dei minori	UEPE regionale
RUOLO	<p>Nell'espletamento delle sue attività <b>intercetta</b> donne vittime di violenza domestica, stalking e revenge porn ed applica <b>protocolli specifici (anche investigativi)</b>, oggetto di monitoraggio svolto internamente. Inoltre, prevede ed applica <b>procedure specifiche</b> per donne vittime di violenza straniera, con problemi di abuso di sostanze e dipendenze e affette da disagio psichiatrico.</p> <p>Non dispone di dipartimenti e/o gruppi specializzati, ma può contare su <b>personale qualificato formato</b> e fornisce alle donne vittime di violenza informazioni sui servizi attivi sul territorio, indagando la necessità di trasferimento in una struttura protetta.</p> <p>Non dispone di <b>spazi/locali dedicati</b>, ma è presente un'aula per audizioni protette (comune al Tribunale).</p>	<p>Nell'espletamento delle sue attività <b>intercetta</b> donne vittime di violenza domestica, violenza sessuale e stalking ed applica <b>protocolli specifici (anche investigativi)</b>, oggetto di monitoraggio svolto internamente ed esternamente al Tribunale.</p> <p>Non dispone di dipartimenti e/o gruppi specializzati, ma fornisce alle donne vittime di violenza informazioni sui servizi attivi sul territorio.</p>	<p>Nell'espletamento delle sue attività l'ufficio <b>intercetta</b> uomini autori di violenza.</p> <p>Da circa 2 anni ha attivato <b>programmi di recupero in carcere</b>, basati sul sostegno psicologico e sociale individuale sia su interventi di gruppo sul modello della clinica sociale.</p> <p>Collabora con un <b>centro di ascolto per maltrattanti</b> del territorio.</p>

	Procura della Repubblica c/o Tribunale dei minori	Tribunale dei minori	UEPE regionale
	Effettua la <b>valutazione del rischio</b> in coordinamento con le FF.OO.		
FORMAZIONE SPECIALIZZATA	È prevista una <b>formazione obbligatoria, con aggiornamenti periodici</b> rivolta al personale sia maschile che femminile. Nel corso degli ultimi 3 anni sono state previste attività formative sulla normativa nazionale ed internazionale, sul riconoscimento delle diverse forme di violenza, sulle metodologie di accoglienza delle donne, la valutazione del rischio, il lavoro dei centri antiviolenza e di rete, la vittimizzazione secondaria e sulla tutela delle categorie vulnerabili. La formazione è avvenuta ad opera dei servizi della rete e della Scuola Superiore della Magistratura.		

**Tavola D – Area socioassistenziale: Servizi sociali comunali.**

Servizi sociali comunali	
RUOLO	<p>Nell'espletamento delle loro attività <b>intercettano</b> vittime di violenza ed intervengono su situazioni di <b>emergenza</b> per affrontare le quali è istituito un <b>apposito servizio</b> di emergenza sociale che opera con le forze dell'ordine per l'inserimento immediato delle donne e i loro figli/e minori in case protette.</p> <p>Vi è inoltre un servizio specializzato per <b>minori anche vittime di violenza assistita</b> ed è in fase di costituzione un gruppo di lavoro interno al comune per formulare ipotesi di intervento con gli <b>uomini maltrattanti</b>.</p> <p>È dotato di <b>spazi/locali dedicati</b> ad accogliere e assistere le donne vittime di violenza.</p> <p>Non effettua la <b>valutazione del rischio</b>.</p> <p>Fornisce alle donne vittime di violenza <b>informazioni</b> sui centri antiviolenza della rete/del territorio.</p>
FORMAZIONE SPECIALIZZATA	È prevista una <b>formazione non obbligatoria</b> e nel corso degli ultimi 3 anni il personale, prevalentemente femminile, ha seguito una formazione specifica.

Tavola E – Area sociosanitaria: Azienda ospedaliera 1, Azienda ospedaliera 2, Azienda sanitaria provinciale.

	Azienda ospedaliera 1	Azienda ospedaliera 2	Azienda Sanitaria Provinciale
RUOLO	<p>Nell'espletamento delle sue attività <b>intercetta</b> donne vittime di violenza ed applica <b>protocolli specifici</b>, oggetto di monitoraggio interno ed esterno, sia in Pronto soccorso che in altri reparti (PS Ostetrico- Ginecologico, Medicina Legale, Chirurgia d'Urgenza, Psichiatria).</p> <p>Inoltre, prevede ed applica <b>procedure specifiche</b> per donne vittime di violenza e con figli/e minori.</p> <p>Ha costituito una <b>rete di professioniste/i</b> composta da medici del Pronto Soccorso generale, del Pronto Soccorso ginecologico e da medici legali.</p> <p>Gli uffici sono dotati di <b>spazi/locali dedicati</b> ad accogliere e assistere le donne vittime di violenza.</p> <p>All'interno della rete è il punto di riferimento sul territorio per la <b>violenza sessuale</b>.</p>	<p>Nell'espletamento delle sue attività <b>intercetta</b> donne vittime di violenza ed applica <b>protocolli specifici</b>, oggetto di monitoraggio interno ed esterno, sia in Pronto soccorso che nel Pronto Soccorso Ostetrico Ginecologico.</p> <p>Ha istituito una <b>task force</b> che opera nel triage e questo consente di intercettare anche le sospette di violenza e non solo quelle manifeste.</p> <p>Fornisce <b>informazioni</b> alle donne che hanno subito violenza e le accompagna ai centri anti violenza.</p> <p>Effettua la <b>valutazione del rischio</b> con il metodo DAE 5.</p> <p>Dispone di una <b>stanza dedicata</b> per l'ascolto della donna e di una stanza di appoggio in caso di necessità di ricovero delle donne in situazione di emergenza.</p>	<p>Nell'espletamento del lavoro <b>incontra e assiste</b> donne che hanno subito violenza.</p> <p>Ha istituito un <b>centro specializzato</b> per le vittime di violenza di genere che dipende dal dipartimento Salute donne e bambino e che lavora in stretta connessione con i consultori.</p> <p>Il centro – servizio di psicoterapia di secondo livello – offre terapie individuali e di gruppo ed è dotato di <b>spazi dedicati</b> ad accogliere e assistere le donne vittime di violenza.</p> <p>Presso il centro è attivo un <b>numero verde</b> per l'ascolto telefonico.</p> <p>Applica protocolli/procedure standard, oggetto di monitoraggio interno.</p> <p>Dispone di <b>personale qualificato dedicato</b> e formato all'accoglienza delle donne vittime di violenza maschile, effettua la <b>valutazione di rischio</b> e fornisce alle donne vittime di violenza informazioni sui centri anti violenza del territorio.</p>
FORMAZIONE SPECIALIZZATA	<p>È prevista una <b>formazione non obbligatoria</b> e nel corso degli ultimi 3 anni il personale non ha seguito alcuna formazione specifica.</p>	<p>È prevista una <b>formazione obbligatoria, con aggiornamento periodico</b> per il personale che entra in contatto con le donne vittime di violenza.</p> <p>Nel corso degli ultimi 3 anni, il personale sia maschile che femminile che entra in contatto con le donne vittime di <b>violenza</b> ha seguito una formazione, incentrata specificamente sull'accoglienza.</p>	<p>È prevista una <b>formazione obbligatoria una tantum</b> e nel corso degli ultimi 3 anni, il personale che entra in contatto con le donne vittime di violenza (esclusivamente femminile: assistenti sociali, psicologhe, ecc.) ha seguito una formazione.</p>

Tavola F – Altri servizi della rete: UDI (Centro di consulenza legale e studi giuridici e Biblioteca delle donne)

	UDI	Associazioni culturali e enti del sociale
RUOLO	<p>Nell'espletamento delle sue attività <b>intercetta</b> donne vittime di violenza domestica, violenza sessuale, stalking e revenge porn ed applica <b>protocolli specifici</b>, oggetto di monitoraggio svolto sia internamente che esternamente. Inoltre, prevede ed applica <b>procedure specifiche</b> per donne vittime di violenza con figli/e minori, affette da disagio psichiatrici, con problemi di abuso di sostanze e dipendenze, senza fissa dimora e straniere.</p> <p>Può contare su <b>personale qualificato dedicato e formato</b> all'accoglienza delle donne vittime di violenza maschile e su spazi dedicati.</p> <p>Effettua la <b>valutazione del rischio</b> tramite intervista alla donna e fornisce alle donne vittime di violenza <b>informazioni</b> sui servizi nel contrasto alla violenza contro le donne della rete/del territorio.</p> <p>Le sue attività all'interno della rete si orientano, oltre che nel supporto alle donne vittime di violenza, alla formazione degli altri soggetti, in particolare nelle scuole.</p> <p><i>Il nostro scopo non è quello di andare a lavorare a valle sugli effetti della violenza maschile sulle donne ma di lavorare a monte per quanto riguarda un aspetto di prevenzione, perché il quadro dentro cui matura la violenza maschile sulle donne è un quadro primariamente simbolico e quindi il nostro lavoro dentro la scuola non sta tanto nel tentativo di fornire informazione - cosa importante, per carità, così come aumentare la consapevolezza dei danni, l'attenzione degli insegnanti - ma è il lavoro più complicato che sta alla base di questo, cioè quel cambiamento di sguardo e di ordine simbolico che non è ancora sufficientemente fatto, affinché l'educazione si bisessualizzi davvero.</i></p>	<p>Nell'espletamento delle loro attività (contrasto alla povertà educativa, sensibilizzazione sulle problematiche sociali e per la promozione e attuazione dei diritti umani, promozione di percorsi di legalità e di rispetto per l'ambiente) si occupano di <b>prevenzione e contrasto della violenza</b> maschile contro le donne e sono coinvolte prevalentemente in attività di sensibilizzazione e comunicazione e formazione.</p> <p>Svolgono una funzione di <b>antenne del territorio</b> e forniscono alle donne informazioni sui centri antiviolenza nel contrasto alla violenza contro le donne della rete.</p>
FORMAZIONE SPECIALIZZATA	Tutto il personale è <b>formato e specializzato</b> .	Pur non essendo prevista alcuna formazione obbligatoria, nel corso degli ultimi 3 anni soci e socie hanno seguito una <b>formazione specifica sulla violenza</b> nei confronti delle donne erogata dai servizi specialistici della rete.

Allegato 4 – Ruolo e specializzazione dei servizi generali nella Rete 4

Tavola A – Area istituzionale: Ufficio pari opportunità comunicazione e partecipazione dell’Ente locale, Rete scolastica di Ambito

	Ufficio pari opportunità comunicazione e partecipazione dell’Ente locale	Rete scolastica di Ambito
RUOLO	<p>Nell’espletamento delle sue attività <b>intercetta</b> donne vittime di violenza domestica cui fornisce <b>informazioni</b> sui centri antiviolenza nel contrasto alla violenza contro le donne della Rete/del territorio.</p> <p>Non sono previsti <b>protocolli/procedure</b> per assistere/supportare le donne vittime di violenza maschile e non è presente <b>personale dedicato e formato</b>.</p> <p>Si occupa di interventi di <b>sensibilizzazione e comunicazione, formazione</b>, oltre che di <b>sostegno/protezione</b> della donna vittima di violenza e eventuali minori.</p> <p>Si occupa inoltre, nello specifico, della gestione delle <b>procedure amministrative</b> “per l’affidamento dei servizi antiviolenza” e della relativa gestione contratti, oltre che della promozione e coordinamento della rete antiviolenza, di promozione iniziative per la diffusione delle <b>pari opportunità</b> e del coordinamento delle iniziative di formazione promosse dalla Regione.</p>	<p>Nell’espletamento della sua attività <b>può intercettare</b> ragazze vittime di violenza domestica, ma non ha a disposizione <b>materiale informativo</b> sui centri antiviolenza e/o sulla violenza maschile contro le donne.</p> <p>È prevalentemente coinvolta in attività di <b>sensibilizzazione e comunicazione e formazione</b>.</p>
FORMAZIONE SPECIALIZZATA	<p>È prevista una <b>formazione non obbligatoria</b>, ma negli ultimi 3 anni il personale non ha seguito alcuna formazione specifica.</p>	<p>Non è previsto alcun tipo di <b>formazione</b> in ambito di violenza maschile contro le donne, tuttavia negli ultimi 3 anni, il personale ha seguito una <b>formazione specifica</b> sulla violenza nei confronti delle donne.</p>

Tavola B – Area socioassistenziale: Servizi sociali ed educativi

	Servizi sociali ed educativi
RUOLO	<p>Si occupano del <b>coordinamento</b> del tavolo interistituzionale e dell’<b>organizzazione</b> di iniziative di sensibilizzazione e comunicazione. Inoltre, intervengono nel <b>sostegno</b> della donna vittima di violenza e degli eventuali minori.</p> <p>Nell’espletamento delle loro attività <b>intercettano</b> donne vittime di violenza, in particolare di violenza domestica, stalking e anche di matrimoni forzati, ma non applicano protocolli/procedure e non effettuano la valutazione del rischio e si limitano a fornire informazioni sui servizi della rete (senza tuttavia mettere a disposizione delle donne materiale informativo strutturato).</p> <p>Non è presente <b>personale qualificato dedicato e formato</b>.</p>

	Servizi sociali ed educativi
FORMAZIONE SPECIALIZZATA	È prevista una <b>formazione non obbligatoria</b> , ma negli ultimi 3 anni il personale femminile ha seguito una formazione specifica.

**Tavola C – Area sociosanitaria: Ospedale**

	Ospedale
RUOLO	<p>Nell'espletamento delle sue attività <b>intercetta</b> donne vittime di violenza e <b>applica</b> – sia in Pronto soccorso che nei reparti – protocolli/procedure elaborate specificatamente per la violenza sessuale ma estese nell'uso a tutte le tipologie di violenza. L'applicazione dei protocolli, tuttavia, non è oggetto di alcuna forma di monitoraggio.</p> <p>Prevede, inoltre, <b>procedure specifiche</b> per donne in gravidanza vittime di violenza: nel periodo della gravidanza prenatale e perinatale vengono effettuati dalle ostetriche degli screening alle donne e in caso di violenza viene offerta la possibilità di avere un sostegno psicologico piuttosto o vengono fornite informazioni sui servizi del territorio.</p> <p>All'interno del Pronto soccorso viene effettuata la <b>valutazione del rischio</b> (metodo DA5) e, anche prima che l'<b>OBI</b> diventasse un obbligo, prevedeva la possibilità, in caso di pericolo, che la donna fosse trattenuta in osservazione fino a 72 ore.</p> <p>Può contare su <b>personale qualificato e dedicato</b> per l'accoglienza delle donne vittime di violenza (sia all'interno del PS che in altri reparti) e dispone di stati allestiti <b>spazi dedicati</b>.</p>
FORMAZIONE SPECIALIZZATA	Due volte all'anno viene organizzata una <b>formazione specifica obbligatoria</b> rivolta a tutto il personale sanitario, con partecipazione su base volontaria per il personale OSS.

Tavola A – Area istituzionale: Polizia locale, Commissariato del Governo per la Provincia Autonoma, Dipartimento Salute e politiche sociale della Provincia autonoma di Trento

	Polizia locale	Commissariato del Governo per la Provincia Autonoma	Dipartimento Salute e politiche sociale della Provincia autonoma di Trento
RUOLO	<p>Nell'espletamento delle sue attività, <b>intercetta</b> donne vittime di violenza domestica (fisica, sessuale, psicologica ed economica), violenza sessuale e stalking, seguendo <b>appositi protocolli</b> non soggetti, tuttavia, ad alcun monitoraggio periodico.</p> <p>Sono inoltre previste <b>procedure dedicate</b> alle donne vittime di violenza con figlie/figli minori o senza fissa dimora.</p> <p>Non dispone <b>né di personale né di spazi dedicati</b> all'accoglienza delle donne vittime di violenza e non effettua valutazione del rischio, ma fornisce alle donne <b>informazioni</b> sui centri antiviolenza e generali attivi sul territorio.</p> <p>Facendo parte della rete, in caso di <b>emergenza</b> si mette in contatto direttamente sia con la/il P.M. che con i servizi sociali e/o con la casa rifugio per garantire la presa in carico della donna.</p>	<p>Nell'espletamento delle sue attività, <b>intercetta</b> donne vittime di violenza domestica (fisica, psicologica ed economica) e stalking, <b>senza</b> tuttavia aver elaborato <b>protocolli</b> e/o procedure standard di intervento.</p> <p>Partecipa ad attività di sensibilizzazione e comunicazione, di formazione, di coordinamento delle politiche e di monitoraggio del fenomeno della violenza maschile sulle donne.</p> <p>Non dispone <b>né di personale né di spazi dedicati</b> all'accoglienza delle donne vittime di violenza e non effettua valutazione del rischio, ma fornisce alle donne informazioni sui centri antiviolenza e generali attivi sul territorio.</p> <p>Facendo parte della rete, in caso di <b>emergenza</b> si mette in contatto direttamente con i servizi sociali e/o con la casa rifugio, anche se è molto raro che intercetti donne in condizioni di emergenza.</p>	<p>Nell'espletamento delle sue attività, <b>intercetta</b> donne vittime di violenza domestica (fisica, sessuale, psicologica ed economica) e stalking, seguendo <b>appositi protocolli</b> soggetti a monitoraggio interno.</p> <p>Sono inoltre previste <b>procedure dedicate</b> alle donne vittime di violenza con figlie/figli minori al seguito.</p> <p>Partecipa ad attività di sensibilizzazione e comunicazione, di formazione, di coordinamento delle politiche, di monitoraggio del fenomeno della violenza maschile sulle donne e di coordinamento nell'erogazione dei finanziamenti ai servizi residenziali e non residenziali attivi nel campo.</p> <p>Dispone <b>sia di personale che di spazi dedicati</b> all'accoglienza delle donne vittime di violenza e non effettua valutazione del rischio, effettua la valutazione del rischio (utilizzando il metodo SARA plus e uno strumento specifico elaborato all'interno della rete) e fornisce alle donne informazioni sui centri antiviolenza e generali attivi sul territorio, sulle possibilità di sporgere denuncia e/o richiedere l'ammonizione e sull'accesso al Fondo di solidarietà.</p> <p>Facendo parte della rete, quando riceve segnalazioni dagli altri servizi di donne in situazione di <b>emergenza</b> attiva le procedure necessarie al loro collocamento presso strutture di ospitalità della Provincia o, se necessario per carenza di posti letto, oltre i suoi confini.</p>

	Polizia locale	Commissariato del Governo per la Provincia Autonoma	Dipartimento Salute e politiche sociali della Provincia autonoma di Trento
FORMAZIONE SPECIALIZZATA	Non è previsto alcun tipo di formazione obbligatoria in tema di violenza e <b>non sono state svolte attività formative</b> nel corso degli ultimi 3 anni.	<p>Non è previsto alcun tipo di formazione obbligatoria in tema di violenza, ma il personale femminile è stato coinvolto in <b>attività formative nel corso degli ultimi 3 anni.</b></p> <p>La formazione, focalizzata sulla normativa nazionale ed internazionale, sul riconoscimento e le dinamiche delle diverse tipologie di violenza, sulla rilevazione e valutazione del rischio e sulla modalità di costruzione e interazione di rete, è stata tenuta da personale delle istituzioni, da formatrici e formatori esperte/i e da docenti.</p>	<p>Non è prevista formazione obbligatoria. Tuttavia, limitatamente ai due uffici direttamente coinvolti nel contrasto alla violenza, si rilevano <b>attività formative svolte negli ultimi 3 anni.</b></p> <p>La formazione, focalizzata sulla normativa nazionale ed internazionale, sul riconoscimento e le dinamiche delle diverse tipologie di violenza, sulla rilevazione e valutazione del rischio, sulla modalità di costruzione e interazione di rete e sul lavoro di equipe, sulla violenza assistita, sulla tutela delle categorie vulnerabili, sulla decostruzione degli stereotipi di genere e sulle relazioni con gli autori di violenza, è stata tenuta da personale dei centri antiviolenza in rete, da formatrici e formatori esperte/i e da docenti.</p>

**Tavola B – Area sicurezza: Carabinieri**

	Comando provinciale dell'Arma dei Carabinieri
RUOLO	<p>Nell'espletamento delle sue attività, <b>intercetta</b> donne vittime di violenza, nelle sue diverse forme e manifestazioni.</p> <p>Dispone di <b>personale e spazi dedicati</b> all'accoglienza delle donne vittime di violenza, ma <b>non effettua valutazione del rischio</b>, considerando tutte le donne che si rivolgono al Comando soggette ad altro rischio.</p> <p>Fornisce alle donne <b>informazioni</b> sui centri antiviolenza e generali attivi sul territorio.</p> <p>Facendo parte della rete, in caso di <b>emergenza</b> attiva i contatti con i diversi servizi per la messa in sicurezza della donna.</p>
FORMAZIONE SPECIALIZZATA	<p>È prevista una <b>formazione obbligatoria con aggiornamenti periodici</b> sia per il personale femminile che per il personale maschile, coinvolto in attività formative anche nel corso degli ultimi 3 anni.</p> <p>La formazione, focalizzata sulla normativa nazionale ed internazionale, sul riconoscimento e le dinamiche delle diverse tipologie di violenza, sulla rilevazione e valutazione del rischio, sulla modalità di lavoro in equipe, sulla</p>

	Comando provinciale dell'Arma dei Carabinieri
	vittimizzazione secondaria, sulla violenza assistita, sulla tutela delle categorie vulnerabili e sulle relazioni con gli autori di violenza, è stata tenuta da personale dei centri antiviolenza in <b>rete</b> , da formatrici e formatori esperte/i e da docenti.

## Raccomandazioni conclusive

L'analisi qualitativa, nonché i risultati delle indagini quantitative condotte nel corso del WP1, hanno messo in evidenza come il **sistema antiviolenza italiano sia un multiverso complesso, abitato da attori** che a diverso titolo operano per prevenire e contrastare la violenza maschile, nonché per supportare le donne in situazioni di violenza e le/i loro figlie/i. In questo contesto, **CAV e CR** rappresentano gli **attori esperti, qualificati e specializzati** nel sostegno delle donne in situazione di violenza e delle/dei loro figlie e figli e in molti casi nell'attivare azioni di prevenzione e sensibilizzazione rivolte alla rimozione delle radici socio-culturali della violenza.

Relativamente all'intervento a sostegno delle donne in situazione di violenza, l'analisi condotta ha mostrato come **l'eterogeneità delle pratiche e degli interventi attivati da centri antiviolenza e case rifugio** abbia diverse cause, che comprendono la storia, gli approcci e le modalità di supporto alle donne adottate, ma anche la diversa costruzione delle politiche pubbliche. Infatti, se le differenti declinazioni degli interventi antiviolenza a livello regionale e locale sono in parte riconducibili alle peculiarità territoriali e alla doverosa attenzione rivolta alle specifiche necessità e bisogni, sia delle associazioni che gestiscono gli interventi sia delle donne, la disomogeneità nello sviluppo delle politiche, nella pianificazione degli interventi e nella distribuzione ed utilizzo delle risorse produce un sistema frammentato e disomogeneo, che rischia di acuire le disuguaglianze sia in termini di opportunità di accesso alle misure e agli interventi sia tra donne, a svantaggio di quelle che si trovano in situazione di violenza soprattutto in contesti fragili e ancor più di quelle con vulnerabilità multiple.

Alla luce dell'analisi condotta, e a partire da queste riflessioni di carattere generale, di seguito si suggeriscono alcuni ambiti di intervento e relative raccomandazioni, sia con riferimento alle politiche che con un'attenzione specifica a CAV, CR e reti territoriali antiviolenza.

### Politiche integrate e con un approccio di genere

Obiettivo primario delle politiche di contrasto alla violenza maschile contro le donne è garantire **un supporto di qualità a tutte le donne che ne facciano richiesta**, ovunque esse si trovino sul territorio nazionale. Pertanto, risultano necessari:

- **un coordinamento del governo centrale**, nella veste del Dipartimento per le Pari Opportunità, **con i governi regionali e le amministrazioni locali**, imprescindibile al fine di pianificare gli interventi e garantire un adeguato supporto a tutte le donne, tenendo conto delle specificità territoriali;
- **un adeguato finanziamento di centri antiviolenza e di case rifugio**, a partire da un sistema di distribuzione e utilizzo delle risorse coerente con le specificità territoriali e flessibile ai bisogni locali, che abbia come caposaldo la centralità delle donne stesse nella costruzione dei percorsi, che riconosca il ruolo fondamentale di centri antiviolenza e case rifugio come attori esperti e qualificati; inoltre, nella distribuzione delle risorse va superata la logica delle progettualità vincolate ad una breve temporalità;
- **modalità di intervento e supporto coordinate** con tutti i servizi generali capaci e qualificati presenti sui territori. Tale coordinamento territoriale, che si rispecchia anche nella gestione e nel governo delle politiche pubbliche, deve mantenere a tutti i livelli **un approccio di genere** al fenomeno, che riconosca le radici sociali-culturali e strutturali della violenza e che metta al centro la donna, con la sua esperienza, i suoi tempi e il suo diritto di autodeterminazione.

In accordo con quanto prescritto dalla CdI e dal Piano strategico 2017-2020, all'interno di un percorso di fuoriuscita dalla violenza, valorizzato e sostenuto in un'ottica di *empowerment*, **le donne** devono sempre essere considerate soggetto attivo portatore di diritti. Affinché l'*empowerment* sia effettivo è inoltre necessario che si operi un cambio di visione nell'affrontare **il tema del contrasto alla violenza maschile, non più come questione emergenziale, bensì come fenomeno strutturale e culturale** radicato nella società. Infatti, al fine di sostenere adeguatamente le donne in situazioni di violenza è necessario pianificare e attivare **interventi multidisciplinari, multidimensionali e interculturali**, orientati da **un approccio di genere**, che vadano al di là della tradizionale segmentazione delle politiche pubbliche, e si compongano – tra le altre – di misure sociali, socio-sanitarie, educative, abitative, per il lavoro e la sicurezza, per le pari opportunità e i diritti di cittadinanza.

In questo senso, grazie alla **partecipazione** e al **coinvolgimento attivo di centri antiviolenza e case rifugio** nella definizione di politiche e interventi, nonché attraverso la **promozione di una metodologia di intervento competente ed efficace**, basata sulla personalizzazione dei percorsi e il protagonismo delle donne, queste **politiche** possono rivelarsi **trasformative** sia nei confronti delle donne e delle/i loro figlie/i, sia nei confronti della società in senso più ampio e possono valorizzare il **complesso multiverso del sistema antiviolenza italiano**.

## Formazione

La **formazione** è una delle attività fondamentali sia per prevenire e contrastare il fenomeno della violenza maschile contro le donne, sia per offrire un supporto adeguato alle donne in situazioni di violenza e alle/i loro figlie/i. L'analisi ha messo in luce come la formazione risulti cruciale non solo nel lavoro di CAV e CR, ma anche in quello di rete: tutte/i le/gli operatrici/ori che a vario titolo entrano in contatto con le donne che subiscono violenza dovrebbero essere adeguatamente formate/i, per poter offrire supporto correttamente, strutturando e co-costruendo percorsi rivolti al sostegno, alla protezione e all'*empowerment* delle donne in situazioni di violenza. Tuttavia, proprio l'analisi del lavoro di rete lascia emergere diverse criticità e carenze: la formazione dovrebbe essere pensata **come momento di crescita, capacitazione e di confronto, in cui condividere linguaggi, modalità d'intervento, approcci, anche valorizzando l'esperienza maturata dai centri antiviolenza** nel sostenere le donne, nella prospettiva di costruire spazi, modalità e orizzonti comuni e condivisi. Se per i CAV e le CR **il riconoscimento della violenza, l'approccio di genere, la metodologia di accoglienza basata sulla relazione tra donne, il rispetto dei tempi, dei desideri e dell'autodeterminazione delle donne** sono, nella maggioranza dei casi, **competenze chiave** alla base delle pratiche messe in atto, queste sono ancora poco diffuse tra operatrici ed operatori dei servizi generali, se non in contesti che sembrano costituire "fortunate eccezioni". A tal proposito, una condivisione di approcci e di linguaggio risulta necessaria tra tutti gli attori coinvolti: l'analisi dei dati qualitativi ha messo in luce l'importanza della **capacità di condivisione del linguaggio e delle categorie descrittive e analitiche** che vengono utilizzate dai diversi soggetti che a vario titolo cooperano nel supporto alle donne in situazioni di violenza e le/i loro figlie/i. Laddove nelle reti, siano esse formali o informali, vi è stata l'occasione di attivare una co-formazione al fine di condividere modalità, pratiche e linguaggi, la qualità del lavoro è migliorata per tutti i nodi della rete, consentendo comunque a ciascuno di mantenere il proprio approccio e la propria identità. Inoltre, pare necessario che **le occasioni** di formazione includano, per tutte le operatrici e gli operatori, tematiche e competenze di tipo interculturale e intersezionale, in modo da poter garantire il mantenimento della personalizzazione dei percorsi e del protagonismo per tutte le donne che si rivolgono a CAV, CR e servizi generali.

Il GREVIO si è espresso in questo senso sollecitando *"le autorità italiane affinché offrano una risposta coordinata e multi agenzia a tutte le forme di violenza contro le donne e ne favoriscano l'attuazione sviluppando delle adeguate linee guida e formando il personale interessato"*<sup>92</sup>. La definizione di **linee guida per la formazione** costituisce dunque una priorità da affrontare a diversi livelli: a livello nazionale l'elaborazione di linee guida è necessaria per favorire e uniformare a parametri quali-quantitativi comuni le modalità di adesione e di azione di rete dei servizi generali, sulla scorta di quanto avvenuto per l'area sociosanitaria con le *Linee Guida Nazionali per le Aziende Sanitarie e Ospedaliere in tema di soccorso e assistenza sociosanitaria alle donne che subiscono violenza*<sup>93</sup>; a livello regionale è necessario che tali linee guida vengano correttamente recepite e diffuse. **Inoltre, a livello di finalità appare necessario che la definizione di linee guida per la formazione si muova nella direzione di favorire la condivisione di un linguaggio e un approccio condivisi.**

Date queste premesse, e sulla base delle analisi condotte, ci sembra rilevante che le linee guida nazionali sulla formazione di operatrici ed operatori che a diverso titolo entrano in contatto con le donne in situazioni di violenza, prevedano:

---

92 GREVIO, Rapporto di valutazione di base. Italia, disponibile al seguente link: <http://www.informareunh.it/wp-content/uploads/GREVIO-RapportoValutazioneItalia2020-ITA.pdf>, paragrafo 130.

93 Le Linee guida sono disponibili al seguente link: [https://www.gazzettaufficiale.it/atto/serie\\_generale/caricaArticolo?art.progressivo=0&art.idArticolo=1&art.versione=1&art.codiceRedazionale=18A00520&art.dataPubblicazioneGazzetta=2018-01-30&art.idGruppo=0&art.idSottoArticolo=10&art.idSottoArticolo=1&art.flagTipoArticolo=1](https://www.gazzettaufficiale.it/atto/serie_generale/caricaArticolo?art.progressivo=0&art.idArticolo=1&art.versione=1&art.codiceRedazionale=18A00520&art.dataPubblicazioneGazzetta=2018-01-30&art.idGruppo=0&art.idSottoArticolo=10&art.idSottoArticolo=1&art.flagTipoArticolo=1).

- una **formazione specializzata** con un approccio alla violenza caratterizzato da un'ampia prospettiva sia operativa che culturale che affronti una serie di **macro-temi comuni** per tutte le tipologie di operatori e operatrici, al fine di approfondire a) la conoscenza delle **radici socio-culturali della violenza e la necessità di un approccio intersezionale** per comprenderne gli effetti, da un lato, e individuarne vie d'uscita, dall'altro; b) la metodologia d'intervento basata sulla **metodologia della relazione tra donne**, che prevede il coinvolgimento della cosiddetta "utente", rispettando le sue decisioni e i suoi tempi, in tutte le fasi dell'intervento;
- l'adozione nell'erogazione della formazione di un **approccio multidisciplinare, interculturale e intersezionale**;
- l'**individuazione di temi specifici** declinati **per ciascuna tipologia di intervento** (si veda, ad esempio, il Programma di formazione a distanza – "Prevenzione e contrasto della violenza di genere attraverso le reti territoriali" – che il Ministero della Salute con l'Istituto Superiore di Sanità ha aggiornato ed esteso a tutti i Pronto Soccorso presenti sull'intero territorio nazionale nel 2020);
- attività di **formazione obbligatoria, periodica e specifica per professionalità**, e **occasioni di formazione condivisa tra professionisti/e diversi/e** che collaborano nelle reti territoriali antiviolenza, per garantire una vasta copertura anche a fronte del forte *turn-over* che caratterizza molti servizi;
- il **coinvolgimento attivo** nelle attività di formazione delle **operatrici dei CAV e delle CR** in particolare quelli provenienti dall'associazionismo femminile e femminista in quanto **sogetti eminentemente qualificati** sia nell'erogazione della formazione sia nelle attività di sensibilizzazione e informazione, **valorizzandone il ruolo** in quanto esperte competenti sia sul tema, che sull'approccio d'intervento;
- di stabilire le **caratteristiche e le competenze dei soggetti** che possono candidarsi all'erogazione della formazione, considerando anche la necessità di includere competenze specifiche per l'accoglienza di donne con diverse vulnerabilità;
- un **adeguato finanziamento**, in modo da consentirne l'erogazione su tutti i territori, **indipendentemente dalle** risorse economiche e dall'attivazione di progetti specifici su bando;
- un **processo di valutazione** della qualità della formazione erogata.

## Monitoraggio delle politiche e degli interventi

L'analisi dei dati qualitativi ha fatto emergere con chiarezza quanto l'attuazione delle politiche antiviolenza necessiti di un adeguato sistema di **monitoraggio e valutazione** a livello nazionale, regionale e locale. Non si tratta esclusivamente di **monitorare il fenomeno o la distribuzione e l'utilizzo delle risorse**, ma anche di **visibilizzare strategie di intervento efficaci**. Si tratta di verificare che il lavoro di tutti i soggetti coinvolti nel supporto alle donne in situazione di violenza persegua l'obiettivo di **un approccio olistico e globale alla violenza: l'efficacia di un sistema antiviolenza**, infatti, non è data dalla semplice sommatoria di interventi puntuali, da un puzzle talvolta ben riuscito di interventi socio-assistenziali, sanitari, giudiziari, ecc., ma richiede una comunità di visione, linguaggi, approcci e metodologie che abbia in sé il seme di quel cambiamento culturale più vasto che da sempre i centri antiviolenza e le case rifugio perseguono e di cui le istituzioni, a tutti i livelli, sono chiamate a farsi carico. In quest'ottica le rilevazioni periodiche sembrano cruciali: considerando i centri antiviolenza e le case rifugio i soggetti fondamentali nel fornire dati, è necessario che le attività di produzione e condivisione delle informazioni siano supportate da **un adeguato finanziamento** e, per quanto possibile, armonizzate, al fine di minimizzarne il "disturbo statistico". Soprattutto, tali rilevazioni devono avvenire **nel rispetto della privacy e della riservatezza** delle donne che a questi soggetti si rivolgono e nel rispetto delle caratteristiche e *mission* di ciascun centro antiviolenza e casa rifugio.

## Centralità nel contrasto alla violenza e nel sostegno alle donne di CAV e CR

Rispetto ai **centri antiviolenza e alle case rifugio**, sulla base delle interviste condotte e delle auto-rappresentazioni di ciascuna operatrice intervistata, emerge come i CAV si caratterizzano per essere luoghi **qualificati sul contrasto alla violenza e il sostegno** alle donne che ne fanno esperienza diretta: **luoghi**

**privilegiati** “in cui la donna deve essere accolta, sostenuta e protetta perché vive un momento di fragilità incredibile. (CAV15, pubblico, recente, mezzogiorno)” e **spazi strategici** “dove le **donne si sentono riconosciute, a proprio agio** (...) (CAV17, privato esclusivo consolidato, mezzogiorno)”.

Affinché un CAV rispecchi tale definizione, alcune caratteristiche sono fondamentali:

- adottare una **metodologia di accoglienza fondata sulla relazione tra donne** che metta sia le operatrici che le donne nella condizione di **co-costruire un percorso personalizzato** che dia sostegno, aiuto e supporto sulla base dei bisogni e dei tempi delle donne stesse;
- dotarsi di un'**equipe femminile qualificata** che valorizzi il **ruolo delle operatrici**, che svolga **attività di supervisione** e che risponda con **competenza e disponibilità** alle richieste di sostegno delle donne in situazione di violenza, al fine di rendere il CAV un **luogo di grande professionalità**, dove lavorano operatrici esperte, specializzate, formate, perché “nel centro antiviolenza hai a che fare con la vita delle persone, è un posto in cui viaggi sul filo della preoccupazione, del rischio, del ‘ho fatto giusto o sbagliato’, ma siccome siamo professioniste con competenze e sensibilità alte cerchiamo di far andare bene le cose per quelle donne. Quando c’è un’equipe che funziona, c’è la fiducia, c’è rete e ci si sente sostenute. In questa situazione di filo del rasoio siamo molto sensibili al sostegno di chi ci sta sopra, di chi lavora con noi, io lo sento quando c’è un contesto organizzativo che ti dà fiducia.” (CAV10, pubblico, storico, nord);
- prevedere la **formazione** del personale che opera nel CAV-CR. Sebbene, come evidenziato, esistano delle differenze nell’organizzazione, nella gestione e nell’approccio alla formazione, la formazione del personale viene universalmente considerata un prerequisito non solo per poter far parte dell’organico del centro antiviolenza, ma anche per operare in qualità di volontaria. La formazione solitamente è divisa in un periodo più teorico seguito da un periodo di “affiancamento”. Infatti, caratteristica di alcuni CAV, per lo più di quelli storici e con esperienza consolidata, è la formazione che si realizza attraverso un processo di apprendimento delle competenze basato sull’approccio del “*learning by doing*”: in queste strutture l’accento è posto in particolare sulla formazione continua, che avviene attraverso il confronto tra le operatrici e le diverse professioniste che compongono le equipe dei CAV. In questo senso, il lavoro dell’operatrice è caratterizzato non solo dalla capacità di ascolto, osservazione e comprensione, ma anche dalla pratica dell’auto-riflessività, per evitare di sostituirsi alle donne nelle loro decisioni e nei loro percorsi.

Di conseguenza, anche in base a quanto attualmente definito dall’Intesa Stato-Regioni, e sulla base dei riscontri avuti nel corso delle interviste, **non sembra opportuno sovrapporre e far coincidere il ruolo dell’operatrice con quello di altre specifiche professionalità**. Operatrici da un lato e professioniste dall’altro devono essere valorizzate per le loro competenze, capacità e professionalità. Vale inoltre la pena di riflettere se sia opportuna, anche a livello locale, l’imposizione di qualifiche specifiche del personale nei bandi per il finanziamento delle attività, e più in generale, sulla necessità di riconoscere formalmente la figura dell’operatrice di accoglienza. Come abbiamo descritto, infatti, il lavoro dell’operatrice risulta caratterizzato per l’adeguata, specifica e continua formazione, che diventa esperienza e capacità di vedere, osservare e capire e dalla condivisione della metodologia di accoglienza del centro, mettendosi in discussione per evitare di sostituirsi alle donne nelle loro decisioni e nei loro percorsi, perché *prima di entrare qui dentro è un percorso di formazione che si fa prima di tutto su sé stesse, mettendosi in discussione come donne... è un lavoro tutto politico sul tuo essere donna che sta nel mondo.* (CAV32, privato esclusivo, consolidato, mezzogiorno)”;

- avere un **adeguato e continuativo sostegno economico** affinché le operatrici che vi operano siano retribuite in modo appropriato, anche per garantire la continuità dei percorsi di supporto personalizzati e il sostegno alle donne e alle/i loro figlie/i. Laddove i CAV-CR prevedano il ricorso al volontariato questo dovrebbe avvenire come scelta organizzativa dell’associazione e delle operatrici e non come *escamotage* per fare fronte al sotto-finanziamento degli interventi. A tal fine, sembra opportuno individuare, a livello nazionale, opportune strategie per superare l’obbligo di stipulare **polizze fidejussorie** per accedere alle risorse messe a disposizione dai bandi;
- operare **in rete o comunque in connessione con i servizi generali**, non tanto né solo in situazioni di emergenza-urgenza, ma anche e soprattutto per sostenere le donne e le/i loro figlie/i nel percorso di fuoriuscita dalla violenza, al fine di garantire autonomia economica, lavorativa e abitativa.

Nel corso dell'analisi CAV e CR hanno sottolineato alcune criticità legate all'incapacità del sistema anti violenza nel suo complesso di adottare un approccio intersezionale nel contrastare fenomeno della violenza di genere. Nello specifico:

- se, in un contesto di risorse limitate, i CAV e le CR, da un lato, faticano a prendersi cura di tutte le necessità delle/degli eventuali figlie/i delle donne seguite, dall'altro, le donne senza figlie/i rischiano di essere penalizzate a fronte del fatto che la destinazione delle risorse pubbliche è spesso orientata a favore di donne con figli/e minori (si pensi per esempio alle difficoltà incontrate da donne sole a trovare ospitalità in case rifugio);
- il sostegno e il supporto delle donne con disabilità sono effettuati in pochissimi casi, sia per quanto riguarda l'accoglienza che per quanto concerne l'ospitalità;
- rispetto al supporto alle donne migranti, dal momento che la migrazione viene spesso equiparata dalle istituzioni al tema della povertà, le specifiche esigenze delle donne migranti rischiano di essere risolte con una risposta culturalizzante, con il mero coinvolgimento di mediatrici linguistiche, trascurando le necessità legate non solo alla cittadinanza, ma anche ai diritti umani. A livello giuridico, inoltre, si registra una scarsa considerazione relativa alla percezione del rischio di perdere il permesso di soggiorno in caso di interruzione del rapporto familiare o lavorativo violento;
- la violenza di genere all'interno di relazione lesbiche è un fenomeno in emersione, al quale però non tutti i CAV sono pronti a fornire una adeguata risposta;
- i casi di violenza in ragazze giovani, tra cui anche le dimensioni di violenza di genere all'interno delle famiglie, non sempre trovano risposta appropriata;
- la collaborazione con i Sert in molti contesti locali non appare adeguatamente attivata, con la conseguenza che raramente i CAV accompagnano donne che hanno problemi di dipendenza nei percorsi di uscita dalla violenza;
- rispetto all'ospitalità, si rilevano le seguenti necessità:
- ridiscutere l'obbligatorietà della denuncia, laddove prevista, per poter accedere in casa rifugio;
- individuare luoghi per proteggere le donne in situazioni di emergenza senza far ricorso immediato alla casa rifugio prima che la donna abbia maturato la consapevolezza di intraprendere il percorso;
- rafforzare le case di semi-autonomia anche per favorire *l'empowerment* delle donne.

## Le reti territoriali come modalità di coordinamento

Rispetto alle **reti territoriali anti violenza**, il sistema appare oggi ancora parzialmente deficitario in relazione agli obiettivi e alle prescrizioni sia della CdI che del Piano strategico 2017-2020. Dal punto di vista quantitativo una prima criticità è riscontrabile nella **disomogeneità**, rilevata a livello nazionale, tra i territori in cui il lavoro di rete coinvolge pressoché tutti i servizi specializzati e altri in cui le reti territoriali sono ancora assenti e/o i servizi vi partecipano in percentuali nettamente minori. Per un intervento correttivo efficace, appaiono necessari interventi a livello sia centrale che locale. In particolare, è necessario:

- **dare piena attuazione al dettato del Piano strategico**, attivando interventi finalizzati a diffondere la capacità e la possibilità di lavorare in rete anche nei territori in cui finora questa modalità di collaborazione non è stata attivata;
- **fare in modo che le autorità locali (in primo luogo le Regioni) diano attuazione a quanto previsto dall'Intesa Stato-Regioni** in termini di monitoraggio sulle reti anti violenza, favorendo la conoscenza delle realtà locali attraverso indagini i cui esiti, resi pubblici, possano costituire il punto di partenza per un confronto tra tutti i soggetti attivi nel campo, favorendo anche la formalizzazione di rapporti di rete finora rimasti informali per la difficoltà o impossibilità dei CAV-CR e dei servizi generali di affrontare i processi di confronto necessari alla stesura di protocolli ufficiali;
- favorire la partecipazione di **attori centrali** non solo **per far fronte** all'emergenza, ma anche **per favorire l'empowerment delle donne** (es: centri per l'impiego, cooperative sociali e di lavoro, associazioni di categoria, aziende locali per l'edilizia residenziale, ecc.) e per **rafforzare "l'aggancio" con la donna** a seguito del contatto con i servizi generali, anche prevedendo appositi spazi per informare le donne sulle possibilità e sui processi di fuoriuscita dalla violenza (es: creare spazi specifici

con personale formato all'interno di questure, luoghi in cui le donne possono recarsi per lo svolgimento di procedure amministrative, per la regolarizzazione);

- prevedere interventi che permettano di **implementare la presenza dei servizi giudiziari all'interno delle reti**. Nello specifico, paiono urgenti interventi finalizzati ad incrementare la “recettività” di procure e tribunali rispetto alle istanze ed esigenze dei locali sistemi antiviolenza, nonché quelle forme di raccordo con *“soggetti istituzionali e del Terzo settore esterni al sistema giudiziari impegnati nella prevenzione e nel contrasto della violenza di genere, quali i servizi sociali, i centri antiviolenza presenti sul territorio, i servizi pubblici e privati della rete locale”*. Tali forme di raccordo *“appaiono utili e vanno, quindi, particolarmente raccomandate poiché giovano alla tutela preventiva delle vittime, sottraendole ai contesti in cui è maturata la consumazione dei fatti di reato e danno immediata attuazione”*<sup>94</sup> alle forme di accoglienza previste dalla normativa vigente. La partecipazione alle reti territoriali, tuttavia, per essere davvero efficace (non solo formale) richiede che siano avviate azioni interne al mondo giudiziario per eliminare le attuali **carenze di comunicazione tra tribunali civili, penali e minorili** e, parallelamente, che siano programmati e realizzati interventi formativi specializzati, che permettano ai servizi giudiziari di acquisire metodologie, approcci e linguaggi comuni con i servizi specializzati;
- prevedere, a livello nazionale, **linee guida** per definire, nell'ambito dell'operatività delle reti territoriali antiviolenza, la **necessità di adottare un approccio di genere** nei percorsi delle donne in situazioni di emergenza e nel supporto alle/i figlie/i vittime di violenza assistita e/o diretta, in accordo alla Convenzione di Istanbul per evitare situazioni di vittimizzazione secondaria;
- prevedere, a livello locale, **linee guida** che, anche sulla scorta di quanto elaborato a livello nazionale, traducano in termini eminentemente operativi le relazioni di rete tra i diversi servizi, specializzati e generali. Laddove tali linee guida (o protocolli operativi) sono state elaborate, infatti, si osserva una maggiore facilità di attivazione della rete e conseguentemente una sua, almeno potenziale, maggiore efficacia: le linee guida per la gestione dei casi di emergenza, ad esempio, ovviano con l'individuazione di procedure, contatti e referenti specifici alla criticità legate agli orari di “apertura” dei servizi sociali, permettendo di attivare in modo tempestivo, quando necessarie, le corrette procedure di messa in sicurezza della donna. Il tema delle linee guida operative introduce due elementi di grande riflessione: il primo è legato alla necessità di mantenere un equilibrio tra formalizzazione e flessibilità degli interventi, per cui la definizione di linee guida non deve essere intesa come standardizzazione di procedure; il secondo è legato alla “direzione” dell'azione attraverso cui le reti si strutturano. Esse, infatti, in alcuni casi sono nate – e in altri potrebbero nascere in futuro – attraverso un processo di **formalizzazione di buone pratiche operative nate in modo informale**, attraverso la “spontanea” collaborazione tra i servizi di uno stesso territorio. Appare particolarmente rilevante che processi di questo tipo vengano valorizzati e diffusi, anche attraverso lo studio approfondito delle relazioni informali tra CAV e servizi generali nei diversi territori, ad oggi, come detto, ancora poco note;
- favorire un efficace **equilibrio tra formalizzazione e flessibilità**: la necessaria formalizzazione dei protocolli di rete, di cui le operatrici riconoscono i vantaggi, infatti, non può andare a discapito dell'altrettanto fondamentale flessibilità degli interventi operativi, che richiede capacità di *problem solving*, diversa caso per caso, per rispondere alle specificità di ogni storia di violenza e riconoscimento del ruolo dei servizi specializzati. La ricerca di tale equilibrio appare particolarmente importante, considerando che proprio nei casi in cui maggiore è stata la spinta istituzionale alla costituzione e strutturazione della rete è emersa chiaramente una tendenza da un lato ad elaborare protocolli e procedure di intervento fortemente standardizzate (con una vera e propria monetizzazione delle prestazioni) e, in alcuni casi, addirittura “rigide” e dall'altro a non riconoscere la **specificità dei centri antiviolenza**, assimilati a semplici servizi da attivare su chiamata, rifiutandone la lettura della violenza in una prospettiva di genere.

---

<sup>94</sup> Consiglio Superiore della Magistratura, *Risoluzione sulle linee guida in tema di organizzazione e buone prassi per la trattazione dei procedimenti relativi a reati di violenza di genere e domestica* (delibera 9 maggio 2018), disponibile al seguente link: <https://www.istat.it/it/files//2018/04/CSM-Risoluzione-sulle-linee-guida-procedimenti-di-violenza-di-genere-e-domestica-2.pdf>.



PROGETTO DI MONITORAGGIO,  
VALUTAZIONE E ANALISI  
DEGLI INTERVENTI DI PREVENZIONE  
E CONTRASTO ALLA VIOLENZA  
CONTRO LE DONNE



Consiglio Nazionale delle Ricerche  
Istituto di Ricerche sulla Popolazione  
e le Politiche Sociali



*Presidenza del Consiglio dei Ministri*  
*Dipartimento per le Pari Opportunità*