

**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEL PROGETTO**

**AVVISO PER IL "SOSTEGNO AI CENTRI ANTIVIOLENZA ED ALLE STRUTTURE PUBBLICHE E PRIVATE FINALIZZATO AD AMPLIARE IL NUMERO DI SERVIZI OFFERTI ALLE VITTIME LA CUI INCOLUMITÀ SIA PARTICOLARMENTE A RISCHIO E PER L'APERTURA DI CENTRI ANTIVIOLENZA A CARATTERE RESIDENZIALE NELLE AREE DOVE È MAGGIORE IL GAP TRA LA DOMANDA E L'OFFERTA"**

*LA PRESENTE SCHEDA E' PARTE INTEGRANTE DELL'AVVISO E NON PUO' ESSERE MODIFICATA. QUALORA SI NECESSITI DI MAGGIORE SPAZIO PER ALCUNE VOCI, E' POSSIBILE UNICAMENTE AGGIUNGERE DELLE RIGHE ALL'INTERNO DELLE TABELLE.*

**LINEA 1** ☐

**LINEA 2** ☒

*Nel caso di progetti afferenti alla Linea 2 è necessario contrassegnare anche il lotto territoriale a cui si riferisce*

**NORD** ☐ **CENTRO** ☒ **SUD** ☐

**1. Titolo del progetto o struttura presso la quale sarà realizzato l'intervento**

**Umbria Antiviolenza**

**2. Durata del progetto (max 24 mesi)**

*(indicare la data presunta di inizio e fine progetto)*

Durata Mesi **24**

Data inizio **01/05/2012**

Data fine **30/04/2014**

**3. Costo del progetto e finanziamento richiesto:**

*(indicare, la quota di cofinanziamento - almeno 10% del costo totale - a carico dei proponenti, specificando le quote a carico di ciascun partner)*

Totale **€ 444.300,00** Di cui:

- **€ 398.900,00** (max 90%) richiesti a valere sulle risorse di cui al presente Avviso
- **€ 45.400,00** a carico di:
  - o partner **ASSOCIAZIONE LIBERA MENTE DONNA € 1.400,00**
  - o partner **COMUNE DI PERUGIA € 22.000,00**
  - o partner **COMUNE DI TERNI € 22.000,00**

#### **4. Territorio/i di attuazione del progetto**

*(presentazione del/dei territorio/i e del contesto in cui si inserisce il progetto)*

La Regione Umbria è un caso.

Su tutto il territorio italiano, dove con più frequenza, dove meno o molto meno, vi sono centri antiviolenza. Fra grandi e piccoli sono più di cento. Nessuna Regione d'Italia purtroppo rispetta l'indicazione del Consiglio d'Europa che già nel 1997 raccomandava che vi fosse disponibile un posto letto in un centro antiviolenza ogni 7.500 abitanti.

Ma l'Umbria non ne ha neanche uno come il Molise!

Prendendo la presidenza di D.I.RE, la rete nazionale che comprende i 56 centri antiviolenza italiani che rispettano le linee guida tracciate da WAVE e accolte dall'UE, Differenza Donna si è impegnata a percorrere tutte le strade possibili per dotare di centri antiviolenza le due regioni che ancora non ne dispongono.

In Umbria sta per essere approvata una legge regionale che prevede la nascita di due centri antiviolenza. E' stato uno stimolo per scrivere questo progetto.

Sono state individuate le città di Perugia e Terni come i luoghi più adeguati per aprire i due centri antiviolenza. Sono infatti le città che ospitano già servizi di contrasto alla violenza. A Terni c'è una casa protetta a indirizzo segreto per le emergenze più gravi.

A Perugia e Terni è in funzione già da tempo un *Telefono Donna che sostiene le donne vittime di violenza*.

In particolare il Centro pari opportunità della Regione Umbria ha attivato, fin dal 1989, il servizio Telefono donna, che realizza azioni ed interventi di prevenzione e contrasto del maltrattamento e della violenza nei confronti delle donne ed interviene quale presidio specializzato nella gestione dei percorsi di uscita dalla violenza, operando in interazione con la rete dei servizi sociosanitari, anche in attuazione di specifici Protocolli di intesa interistituzionali siglati tra il Centro pari opportunità, le 4 ASL umbre, l'Azienda ospedaliera di Perugia e i Comuni di: Perugia, Terni, Narni, Orvieto, Foligno, Spoleto, CastelRitaldi, Giano dell'Umbria, Campello sul Clitunno, Umbertide, Pietralunga, Lisciano Niccone, Montone, Marsciano e Gubbio.

**Gli obiettivi** del Telefono Donna, che si attiva attraverso il numero verde 800861126 e che è collegato con il numero di pubblica utilità nazionale 1522, e che opera presso le due sedi di Perugia e Terni, consistono nell'accoglienza, presa in carico, tutoraggio delle donne maltrattate; nella progettazione e realizzazione di percorsi personalizzati di uscita dalla violenza; nella creazione e coordinamento di una rete e di un percorso metodologico integrato tra servizi territoriali che lavorano contro la violenza su donne e minori; nella promozione e realizzazione di azioni di sensibilizzazione, formazione e aggiornamento.

**L'attività** del Telefono donna si articola in attività di informazione ed accoglienza telefonica, accoglienza della donna e suo tutoraggio nella fase che precede l'eventuale intervento specialistico dei servizi giudiziari, sociali e sanitari e sua presa in carico e accompagnamento nell'ambito dei percorsi di uscita dalla violenza; attività di Consulenza legale consistente nella fornitura di informazioni di carattere giuridico-legale; e attività di "Consulenza psicologica", che prevede prestazioni e supporto psicologico alle utenti del Telefono donna durante il percorso di accompagnamento e uscita dalla violenza e supporto specialistico nelle eventuali valutazioni di natura psicologica richieste dalle attività di sostegno alle vittime di violenza.

**La metodologia** seguita è quella utilizzata nei Centri Antiviolenza operanti in Italia e che aderiscono alla Rete dei Centri Antiviolenza.

Dai dati disponibili presso il Telefono Donna, che rimane un osservatorio parziale che esegue il suo monitoraggio sui casi e sulle problematiche che vengono direttamente rivolte al servizio, emerge che in Umbria la violenza sulle donne è un fenomeno diffuso e, ancora in tanta parte, sommerso. Si caratterizza prevalentemente come violenza in ambito familiare e si manifesta sotto più forme contemporaneamente: violenza fisica, psicologica, economica, sessuale e stalking.

Le donne che la subiscono appartengono ad ogni classe sociale ed ad ogni fascia di età ed hanno difficoltà a denunciare le violenze: per vergogna, perché le umiliazioni vissute e la paura che la violenza si ripeta annientano l'autonomia e l'autostima; per timore del giudizio sociale, perché ancora oggi agisce culturalmente una legittimazione della violenza sulle donne, soprattutto quella domestica, che rimane circondata da omertà, silenzio e luoghi comuni, che non aiutano le donne a costruire per sé e per i figli/e, spesso minori, risposte a gravi situazioni.

Subire violenza, qualunque ne sia la forma, produce una situazione traumatica.

Le donne che si rivolgono al servizio attestano quindi, una situazione soggettiva di:

- mancanza di autostima
- insicurezza, incapacità di decidere
- sensi di colpa, solitudine, disperazione
- paura di comunicare, timore di non essere creduta.
- paura che le violenze si ripetano

La scelta del Telefono Donna, quale servizio a cui rivolgersi, è spesso determinata dalla volontà di scegliere un servizio dove le donne trovano accoglienza di altre donne che forniscono risposte specializzate e qualificate, senza essere un luogo "terapeutico" che affronta il problema dal punto di vista sanitario, ma realizzando invece interventi che supportano i percorsi di ricostruzione di risorse individuali e riattribuzione di potere.

Negli ultimi anni l'utenza ha visto incrementare il numero delle donne straniere immigrate che sono a volte portatrici anche di problemi legati alla tratta e a difficoltà di integrazione. Quindi una domanda complessa e difficile da dipanare, che rinvia ad interventi che vanno ipotizzati e realizzati all'interno di un percorso operativo di stretta interazione tra soggetti e servizi operanti a livello territoriale, e nell'ambito di politiche regionali e locali di contrasto al fenomeno dell'abuso e della violenza, organizzate a partire dal contesto normativo di riferimento.

### Caratteristiche per tipologia di richiesta- Periodo 2003-2011

| Tipologia della richiesta:                                                          | Anno 2003  | Anno 2004  | Anno 2005  | Anno 2006  | Anno 2007  | Anno 2008  | Anno 2009  | Anno 2010  | Anno 2011  | Totale 2003-2011 | %            |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------------|--------------|
| <b>Violenza e maltrattamento</b>                                                    | 147        | 123        | 172        | 161        | 225        | 219        | 364        | 372        | 418        | 2201             | 76,45        |
| <b>Problemi connessi a separazioni , affidamento figli, situazioni patrimoniali</b> | 103        | 82         | 65         | 65         | 83         | 99         | 49         | 61         | 71         | 678              | 23,55        |
| <b>TOTALI</b>                                                                       | <b>250</b> | <b>205</b> | <b>237</b> | <b>226</b> | <b>308</b> | <b>318</b> | <b>413</b> | <b>433</b> | <b>489</b> | <b>2879</b>      | <b>100,0</b> |

La durata della violenza subita quando le donne si rivolgono al Telefono è in media intorno a 6-7 anni e spesso le donne raccontano di subire molti tipi di maltrattamento allo stesso tempo violenza fisica, psicologica, economica (abbandono economico, privazione e controllo del salario, impedimento a cercare un lavoro o a mantenerlo) e violenza sessuale, fra cui rapporti sessuali subiti, richieste di rapporti sessuali umilianti, stupri.

**Caratteristiche per ambito della violenza\_ Periodo: 2003/2011**

| Ambito della violenza       | Anno 2003  | Anno 2004  | Anno 2005  | Anno 2006  | Anno 2007  | Anno 2008  | Anno 2009  | Anno 2010  | Anno 2011  | Totale 2003-2011 | %     |
|-----------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------------|-------|
| In ambito familiare         | 129        | 104        | 146        | 143        | 194        | 209        | 332        | 333        | 377        | 1967             | 89,37 |
| Fuori dall'ambito familiare | 18         | 19         | 26         | 18         | 31         | 10         | 32         | 39         | 41         | 234              | 10,63 |
| <b>TOTALI</b>               | <b>147</b> | <b>123</b> | <b>172</b> | <b>161</b> | <b>225</b> | <b>219</b> | <b>364</b> | <b>372</b> | <b>418</b> | <b>2201</b>      |       |

Le donne subiscono violenza prevalentemente dal partner o ex-partner , vivono spesso nella paura, in stati di ansia, raccontano di essere depresse, hanno subito una perdita significativa di autostima, hanno difficoltà di concentrazione e soffrono di disturbi del sonno e dell'alimentazione.

**Caratteristiche per Nazionalità:**

| Nazionalità della Donna | Anno 2003  | Anno 2004  | Anno 2005  | Anno 2006  | Anno 2007  | Anno 2008  | Anno 2009  | Anno 2010  | Anno 2011  | Totale 2003-2011 | %             |
|-------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------------|---------------|
| Italiana                | 199        | 149        | 170        | 154        | 210        | 223        | 269        | 301        | 342        | 2017             | 70,06         |
| Straniera U.E.          | 5          | 9          | 8          | 11         | 24         | 33         | 36         | 28         | 35         | 189              | 6,57          |
| Straniera extra U. E.   | 46         | 47         | 59         | 61         | 74         | 62         | 108        | 104        | 112        | 673              | 23,37         |
| <b>TOTALI</b>           | <b>250</b> | <b>205</b> | <b>237</b> | <b>226</b> | <b>308</b> | <b>318</b> | <b>413</b> | <b>433</b> | <b>489</b> | <b>2879</b>      | <b>100,00</b> |

La maggior parte delle donne è di nazionalità italiana ma negli ultimi anni è in forte aumento l'utenza di donne straniere provenienti soprattutto dai paesi dell'ex Unione Sovietica, Sud America e Africa.

Si può dire che quasi la totalità delle donne straniere che si rivolge al Telefono Donna chiede aiuto e sostegno in situazioni di violenza e maltrattamento vissute con uomini sia stranieri che italiani.

La presenza significativa delle donne straniere in accoglienza ha spesso messo a dura prova la metodologia perché i percorsi delle donne straniere migranti sono complessi e caratterizzati da problematiche particolari : dai documenti all'ottenere o perdere il permesso di soggiorno, problemi per il lavoro e per trovare casa, l'influenza dei rapporti con parenti o conoscenti della comunità d'origine, al rapporto con i figli vicini ma anche lontani e soprattutto delle diverse culture di riferimento che le donne hanno rispetto ai rapporti con l'altro sesso

Ad un tale livello di emergenza e di bisogno da parte delle donne, i servizi e la società civile regionale hanno mostrato di dare solo una parte di risposte.

Quello che è mancato è una vera sensibilizzazione del territorio su questo gravissimo fenomeno sociale e un luogo dove poter ospitare le donne che hanno subito gravi atti di violenza, insomma un centro anti violenza dove seguire nel difficile percorso che porta alla liberazione dalla violenza e alla riappropriazione della propria vita

Non esiste dunque un ben preparato background sociale su cui costruire i due centri, di qui la necessità di una accurata selezione del futuro personale dei centri, una prolungata e approfondita fase di formazione, un accompagnamento nella fase della prima implementazione e una supervisione permanente, con incontri scadenziati, per tutta la durata del progetto. Il progetto "Umbria antiviolenza" si inserisce infatti all'interno di un percorso che in Umbria ha già avviato la costruzione di azioni su scala regionale nella prospettiva della messa a regime di un Sistema regionale antiviolenza, sostenuto sia da interventi normativi (un testo di legge è in fase di predisposizione da parte della Regione Umbria), sia dall'attivazione e funzionamento di servizi e linee di attività che garantiscono importanti, sia pur parziali, interventi di sostegno e accompagnamento nell'uscita dalla violenza di donne ed eventuali loro figli minori.

La rete istituzionale, con un forte ruolo svolto dal Centro pari opportunità della Regione Umbria, ha operato, anche se in modo segmentato e con risorse inadeguate, nella direzione di promuovere sul territorio regionale presidi e riferimenti operativi per fornire supporto e sostegno alle donne vittime di violenza, realizzando programmi di azioni integrate per la prevenzione e il contrasto del maltrattamento e della violenza contro le donne, sostenendo la messa in rete di servizi. All'interno di questo cammino si è arrivati nel 2008 al protocollo operativo del Comune di Terni e nell'Ottobre del 2011 a quello di Perugia.

In questa cornice gli Assessorati alle Pari Opportunità e alle Politiche Sociali dei Comuni di Perugia e Terni, hanno promosso le condizioni perché si potesse presentare una proposta progettuale che facesse incontrare l'esperienza e le conoscenze di chi da anni, come l'associazione Differenza Donna, lavora nel contrasto alla violenza di genere con l'associazionismo che in Umbria opera nella stessa direzione.

## **5. Lista dei partner coinvolti**

(come indicati nell'allegato A)

|   |                                                                         |
|---|-------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <b>Associazione DIFFERENZA DONNA – Roma - capofila</b>                  |
| 2 | <b>Associazione Libera mente Donna – Terni - partner cofinanziatore</b> |
| 3 | <b>Comune di Perugia – partner cofinanziatore</b>                       |
| 4 | <b>Comune di Terni - partner cofinanziatore</b>                         |

## **6. Azioni previste nel progetto/servizio**

(Il progetto dovrà ricomprendere almeno quegli interventi individuati come requisiti minimi dall'art. 4 dell'Avviso, relativamente alla Linea di competenza)

|                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Costituzione dell'ATS e formalizzazione dei ruoli e delle procedure amministrative</b>                                                                                      |
| <b>Predisposizione dei protocolli con le FF.OO. e adeguamento dei protocolli operativi già in essere da parte dei due Comuni partner</b>                                       |
| <b>Selezione del personale da parte dello staff di Differenza Donna sulla base di una esperienza ventennale.</b>                                                               |
| <b>Realizzare dei percorsi di formazione di base e di II° livello e di formazione permanente per le operatrici e per il personale volontario condotti da Differenza Donna</b>  |
| <b>Predisporre una azione di promozione dei centri per la ricerca e sensibilizzazione di volontarie da formare da parte dell'associazione locale e dei due Comuni partner.</b> |
| <b>Adeguamento degli spazi delle strutture e arredamento delle stesse basandosi sul funzionamento dei centri in Italia e in altri Paesi gestiti da Differenza Donna</b>        |
| <b>Predisposizione di un Piano di gestione della quotidianità dei due centri concertato fra le due associazioni ( D.D e LIB.D. )</b>                                           |
| <b>Predisposizione dei materiali documentali</b>                                                                                                                               |
| <b>Avvio e implementazione dei due centri da parte dello staff di Differenza Donna insieme alle operatrici locali selezionate e alle volontarie</b>                            |
| <b>Monitoraggio e Valutazione da parte delle esperte di Differenza Donna</b>                                                                                                   |

## **7. Descrizione del progetto/servizio** (dettagliare il campo sulla base delle azioni previste al punto 6)

Il progetto avraa la seguente **pianificazione delle attività**:

### **1. Costituzione dell'ATS e formalizzazione dei ruoli e delle procedure amministrative**

Al momento della comunicazione di avvio del progetto i componenti dell'ATS formalizzeranno secondo i termini di legge la costituzione dello strumento giuridico. Quindi verrà costituito il coordinamento generale del progetto in cui ogni componente del raggruppamento indicherà un componente. Questo organo sarà la cabina di pilotaggio del progetto e curerà in particolar modo:

-  le attività di monitoraggio e valutazione.
-  La scrittura la Validazione dei Regolamento dei Centri
-  Costruzione dei rapporti con le reti Istituzionali

L'ATS si doterà nel corso del primo mese di progetto di un regolamento in cui siano indicati i ruoli di ciascun partner e le modalità della gestione amministrativa.

2. **Predisposizione dei protocolli con le FF.OO. e adeguamento dei protocolli operativi già in essere da parte dei due Comuni partner:** altro compito del Coordinamento generale sarà un'attività iniziale di comunicazione alle Istituzioni, all'associazionismo, al privato sociale e a tutti gli stakeholders interessati presenti nella Regione Umbria dell'avvenuta partenza del progetto. Particolare attenzione, data la sua importanza, verrà posta nel rapporto con le Forze dell'Ordine promuovendo contatti attraverso ANCI Umbria che ha aderito al progetto e gli Assessorati alle Pari Opportunità del Comune di Perugia e quelli le Politiche Sociali dei Comuni di Terni e di Perugia, con le Prefetture, le Questure, le Compagnie dei Carabinieri, la Finanza, la Polizia Provinciale e la Magistratura perché si istituisca un processo che porti alla stipula di un protocollo operativo per la gestione comune dei casi di violenza di genere e di stalking.

In itinere, a partire anche dai rapporti di monitoraggio, il Coordinamento generale valuterà anche la reale efficacia operativa dei protocolli già in essere nei Comuni di Terni e Perugia per approntare eventuali modifiche migliorative degli stessi.

3. **Selezione del personale da parte dello staff di Differenza Donna sulla base di una esperienza ventennale.:** a partire dai CV presentati al punto 12 del formulario, Differenza Donna, procederà alla selezione del personale da mandare in formazione. Tale selezione avverrà:

-  in base ai titoli
-  in base ad una prova scritta
-  in base ad un colloquio di selezione

L'esperienza di tanti anni di lavoro diretto ha mostrato che per la tipologia di problematiche che devono essere affrontate fa sì che la fase della selezione delle persone riveste una fondamentale importanza per la riuscita dei Centri Anti violenza. La sola motivazione oppure una generica esperienza di lavoro sociale non riescono a costituire un bagaglio sufficiente per affrontare la durezza dei vissuti che le operatrici dovranno affrontare.

4. **Realizzare dei percorsi di formazione di base e di II° livello e di formazione permanente per le operatrici e per il personale volontario :** a partire dalla selezione avvenuta, Differenza Donna procederà alla realizzazione del Corso base per operatrici ed educatrici dei Centri Anti Violenza (vedi punto 8 del Formulario). Tale formazione avverrà secondo quanto indicato nel cronogramma del progetto e si strutturerà attraverso 150 ore circa di formazione teorica da farsi nelle sedi dei Centri per le Pari Opportunità della Regione Umbria di Perugia e Terni dove sarà possibile anche verificare le reali attitudini delle persone in formazione.

Quindi seguirà un periodo di tirocinio presso i centri di Differenza Donna di Roma nel quale si entrerà nel contesto operativo reale. Solo alla fine del tirocinio, sarà scelto il personale da impiegare nei due centri di Perugia e di Terni.

Un Corso di formazione specifico di 50 ore incentrato sulle aspetti psicologici e procedurali della presa in carico verrà fatto dall'Associazione Differenza Donna con tutte le figure che possono inviare le donne presso i centri:

-  Personale delle FF.OO.
-  Personale sanitario del Pronto soccorso
-  Personale sanitario dei Servizi per le Tossicodipendenze, dei Gruppi operativi algologici territoriali e dei Centri per la Salute Mentale

- ✚ Personale sanitario dei Servizi Psichiatrici di Diagnosi e Cura dei Dipartimenti Interaziendali di Salute Mentale
- ✚ Personale dei Pronto Soccorso-Accettazione delle SS.CC. di Ostetricia e Ginecologia e di Clinica Ostetrica Ginecologica delle Aziende Ospedaliere
- ✚ Personale dei Servizi Sociali Comunali.
- ✚ Personale del Centro per le Pari Opportunità della Regione Umbria
- ✚ Personale del Telefono Donna della Regione Umbria
- ✚ Personale delle cooperative sociali impegnate nella gestione dei servizi di Pronto Intervento sociale.

Una formazione ulteriore di **II°** livello sarà realizzata con le operatrici dei centri su tematiche di approfondimento del corso base a partire dall'operatività delle stesse operatrici.

Infine verrà proposto alle operatrici come **formazione permanente** la partecipazione a momenti formativi periodici che approfondiscano temi di interesse delle stesse operatrici oppure si promuoverà la partecipazione a convegni nazionali, seminari, formazioni proposte da altre organizzazioni.

5. **Predisporre una azione di promozione dei centri per la ricerca e sensibilizzazione di volontarie da formare da parte dell'associazione locale da parte e dei due Comuni partner:** sul territorio del Perugino e del Ternano verrà fatta un azione di coinvolgimento capillare di tutte le associazioni formali od informali che si occupano di violenza di genere e di diritti delle donne. Questo ruolo sarà facilitato dall'Associazione RAV che ha aderito al progetto con questa finalità.

Il coinvolgimento sarà finalizzato all'inserimento delle donne, con un ruolo specifico di supporto al lavoro delle operatrici, all'interno delle attività dei Centri. Conseguentemente anche le volontarie che vorranno coinvolgersi avranno dal partner Differenza Donna una formazione specifica partecipando allo stesso Corso base delle operatrici e comunque prima di far entrare in relazione le donne accolte nei centri con le volontarie sarà fatta di volta in volta una selezione che autorizzi l'accesso nelle strutture.

Periodicamente le operatrici e le volontarie autorizzate parteciperanno a degli incontri di formazione permanente sui temi operativi o culturali attinenti alla violenza di genere o rispetto a interessi specifici espressi dalle operatrici o dalle volontarie. Anche la formazione permanente sarà curata da Differenza Donna.

6. **Adeguamento degli spazi delle strutture e arredamento delle stesse**

Le strutture (vedi punto 9 del formulario) sono in possesso dei requisiti di abitabilità per civile abitazione e rispettano le normative per all'accesso delle persone con disabilità. Quindi l'adeguamento a cui si fa riferimento non è di tipo strutturale ma "funzionale". Si intende cioè che gli spazi dovranno essere organizzati ed arredati secondo gli standard riconosciuti a livello europeo per i Centri Anti Violenza.

7. **Predisposizione di un Piano di gestione della quotidianità dei due centri concertato fra le due associazioni ( D.D e LIB.D. ):** a questo punto il progetto entra nella fase pre-operativa e si organizzeranno gli aspetti gestionali come indicato nel **Piano Gestionale** allegato.

8. **Predisposizione dei materiali documentali:** tali materiali sono fondamentali per curare con attenzione due aspetti:



- a. Quello della **qualità dell'intervento**: infatti attraverso una corretta registrazione di tutti gli aspetti della vita dei centri si possono produrre quei processi tipici dei sistemi di Qualità. Inoltre quegli stessi strumenti saranno fondamento per la misurazione attraverso il monitoraggio e la valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi dell'intervento e del progetto
- b. Quello della comunicazione: la rielaborazione dei dati delle prestazioni erogate, degli esiti, possibile solo attraverso la registrazione documentale permetterà anche la comunicazione degli stessi all'interno della ATS e all'esterno verso le istituzioni, gli stakeholders e, attraverso i mass media, alla popolazione umbra in genere.

### Organizzazione dell'Ufficio del Centro Antiviolenza

L'ufficio si doterà di una serie di prospetti:

- ✚ Prospetto settimanale delle telefonate
- ✚ Prospetto dei colloqui
- ✚ Prospetto delle relazioni inoltrate ai Tribunali per i Minorenni, Civile e Penale;
- ✚ Prospetto Emergenza (sportelli, accoglienza )
- ✚ Presenza delle donne e dei minori ospiti
- ✚ Prospetto dei turni delle operatrici
- ✚ Riepilogo delle ordinazioni per il vitto all'interno del Centro
- ✚ Archivio delle schedine, in cui sono raccolti in ordine alfabetico e con numero progressivo, tutti i nomi delle donne che si sono rivolte al Centro. La schedina rimanda alla scheda.
- ✚ Archivio delle schede, in cui sono annotati tutti i dati delle donne, la stesura dei loro progetti individuali, la relazione d'ascolto compilata dall'operatrice dopo ogni colloquio, la rendicontazione dei progressi in ordine alla realizzazione del progetto, l'accesso a prestazioni specialistiche, l'annotazione delle consulenze legali. Sono altresì raccolti nelle schede i decreti dei Tribunali inerenti la separazione, l'affidamento dei figli minori, le denunce-querele.
- ✚ Archivio informatico, in cui vengono raccolti tutti i dati sulla nazionalità, la scolarizzazione, la professione, l'età e il numero di figli delle donne, nonché dati sull'uomo autore della violenza (relazione con la vittima, presenza di patologie, età, scolarità, professione), il cui accesso è riservato alla Responsabile del Centro.

### Scheda di Rilevazione Personale

L'accesso al Centro sarà garantito a donne italiane e straniere anche con figli minori e a tutti gli operatori esterni che si trovino in contatto con loro.

Le segnalazioni come detto sopra potranno avvenire da una molteplicità di servizi.

Tutte queste figure svolgono una funzione di **raccolta ed analisi iniziale della domanda**, che dovrà essere la base di partenza per una corretta procedura di invio o per l'attivazione di risposte a richieste specifiche al personale dei centri.

Gli obiettivi dell'analisi della domanda così come viene espressa dalla donna, sono quelli di costruire una prima comprensione della condizione iniziale della donna ed una primissima formulazione delle ipotesi di invio. Poiché in prima battuta si tratta di una funzione mono-professionale, deve essere il più presto possibile condivisa con il gruppo multi-professionale integrato.

Al momento in cui una delle figure invianti raccoglie una domanda, avviserà telefonicamente una delle operatrici. La raccolta delle informazioni verrà registrata da quest'ultima in modo puntuale e completo.. Lo strumento di raccolta delle informazioni appositamente predisposto è la **scheda di rilevazione personale**.

La richiesta da parte del soggetto inviante produrrà un colloquio nel più breve tempo possibile con il referente del Servizio, colloquio utile per una giusta conoscenza del caso. A seguito del primo contatto telefonico verrà sempre pianificata la strategia di intervento più adeguata.

Generalmente, dopo il primo contatto si fisseranno altri colloqui in tempi brevissimi al fine di sviluppare e verificare **un progetto specifico e personalizzato e, ove richiesto, in collaborazione con i Servizi Sociali** ci lavorerà congiuntamente per il consolidamento del progetto individuato per la donna.

Tutte le telefonate ricevute, oltre che annotate sulle schede personali, verranno registrate su un prospetto settimanale.

Una puntuale e professionale analisi della domanda è presupposto inscindibile per una corretta azione di invio alla rete dei servizi.

Le modalità di invio devono essere improntate sulla tempestività, sulla efficacia della comunicazione, sulla personalizzazione dell'intervento.

Una particolare attenzione nella funzione di invio deve essere dedicata nel momento in cui si accerta la presenza di minori, ove è obbligatorio dare tempestiva comunicazione al servizio sociale distrettuale e all'autorità giudiziale di competenza al fine di attivare gli strumenti di tutela.

Il Personale dei Centri gestirà:

- il registro delle ammissioni e dimissioni delle ospiti sugli appositi registri i cui fogli saranno preventivamente vidimati e conterranno le generalità e la firma delle donne ospiti che firmeranno anche per i propri figli minori;
- lo schedario, sia delle ospiti che di coloro che afferiscono al segretariato sociale, nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali e della privacy;
- un prospetto da cui si evinca il numero delle donne ospiti e delle donne accolte da inviare mensilmente al Coordinamento generale del progetto;
- una relazione bimestrale da inviare al Coordinamento generale del progetto in cui si dedurrà l'andamento del progetto i punti di forza e i punti di debolezza;

9. **Avvio e implementazione dei due centri da parte dello staff di Differenza Donna insieme alle operatrici locali selezionate e alle volontarie:** la fase di avvio dei due Centri prevedrà che le attività di ciascuno sia coordinate da un Referente di Differenza donna a cui spetterà di trasferire le competenze ad una collega precedentemente individuata di Libera...mente donna e cui dopo tre mesi passerà la responsabilità di responsabile del centro. Il centro avrà una apertura h 24 e i turni saranno organizzati in maniera che, tramite il lavoro delle operatrici insieme alla disponibilità delle volontarie, nella struttura sia sempre presente personale autorizzato anche al fine di garantire le necessarie misure di sicurezza.

## **10. Monitoraggio e Valutazione**

Si rimanda al punto 17 del Formulário.

La valutazione del progetto sarà resa pubblica attraverso la redazione da parte del Coordinamento generale del progetto di un Rapporto di Valutazione che sarà inviato al Dipartimento Nazionale delle Pari Opportunità e a tutti i soggetti della Rete Regionale.

## **8. Descrizione degli elementi qualitativi della proposta secondo quanto previsto all'art. 8 punto a)**

### **Coerenza della proposta con le finalità indicate all'art. 1**

La proposta avanzata con il progetto UMBRIA ANTIVIOLENZA è coerente con le finalità del presente avviso in quanto il gap tra la domanda e l'offerta è massima poiché l'Umbria è ancora priva dei Centri Anti Violenza nella sua rete di servizi. Date le ridotte dimensioni del territorio e del numero di abitanti crediamo che l'apertura di due Centri sia un grande passo in avanti nel contrasto alla violenza di genere ottenendo con questa proposta di finanziamento un risultato soddisfacente per la Regione Umbria che si impegnerà a farsi carico della sostenibilità dei due centri come indicato nella dichiarazione allegata per i successivi due anni.

### **Qualità della proposta progettuale (presentazione, pianificazione delle attività, organizzazione)**

Il progetto prevede l'apertura di due Centri Anti Violenza: uno a Perugia e uno a Terni.

Il Centro Anti Violenza per donne sole o con eventuali figli minori, vittime di violenza o di stalking è un servizio che si pone le seguenti finalità generali:

1. Restituire dignità e consapevolezza di sé alla donna maltrattata e vittima di violenza e agli eventuali figli sino al recupero dell'autonomia anche economica.
2. Costruire ed affermare una cultura contro la violenza perpetrata contro le donne.

Per raggiungere queste finalità, sono necessari servizi qualificati e appositamente costruiti e realizzati da personale competente, con esperienza professionale in materia di violenza di genere in quanto il problema della violenza contro le donne abbraccia tutta una serie di aspetti (sociali, psico-sociali, giuridici, sanitari, lavorativi, educativi) che vanno affrontati al fine di conseguire in maniera efficace e duratura le sopracitate finalità.

Nell'affrontare il fenomeno delle discriminazioni e della violenza contro le donne (VcD) risulta particolarmente importante la conoscenza del piano internazionale riguardo ciò che è stato e continua ad essere prodotto dagli organismi Internazionali come Parlamento e Consiglio d'Europa, Nazioni Unite, Organizzazione Mondiale della Sanità.

Infatti questi organismi, soprattutto in seguito alla produzione della CEDAW (Convention Elimination Discriminations against Women) del 1979 sono in continua osservazione e studio delle discriminazioni e della VcD considerate fenomeno mondiale trasversale ed endemico. Prioritarie sono le politiche tendenti al loro contrasto per l'affermazione dei diritti umani e dell'integrità psico-fisica della popolazione mondiale femminile.

**L'associazione Differenza Donna, nata dal desiderio di affermare e diffondere le politiche dei Centri Antiviolenza, partecipa di continuo alla ideazione e messa in pratica di politiche innovative di genere che sappiano sempre più elaborare risposte alte e contrastare le discriminazioni contro le donne. E dal 1992 ha esperienza continuativa nella gestione dei Centri antiviolenza.**

A tal fine i lavori ed i servizi che Differenza Donna intende realizzare rispondendo all'avviso in oggetto saranno tutti ispirati al principio del rispetto delle 'buone pratiche' indicate dagli organismi nazionali, ma soprattutto internazionali ed in particolare seguiranno le indicazioni

dell'ultimo rapporto OSCE (Organization for Security and Co-operation in Europe) del giugno 2009 dal titolo "*Bringing Security Home: a compilation of Good Practices*" elaborato dall'Office of the Secretary General – Gender Section con l'obiettivo di offrire agli Stati Membri, sia nella loro parte istituzionale che nella loro parte non governativa, standard di politiche in favore delle donne e quindi indicare quali siano le *best practices* in tale ambito.

Il rapporto OSCE ci dice che una buona pratica è:

- **INNOVATIVA** se presenta soluzioni creative a problemi comuni;
- **SOSTENIBILE** se basata su un partenariato multisettoriale;
- **EFFETTIVA** se ha effetti dimostrabili nella riduzione del fenomeno VcD o lascia un suo impatto.

## DESCRIZIONE TECNICA DEL SERVIZIO

### ATTIVITA' FONDAMENTALI

L'obiettivo del Centro, in quanto servizio posto a tutela delle donne vittime di qualsiasi forma di violenza o discriminazione di genere, è quello di garantire non solo risposte immediate di sostegno legale, sociale, alloggiativo, sanitario, o formativo, secondo le necessità, ma soprattutto sviluppare *l'empowerment* della donna accolta, inteso come rafforzamento della sua assertività, fondamentale per **autodeterminarsi**, ripercorrendo il vissuto emotivo correlato al senso di impotenza e fragilità.

La cura e l'attenzione che è necessario rivolgere alle donne vittime di violenza si fonda su una condivisione e una solidarietà che deve partire da un ascolto empatico e relazionale.

Le attività fondamentali dei "*Centri anti violenza per donne sole o con figli vittime di violenza*" previste dal progetto presentato dall'associazione Differenza Donna sono:

### L'ACCOGLIENZA

L'Accoglienza è intesa come attività rivolta alle donne non necessariamente ospiti del Centro che si rivolgono alla struttura per il problema della violenza di cui sono afflitte. L'accoglienza sarà un momento successivo all'ascolto e costituisce l'inizio della presa in carico. L'accoglienza è per tutte le donne sole o con figli e ragazze maggiorenni vittime di violenza. La presa in carico è l'inizio del percorso individualizzato con la donna che verrà discusso, deciso con lei e con il suo fattivo coinvolgimento per evitare situazioni di assistenza che producono effetti positivi solo a breve termine. L'accoglienza rappresenta l'inizio della fine della violenza. Il progetto individualizzato di ciascuna donna prevede un intervento multi livello supportato da altrettante professioniste di Differenza Donna nonché dalle diverse figure professionali che operano all'interno del Centro.

L'accoglienza consiste in uno o due incontri con la donna per poi proseguire attraverso:

- ✚ consulenza legale (penale, civile, minorile, immigrazione)
- ✚ assistenza legale (penale, civile, minorile, immigrazione)
- ✚ counselling psicologico
- ✚ colloqui di sostegno
- ✚ consulenza del lavoro
- ✚ sostegno alla genitorialità

Durante questi colloqui la donna racconta la sua storia. In alcuni casi le richieste delle donne sono chiare e delineate (ad esempio consulenza legale per intraprendere un iter di separazione), in altre la donna deve ancora maturare consapevolezza su quello che vuole fare. Compito delle operatrici specializzate di differenza Donna nella fase dell'accoglienza è pertanto

quello di informare la donna di quello che può scegliere, di sostenerla nelle sue scelte e aiutarla a prendere consapevolezza di quello che le accade ed agire di conseguenza.

Durante l'accoglienza si procede al colloquio alla presenza di un'operatrice e della responsabile o corresponsabile del Centro. Si comincia a redigere il piano individualizzato per la donna accolta con invio per le fasi successive. Di tale piano si ha traccia nel registro delle utenti del servizio con l'indicazione di tali piani individualizzati di sostegno. I colloqui di sostegno proseguiranno anche nel mentre la donna prosegue con gli altri interventi al fine di darle un continuo sostegno e supporto pratico-organizzativo nonché psico-emotivo.

I colloqui di accoglienza vengono fatti avvalendosi anche di strumenti scientifici messi a punto da Differenza Donna su un piano nazionale e internazionale che ormai si rendono indispensabili nella fase di accoglienza. In particolare come strumento di coadiuvo del colloquio, si usa: **il metodo SARA (Spousal Assault Risk Assessment)** per la valutazione del rischio di recidiva utile anche per decidere circa il livello di pericolosità del caso e quindi il livello di priorità di interventi (ed eventuale ospitalità) da riservare per quella donna; il metodo **ISA (Increasing self Awareness)** che viene dato alle stesse donne per auto-valutare il livello di rischio. Si tratta di uno strumento molto utile che permette alle donne che subiscono violenza domestica di identificare il livello di violenza che subiscono e di percezione dello stesso.

Tale metodo è utile per far sì che la donna si attivi intraprendendo azioni conformi alla gravità della situazione.

Il metodo **Thais (Threat assessment of intimate stalking)** per i casi di stalking fra ex. Anche questo metodo aiuta l'operatrice e la donna accolta a identificare il tipo di persecuzione subita e individuare la risposta più efficace per il suo caso.

## L'OSPITALITÀ

Le donne, tutte vittime di violenza, verranno accolte in base a tre diversi criteri:

- Forte rischio di incolumità psico-fisico della donna ed eventuali figli
- Assenza di rete sociale primaria di riferimento
- Mancanza di reddito

Poiché l'ospitalità al Centro non è da intendere come una semplice sistemazione alloggiativa gratuita per le donne sole o con eventuali figli, seppur vittime di violenza, ogni ospitalità deve essere una scelta e quindi, per quanto possibile, programmata perché deve costituire un inizio di un cambiamento. Alla donna accolta la cui situazione presenta gravi indizi di pericolosità per la sua incolumità e per quella dei suoi figli viene proposta l'ospitalità o inserita nella lista di attesa qualora non siano immediatamente disponibili posti al Centro e la situazione non è da 'codice rosso' (donna a rischio di vita per cui viene immediatamente attivata la rete territoriale con i presidi territoriali e al bisogno anche quelli nazionali). L'ospitalità viene prevista e proposta in particolar modo per scongiurare il rischio di recidiva o di escalation di violenza. La donna può essere ospitata per un periodo massimo di tre mesi. Potranno comunque verificarsi casi particolari in cui si valuterà la necessità di una permanenza più prolungata che non superi i 6 mesi.

Al momento dell'ingresso al Centro, saranno attivati gli interventi di tipo legale, sanitario e sociale secondo le necessità, con il coinvolgimento della rete.

In opposizione alla logica della istituzionalizzazione, della marginalità e dell'esclusione sociale, il Centro fa leva sulle risorse e sulle potenzialità delle ospiti oltre che sulle capacità delle operatrici nel sostenerle.

Particolare cura sarà dedicata all'accoglienza dei **minori vittime di violenza diretta o indiretta** ospitati con le madri o seguiti come accolti.

Le operatrici del Servizio accompagneranno inoltre le donne presso le FFOO, i tribunali, i servizi sociali territoriali, i presidi ospedalieri, ove necessario, e le sosterranno concretamente in tutto

il percorso processuale. Tale aiuto spesso si concretizza anche nell'accompagnamento delle donne in udienza, intervento atto a prevenire una traumatizzazione secondaria, in linea con quanto stabilito dalla Corte Europea dei Diritti Umani in materia di violenza di genere e dalla Decisione Quadro della EU nr. 121/2001. Secondo tale direttiva *le vittime hanno diritto non solo a ricevere informazioni ma anche sostegno e protezione durante le udienze, soprattutto al momento della loro testimonianza definita dalla giurisprudenza europea un momento di vera e propria sofferenza psichica con un rischio di vittimizzazione secondaria.*

### **La "settimana d'accoglienza" e il "contratto" tra la donna e il Centro**

Per tutte le donne ospitate, non appena fanno il loro ingresso al Centro si attiva un lavoro di rilettura della loro storia da un punto di vista socio-culturale ed emotivo. Si stabilisce un piano progettuale che contempli i suoi desideri e le sue risorse. Viene, inoltre, spiegata l'organizzazione del Centro con le sue regole e il tipo di impegno richiesto, anche in merito alla gestione della casa. Si stabilisce una sorta di contratto rispetto a quelle che sono le competenze del Centro e le risorse che la donna dovrà mettere in campo per riprogettarsi. Tale contratto verrà rivisto lungo il percorso di ospitalità, ridefinendo di volta in volta gli obiettivi condivisi. Il regolamento del Centro che la donna deve condividere e sottoscrivere è quello che Differenza Donna in quasi vent'anni di gestione dei Centri antiviolenza ha affinato.

All'inserimento delle donne nel Centro provvederà la responsabile del Centro secondo i criteri di priorità concordati con il inviante.

Secondo i criteri dell'ospitalità e gli obiettivi del Centro, la donna ha terminato il suo percorso nel momento in cui ha raggiunto un buon livello di autodeterminazione per riprogettarsi in maniera autonoma. Nel concreto si tratterà di una donna che ha avviato un percorso lavorativo in grado di garantirle l'autonomia economica.

Per scongiurare queste situazioni, le operatrici assieme alle consulenti esperte di Differenza Donna si adopereranno al fine di lavorare per l'incremento dell'autoconsapevolezza della donna e il rafforzamento della sua autonomia sia psicologica che economica.

Qualsiasi situazione in uscita verrà comunque valutata e concordata con il servizio inviante.

### **Invio delle donne che non potranno essere accolte nel Centro**

Il comportamento di dipendenza (alcol, droghe, ecc,) o il disturbo psichiatrico si sviluppa spesso a seguito della situazione di violenza. Ciò nonostante le donne che fanno richiesta d'aiuto ma presentano una forma di dipendenza o di disturbo psichiatrico, saranno inviate presso strutture idonee secondo la tipologia manifestata anche mantenendo la piena disponibilità ad un supporto in rete con i servizi specialistici di accoglienza della donna.

### **Inserimento scolastico e sociale dei minori ospiti del Centro**

Un cenno particolare va fatto per quelle donne che vengono ospitate al Centro con i propri figli in età scolare, al fine di garantire il più possibile ai piccoli la continuità educativa e quindi, di conseguenza, quella emotiva. Nei casi in cui le donne per le quali viene valutata la necessità di ospitalità abbiano dei bambini, il Centro provvederà, in concomitanza dell'ingresso presso la struttura, all'inserimento dei minori nelle realtà scolastiche del territorio; tale circostanza si realizza con particolare riguardo ai minori per i quali l'eccessiva distanza o i motivi connessi alla sicurezza del nucleo madre-bambini, renda impossibile la frequenza scolastica presso le scuole di origine.

Al fine di garantire il più possibile ai minori ospiti una quotidianità scandita da impegni scolastici, rapporti con coetanei, attività ludico ricreative da svolgersi anche all'esterno del Centro e di contrastare il rischio di evasione scolastica, il Centro provvede tempestivamente all'inserimento nelle scuole inserite nel territorio circostante.

A tale riguardo, si deve sottolineare che l'inserimento presso le scuole che fanno parte integrante della rete dei servizi che il Centro ha data la presenza dei comuni di Perugia e Terni. Il Centro provvede, inoltre, a richiedere alle scuole la segretezza degli atti e dei dati sensibili relativi ai nuclei madre bambino e si porrà come obiettivo l'esonero della retta dell'Asilo Nido e della Refezione Scolastica.

Come prassi operativa si privilegerà l'inserimento dei minori in classi *a tempo pieno*, scelta che, tra l'altro, permette alle madri di conciliare i tempi scolastici con quelli della ricerca del lavoro e/o di un lavoro.

Il lavoro sinergico tra il Centro ed il mondo della scuola, sarà reso sempre più efficiente da periodici incontri di rete. Tale lavoro attento e puntuale consentirà, inoltre, che i minori ospiti ricevano un'adeguata accoglienza all'interno delle classi in cui vengono inseriti, sia da parte del corpo docente che del gruppo di pari. La qualità dell'accoglienza assume, anche in questa circostanza, grande importanza nell'intervento svolto sui minori e finalizzato a rimuovere i traumi scaturiti dalle violenze dirette o indirette a cui sono stati sottoposti tutti i bambini che vengono ospitati dal Centro.

Per i bambini che hanno vissuto in una situazione di disagio è fondamentale recuperare una dimensione di normalità e di serenità, scandita da momenti di socializzazione fra pari.

Il Centro lavorerà in rete, inoltre, con i servizi che si occupano della età evolutiva presenti sul territorio e con loro coordina i reciproci interventi volti a far fronte ai bisogni dei bambini durante la loro permanenza.

Parte integrante dell'intervento sui minori ospiti saranno le attività possibili grazie alla presenza nei territori di Perugia e di Terni di numerosi **centri estivi e aggregativi comunali** presenti sul territorio. Questo tipo di servizio offerto permette ai piccoli ospiti del Centro di accoglienza di proseguire la dimensione sociale o di sperimentarla per la prima volta, esperienza fondamentale per il loro sviluppo, anche durante l'estate e con impegni diversi da quelli scolastici, nonché, conseguentemente permettere alla madre di proseguire nella sua attività lavorativa.

## SEGRETERIATO SOCIALE

L'attività di segretariato sociale ha una duplice funzione: ascoltare la domanda/richiesta e decodificarla per poi informare. Si rivolge direttamente alle donne vittime di violenza ma anche a coloro che necessitano informazioni sul problema e sul funzionamento del Centro. Al Centro anti-violenza la 'domanda' avviene per lo più tramite telefono ma anche per via telematica. Possono telefonare quindi direttamente le donne che hanno bisogno di aiuto o altre persone (professionisti, operatori dei servizi socio-sanitari, della giustizia o semplici cittadini) per avere generiche informazioni sul servizio o per presentare un caso.

Il Centro disporrà di una banca dati con informazioni che possono essere erogate a chi chiama circa attività del Centro nonché delle risorse presenti sul territorio (ad esempio per la prevenzione, per reinserimento sociale, rete con il territorio). L'ascolto telefonico è un primo momento che si può esaurire con la telefonata o essere prologo di altre telefonate e/o colloqui.

L'ascolto, in ultima istanza, è rivolto a tutte le donne e minori con problemi inerenti alla discriminazione di genere.

### **L'ascolto attivo è il primo passo nella relazione d'aiuto.**

Partiamo dal presupposto che le donne hanno il diritto di ricevere sostegno professionale in un'ottica di genere **che non esprima giudizi**, qualsiasi sia il loro vissuto e percorso attivabile. L'operatrice che raccoglierà la testimonianza telefonica della donna, anche se parziale, garantirà la confidenzialità delle informazioni ricevute in rispetto alla legge sulla privacy vigente in Italia.



Le operatrici di Differenza Donna sono nelle piene condizioni professionali di fornire già al telefono le prime informazioni utili circa le procedure di tutela, nonché spiegare il funzionamento del Centro, ma soprattutto comunicare alle donne una reale possibilità di scelta di uscita dalla violenza.

L'ascolto di una donna che contatta il Centro richiede una attenzione e professionalità specifiche per elaborare la **decodifica** della domanda di aiuto in situazioni di violenza di genere. Analizzare la domanda significa "ascoltare" i significati inespressi essenziali per progettare l'intervento. È necessario aprire uno spazio di riflessione su ciò al fine di portare la donna ad una scelta consapevole. Anche per le situazioni in emergenza, l'analisi della domanda presuppone un attento ascolto delle richieste implicite della donna per costruire con lei un progetto di intervento il più vicino possibile alle sue risorse e alle sue motivazioni al cambiamento.

L'analisi della domanda è funzionale nonché indispensabile per pianificare un progetto d'intervento condiviso con la donna.

L'ascolto può avvenire per via telefonica, telematica o per contatto diretto (colloquio).

### Ascolto telefonico

La necessità di garantire un sostegno immediato alle donne fa sì che il Centro sia dotato di linee telefoniche attive 24 ore su 24, 365 giorni l'anno, alle quali si alterneranno esclusivamente operatrici specializzate, in grado di dare ascolto a donne italiane e straniere e di collaborare con Forze dell'Ordine, strutture sanitarie, servizi sociali. In genere, durante il primo contatto telefonico, si cercherà di creare l'"aggancio" con la donna per un successivo colloquio, affinché il Centro possa nel tempo rappresentare il luogo di riferimento cui *affidarsi*. L'obiettivo, come già anticipato, è la pianificazione di un piano progettuale individualizzato che porti la donna al soddisfacimento della sua richiesta d'aiuto e alla realizzazione del suo progetto di autodeterminazione.

### Ascolto mediante contatto diretto

Sin dal primo momento l'ascolto della donna si avvarrà del processo di rilettura del vissuto di violenza tramite la "spirale della violenza" con le sue diverse fasi: intimidazione, isolamento, svalorizzazione, segregazione, aggressione fisica, false rappacificazioni, violenza sessuale, ricatti sui figli.

Il colloquio face to face è il primo passo verso l'autoderminazione.

### Il servizio informativo

Esso si avvale di:

1. una Banca Dati contenente dati, notizie, procedimenti, materiale legislativo, riguardante i settori prescelti organizzati in modo da consentire un rapido accesso alle informazioni;
2. un sistema organizzato di collegamento con la rete dei servizi sociali, sanitari, educativi, ecc. del territorio;

Esso serve per:

- A. fornire informazioni pertinenti sulle risorse attivabili a livello locale e nazionale e sulle prassi per accedervi;
- B. sostenere la corretta fruizione dei servizi;
- C. mettere in rete soggetti istituzionali e non, funzionali ai progetti delle donne.

## MEDIAZIONE CULTURALE

L'intervento di mediazione culturale rientra fra le attività di accoglienza del Centro per facilitare la comunicazione con le donne immigrate, vittime di violenza o di discriminazione. Il Centro



nella gestione di Differenza Donna si avvarrà di mediatrici culturali esperte non solo nella mediazione interculturale ma anche nel fenomeno della violenza di genere. Sono infatti donne mediatrici professioniste che collaborano già da anni con Differenza Donna nel supporto a donne immigrate vittime di discriminazioni e violenze. Questa specializzazione intergrata garantirà una maggiore efficienza del servizio in gestione nonché dei progetti individualizzati delle donne. Inoltre tutte le operatrici di Differenza Donna all'interno della formazione base ricevuta dall'associazione hanno potuto riflettere sulle differenze culturali e sulle specificità delle donne immigrate come vittime di violenza di genere. Le donne immigrate che si rivolgono al Centro provengono da paesi diversi, e giungono in Italia solitamente per ricongiungersi ad un familiare o per la ricerca di un lavoro.

Obiettivi della mediazione culturale:

*-Rendere fluida la comunicazione nei colloqui con le operatrici per consentire la comprensione totale dell'incontro;*

*-Agevolare comportamenti finalizzati alla cura della propria salute attraverso gli invii mirati ad uno screening medico;*

*-Mettere le utenti in rete con le Associazioni di donne appartenenti ai corrispondenti Paesi di origine presenti sul territorio italiano;*

*-Facilitare l'incontro con le Istituzioni preposte al rilascio dei documenti che consentano alle donne di vivere stabilmente in Italia nel pieno rispetto della legislazione nazionale;*

*-Accompagnamento attivo della donna nello svolgimento delle pratiche burocratiche di ordine giuridico-amministrativo e nel rapporto con la rete dei servizi territoriali.*

Così intesa la mediazione all'interno di uno spazio di incontro eliminerà gli ostacoli linguistici, comunicativi, apporterà nuovi saperi, migliorando la prestazione del servizio/intervento in termini sia qualitativi che quantitativi. Tale intervento potrà favorire sia la donna straniera che si rivolge al Centro che l'operatrice nello svolgimento della propria attività.

## CONSULENZA PROFESSIONALE E SPECIALISTICA GRATUITA

Per rendere più *efficace* ed *efficiente* l'intervento del Centro, ci si avvarrà di diverse professionalità in stretta sinergia: giuridico-legale, psicologico, medico e sociale-educativo. Le attività di consulenza specialistica saranno condotte da professioniste regolarmente iscritte all'albo professionale dello specifico settore di intervento, che si sono distinte nei vari settori di riferimento e che vantano tutte molti anni di esperienza, sempre coniugata con un sapere ed un'ottica di genere. Tali figure saranno un riferimento costante nell'ambito del progetto individuale di ciascuna donna seguita e ospitata dal Centro **e saranno fornite dal Centro Per le Pari Opportunità della Regione Umbria che ha aderito in questo senso al progetto.**

### Consulenza giuridico - legale

L'Ufficio legale che si formerà **consulenza legale gratuita** per tutte le donne che si rivolgono al Centro per l'ascolto e l'accoglienza.

Le donne verranno informate dei loro diritti sostanziali e procedurali, e delle soluzioni giudiziarie possibili da intraprendere per risolvere la loro situazione di disagio.

Le consulenze legali verranno svolte secondo **un metodo collegiale** per consentire il miglior inquadramento e soluzione della situazione concreta in base alle conoscenze professionali di ciascuna.

Per le donne che decideranno di intraprendere un'azione giudiziaria sarà offerta l'assistenza **legale gratuita.**

Le donne non abbienti possono richiedere l'assistenza legale gratuita, usufruendo dell'istituto del Patrocinio gratuito in tutti i procedimenti. In particolare nei processi penali non solo se si è

imputati, ma anche se si è parti offese (parti civili), nell'ambito dei giudizi civili, amministrativi, contabili o tributari già pendenti e nelle controversie per le quali si intende agire in giudizio. La Legge 125/08, inoltre, ha inciso in modo significativo in merito alla possibilità di richiedere ed ottenere il beneficio del "gratuito patrocinio" in ambito penale. Infatti tutte le donne vittime di violenza sessuale hanno diritto all'assistenza legale gratuita.

## **In materia di diritto civile della famiglia**

### **Separazioni – Affidamento dei figli – Assegnazione della casa**

#### **Obiettivo:**

Ottenere per le donne-madri che ne hanno diritto, l'assegnazione della casa e l'affidamento dei figli minori. In caso di grave disagio familiare prevedere la modalità degli incontri protetti.

#### **Attività:**

Nell'ambito del diritto di famiglia, il nostro impegno sarà particolarmente rivolto alle problematiche relative alla separazione e al divorzio riguardo all'affidamento dei figli e all'assegnazione della casa.

#### **Assegno di mantenimento**

Obiettivo: Salvaguardare il livello del tenore di vita dei figli precedente la separazione.

#### **Padri inadempienti**

Dai dati emersi dall'attività della nostra associazione nel corso degli anni, nelle separazioni giudiziali risulta che oltre il 65% dei padri non versa il mantenimento previsto a favore dei figli e delle madri, in sede di separazione.

Le avvocate svolgeranno un'attività di recupero per le donne ponendo in essere tutte le azioni procedurali previste dal legislatore alla luce della giurisprudenza più innovativa in materia.

Le avvocate svolgeranno altresì ogni più efficace e fruttuosa azione di recupero per gli assegni non corrisposti, sia in sede penale perché vengano agite tutte le forme di tutela, sia durante il procedimento di separazione per ottenere il pagamento dell'assegno da parte del datore di lavoro che preleva direttamente dalla busta paga del marito la somma determinata e la versa alla moglie.

## **In materia di diritto civile minorile**

### **Protezione dei minori e iter legale**

#### **Obiettivo:**

L'attività dell'ufficio che si formerà sarà teso allo studio e alla ricerca di percorsi innovativi a favore dei minori, vittime di violenza diretta e indiretta.

#### **Attività:**

Saranno immediatamente attivate le procedure di urgenza presso il Tribunale per i Minorenni, previste dalla legge, al fine di ottenere provvedimenti limitativi ed ablativi della potestà genitoriale in caso di grave pregiudizio per i minori. Alla protezione dei minori saranno dedicati servizi creati e gestiti in un'ottica di genere e sarà offerta consulenza gratuita alle donne che si sono rivolte al Centro perché vittime di maltrattamento psicologico, economico, fisico e sessuale, ma che nel percorso di riesame delle violenze subite hanno dovuto prendere atto che anche i figli hanno vissuto gravi abusi.

#### **Violenza assistita**

#### **Obiettivo**

Particolare attenzione sarà dedicata alla "violenza assistita". Con tale espressione (traduzione dell'inglese *witnessing violence*) si indicano quegli atti di violenza (fisica, psicologica, sessuale ed economica) compiuti da figure affettive di riferimento, di cui il bambino può essere testimone: assistere e di cui può subire successivamente gli effetti traumatici.

### Attività

Affrontando il fenomeno e integrando riflessione teorica ed esperienza sul campo, ci proponiamo di fornire conoscenze e strumenti utili a sottolineare la gravità delle conseguenze proprie della violenza assistita. Abbiamo verificato in concreto le ricadute drammatiche dei gesti e degli stili familiari violenti a cui i piccoli, come semplici spettatori, assistono da una posizione di invisibilità, quindi senza difese e senza protezioni.

Nei casi in cui il minore è vittima di aver assistito a violenze gravissime tale da aver ricevuto danni sulla sua salute psico-fisica nonché sulla percezione della sicurezza di sé si interviene presso il Tribunale per i Minorenni, anche richiedendo, ex art. 330 c.c., la decadenza della potestà genitoriale del padre maltrattante. E' necessario comunque anche un intervento culturale di sensibilizzazione verso la società civile tutta per sfatare uno stereotipo ricorrente "picchia la moglie ma non tocca i bambini quindi è un buon padre".

E' opportuno che gli operatori chiamati alla presa in carico di casi di violenza familiare non limitino il proprio intervento sulla diade maltrattante-vittima, ma amplino il raggio di osservazione su tutto il contesto familiare, per evitare di lasciare sul campo qualche vittima - testimone - inosservata e invisibile.

Un minore che assiste a tanta violenza non è semplice testimone ma vittima egli stesso della violenza: le condotte aggressive e persecutorie verso l'altro genitore, oltre a creare, nell'ambito della famiglia, un clima psicologico devastante, trasmettono al minore un messaggio di sopraffazione ed intolleranza, messaggio che può pregiudicare la crescita psicologica del minore stesso.

Nella nostra esperienza molte sono state le pronunce di decadenza della potestà genitoriale del padre maltrattante presso il Tribunale per i Minorenni ottenute dall'ufficio legale di Differenza Donna nei casi di sola "violenza assistita". Negli ultimi tempi l'aumento dei decreti di sospensione della potestà genitoriale è avvenuto come conseguenza del riconoscimento dei diritti e dei danni del minore testimone di violenza.

### La Convenzione sui diritti dell'infanzia

#### Obiettivo

**Gli interventi a tutela e protezione dei minori saranno attuati nel rispetto della Convenzione sui diritti dei fanciulli che è stata approvata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 20 novembre del 1989 a New York ed è entrata in vigore il 2 settembre 1990.**

#### Attività

Gli interventi dell'ufficio legale saranno finalizzati a dare attuazione ai principi espressi nella Convenzione sui diritti dell'infanzia che rappresenta lo strumento normativo internazionale più importante e completo in materia di promozione e tutela dei diritti dell'infanzia.

Contempla l'intera gamma dei diritti e delle libertà attribuiti anche agli adulti (**diritti civili, politici, sociali, economici, culturali**). **L'Italia ha ratificato la Convenzione il 27 maggio 1991 con la legge n. 176** e a tutt'oggi 193 Stati, un numero addirittura superiore a quello degli Stati membri dell'ONU, sono parte della Convenzione. Essa costituisce uno strumento giuridico vincolante per gli Stati che la ratificano, oltre ad offrire un quadro di riferimento organico nel quale collocare tutti gli sforzi compiuti in cinquant'anni a difesa dei diritti dei bambini.

#### *Minori a rischio*

#### Obiettivo

L'ufficio legale darà particolare attenzione all'art. 1 della legge 4 maggio 1983, n. 184, *Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori* e alle modifiche presentate nella legge 28 marzo 2001, n. 149, *Modifica alla legge 4 marzo 1983, n. 184, recante "Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori"* nonché al *titolo VIII del libro primo del codice civile*, cioè la necessità per il minore di crescere all'interno della sua famiglia.

**Attività**

Le avvocate interverranno in tutte quelle situazioni in cui le donne vittime di violenza segnalano un rischio per i loro figli minorenni. Sarà individuato l'affido non come un fine in sé, ma come una strategia di aiuto soprattutto di protezione al nucleo madre-figlio.

*In materia di diritto penale*

**Attività:**

Sarà garantita l'assistenza gratuita per la redazione e la presentazione di denunce-querele nel caso la donna sia persona offesa

**Obiettivo:**

Evitare, come spesso succede, l'archiviazione delle stesse da parte della Procura perché prive di riferimenti e circostanze importanti rilevanti sotto il profilo dell'esatto inquadramento dei reati.

*Indagini preliminari*

**Obiettivo:**

Tutelare l'incolumità fisica, psicologica e la libertà della donna se persona offesa. Se indagata sarà garantita l'assistenza in tale fase al fine di ottenere l'archiviazione del procedimento.

**Attività**

Saranno immediatamente attivate le procedure per la richiesta di misure cautelari se persona offesa.

Rappresentanza processuale nel processo che consisterà nel collaborare con le Autorità Giudiziarie ( polizia - pubblico ministero) nel ricercare le fonti di prova a sostegno della donna sia essa indagata, sia essa persona offesa.

*Istruttoria dibattimentale*

**Obiettivo:**

Rendere la donna parte attiva nel riconoscimento dei suoi diritti violati, il processo diventa un ulteriore luogo di affermazione della consapevolezza di sé.

**Attività:**

La donna sarà seguita e sostenuta, insieme alle psicologhe e alle operatrici del Centro, durante tutto l'iter legale, preparata a sostenere **la difficile fase dell'esame e del controesame** della difesa o della accusa.

Costituzione di parte civile nel caso di donna persona offesa

Assistenza legale per tutto l'iter giudiziario nel caso di donna imputata

*Tutela dei figli minori persone offese o imputate presso il Tribunale penale o Tribunale per i minorenni*

**Attività:**

Il percorso innovativo a tutela dei minori sarà attivato attraverso la costituzione di parte civile innome e per conto dei minori da parte della madre. Sarà richiesto il risarcimento del danno

biologico conseguenza della condotta illecita lesiva del diritto del minore ad un sano sviluppo della sua personalità in attuazione dell'art. 2 della Convenzione di New York a tutela del Fanciullo.

#### *Legislazione Di Riferimento*

Artt. 2, 3, 4, 35, 36, 37, 38, 32 Cost.

L. 28.03.2001 n. 149 che ha modificato gli artt. 330 e 333 c.c.;

artt. 330, 333, 336, 317 bis, 403 c.c.

Dichiarazione ONU sui diritti del fanciullo adottata dall'Assemblea ONU il 20.11.1959.

Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo del 17.12.1948.

Patto internazionale sui diritti economici, sociali e culturali del 16.12.1966.

Patto internazionale sui diritti civili e politici del 16.12.1966.

Convenzione di New York sui diritti del fanciullo del 20.11.1989.

Convenzione sugli aspetti civili della sottrazione internazionale di minori, firmata a L'Aja il 25.10.1980;

Convenzione dell'Aja sugli aspetti civili della sottrazione dei minori del 5.10.1961;

Convenzione Europea in materia di affidamento di minori, firmata a Lussemburgo il 20.05.1980;

Convenzione internazionale sulla protezione dei minori di New York ratificata con legge 176/1991;

Convenzione di Lussemburgo del 20.5.1980 ratificata con legge 64/1994;

Convenzione di Ginevra del 28 luglio 1951 e ratificata con L. 39/90 ; Convenzione di Dublino del 15 giugno 1990;

L. 154 del 4.4.2001 che ha introdotto modifiche sostanziali del codice di procedura penale e civile

Legge 269 del 3 agosto 1998 che ha introdotto gli artt. 600bis e ss del c.p

L. 176 del 27.5.1991 che ha ratificato la Convenzione di New York sui diritti del fanciullo del 20.11.1989

Corte Costituzionale (sentenza 12 gennaio 1993, n.10 ) sulla tutela internazionale dei diritti umani

Corte Europea dei diritti umani ( sentenza 23 marzo 1995)

#### **Consulenza psicologica**

L'intervento viene differenziato in base alla tipologia di vittimizzazione e in funzione dell'analisi delle nuove esigenze emerse si vuole mettere a punto un progetto innovativo di ascolto e sostegno psicologico che risponda a tutte le esigenze delle donne che si rivolgono al Centro.

Le psicologhe, operative all'interno del Centro sono specializzate nell'accoglienza a persone vittime di trauma, in psicologia dell'emergenza e in psicologia dell'età evolutiva. In particolare vi sarà una psicologa referente del progetto che realizzerà tali attività di consulenza e di esse ne sarà responsabile.

L'intervento effettuato dalle psicologhe tiene conto anche di una diagnosi sociale e di una effettiva interazione socio-sanitaria. Si ritiene di fondamentale importanza recepire i segnali di cambiamento in atto, i comportamenti a rischio, le nuove modalità della violenza e gli stili di vita, per dare risposte e progettare percorsi.

Lo stato di violenza e/o discriminazione può generare conseguenze a breve e a lungo termine.

Riconoscere precocemente la sintomatologia conseguente a situazioni traumatiche garantisce un sostegno adeguato e preventivo.

L'intervento psicologico potrà realizzarsi attraverso:

a) *Interventi di sostegno psicologico*

- b) *Gruppi di auto-mutuo aiuto*
- c) *Gruppi sulla conoscenza e cura di sé*
- d) *Interventi individuali*

a) *Interventi di sostegno psicologico*

La consapevolezza che il disagio psicologico sia spesso non soltanto legato a problematiche intrapsichiche individuali ma a particolari situazioni relazionali e socioculturali rende molto efficaci gli interventi di sostegno psicologico di tipo **counselling** individuale e/o di gruppo con cadenza regolarizzata settimanale o quindicinale. L'obiettivo è quello di affrontare con le donne la loro condizione psicologica con particolare riferimento al loro stato di disagio e di difficoltà, per permettere un fattivo inserimento nel sociale a pieno diritto di cittadinanza. Fornire infatti alla donna strumenti, conoscenze, elaborazioni per raggiungere questo obiettivo, significa permetterle di uscire dalla situazione di difficoltà.

b) *Gruppi di auto-aiuto*

Gruppi di donne che vivono lo stesso disagio, condividono le stesse problematiche, possono beneficiare l'una dell'altra, sostenendosi, confrontandosi, individuando strategie comuni che permettano loro di rafforzarsi.

I gruppi si organizzeranno in base alle richieste e problematiche riscontrate. Il meccanismo **dell'auto aiuto prevede infatti che persone che hanno lo stesso problema, condividendolo, si rafforzano l'una con l'altra superando l'isolamento.** Le donne che hanno già in parte o totalmente superato le loro problematiche rimandano un messaggio positivo a quelle che si trovano, ancora passive, nella condizione di difficoltà.

I gruppi saranno coordinati da una psicologa con specifica competenza maturata nell'ambito della conduzione dei gruppi.

Saranno attivati gruppi diversi in base alle differenti esperienze di vita:

Gruppi di auto aiuto:

- *Per donne con figli che dopo l'allontanamento da casa si trovano a dover riorganizzare la propria vita da sole.*
- *Per donne che hanno un difficile rapporto con i figli.*
- *Per donne straniere come supporto nell'integrazione.*

c) *Gruppi sulla conoscenza e cura di sé:*

In tale ambito si raggruppano gli incontri sull'igiene della persona e sull'igiene alimentare. Sono condotti da una specialista di informazione medica e da una dietologa, partendo dalle motivazioni che impediscono alle donne di aver cura di sé e confrontandosi sui percorsi idonei per il raggiungimento del proprio benessere. Tali interventi si rendono necessari perché quasi sempre le donne che vengono ospitate, sopraffatte dalle difficoltà dimenticano la propria persona in un crescendo di "trascuratezze", che coinvolge anche i bambini, dimenticando la propria persona .

Il servizio offerto si caratterizza in tre dimensioni:

- "cura" delle donne e dei minori in difficoltà,
- sensibilizzazione e prevenzione del fenomeno,
- valorizzazione delle risorse personali.

Si ritiene un prodromo di cambiamento in positivo un primo successo, quando una ospite migliora visibilmente il suo aspetto e la cura che dedica agli eventuali figli. Le operatrici ormai sanno che il primo momento di un progetto di successo è sempre la scoperta della cura di sé.

d) *Interventi individuali:*

- *Terapia focale breve che si sviluppa in otto - dieci incontri.*

- *Psicoterapie quando riconosciamo che ci sono dei traumi intrapsichici gravi.*
- *Counselling sia individuale e/o di gruppo con cadenza regolarizzata settimanale o quindicinale.*
- *Attività connessa con gli interventi legali, tra cui consulenze tecniche per la valutazione della genitorialità e l'affidamento dei figli.*

### Consulenze mediche, di supporto alla salute e prevenzione

La donna che si rivolge al Centro, nella maggior parte dei casi, ha una situazione di salute compromessa a prescindere dai postumi delle lesioni subite con i maltrattamenti fisici.

Consideriamo che la violenza subita è una situazione stressogena pertanto correlata all'insorgenza di varie patologie, tra cui quelle cardiovascolari e il cancro (in base a quanto evidenziato anche dall'Organizzazione Mondiale della Sanità).

I centri fungeranno da soggetto inviante alla rete dei servizi sanitari regionali attraverso i protocolli operativi (che sono allegati) che i Comuni di Perugia e Terni hanno strutturato con le strutture sanitarie delle Asl 2 e 4 dell'Umbria che permetteranno l'attivazione di percorsi sanitari specialistici.

Vi si aggiungono percorsi informativi sulla salute sessuale e riproduttiva, sulle norme di igiene alimentare e sulla necessità degli interventi di screening delle patologie femminili.

La rete con i servizi sanitari permette anche la richiesta di documentazione esaustiva (referto medico o cartelle cliniche) utilissima come allegato alla denuncia oltre la consulenza specialistica medico-legale.

### Consulenza per l'assistenza sociale

Attivando processi d'aiuto con le donne in difficoltà, gli assistenti sociali dei centri, messi a disposizione dai Comuni di Terni e di Perugia, implementano la capacità di riconoscere, utilizzare e valorizzare le reti presenti o latenti nel contesto di vita o nel territorio delle stesse donne e svolge il suo ruolo di guida relazionale e di orientamento della rete per facilitare i processi verso l'autonomia.

In una prima fase gli assistenti sociali analizzeranno con la donna accolta la situazione nelle sue diverse componenti e variabili. In un secondo momento verranno evidenziate le risorse di rete disponibili.

Solo dopo verrà elaborato il progetto di intervento con la donna. Nel caso si decida di ospitarla, sarà invitata a firmare il regolamento interno che si impegna a rispettare in funzione del raggiungimento degli obiettivi prefissati.

A questo punto si passerà all'attuazione del progetto, lavorando in equipe sia con le consulenti legali del Centro per le Pari Opportunità della Regione Umbria, che seguirà l'iter legale, sia con le psicologhe e con le altre consulenti previste nella gestione del Centro. Ma anche con tutte le realtà istituzionali e del terzo settore: Asl, scuole, ospedali, ecc...

Ogni fase del progetto sarà accompagnata in itinere da verifiche sistematiche e periodiche, per calibrare gli obiettivi e modulare l'attività per le future realizzazioni.

Quando il progetto sarà completamente esplicitato, si effettuerà la valutazione finale, che sarà riassuntiva di tutto il processo di aiuto per poterlo leggere in termini di "qualità".

L'assistente sociale rappresenta un **"ponte" fra l'interno e l'esterno della struttura**, che:

- evita sovrapposizioni e ripetizioni di interventi a favore dell'utenza;
- offre uno spazio di consulenza e orientamento all'utenza;
- collabora con i Servizi Sociali territoriali, sia per la gestione dei casi che per una loro sensibilizzazione mediante formazione;
- pianifica interventi interdisciplinari appropriati;



- aggiorna la banca dati sulle strutture e servizi rivolti all'utenza;
- monitora i casi gestiti dal Centro mediante aggiornamento e follow up con i servizi attivati.
- evita di intervenire nella autonomia delle scelte che opera gli staff dei due centri.

## SUPPORTO ALLA DEFINIZIONE DI UN PROGETTO DI AUTONOMIA PERSONALE

Per ciascuna donna seguita verrà elaborato un progetto di intervento individuale che terrà conto dei vari bisogni e aspetti essenziali per l'autonomia.

### Metodologia dei progetti individuali

**Ogni progetto individuale si fonda sulla rimotivazione: un lavoro a piccoli passi per uscire dalla "impotenza appresa", da questo punto di partenza possono essere riattivate le risorse interne ed esterne alla donna.**

Un importante danno riportato dalle donne che hanno subito violenza è la cosiddetta "*impotenza appresa*" (Learned helplessness Seligman, 1975), ovvero la condizione che conferisce alle stesse un ruolo di passività, perdita di qualsiasi iniziativa, completa arrendevolezza, percezione distorta o intorpidita della realtà, annullandone le capacità volitive e la motivazione al futuro. Una caratteristica di questa condizione è la tendenza a delegare decisioni e azioni con aspettative assistenzialistiche e di risarcimento sociale.

**Per le donne vittima di violenza o di discriminazioni di genere, il susseguirsi di eventi traumatici determina nel tempo un senso di paura e d'impotenza sempre più amplificato, che si trasferisce gradualmente alle situazioni successive in maniera generalizzata.**

La metodologia proposta da Differenza Donna ha l'obiettivo di condurre gradualmente le donne fuori dallo "*stato di intorpidimento mentale*" attraverso l'affidamento di compiti e responsabilità, e l'orientamento nella direzione di esperienze che loro possono "controllare" con l'incisività delle loro azioni, andando così a rinforzare l'autostima.

In questo lavoro le donne non sono sole grazie ad un confronto continuo, scevro da qualsiasi forma di giudizio, con le operatrici esperte di Differenza Donna che le sosterranno a livello sociale, sanitario e psicologico e anche nella cura del ruolo genitoriale, nella ricerca del lavoro e della sistemazione alloggiativa, nel rapporto con i servizi territoriali e nell'affrontare i procedimenti giudiziari.

L'azione e la **responsabilizzazione a piccoli passi** allontana le donne da un modello di subalternità consolidato, innescando forza e permettendo di fare propri conoscenze e strumenti operativi che rappresentano il patrimonio che ogni donna porta con sé all'uscita dal Centro.

Un progetto individuale deve essere *efficace* ed *efficiente*.

*Efficace* perché deve costituire un cambiamento volto all'uscita dalla condizione di bisogno.

*Efficiente* perché deve essere in grado di minimizzare i tempi di realizzazione ed al contempo massimizzare i risultati ottenuti e la loro durata e stabilità.

La metodologia applicata all'interno del Centro mira al raggiungimento dei seguenti **obiettivi**, individuati in funzione delle diverse tipologie di donne accolte e delle specifiche condizioni di bisogno:

- ✚ Garanzia della sicurezza personale
- ✚ Riconoscimento dei diritti propri della persona e acquisizione di una lettura consapevole della situazione di violenza
- ✚ Innalzamento del livello di autostima e della cura di sé
- ✚ Realizzazione delle potenzialità
- ✚ Superamento delle paure e acquisizione di assertività
- ✚ Acquisizione di conoscenze culturali e linguistiche
- ✚ Individuazione dell'attività lavorativa rispondente alle capacità, alle esigenze e ai desideri delle donne

- ✚ Avviamento del percorso lavorativo individuato
- ✚ Raggiungimento di autonomia economica e psicologica (uscita dallo stato di dipendenza).

I progetti delle donne, delineati sulla base delle specifiche esigenze, verranno costantemente aggiornati e monitorati nelle schede personali nel periodo di permanenza e al momento della dimissione nonché nelle fasi successive.

Al fine del conseguimento dei progetti di autonomia personale è necessaria l'attivazione di tutte le

risorse a disposizione della donna ma con un orientamento e un concreto sostegno da parte dell'Associazione che gestisce il Centro che attraverso tutte le sue risorse sul territorio, sia quelle

formali che quelle informali, faciliterà soluzioni concrete.

Il percorso di autonomia passa anche attraverso il lavoro di gruppo come strumento d'auto mutuo aiuto.

I gruppi sono uno strumento per aiutare le donne ad acquisire una maggiore consapevolezza di sé, una sorta di "rivedersi attraverso le altre" e di elaborazione velocizzata dalle riflessioni altrui.

Il Centro offre diversi momenti di sostegno in gruppo per discutere argomenti o problematiche in cui le donne si sono ritrovate da sole nel corso della loro vita, pensiamo alla situazione di *isolamento* in cui sono relegate le donne in condizioni di disagio.

### Donne che aiutano altre donne

La metodologia di intervento prevede all'interno del Centro la compartecipazione delle ospiti nella gestione quotidiana della casa di accoglienza, affinché esse possano sperimentare la possibilità di una relazione alla pari.

**La convivenza di donne che vivono il medesimo disagio favorisce la condivisione a più**

**livelli, agevolando i percorsi anche con riguardo alla sfera genitoriale. Il confronto e la**

**solidarietà che si innescano all'interno del Centro grazie alla facilitazione delle operatrici**

**esperte di Differenza Donna sia tra le ospiti che tra le operatrici, permettono di individuare soluzioni in grado di conciliare le esigenze legate alla cura dei minori con quelle strettamente connesse agli impegni lavorativi o formativi.**

### I gruppi di auto-mutuo-aiuto (AMA) o self -help

Presso il Centro anti violenza verranno organizzati gruppi di auto e mutuo aiuto per categorie diverse di violenza: donne vittime di maltrattamenti, di stalking, di violenza sessuale da adulte, stupro in famiglia.

Secondo Katz e Bender (1976): i gruppi AMA sono: *strutture di piccolo gruppo che enfatizzano la relazione faccia a faccia e il senso di responsabilità personale di ogni partecipante, formati da pari che si uniscono assicurandosi reciproca assistenza nel soddisfare bisogni comuni e superare disagi comuni, impegnandosi a produrre un cambiamento.*

I gruppi AMA si basano su di una cultura solidaristica e non assistenzialistica per far fronte a situazioni di disagio personale. La novità culturale è nell'attivare le risorse di chi in prima persona vive un disagio, restituendo responsabilità e protagonismo a chi non avrebbe voce in capitolo se fosse relegato nel ruolo di paziente.

I gruppi AMA, ancora oggi, a distanza di anni dalla loro comparsa, costituiscono uno dei fenomeni più interessanti e significativi dell'evoluzione del sistema di cura e del concetto stesso

di cura, affermandosi come una sfida e una alternativa ai tradizionali servizi socio-sanitari. Negli Usa tali gruppi sono circa 500.000 e una decina di milioni le persone coinvolte, tante quanto quelle che si sottopongono a psicoterapia (Borkman 1990).

In base alla nostra esperienza, nel gruppo ogni donna riesce a compiere uno sforzo individuale per ricevere/dare un aiuto supplementare mediante l'interazione reciproca con altre donne con cui condivide una analoga situazione esistenziale.

All'interno dell'associazione Differenza Donna esiste da diversi anni un **gruppo terapeutico per giovani ragazze vittime di stupro in famiglia o occasionale**. Questo gruppo terapeutico

condotto dalla prof.ssa Carole Bebee Tarantelli ha dato negli anni ottimi risultati.

Nel progetto i gruppi di auto-aiuto sono molteplici e diversificati a seconda dell'obiettivo che ci si propone di raggiungere:

- ✚ un gruppo di auto-aiuto facilitato dalla Responsabile del Centro, che avrà l'obiettivo di permettere lo scambio di tipo relazionale e comunicativo tra le ospiti;
- ✚ gruppi di auto-aiuto di stampo psicologico coordinato da una psicologa, distinti per tema e disagi proposti dalle partecipanti;
- ✚ gruppi di auto e mutuo-aiuto (AMA), intesi come veri e propri gruppi terapeutici condotti dalla psicoterapeuta esperta in violenza in famiglia e violenza sessuale.

I gruppi rappresentano uno strumento importante nella relazione d'aiuto, in quanto facilitano l'emergere nelle donne di una maggiore consapevolezza di sé e del contesto sociale, promuovendo altresì, lo scambio e la solidarietà di genere. Lo scambio che avviene all'interno dei gruppi permette da un lato il superamento della condizione di isolamento e dall'altro il trasferimento di esperienze positive che andranno a rafforzare coloro che ricoprono un ruolo ancora passivo rispetto alla condizione di violenza o discriminazione.

I gruppi saranno facilitati dalle operatrici di Differenza Donna specializzate del Centro ed eventualmente, secondo la tipologia del gruppo, da un'altra figura professionale specifica.

### **Gruppo di auto-aiuto: per rafforzare la genitorialità di donne vittime di violenza e di discriminazione di genere**

La violenza subita dalle donne danneggia le capacità genitoriali e può anche creare le condizioni che favoriscono lo sviluppo di condotte maltrattanti sui propri figli.

Violenza sessuale, maltrattamenti e violenza assistita sono dei grandi drammi nella vita dei minori, il nostro progetto vuole dare ascolto e proporre degli interventi per limitare e contrastare il danno e per prevenire e educare al rispetto dei più deboli tra i deboli: i bambini. In tutti questi casi **il punto di svolta per la risoluzione del trauma è il recupero di un rapporto madre/figlio sano** ed è questo un obiettivo prioritario del nostro lavoro nella salvaguardia dei bambini.

Attraverso il gruppo si compie un percorso per decodificare il vissuto emotivo del maltrattamento e per riattivare la percezione delle capacità genitoriali. L'intento è aiutare la madre ad essere competente rispetto ai cambiamenti di umore e atteggiamenti dei bambini e allo stesso tempo rendere i bambini consapevoli della violenza agita dal padre nei confronti della loro madre.

Ogni incontro prevede un tema specifico: gli effetti della violenza, il quotidiano della donna *sopravvissuta*, l'obbligo del contatto con il padre dei figli, la vita possibile senza la violenza e gestione della rabbia, la comunicazione assertiva, l'approccio genitoriale, le strategie di coping per madri single, l'attivazione della rete.

Ogni donna insieme alle altre, oltre alla riappropriazione della propria identità di donna, valuta **la propria genitorialità attraverso il confronto con le altre** e *si auto-aiuta* nel recupero del ruolo materno.

## Azioni di sostegno alla genitorialità

Una donna vittima di violenza con figli nel tentativo di uscire dalla sua situazione deve affrontare molteplici problemi in particolar modo quando l'autore della violenza è il padre dei figli.

Il sostegno alla genitorialità significa dare al genitore non violento (la madre) gli strumenti idonei per salvaguardare il benessere psico-fisico del minore attraverso un modello di relazione, affetto, cura, comunicazione, protezione specifici ed efficaci. In particolare, il primo passaggio è quello di aiutare la madre a fornire un ascolto adeguato del proprio figlio. I bambini testimoni di violenza presentano particolari problematiche.

### *L'ascolto rivolto al minore*

Nel corso degli anni vi è stata una maggior emersione del fenomeno della violenza (psicologica, fisica e sessuale) subita dai bambini/e all'interno delle mura domestiche. E' finalmente emersa, grazie all'incessante attività delle associazioni esperte in gestione di Centri antiviolenza, anche la gravità della violenza che non colpisce fisicamente il bambino, ma alla quale assiste subendone le traumatiche ripercussioni.

La violenza assistita provoca nei minori disturbi che coinvolgono la sfera affettiva, cognitiva e relazionale. Il bambino ha paura e ansia, vergogna e rabbia, è confuso, ha sensi di colpa e vissuto d'impotenza e inadeguatezza, disturbi comportamentali con tendenza a riprodurre l'atteggiamento violento del padre o la passività della madre e conseguenti difficoltà di relazione con il gruppo dei pari. Spesso è il corpo che si lamenta e manifesta disturbi psicosomatici, del controllo degli sfinteri e del linguaggio. Se la situazione di violenza si protrae nel tempo si possono sviluppare disagi riconducibili alla sindrome posttraumatica da stress (*Gli Abusi all'Infanzia: i diversi interventi possibili*, F.Montecchi, Franco Angeli, Milano, 2005).

Nella maggior parte dei casi i minori subiscono violenza sin dalle primissime fasi dell'infanzia, che si tratti di violenza assistita o direttamente subita (come confermano alcune ricerche l'educazione che passa attraverso i maltrattamenti fisici e psicologici dei minori è una prassi largamente diffusa al punto da rasentare la "normalità"). Il bambino registra di essere stato aggredito, in particolare dalla persona che doveva proteggerlo, così che nel suo cervello non ancora completamente formato, nascerà una confusione insanabile. Si potrebbe adattare registrando la violenza come un fatto normale, quindi imparandola. Ma gli restano anche paura, sfiducia e negazione del dolore. Le sofferenze negate e quindi i maltrattamenti negati riemergeranno riprodotti nella generazione seguente, così che la violenza non si può arrestare. L'intervento essenziale svolto nel Centro antiviolenza con i piccoli testimoni di violenza è pertanto fondamentalmente basato su **un ascolto empatico** che lo aiuti ad elaborare la propria sofferenza negata e a raccontare la confusione e le paure. Tale intervento non è una terapia ma un semplice confronto con la propria dolorosa verità, funzionale però ad eliminare sintomi psichici o fisici proteggendolo da possibili condizioni di malattia.

Al giorno d'oggi esiste una quantità infinita di programmi terapeutici la maggior parte dei quali, si fonda su teorie pedagogiche che sostengono la necessità di educare i bambini *difficili* ad adattarsi e a conformarsi. Teorie che ignorano che un bambino problematico ha alle spalle una storia di violazioni della sua persona (*Riprendersi la vita*, A.Miller, Bollati Boringhieri 09).

Come sostiene A. Miller, grazie alla giovane età per il minore vi sono migliori opportunità per guarire le proprie ferite se aiutato a vederle e non a negarle; l'età migliore per parlare con i bambini delle loro ferite è fra i quattro e i dodici anni, meglio se sono i genitori a farlo.

Proprio perché "nella violenza domestica la madre viene danneggiata e difficilmente potrà conservare buoni livelli di responsabilità emozionale e di attenzione ai bisogni del figlio" è

fondamentale aiutare la donna a recuperare le sue capacità genitoriali (*la violenza assistita intrafamiliare*, R. Luberti, M. Pedrocco Biancardi, Franco Angeli, Milano 05).

A tale proposito, parlare di sostegno alla genitorialità, significa accompagnare la madre nel riacquisire le sue capacità e svolgere il suo ruolo che pensa di non essere più in grado di svolgere, a volte mettendo in atto anche condotte violente. Le operatrici specializzate di Differenza Donna nella gestione del Centro potranno sostenere la donna e aiutarla a sviluppare sia la sua autorevolezza che la sua capacità di ascolto del bambino.

A partire da tale considerazione con i minori ospiti del Centro Antiviolenza le operatrici effettueranno un intervento che coinvolge la figura materna che con l'aiuto dell'operatrice, potrà recuperare il proprio ruolo, sviluppare la capacità di *accogliere empaticamente* il figlio sottraendolo all'isolamento emotivo: madre e figlio impareranno ad esprimere la propria affettività in maniera reciproca. Sarà questo l'inizio dell'apprendimento di una modalità di relazione sana.

Nella costruzione di un rapporto chiaro con la madre c'è un altro vantaggio: il segreto che il bambino doveva custodire, grazie all'ascolto partecipe da parte della madre può essere esplicitato, così che il bambino potrà essere liberato dalla confusione. Poiché ogni bambino impara dal comportamento dei genitori e non dalle loro parole, con l'ascolto empatico la madre darà prova di coraggio e rispetto della verità e della dignità del bambino. In tal maniera si costruirà una relazione di fiducia reciproca che si potrà fondare sul reciproco rispetto e non su un esercizio autoritario di potere genitoriale.

È anche frequente che trovandosi in una situazione sicura, lontano dalla violenza e in un momento di recupero del rapporto con la madre il bambino o la bambina possano rivelare eventuali esperienze di violenza subita tra cui la violenza sessuale.

In quei casi inizia un percorso anche giudiziale che vede la bambina/il bambino coinvolta/o in prima persona. Il grande sconvolgimento emotivo che accompagna l'emergere di ricordi dolorosi è spesso acuito proprio dalla modalità invasiva delle indagini. **Il Centro Antiviolenza mette a disposizione del Pubblico Ministero la struttura, quale luogo sicuro e conosciuto dal bambino, per effettuare, nel corso delle indagini, eventuali incontri con il minore.**

## SEMINARIO DI FORMAZIONE PER LE DONNE ACCOLTE AL CENTRO

All'interno del percorso formativo vogliamo includere anche le donne che sono ospitate al Centro.

La carenza culturale più grave che si riscontra fra le donne in difficoltà è l'accesso alle informazioni riguardanti i propri diritti. La quasi totalità ritiene che sia impossibile difendersi o chiedere aiuto ai servizi o alle forze di polizia perché in tal caso teme che verrebbe penalizzata con la sottrazione dei figli, la perdita del diritto alla casa, ecc. La quasi totalità infatti non conosce le leggi di questo Paese e si sente minacciata e non protetta dai codici e dai servizi sociali.

Per queste ragioni alle donne che si rivolgono al Centro di accoglienza, Differenza Donna propone di offrire un percorso di formazione che le aiuti nel necessario processo di consapevolezza dei propri diritti e doveri.

Le docenti sono le stesse che conducono il corso di formazione base di Differenza Donna, ed il corso si svolge all'interno della Centro.

Il programma affronta:

- il diritto di famiglia e le problematiche relative alla separazione giudiziale dei coniugi in particolare sui diritti dei minori e sui doveri dei genitori, sul significato della potestà genitoriale e sull'affidamento esclusivo, congiunto o condiviso;

- il diritto dei minori con particolare riferimento ai figli nati fuori dal matrimonio e alle differenze giuridiche sostanziali che di fatto esistono tra i figli nati da coppie coniugate e figli nati da persone conviventi;
- il diritto del lavoro con particolare riferimento alla legislazione di protezione della lavoratrice madre, alle problematiche collegate alla persecuzione sui luoghi di lavoro (mobbing), al licenziamento ed alle nuove normative in materia di contratti di lavoro.

## ORIENTAMENTO INFORMATIVO AI SERVIZI E AL LAVORO

Le esperienze più recenti nel campo dell'orientamento e della formazione al lavoro hanno evidenziato come l'inserimento/reinserimento lavorativo e la permanenza nel mercato del lavoro dipendano da una serie di variabili complesse e interagenti. L'offerta dei servizi che propongono percorsi e strumenti capaci di rispondere a bisogni fortemente diversificati è essenziale per chi rischia l'esclusione sociale e professionale, ma anche per chi, pur avvertendo l'esistenza di alternative, manca degli strumenti informativi o di rafforzamento personale necessari per proporsi e compiere una scelta consapevole. L'azione di Orientamento al lavoro, può essere definita a pieno titolo come una **relazione d'aiuto** "in cui almeno uno dei protagonisti cerca di favorire nell'altro la crescita, lo sviluppo, la maturità, un miglior funzionamento ed una maggior capacità di affrontare la vita" (Carl Rogers: "La terapia centrata sul cliente"). Attraverso la rivisitazione della propria storia, in una narrazione condivisa tra chi racconta e il/la consulente che accompagna questo processo, si attivano risorse cognitive, emotive, riflessive in grado di rafforzare il senso di "empowerment" personale, per una riprogettazione sociale e lavorativa.

L'intervento è pertanto focalizzato sui seguenti punti:

- ✚ *Centralità della persona;*
- ✚ *rafforzamento dell'identità personale;*
- ✚ *rafforzamento dell'identità di genere;*
- ✚ *sviluppo delle capacità assertive;*
- ✚ *sviluppo della progettualità*

Il **Servizio di orientamento al lavoro** si sviluppa in due fasi:

1. *Elaborazione di un progetto formativo o professionale*
2. *Inserimento effettivo in un percorso lavorativo*

Esso si basa sull'acquisizione **dell'autonomia decisionale** attraverso un percorso di **esplorazione** dei **desideri e delle aspirazioni** che sono alla base della motivazione, di **individuazione** delle **risorse e potenzialità**, dei **limiti personali**, oltre che dei **vincoli e delle opportunità** presenti nel contesto territoriale, economico-produttivo e del mercato del lavoro.

Il Servizio si avvale di una documentazione raccolta attraverso:

1. La ricognizione sistematica delle offerte pubblicate dalla stampa specializzata, dalle società di lavoro interinale e/o dalle agenzie di collocamento e il rafforzamento di una rete con realtà imprenditoriali disponibili per l'inserimento lavorativo delle utenti.
2. L'informazione sulle opportunità lavorative e iniziative legislative e sociali;
3. L'accesso ai finanziamenti per l'imprenditoria femminile locale/nazionale;
4. La costruzione di una banca dati di settore.

Il servizio di orientamento non può, inoltre, prescindere dall'attuazione del **Bilancio delle competenze**. La donna è *accompagnata* da un **tutoraggio-monitoraggio** per la verifica dei risultati, valorizzazione dei successi e una continua rimotivazione.

L'attività di accompagnamento nella ricerca del lavoro, vedrà le donne formate sperimentalmente nelle tecniche di ricerca del lavoro, attraverso:



- ✚ **La costruzione di curricula** che evidenzino le competenze
- ✚ **La simulazione di colloqui di selezione**
- ✚ **L'assistenza alle risposte telefoniche** ad offerte di lavoro

Le varie fasi dell'orientamento e del supporto sociale e lavorativo saranno svolte dalle consulenti/formatrici che saranno impegnate nel progetto.

L'efficacia di un intervento di questo genere richiede la costruzione e la continua implementazione di una **rete di supporto**, basata sull'instaurazione di rapporti stabili e duraturi con progetti e associazioni operanti sul territorio capace di rispondere efficacemente ai bisogni espressi dalle utenti.

Tale funzione si ritiene particolarmente necessaria per le donne immigrate che non conoscono le risorse e le strutture del territorio e mancano di una rete familiare e amicale in grado di fornire punti di riferimento e informazioni di supporto.

L'accompagnamento a percorsi di inserimento lavorativo verrà curata dagli assistenti sociali dei Comuni di Perugia e di Terni che da anni gestiscono un servizio specializzato in questa funzione.

Per garantire ulteriori sbocchi formativi e lavorativi propone di collaborare anche con i patronati delle Organizzazioni sindacali, con le cooperative di inserimento lavorativo e le imprese che da anni collaborano con i comuni all'interno dei percorsi di reinserimento lavorativo.

Differenza Donna intende proporre alle donne che saranno ospitate nei due Centri la partecipazione attiva a programmi o incontri individuali di informazione/formazione progettati allo scopo di:

- ✚ **promuovere** lo sviluppo dell'imprenditoria femminile;
- ✚ **informare** su come si realizza un'attività di lavoro autonomo, anche attraverso apposita modulistica;
- ✚ **individuare** gli strumenti finanziari agevolati e/o innovati vi e il supporto tecnico per potervi accedere, riferimenti utili sugli enti preposti alla creazione di impresa;
- ✚ **orientare** attraverso colloqui individuali finalizzati alla definizione della fattibilità tecnica ed economica dell'idea imprenditoriale e, all'acquisizione di metodologie per la redazione del piano di impresa (business-plan);
- ✚ **assistere** alla redazione del piano di impresa: incontri tecnici finalizzati all'analisi e alla stesura del piano economico-finanziario del progetto;
- ✚ **sostenere** con proposte operative lo sviluppo di una autonoma soggettività femminile nel mondo del lavoro, nella società e nelle istituzioni;
- ✚ **promuovere** lo scambio di esperienze fra donne imprenditrici sia a livello nazionale che europeo con le donne del Centro;
- ✚ **operare** nell'ottica della promozione della cultura di impresa.

### **Attivazione di soluzioni alloggiative**

Differenza Donna si propone di collaborare nel territorio dei comuni di Perugia e Terni con la rete delle strutture di semi-autonomia gestite dal privato sociale o da Enti religiosi e che garantiscono alla donna di poter usufruire di una struttura alloggiativa gratuita e quindi di proseguire nel rafforzamento del suo progetto di autonomia senza incorrere in rischi che potrebbero mettere in crisi il percorso intrapreso e al quale la stessa ha dedicato le sue energie e competenze.

Inoltre si propone di collaborare attraverso i comuni di Perugia e Terni con gli ATER e la rete delle strutture locali competenti nel settore del patrimonio alloggiativo dell'edilizia residenziale pubblica.



Molte donne si riappropriano della propria casa a seguito di un efficace procedimento legale-giudiziario che dispone l'allontanamento del coniuge violento.

Questa tipologia di soluzione nel corso degli anni è andata gradualmente aumentando grazie all'attivazione immediata della rete e all'assistenza legale specializzata.

## ALLESTIMENTO DI UNO SPAZIO-GIOCO PER BAMBINE/I

### Lo Spazio del gioco

E' un'insieme di attività finalizzate al **monitoraggio della situazione emotiva dei minori e al sostegno, recupero e promozione del loro benessere psicofisico.**

Il **monitoraggio** della situazione emotiva e relazionale del bambino/a consiste nell'osservazione **strutturata** del bambino sia nelle attività di gioco libero o in ambito laboratoriale che nelle attività quotidiane del Centro.

Il monitoraggio può avvalersi di brevi colloqui con il minore da solo o accompagnato dalla madre. Tale attività è fondamentale, oltre che per svolgere un'efficace lavoro di sostegno alla diade madre-bambino, anche per fornire un'eventuale dettagliata documentazione al Servizio Sociale o ai Tribunali sullo stato di salute psico-fisica del minore. Il sostegno al recupero del benessere psicofisico del bambino passerà prevalentemente attraverso il **lavoro con il gruppo di pari e con la madre** ma potrà avvalersi di **incontri individuali**. A seconda dell'età si utilizzeranno il gioco libero, il disegno o il colloquio per sostenere il minore durante i momenti particolarmente critici, come l'ingresso o l'uscita dal Centro o la preparazione agli incontri protetti.

Le **attività ludico - creative** vengono svolte prevalentemente all'interno della **stanza dei giochi**.

Obiettivi delle attività settimanali di gruppo, coordinate dalla psicologa esperta dell'età evolutiva del Centro Comunale Antiviolenza sono:

- ✚ stimolare la socializzazione tra i bambini in momenti ludici controllati e strutturati;
- ✚ creare spazi di autonomia e di relazionalità tra pari dove sperimentarsi e imparare a sostenersi a vicenda;
- ✚ aumentare il senso di l'autostima, la capacità di comunicare, la possibilità di esprimere le proprie potenzialità, il senso di autoefficacia.
- ✚ entrare in contatto ed esprimere i propri sentimenti e le emozioni di difficile verbalizzazione attraverso l'arte o il gioco (disegnare, dipingere, scolpire, fare teatro, musica,) e dunque aiutare le/i bambine/i a liberarsi delle tensioni e dell'ansia accumulate.

### L'Approdo nel Centro

Il progetto, consiste in un programma interattivo psico-pedagogico per i bambini che approderanno al Centro Antiviolenza.

Il percorso multimediale è uno strumento ideato da Differenza Donna in collaborazione con Women's Aid per far conoscere il Centro Antiviolenza ai figli delle donne che verranno ospitate al Centro. Per un bambino lasciare la propria casa è lasciare tutta una costellazione di reti parentale, amicale e di oggetti che gli appartenevano e gli davano sicurezza.

Lasciare la sua casa, il suo quartiere, spesso la sua scuola e a volte addirittura la sua città, è lasciare una parte di sé. Il bambino i primi giorni al Centro è spaesato, preoccupato, non capisce dov'è e fa molta fatica ad ambientarsi. Abbiamo pensato quindi di produrre un cd interattivo affinché il bambino possa gestire meglio le proprie paure. Il cd ha tre funzioni:

1. far prendere confidenza di che cosa è un Centro Antiviolenza

2. far conoscere quali sono le regole del Centro che lo riguardano
3. entrare in confidenza con le proprie emozioni

Attraverso una serie di finestre digitali il bambino viene introdotto nello spazio del Centro che gli è mostrato non più come un luogo sconosciuto dentro il quale può muoversi in libertà e trovare attenzione. Quello che gli viene presentata è una comunità di donne e bambini che convivono in sicurezza e serenità, all'interno della quale può trovare un suo spazio protetto e piacevole.

Questa sorta di video game viene offerto al bambino nel momento dell'entrata al Centro con la mamma.

E' questo il momento più difficile per i bambini, traumatizzati dalla violenza a cui hanno assistito, dalla disperazione della madre e dall'abbandono di tutte le loro cose, c'è l'ignoto, tutto è sconosciuto: il luogo, le persone, gli altri bambini, persino i giocattoli che trova.

Questo "gioco" lo introduce, lo accompagna e cerca di rendergli accettabile il Centro Antiviolenza nel quale dovrà vivere per alcuni mesi.

### **Il sostegno al nucleo madre-figli "post-dimissioni" per rafforzare il ruolo genitoriale nell'accogliere esigenze e disagi del minore**

Il nostro intervento rivolto alle donne vittime di violenza oltre a risignificare la storia personale e il vissuto traumatico punta a rivalutare i legami familiari possibili, ad esempio con nonni, zii, ecc, ma soprattutto accompagna la donna nella acquisizione o ri-acquisizione delle competenze genitoriali. Il lavoro già avviato nel Centro durante il periodo di ospitalità del nucleo madre-bambini viene poi continuato nel momento dell'uscita dal Centro sostenendo la donna in diversi ambiti:

1. la prosecuzione della elaborazione della violenza subita;
2. il sostegno alla relazione madre-bambini;
3. la gestione della quotidianità;
4. la elaborazione delle esperienze negative relazionali in ambito lavorativo e non;
5. la esperienza emotiva-soggettiva durante le fasi processuali;
6. la cura di sé e dei propri figli.

### ***L'osservazione partecipata***

All'uscita dal Centro un'operatrice (educatrice, psicologa o assistente sociale) si reca presso l'abitazione della donna dove può sostenere il nucleo e osservare in maniera diretta le dinamiche relazionali madre/figli e accogliere nell'immediatezza disagi emotivi. L'operatrice svolge un'azione di mediazione per facilitare la comunicazione e la costruzione di intimità, fiducia e protezione tra madre e figli.

Il Centro manterrà una relazione strutturata con i nuclei usciti con il coinvolgimento degli stessi a incontri di gruppo e a colloqui individuali secondo le necessità.

### **Qualità degli indicatori di risultato previsti nella proposta progettuale**

Per la descrizione degli indicatori di risultato, si rimanda alla lista esplicitata al punto 16. Tali indicatori di risultato vogliono descrivere per i due Centri Anti Violenza le seguenti caratteristiche:

1. standard operativi elevati
2. elevato livello di formazione specifica
3. stabilità operativa
4. integrazione nei servizi territoriali
5. integrazione con la rete nazionale di settore

## 6. stabilità nella gestione economica

La misurabilità di queste caratteristiche crediamo possano essere possibili di facile lettura e facilmente trasferibili.

### Qualità delle misure previste per la sicurezza delle vittime ospitate

Quali importanti ed innovative misure di sicurezza il progetto prevede gli strumenti S.A.R.A.A e THAIS che le operatrici utilizzeranno per valutare con importante precisione il rischio di recidiva della violenza, mettendo le ospiti nella condizione di una chiara consapevolezza della loro situazione di rischio e concordando quindi con loro ogni misura di prevenzione.

Inoltre una importante misura di sicurezza è lo strumento ISA che consente ad ogni donna accolta od ospitata di autovalutare il rischio che corre attraverso una serie di test validati a livello internazionale di semplice compilazione. Dunque la sicurezza delle donne è garantita prima di tutto dalla nuova consapevolezza acquisita. Inoltre fanno parte del regolamento interno alcune norme di buon senso che aiutano la sicurezza delle ospiti:

- ✚ E' obbligatorio mantenere l'assoluta riservatezza sulle persone che abitano nella Casa o che vi hanno abitato.
- ✚ La porta deve essere sempre chiusa al momento dell'entrata e dell'uscita.
- ✚ Se il campanello suona, accertarsi prima di aprire la porta, dell'identità del visitatore.
- ✚ Gli incontri con amici, parenti, etc ,dovranno avvenire in luoghi distanti dalla Casa.
- ✚ Le madri devono assicurare che le presenti regole vengano rispettate dai propri figli.
- ✚ Le modalità di uscita dalla Casa sono definite per ogni donna all'interno del proprio Progetto di uscita dalla violenza elaborato dall'equipe.
- ✚ Il rientro serale dovrà avvenire entro le ore 22:00. Le uscite serali oltre tale orario ed eventuali pernottamenti esterni saranno concordati con l'equipe.
- ✚ L'assenza prolungata deve essere comunicata e concordata con l'equipe.
- ✚ Durante la permanenza nella Casa, le madri sono responsabili della sicurezza e del benessere dei propri figli che non debbono mai essere lasciati soli nella casa. Qualora la madre debba assentarsi, sarà sua precisa responsabilità concordare con l'equipe a chi lasciare i propri figli.
- ✚ Nel caso di interventi relativi alla manutenzione ordinaria e straordinaria dell'alloggio sarà cura delle donne tutelare la riservatezza.

### Rispetto della normativa ai fini del superamento e dell'eliminazione delle barriere architettoniche

Le strutture rispettano la normativa sul superamento e dell'eliminazione delle barriere architettoniche.

**Ogni struttura può ospitare 5 donne con i loro bambini ( vedi perizie asseverate)**

## **9. Descrizione delle strutture adibite alla realizzazione del progetto/servizio**

Le due strutture sono inserite nel contesto urbano di Perugia e Terni all'interno di condomini privati.

Ogni centro sarà così organizzato:

a) **sala ascolto telefonico** (che deve essere doverosamente staccata dagli altri ambienti per consentire agli operatori di gestire le telefonate delle donne che per la prima volta

contattano il centro o che chiamano in situazioni di emergenza). Tale stanza deve essere munita di un archivio chiuso (che garantisca il rispetto delle normative sulla privacy);

b) **stanza colloqui** (appositamente dedicata allo svolgimento dei colloqui di sostegno delle donne con le operatrici) che sarà utilizzata costantemente per i colloqui individuali e come stanza dove verranno svolte le consulenze specialistiche (legali, psicologiche);

c) **spazio minori** (indispensabile per i minori ospiti della struttura) che dovrà essere dedicato alla strutturazione di laboratori ludo pedagogici, funzionali a far emergere in modo adeguato e protetto i traumi ed approntare interventi mirati al sostegno dei minori; possono essere strutturati sia incontri individuali sia di gruppo dedicati ai minori ospiti. Inoltre, lo spazio può essere dedicato allo svolgimento degli incontri protetti, tra i minori ospiti ed il genitore, per i quali è stata disposta tale modalità di incontro dal tribunale civile ordinario o per i minorenni. La stanza potrà essere utilizzata anche dalle donne con i bambini in attesa di svolgere i colloqui come esterne alla struttura;

d) **sala gruppo auto mutuo aiuto** (essenziale allo svolgimento dello strumento principe nella metodologia riconosciuta a livello nazionale ed internazionale nel sostegno delle donne vittime di violenza). La sala potrà essere utilizzata per lo svolgimento degli incontri di rete con il territorio e di formazione per gli operatori (indispensabile per garantire un adeguato lavoro di rete tra il centro ed i principali attori presenti sul territorio);

e) **n. 1 servizio igienico** accessibile per il pubblico e per i diversamente abili;

f) **n. 4 stanze con 2 servizi igienici** per ospitalità a progetto, di cui n. 1 stanza da utilizzare in particolare per ospitalità in emergenza: (la stanza di emergenza e' funzionale a garantire la gestione delle emergenze, ovvero ospitalità offerta per pochi giorni a donne sole o con figli, e a comprendere se ci sono le condizioni per avviare un progetto;

g) **n. 1 sala cucina**, nella quale le donne prepareranno i pasti per loro ed i figli, allo scopo di evitare l'istituzionalizzazione e la perdita di autonomia delle donne.

## 10. Cronoprogramma delle attività

(descrizione delle fasi di sviluppo del progetto e delle attività che s'intende realizzare, con indicazione dei tempi di avvio e di esecuzione delle varie fasi)

| FASE         | AZIONE                                                                                                                            | giu-12 | lug-12 | ago-12 | set-12 | ott-12 | nov-12 | dic-12 | gen-13 | feb-13 | mar-13 | apr-13 | mag-13 | giu-13 | lug-13 | ago-13 | set-13 | ott-13 | nov-13 | dic-13 | gen-14 | feb-14 | mar-14 | apr-14 | mag-14 |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| PREPARAZIONE | Costituzione dell'ATS e formalizzazione dei ruoli e delle procedure amministrative                                                |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|              | Predisposizione dei protocolli con le FF.OO. e adeguamento dei protocolli operativi già in essere da parte dei due Comuni partner |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|              | Selezione del personale da parte dello staff di Differenza Donna sulla base di una esperienza ventennale.                         |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|              | Realizzare dei percorsi di formazione di base e di II° livello e di formazione permanente per le operatrici e per il              |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |

[illegible]

## 11. Rischi e difficoltà potenziali

*(descrizione degli ostacoli, rischi e difficoltà che si potrebbero incontrare nella fase di avvio e sviluppo delle attività)*

Le difficoltà più evidenti che si evidenziano sono nel fatto che c'è la necessità di coprire un gap formativo e una capacità operativa che sono oggettive. Questo patrimonio potrà essere acquisito solo progressivamente attraverso il trasferimento delle conoscenze e della professionalità da Differenza Donna alle donne scelte per i diversi ruoli.

Quindi ci sarà la difficoltà di coordinare in un'unica direzione le diverse realtà associative di donne, formali ed informali, presenti in Umbria: il progetto non può prescindere per la sua realizzazione da un supporto forte da parte di un alto numero di volontarie che garantiscano di poter realizzare al pieno le azioni previste.

Altro rischio che vediamo è che, in questo particolare momento in cui i tagli delle risorse disponibili per il welfare sono così pesanti, si rischi di non riuscire a sostenere le donne che terminano la propria esperienza nei centri con una serie di strumenti economici che ne

permettano il pieno reinserimento sociale: borse lavoro, contributi per l'affitto, rette per l'inserimento dei figli nei servizi per l'infanzia,...

**12. Competenze, qualifiche ed esperienze del/dei coordinatore/i e del personale che si prevede di impegnare nella attuazione dell'intervento e per i quali si allegano i curriculum indicati**

(allegare i Cv di tutte le persone in elenco firmati in originale)

| Nome e Cognome              | Ruolo nel progetto                                                                                                      | Qualifiche ed esperienze (max. 300 caratteri per ciascuno)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Partner di riferimento | Rif. CV allegato |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|
| <b>EMANUELA MOROLI</b>      | Coordinatrice project manager/esperta di genere<br>Formatrice Supervisione                                              | Esperta di genere. Giornalista professionista. Presidente di Differenza Donna. Progettazione e implementazione dei Centri Antiviolenza Italia\,Estero Coordinamento programma antiviolenza della Banca Mondiale in Palestina. e dell'Unione europea in Russia. Docente in corsi universitari su cultura e politica di genere. 7 pubblicazioni intorno all'universo della violenza. Direttore di <i>Contro-Campo</i> , <i>Quotidiano Donna</i> , <i>Libere</i> ; collaboratrice della 2° e 3° rete Rai TV.<br>E' stata Ufficio Stampa per la Camera ed il Senato nelle Commissioni <i>Affari Sociali e Sanità</i> , e per Convegni e pubblicazioni di genere. | DIFFERENZA DONNA       | 1                |
| <b>ANNA COSTANZA BALDRY</b> | Esperta in progetti di sicurezza e protezione delle vittime/<br>responsabile dello sportello antistalking<br>Formatrice | Professore Associato in psicologia sociale, specializzata in criminologia e vittimologia. Ha pubblicato oltre 30 articoli su riviste nazionali e internazionali su temi di violenza su donne e minori. tiene corsi di formazione alla polizia di stato, ha coordinato 6 progetti europei di cui 5 Daphne. È autrice del testo 'dai maltrattamenti all'omicidio'.                                                                                                                                                                                                                                                                                             | DIFFERENZA DONNA       | 2                |
| <b>MARIA TERESA MANENTE</b> | Avvocata penalista<br>Formatrice                                                                                        | Avvocata penalista dei centri antiviolenza di Differenza Donna, esperta e formatrice in diritto penale per gli operatori dei centri antiviolenza del territorio nazionale e internazionale, ASL e università Roma Tre. 6 pubblicazioni specialistiche sul tema della violenza e delle libertà femminili nel Sistema Giuridico italiano                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | DIFFERENZA DONNA       | 3                |
| <b>MARIA</b>                | Sessuologa                                                                                                              | Psicologa, Psicoterapeuta e                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | DIFFERENZA             | 4                |

|                                |                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                  |    |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----|
| <b>SPIOTTA</b>                 | Formatrice e supervisione                                            | sessuologa, esperienza come corresponsabile dei centri antiviolenza di Differenza Donna. Mediatrice familiare. Esperta nella valutazione del rischio nei casi di violenza domestica e stalking                                                                                                                                                                                                       | DONNA            |    |
| <b>ROSALBA TADDEINI</b>        | Psicologa Clinica/<br>Esperta di genere<br>Formatrice e supervisione | Psicologa Criminologa, dal 2000 attività di contrasto e formazione sulla violenza di genere, per i Centri Antiviolenza di Differenza Donna. Dal 2004 consulente per la Questura Centrale di Roma, per i reati sessuali sui minori e pedofilia. Studio e lavoro sul campo con gli uomini maltrattanti attraverso gruppi socio-educativi per il DVIP (domestic violence intervention project), Londra. | DIFFERENZA DONNA | 5  |
| <b>ELISA ERCOLI</b>            | Esperta di genere<br>Formatrice                                      | Laureata in Scienze Politiche<br>Esperta in diritti umani. Esperienza come Responsabile nei centri antiviolenza di Differenza Donna                                                                                                                                                                                                                                                                  | DIFFERENZA DONNA | 6  |
| <b>LUIGIA BARONE</b>           | Avvocata<br>formatrice                                               | Avvocata, esperienza come responsabile del Centro Antiviolenza del Comune di Roma. Attualmente coordinatrice di tutti i centri italiani di Differenza Donna                                                                                                                                                                                                                                          | DIFFERENZA DONNA | 7  |
| <b>ELISA VELLANI</b>           | Psicologa<br>Esperta in traumi in età evolutiva<br>Formatrice        | Psicologa Clinica. Sessuologa. Per DD gestisce gruppi di bambini testimoni di violenza per l'elaborazione del trauma subito                                                                                                                                                                                                                                                                          | DIFFERENZA DONNA | 8  |
| <b>MONICA TESONE</b>           | Operatrice dei centri Antiviolenza<br>Formatrice                     | Coordinatrice dello sportello antiviolenza di Differenza Donna all'Ospedale San Gallicano, Operatrice del centro antitratta e centro antiviolenza provinciale gestiti dall'associazione                                                                                                                                                                                                              | DIFFERENZA DONNA | 9  |
| <b>CAROLE BEBEE TARANTELLI</b> | Formazione e supervisione                                            | prof.ssa Associata Università "La Sapienza" di Roma docente di Letteratura e psicoanalisi presso la Facoltà di Scienze Umanistiche<br>Deputata Parlamento Italiano dal 1987 al 1997-<br>Fondatrice Associazione Differenza Donna e Presidente dal 1989-1995<br>Curatrice Pubblicazioni scientifiche su Psicoanalisi e Violenza sessuale<br>Autrice vari articoli sui maggiori quotidiani italiani    | DIFFERENZA DONNA | 10 |
| <b>Concetta Carrano</b>        | Formatrice                                                           | Avvocata dei centri antiviolenza di Differenza Donna, esperta e formatrice sul diritto di famiglia, minori e immigrazione per gli operatori dei centri antiviolenza del territorio nazionale e                                                                                                                                                                                                       | DIFFERENZA DONNA | 11 |



|                           |                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                         |           |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------|
|                           |                                                                                       | internazionale, ASL e università Roma Tre. Curatrice speciale di minori vittime di tratta o in stato di abbandono per il Tribunale dei Minorenni di Roma.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                         |           |
| <b>Loderana Tigani</b>    | Ragioniera Amministrativa                                                             | Responsabile amministrativo dell'associazione Differenza Donna; contabilità fiscale e Cud con programma PROFIS e Profis Job; rendicontazione spese per progetti con enti pubblici (comune, provincia, regione, ministero) e Comunità Europea.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Associazione Differenza Donna           | <b>12</b> |
| <b>Graziela Marchueta</b> | Formatrice                                                                            | Medico psicoterapeuta. Dal 1997 svolge attività di contrasto e formazione sulla violenza di genere, per i centri Antiviolenza di Differenza Donna e del territorio nazionale e operatori socio-sanitari; 5 pubblicazioni scientifiche.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Consulente esterna di Differenza donna  | 13        |
| <b>CATERINA BECCHI</b>    | Ostetrica Specializzata nella connessione violenza/salute e Formatrice e supervisione | Ostetrica. Esperta della salute di genere, più volte corresponsabile dei centri antiviolenza di Differenza Donna e residente dei progetti dell'associazione all'estero                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | CONSULENTI ESTERNI PER Differenza Donna | 14        |
| <b>MOIRA GALEAZZI</b>     | da definire                                                                           | Psicologa. Ha svolto attività di consulenza per soggetti tossicodipendenti e alcodipendenti, partecipazione in progetti di educazione socio-affettiva e interventi di prevenzione del disagio giovanile. Operatrice dei centri antiviolenza.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Associazione Libera...mente Donna       | 15        |
| <b>ADELAIDE COLETTI</b>   | da definire                                                                           | Giornalista pubblicista. Ha svolto attività di consulenza per l'Ente Provincia di Perugia/Servizio politiche Europee e Cooperazione Decentrata, per il Consiglio Regionale dell'Umbria, per il Centro Servizi per il Volontariato di Perugia "CESVOL", per il Ministero delle Pari opportunità e Regione Umbria nell'ambito del progetto "Mai più. Mille azioni per impedire ulteriori violenze", per TAMAT ONG nell'ambito di progetti di cooperazione internazionale e decentrata. Presidente dell'Associazione "Rete delle donne AntiViolenza onlus". Operatrice volontaria per il progetto Rete Anti Violenza (R.A.V.) - Centro Barbara Cicioni di Perugia e per la Casa | Associazione Libera...mente Donna       | 16        |

|                          |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                   |    |
|--------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----|
|                          |             | protetta per donne vittime di violenza di Terni gestita dall'Associazione Liberamente Donna. Relatrice sui temi della violenza di genere.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                   |    |
| <b>MANILA ANULLO</b>     | da definire | Dottoressa in scienze e tecniche psicologiche con una tesi sulla violenza alle donne nella coppia. Operatrice per i centri anti-violenza dell'Associazione Differenza Donna di Roma e per la Casa di accoglienza per donne vittime di violenza e loro figli minori dell'Associazione "Il Pettiroso ONLUS" di Terni. Partecipazione a diversi convegni sui temi della violenza di genere. Docente presso l'agenzia ENAIP di Terni per il corso di formazione "Esperto nella cura e nella tutela del bambino e della donna maltrattata.                                               | Associazione Libera...mente Donna | 17 |
| <b>LUCIA MAGIONAMI</b>   | da definire | Psicologa, psicoterapeuta. Ha svolto attività di consulenza per donne e minori vittime di violenza per Telefono Donna-Pari opportunità della Regione Umbria, Associazione Artemisia di Firenze Esperta e formatrice in progetti di educazione socio-affettiva, sessuale, di genere, per la prevenzione del disagio adolescenziale, socio-professionali di orientamento al lavoro, psicologia dell'emergenza e gestione delle dinamiche di gruppo. Relatrice sui temi della violenza di genere. Operatrice volontaria presso il Centro Donne contro la Violenza – Artemisia Firenze. | Telefono Donna Comune di Perugia  | 18 |
| <b>BARBARA SIGNORINI</b> | da definire | Volontaria presso il Telefono Donna del Centro Pari opportunità della Regione dell'Umbria dal 2005. Ha frequentato corsi di formazione, seminari e convegni sulle tematiche della violenza di genere a cura dell'associazione Artemisia di Firenze e dal centro Pari opportunità della regione dell'Umbria.                                                                                                                                                                                                                                                                         | Telefono Donna Comune di Perugia  | 19 |
| <b>PAOLA MORICONI</b>    | da definire | Psicologa, specializzanda in psicoterapia. Ha frequentato corsi di formazione e di sensibilizzazione per la prevenzione e contrasto della violenza contro le donne organizzati dal centro Pari opportunità della Regione dell'Umbria e dall'associazione Artemisia. Ha                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Associazione Libera...mente Donna | 20 |

|                            |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                   |    |
|----------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----|
|                            |                                                        | partecipato a seminari e convegni sulle tematiche della violenza di genere. Svolge attività professionale presso il Servizio Telefono Donna del centro pari opportunità della regione dell'Umbria per l'accoglienza telefonica, la presa in carico e i percorsi di uscita dalla violenza delle donne. . Ha svolto attività di docenza e formazione sulle tematiche della violenza di genere. Presidente dell'Associazione culturale di volontariato "libera...mente donna". |                                   |    |
| <b>SILVIA MENECALLI</b>    | da definire                                            | Sociologa, dirigente di comunità. Responsabile del progetto "casa di accoglienza ad indirizzo segreto per donne vittime di violenza a e loro figli minori". Ha frequentato corsi e seminari sulle tematiche della violenza di genere.                                                                                                                                                                                                                                       | Associazione Libera...mente Donna | 21 |
| <b>ALESSANDRA GIROLAMI</b> | da definire                                            | Laurea in Pedagogia- operatrice sociale nei servizi contro la tratta- Formazione nella gestione dei conflitti e nella mediazione (Gruppo Abele); corso di sensibilizzazione sul tema del maltrattamento fisico, psicologico, sessuale ed economico delle donne adulte. Tecniche e metodologie per la gestione dei sistemi di accoglienza (Artemisia)                                                                                                                        | Associazione Libera...mente Donna | 22 |
| <b>PETRIOLI FRANCESCA</b>  | da definire                                            | Diploma di laurea in assistente sociale - Laurea Magistrale – corso di formazione "Mai più Violenze" (regione Umbria) – Attività formativa "Telefono Donna" : formazione per l'attività di contrasto della violenza contro le donne (Centro Pari Opportunità Regione Umbria) – Operatrice sociale in Un pronto Intervento sociale per donne vittime di violenza e minori                                                                                                    | Associazione Libera...mente Donna | 23 |
| <b>BARBARA BARTOCCI</b>    | da definire                                            | Laurea in filosofia – Corso di formazione "Mai più Violenze" (regione Umbria) – consulente del progetto "Mai più violenza" – Azione 2 "Ricerca quantitativa di tipo etnografico finalizzata ad una mappatura dei servizi territoriali relativi alle tematiche di genere"                                                                                                                                                                                                    | Libera...mente Donna              | 24 |
| <b>VERA MAGNINI</b>        | Rappresenta il Comune di Perugia nel coordinamento del | Puericultrice Responsabile Pari Opportunità nel gabinetto del Sindaco di Perugia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Comune di Perugia                 | 25 |

|                                 |                                                                     |                                                                                                                                                         |                   |    |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----|
|                                 | progetto                                                            |                                                                                                                                                         |                   |    |
| <b>CARLA TRAMPINI</b>           | Coordina le attività degli assistenti sociali del Comune di Perugia | Dirigente U.O. Servizi Sociali                                                                                                                          | Comune di Perugia | 26 |
| <b>MARIA ROSARIA DE CESARIS</b> | Coordina le attività degli assistenti sociali del Comune di Terni   | Direzione servizi sociali – Posizione Organizzativa di Direzione welfare familiare, residenziale e dell'emergenza                                       | Comune di Terni   | 27 |
| <b>CENSI ROBERTA</b>            | Rappresenta il Comune di Terni nel coordinamento del progetto       | Responsabile della casa protetta di terni e dell'equipe multiprofessionale ed interdisciplinare designata alle valutazioni di donne vittime di violenze | Comune di Terni   | 28 |

**13. Descrizione dell'esperienza e della capacità operativa del personale che si prevede di impegnare nell'attuazione dell'intervento nel rispetto di quanto indicato all'art.8 punto b)**

Formazione ed esperienza del personale preposto all'erogazione dei servizi previsti dal progetto

**LE FIGURE PROFESSIONALI CHE OPERERANNO ALL'INTERNO DEL CENTRO**

Le figure professionali previste per il Centro sono in totale 11, di cui una psicologa, un'assistente sociale e un'educatrice e 8 operatrici. Almeno il 50% delle stesse (fra cui le principali figure professionali) al fine di garantire la qualità e la continuità delle attività intraprese rimarranno in ruolo per tutta la gestione del servizio.

Tutte queste figure devono avere una formazione curriculare specifica per la mansione svolta. Nello specifico, qui di seguito illustriamo le funzioni delle diverse figure professionali previste per una gestione del Centro efficace.

**RESPONSABILE DI PROGETTO**

- Partecipa all'identificazione delle fasi di progetto
- Definisce gli obiettivi di progetto
- Approva la pianificazione delle fasi e dei relativi controlli
- Approva costi e impegni di risorse
- Approva la contabilità di progetto
- Partecipa alle attività di riesame, verifica e validazione del progetto
- Si interfaccia con tutte le istituzioni e le responsabili di funzione.

**CORRESPONSABILE**

- Coordina la gestione della Casa del Centro (fornitori, pulizia casa, cucina, ecc)
- Collabora con la Resp del Centro per le decisioni sul percorso che la donna deve seguire (progetto)
- Collabora con la Resp. del Centro nel mantenere alto e trasmettere il know out che

l'Associazione Differenza Donna promuove.

- d) Coordina la scelta dei turni delle operatrici tramite il foglio "Schema Turni".
- e) Gestisce i fornitori del Centro
- f) Gestisce il lavoro delle operatrici sulla base delle loro capacità
- g) Gestisce la presenza delle operatrici nei colloqui al fine di garantire una continuità nel seguire il progetto delle donne
- h) Stabilisce i turni di pulizia della casa e della cucina tra le donne ospiti
- i) Tiene la prima nota contabile mensile del Centro

### **RESPONSABILE DEL CENTRO**

- a) Coordina gli interventi e i rapporti con le realtà esterne alla struttura: scuole, ASL, F.F.O.O., ecc;
- b) Coordina e gestisce la casa di accoglienza;
- c) Svolge attività di ascolto e di prima accoglienza;
- d) Prende in carico i progetti individuali delle donne e dei loro figli minori;
- e) E' responsabile dei dati delle donne ospiti e accolte presso il centro nell' "Osservatorio delle donne in situazione di disagio e vittime di violenza e dei loro bambini".
- f) Programma le riunioni delle operatrici, gli incontri con le consulenti dell'Associazione e con i rappresentanti delle realtà esterne.
- g) Sovrintende a tutta l'attività dei bambini ospiti del Centro.
- h) E' responsabile e custode della gestione di ogni documento riguardante la banca dei dati sensibili raccolti presso il Centro.
- i) Controlla la contabilità del Centro.

### **PSICOLOGA**

- a) Conduce i colloqui di sostegno
- b) Pianifica il percorso di reinserimento/ricostruzione
- c) Controlla e monitora i percorsi di reinserimento/ricostruzione
- d) Fornisce assistenza psicologica alle ospiti del Centro
- e) Riesamina sistematicamente il percorso di reinserimento/ricostruzione
- f) Registra le sue attività e stende report trimestrali.
- g) Offre assistenza psicoterapeutica alle ospiti del Centro

### **ASSISTENTE SOCIALE**

- a) Monitora i bisogni e i disagi delle donne vittime di violenza ospiti ed accolte.
- b) Svolge counseling con le donne che si rivolgono al Centro
- c) Attiva i percorsi d'aiuto.
- d) Implementa le reti di sostegno individuate per ciascuna donna.
- e) Valuta e relaziona sul rapporto genitoriale su richiesta dei Tribunali.
- f) Relaziona per il Tribunale per i Minorenni, per il Tribunale Civile e Penale.
- g) Attiva le strategie di contrasto al rischio di marginalità delle donne e minori.
- h) Aggiorna costantemente la rete dei servizi istituzionali e non.
- i) Orienta l'accesso alla rete dei servizi

### **EDUCATRICE**

- a) Stabilisce una forte relazione con i bambini ospiti
- b) Focalizza i danni effettivi prodotti dalla violenza subita/assistita
- c) Propone programmi educativi individualizzati
- d) Stabilisce forte sinergia con le operatrici e le psicologhe del Centro
- e) Caratterizza l'intervento con un aspetto ludico ma anche relazionale

- f) Propone programmi educativi basati sull'alfabetizzazione affettiva
- g) Si impegna ad allineare la vita affettiva con la vita intellettuale per diminuire il contrasto tra pensieri e sentimenti nei piccoli ospiti del Centro
- h) Facilita nelle altre figure professionali la comprensione dei desideri e dei bisogni dei bambini
- i) Facilita la relazione mamma/bambino

### **MEDIATRICE CULTURALE**

- a) Sostiene le operatrici nei colloqui con donne straniere al fine di una maggiore efficacia ed efficienza nella comprensione e condivisione degli step di formulazione del progetto individualizzato.
- b) Coadiuvare la comunicazione tra le donne provenienti da altri Paesi, culture, religioni con i Servizi interni e territoriali per una migliore fruizione dei servizi.
- c) Sostiene le madri straniere nel difficile percorso di accudimento dei figli aiutandole nell'educazione al fine di superare il conflitto e la contraddizione fra le culture.  
Aiuta la donna straniera a formarsi una cultura alla cittadinanza, che preveda non solo la necessaria alfabetizzazione ma anche una conoscenza della Costituzione italiana, delle leggi e dei diritti di ogni cittadino.
- e) Mette la donna straniera in un circuito virtuoso di servizi ed opportunità.

### **OPERATRICE**

- a) Offre assistenza diretta alle donne e ai minori ospiti della Casa
- b) Accompagna per disbrigo pratiche e/o visite mediche
- c) Svolge la ricezione e la registrazione delle chiamate
- d) Conduce i colloqui di ascolto
- e) Compila schede delle donne e stesura dei documenti
- f) Registra le attività
- g) Svolge le ricerche informatiche
- h) Compila le schede dei dati e dei grafici
- i) Gestisce l'archivio
- j) Copre presso la Casa di accoglienza

### **AVVOCATA**

- a) Partecipa alla pianificazione del percorso di reinserimento/ricostruzione
- b) Definisce l'iter giuridico dell'assistita
- c) Predisporre e redige la documentazione legale
- d) Si interfaccia con gli enti esterni per campo di competenza
- e) Offre assistenza legale
- f) Riesamina il percorso di reinserimento/ricostruzione
- g) Registra le sue attività

### **PSICANALISTA ESPERTA IN GRUPPI DI AUTO MUTUO AIUTO E TUTOR OPERATRICI**

- h) Controlla e monitora percorsi di reinserimento/ricostruzione
- i) Conduce gruppi di auto aiuto per le donne ospiti (vittime di stupro e maltrattate)
- j) Conduce gruppi di auto aiuto per le operatrici
- k) Partecipa alla pianificazione del percorso di reinserimento/ricostruzione

### **MEDICO PSICOTERAPEUTA**

- a) Partecipa alla pianificazione del percorso di reinserimento/ricostruzione
- b) Interviene attraverso la tecnica dell'EMDR nei casi di trauma grave
- c) Interviene con attività mediche e psicologiche

d) Offre assistenza psicoterapeutica alle ospiti del Centro

#### **CRIMINOLGA – ESPERTA IN VITTIMOLOGIA**

- a) Coordina lo sportello antistalking .
- b) Utilizza le metodologie SILVIA, SARA, THAIS e ISA per l'individuazione del rischio di recidiva, per l'autodeterminazione del rischio
- c) Interagisce con le Forze dell'Ordine
- d) Monitora l'utilizzo dello strumento EVA da parte delle Forze dell'Ordine per l'intercettazione della violenza domestica nei casi di liti in famiglia

#### **COMUNICATRICE MEDICO-SCIENTIFICA**

- a) Programma un piano di sensibilizzazione per il personale sanitario
- b) Attiva il piano progettuale di emergenza
- c) Partecipa alla pianificazione del percorso di reinserimento/ricostruzione

#### **RESPONSABILE SISTEMA QUALITA'**

- a) Assicura la conformità degli standard definiti nel progetto e dalla norma ISO 9001:2000.
- b) Riferisce al Direttivo sull'andamento della gestione Qualità e le eventuali carenze riscontrate.
- c) Effettua periodicamente sia le visite ispettive interne che le attività di formazione ed addestramento per la qualità.
- d) E' responsabile dell'applicazione delle azioni correttive e preventive relative ai rapporti di non conformità.
- e) E' responsabile di tutti gli aspetti inerenti la qualità delle attività del Centro.

Erogazione del servizio con risorse umane cui è fornito un periodico aggiornamento e/o formazione professionale

### **LA FORMAZIONE**

Differenza Donna da circa 10 anni organizza annualmente corsi di formazione per operatori/trici sociali e operatori/trici di giustizia, con l'obiettivo di sensibilizzare sul tema della discriminazione di genere e fornire strumenti adeguati di intervento a situazioni di difficoltà o violenza ai danni delle donne e dei minori.

In particolare la formazione si rivolgerà ai soggetti che appartengono alla rete dei servizi che si occupano a vario titolo di violenza contro le donne ed eventuali figli minori.

Differenza Donna anche nel 2009 ha organizzato tre corsi di formazione in materia di reati di violenza domestica e reato di stalking nei confronti delle donne per gli Operatori delle Forze dell'Ordine.

Nel 2010 ha realizzato 6 edizioni del corso di formazione rivolto agli operatori socio-sanitari del Policlinico Umberto I, ASL RMD e Ospedale S. Eugenio (CTO).

Queste formazioni sono state destinate anche agli operatori dei Servizi Sociali e territoriali delle rispettive ASL e si sono rivelate di grandissimo interesse ma soprattutto hanno permesso la professionalizzazione e specializzazione in diversi settori (medico, sociale, giuridico) tali da garantire un intervento mirato ed efficace. Alcuni di questi moduli formativi verranno a breve ripetuti su richiesta di diverse strutture sanitarie.

#### **Corso di formazione base**



Il Corso di Formazione Base è una pre-condizione per divenire volontarie /operatrici di Differenza Donna nella gestione del Centro Comunale per donne sole o con figli, vittime di violenza, ed è costituito da neo-laureate e laureande provenienti prevalentemente da discipline universitarie ad indirizzo psico-socio-giuridico (psicologhe, sociologhe, esperte della comunicazione, educatrici professionali, assistenti sociali, avvocate e laureate in Scienze Politiche).

Le docenti del corso organizzato da Differenza Donna sono formatrici qualificate con anni di elaborazione del sapere femminile, professioniste con esperienza nel settore e molte di loro sono esponenti del mondo accademico e sociale e istituzionale che si sono distinte per il proprio impegno nei confronti delle donne.

Il corso di formazione delle operatrici prevede un corso base della durata di tre mesi, ed un periodo di affiancamento pratico del lavoro delle operatrici all'interno dei Centri gestiti dall'Associazione Differenza Donna della durata di un mese, per poi proseguire con aggiornamenti continui, oltre alla partecipazione della supervisione di gruppo come momento continuo di elaborazione e di acquisizione di nuovi strumenti.

Il **modulo teorico di base** comprende gli aspetti teorico-scientifici del fenomeno della violenza di genere (definizione, diffusione, tipologia della violenza contro le donne, la figura della donna

maltrattata e del maltrattante, modalità/ciclo della violenza, l'individuazione e le conseguenze); i principi base dell'intervento e dell'empowerment (offrire protezione e sicurezza, dare un nome alla violenza, ri-assegnare le responsabilità individuando quelle sociali, stare dalla parte della donna, crederle, stare un passo indietro/rispettare le sue scelte, costruire con lei un piano progettuale, considerare la complessità dell'intervento, ecc.); il lavoro di rete a livello locale, nazionale e internazionale; **uno o più moduli specifici** riguardano l'organizzazione del Centro; le modalità dell'intervento nei vari servizi specifici (ospitalità, linea telefonica, counselling, prevenzione, promozione, ecc.) e nei confronti dei vari soggetti specifici (le donne, le/i bambine/i, gli adolescenti, le donne anziane, le disabili, le straniere, ecc.).

**L'affiancamento pratico** al lavoro delle operatrici dei Centri è finalizzato ad acquisire esperienza diretta del lavoro del Centro sotto la supervisione delle responsabili e del gruppo operatrici già esperte di Differenza Donna.

La formazione iniziale è poi seguita da aggiornamenti continui. Per salvaguardare la qualità dell'intervento sono previste **formazioni periodiche di approfondimento** di alcune problematiche specifiche, come: l'abuso sessuale e il maltrattamento ai minori; l'approccio e l'ascolto delle donne straniere; delle donne e minori disabili; la sindrome posttraumatica da stress; i disturbi del comportamento alimentare e violenza subita nell'infanzia; le mutilazioni genitali femminili, ed altro ancora in rispetto alle problematiche che le soggettività che formano il gruppo delle ospiti offrirà di volta in volta al gruppo delle responsabili e delle operatrici di Differenza Donna.

Differenza Donna completa la formazione delle operatrici anche sollecitando le corsiste alla **partecipazione a convegni**, seminari e iniziative contro la violenza di genere, sapendo che costituisce un buon modo per aggiornare le competenze del personale del Centro, come pure la **lettura** di testi specifici sulla tematica.

### Obbligo di formazione

Differenza Donna nelle proprie finalità statuarie assegna un ruolo fondamentale alla formazione e all'aggiornamento e alla condivisione delle buone pratiche nella lotta alla discriminazione di genere, sapendo che la diffusione delle competenze aumenta la consapevolezza presso le figure professionali che vi vengono a contatto (medici, avvocate/i, forze dell'ordine, assistenti sociali, psicologhe/i, ecc.) e di conseguenza migliora la qualità dell'intervento complessivo di

supporto alle donne e alle/ai bambine/i. Differenza Donna riesce di continuo a confrontare e scambiare i suoi contenuti, la sua visione, le sue competenze con istituzioni importanti come la Magistratura, le ASL, le Forze dell'Ordine. Il protocollo firmato con tutti i Tribunali e con gli Ospedali più importanti della Capitale e con Polizia e Carabinieri è il completamento di questo lungo, serio e complesso lavoro di relazioni con le istituzioni, relazioni tese a trasmettere competenze di genere che ha dato

ottimi risultati per l'implementazione di interventi e risposte mirate.

L'Associazione è consapevole di quanto sia necessario diffondere, soprattutto fra gli operatori del sociale e gli operatori di giustizia, una cultura del rispetto delle libertà femminili e una conoscenza della metodologia di ascolto e supporto per donne e minori vittime di violenza anche assistita.

Sappiamo che il disagio femminile non può essere interpretato al di fuori di un'analisi di genere, che non si può scindere la storia personale d'ogni donna dall'attribuzione che, sia all'interno della storia familiare sia nel più esteso contesto culturale d'appartenenza, è dato al ruolo femminile.

Per tale ragione Differenza Donna organizza annualmente:

- ✚ Formazione delle operatrici
- ✚ Formazione all'università (diverse sono oramai le Università di Roma ma anche in Italia che richiedono a DD seminari di specializzazione sulle questioni di genere)
- ✚ Formazione e aggiornamento per operatori sociali e operatori di giustizia
- ✚ Formazione alle donne accolte dal Centro
- ✚ Formazione per personale medico e sanitario

## SISTEMI DI TUTELA E PREVENZIONE DEI RISCHI PROFESSIONALI

Differenza Donna tiene molto alla qualità del lavoro che le operatrici e le volontarie svolgono all'interno del Centro, per questo motivo ha strutturato al proprio interno uno spazio di **supervisione** che preferiamo chiamare coordinamento di gruppo e che ha come obiettivo quello di rivedere e migliorare il proprio lavoro.

La supervisione è tenuta da Carole Beebe Tarantelli, membro del direttivo di Differenza Donna, psicanalista di grande esperienza e prestigio nazionale e internazionale nel campo della violenza alle donne e alle/ai bambine/i, professionista esperta delle problematiche di genere.

Condividere e analizzare in gruppo le tematiche emerse nel lavoro al Centro e con la protezione di un setting preciso facilita la soluzione dei conflitti che spesso si verificano tra operatrici a contatto con situazioni molto problematiche e coinvolgenti.

Con il coordinamento di una grande esperta si verifica la risoluzione di nodi emotivi, blocchi problematici, conforto e sostegno nel proseguire l'aiuto a donne fortemente in difficoltà.

Naturalmente le operatrici più esperte sono qualificate a fornire consigli alle operatrici più giovani e ad aiutarle a rivedere il loro lavoro. Questa forma di sostegno interno viene chiamato intervizione, ed è uno strumento ulteriore rispetto alla supervisione.

### Tutor di accompagnamento e sostegno alle operatrici

Accogliere quotidianamente il disagio delle donne e dei loro bambini necessita di una conoscenza approfondita dei meccanismi sui quali il disagio si è "incardinato", e sulle conseguenze che provoca. Necessita di un atteggiamento equilibrato e sereno, che sappia entrare in sintonia con le donne senza tuttavia coinvolgersi con le singole situazioni, con il rischio di creare relazioni duali, improduttive e sbagliate.

In questa direzione, l'attività di tutoraggio vuole rappresentare quel giusto accompagnamento e sostegno per le operatrici e per l'intero gruppo di lavoro durante le varie fasi del progetto del Centro.

L'obiettivo principale della tutor è far da guida per le operatrici nell'acquisizione di capacità di osservazione e comprensione del proprio contesto e delle proprie modalità di lavoro.

### **Gruppo di accompagnamento e sostegno per le operatrici**

Nel tempo abbiamo verificato l'eccellenza del **gruppo di accompagnamento e sostegno per le operatrici** come strumento che consente di porre l'attenzione su di sé e all'auto-ascolto dal quale è impensabile prescindere, favorendo, inoltre, un clima di grande collaborazione e sintonia tra le operatrici.

Per questo una particolare attenzione è dedicata a questo percorso di supporto e di approfondimento, al fine di stimolare un processo di riflessione, apprendimento, valutazione e verifica che si sviluppa attraverso la relazione tra la professionista esperta e le operatrici. Tale momento nasce dalla necessità di avere uno spazio di rielaborazione di quanto quotidianamente avviene nel contatto con le ospiti e con le altre figure professionali che operano all'interno del Centro.

A questo gruppo partecipano le operatrici in turno. Si tratta di un momento mirato a dare rilevanza agli aspetti di natura tecnica e quelli di natura psicologica che possono intervenire nello svolgimento dell'attività professionale. I primi sono riassumibili nella conoscenza di nuove metodologie e nell'approfondimento dei singoli modi di intervento.

I secondi sono legati al coinvolgimento emotivo e alla necessità di confrontarsi sempre più approfonditamente con sé stessi (elemento essenziale per chi è particolarmente stimolato dal continuo confronto con l'altro).

Il supporto della tutor consiste nella continua revisione, messa in discussione e armonizzazione del gruppo di lavoro per dare l'opportunità di riflettere sull'efficacia del proprio agire professionale, sulle scelte metodologiche adottate, sugli strumenti utilizzati e di effettuare un monitoraggio costante sulla qualità delle prestazioni erogate. È uno strumento utile ad elaborare un bilancio del proprio percorso professionale, esplicitando "le proprie difficoltà vissute" e cercando di comprendere, assieme alle altre fino a che punto questi problemi incidano sulla

relazione con i progetti individuali, i servizi e le attività del Centro. E' fondamentale per mantenere un adeguato livello motivazionale e per prevenire fenomeni di *burn-out*, e cioè il momento in cui l'operatrice può incorrere in un crollo psicologico.

Questo gruppo sostituisce nella nostra metodologia la "supervisione" classica che Differenza Donna ha rielaborato in un'ottica di relazione orizzontale e autonomia nel proprio lavoro.

### **Incontri individuali tra la Tutor e l'operatrice**

Attivati su richiesta dell'operatrice, hanno l'obiettivo di fornire all'operatrice che ne fa richiesta uno **spazio d'ascolto individuale** per gestire problemi relazionali e concreti relativi al lavoro. Il sostegno della tutor rimanda al processo di autoriflessione e autovalutazione. La Tutor sarà per le operatrici un'importante figura di riferimento, necessaria per comprendere le difficoltà che le operatrici incontreranno, rilevando necessità ed accogliendo suggerimenti e consigli utili.

#### **La costruzione del Team Building.**

Un altro momento che caratterizza l'attività di tutoraggio è quello che prevede l'organizzazione di **incontri di gruppo tematici**. Questi momenti hanno l'obiettivo di valutare il livello motivazionale delle persone, di sviluppare uno spirito di gruppo, di favorire una maggiore integrazione delle operatrici nelle attività del Centro. A tal fine viene utilizzato l'approccio

denominato *team building*, letteralmente "*costruzione del gruppo*", costituito da un insieme di attività il cui scopo è la formazione di un gruppo di persone. Questo approccio, utilizzato con successo in America sui bambini, è oggi sempre più spesso applicato con lo scopo di ottenere il massimo in termini di performance.

"*Le mete del team-building sono il miglioramento e l'incremento dell'efficacia*" (W.L. French, C.H. Bell, "Organization development: Behavioral science interventions for organizational improvement", Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ, 1984)

Perché il gruppo delle operatrici diventi anche un team di lavoro vincente occorre che tutte sperimentino un senso di interdipendenza e di coesione, ovvero che prendano coscienza delle reciprocità e delle necessità di tutte affinché sia possibile raggiungere obiettivi che da sole non si è in grado di raggiungere. Possiamo infatti definire il team di lavoro delle operatrici come un insieme di donne unite in funzione dell'obiettivo comune della lotta alla violenza sulle donne e interdipendenti in relazione alle specifiche competenze professionali. E' durante il lavoro al Centro che questo delicato processo si attiva e che è possibile sviluppare la collaborazione e la fiducia reciproca necessarie per negoziare obiettivi, metodi e ruoli.

Il team building può avere una **valenza formativa**, se associato ad un'analisi dettagliata dei bisogni, può avere una **valenza ludica**, qualora l'obiettivo sia quello di far divertire il gruppo e dare una sensazione di appartenere ad un team.

Lo scopo primario è consentire a tutte di aumentare la fiducia reciproca, migliorare il livello di collaborazione, stimolare la creatività, favorire la comunicazione, riconoscere i reciproci momenti di tensione e le singole capacità di azione/reazione.

E' solo grazie alla conoscenza reciproca, alla comunicazione interpersonale, alla condivisione di emozioni e quindi alla passione comune, che si possono moltiplicare le intelligenze, arricchendo tutte per mezzo delle differenze presenti.

#### **14. Sostenibilità nel tempo e coerenza tra costi e risultati attesi secondo quanto indicato all'art.8 punto c)**

Disponibilità - certificata alla data di presentazione della proposta progettuale - di fonti di finanziamento adeguate per poter portare avanti oltre la durata del progetto l'iniziativa progettuale proposta

La sostenibilità del progetto è garantita dalla Regione Umbria che si assume l'onere di assicurare un contributo di 200.000 € per il funzionamento dei Centri Antiviolenza (come da dichiarazione allegata) per le due annualità successive a quelle previste dal funzionamento statale.

Si prevede che al terzo anno di attività si sia conclusa la fase di start up che come si vedrà successivamente, assorbe una parte significativa del finanziamento richiesto in questo bando (formazione, arredo, costi di personale vitto e alloggio per le operatrici che da Roma si dovranno spostare in Umbria, ...) e che quindi le risorse messe a disposizione dalla Regione Umbria possano garantire l'operatività dei centri.

A questa disponibilità si aggiungerà un'attività di fund raising che i partner si impegnano a strutturare attraverso il coinvolgimento delle Fondazioni di erogazione bancarie e non della Regione Umbria e attraverso il coinvolgimento delle Camere di Commercio provinciali per rivolgere al tema della violenza di genere parte della Responsabilità Sociale d'impresa.

Coerenza dei costi previsti con i risultati attesi e il numero di destinatari finali

Nella costruzione del piano finanziario si sono parametrati i costi rispetto a:

Il costo del lavoro del personale impiegato nei centri è quello riconosciuto per le diverse mansioni (coordinatore di struttura complessa, coordinatore di struttura semplice, educatrice con titoli, educatore senza titoli, addetto alle pulizie) dal tabellario del Ministero del Lavoro e applicato alle cooperative sociali

Il costo della personale impiegato per la formazione è quello stabilito per formatori Senior A

Il costo dei consulenti esterni è quello del rispettivo tariffario professionale

Il costo della reperibilità telefonica è quello del CCNL delle cooperative sociali, così come le diarie per le trasferte e i rimborsi chilometrici.

Il costo del vitto è di 7 €/giorno x 15 presenze medie nei due centri per 18 mesi.

Il costo per collegamenti telematici prevede le due connessioni adsl dei centri, della telefonia fissa dei due centri e di 3 telefoni mobili in dotazione al coordinatore generale del progetto e alle due Responsabili dei Centri.

I costi di arredo sono stati calcolati all'incirca sui 50 €/mq di superficie da arredare.

I costi per i materiali pubblicitari prevedono l'elaborazione grafica e la stampa di una brochure informativa in 5000 copie.

I costi dell'affitto sono di 5 €/mq così come definito dalle convenzioni in essere tra i Comuni di Perugia e Terni e L'ATER che è il proprietario delle strutture.

I costi per le utenze dei centri sono parametrati sui 350 €/mese a singola struttura.

### **15. Descrizione degli elementi distintivi dell'intervento secondo quanto indicato all'art.8 punto d)**

#### **Raccordo con i servizi socio-sanitari pubblici e privati del territorio**

*La Competenza nella realizzazione dell'obiettivo:* la micro rete informale che si costruisce intorno al singolo caso/progetto individuale presuppone la messa in campo della competenza di ogni singolo componente (elaborazione del vissuto e mediazione tra la donna e l'istituzione, il sostegno economico, l'accesso ai servizi, la visibilità del problema nelle politiche sociali) e la partecipazione attiva dell'utente (nella rete non esiste il rapporto assistenzialistico). Pertanto lavorare in rete tra i servizi, a vario titolo coinvolti sul caso, è stata, nel corso degli anni, una prassi indispensabile di Differenza Donna. Il lavoro di rete ha permesso di conoscere correttamente gli specifici compiti, le possibilità e i limiti operativi dei servizi, senza correre il rischio di confondere e sovrapporre gli ambiti di intervento, facilitando la percezione dei servizi-risorsa, favorendo aspettative realistiche ed evitando il rischio di interventi inutili e dannosi.

Lavorare in rete richiede infatti il coordinamento degli interventi, la condivisione di obiettivi, di mandati istituzionali e professionali integrabili. Tale lavoro realizza un confronto ed una condivisione attiva del progetto non una "comoda" delega, permettendo di esplicitare

valutazioni che suggeriscono un progetto di invio e dei suoi obiettivi dopo una prima verifica di fattibilità dello stesso.

Negli anni, la costruzione della rete ha richiesto una conoscenza e una mappatura aggiornate delle risorse pubbliche e private presenti sul territorio. I casi di violenza e di discriminazioni di genere presentano un alto grado di complessità e richiedono sempre l'intervento multidisciplinare.

### **Rapporti formali della rete dei servizi a favore delle donne vittime di violenza e di stalking.**

Nella regione Umbria sono state già attivate delle reti istituzionali tra soggetti che hanno prodotto due protocolli operativi.

- *Protocollo Operativo contro la violenza ed il maltrattamento nei confronti delle donne sottoscritto nel mese di ottobre 2011 dal Comune di Perugia con la AUSL. N. 2, Azienda ospedaliera di Perugia e il Centro regionale pari opportunità. (vedi allegato)*
- *Protocollo Operativo contro la violenza ed il maltrattamento nei confronti delle donne dal Comune di Narni, Terni e Orvieto con la AUSL. N. 4, e il Centro regionale pari opportunità. (vedi allegato)*

**Progetti che coinvolgono nel partenariato associazioni di sole donne che operano da almeno 5 anni nella prevenzione e contrasto alla violenza**

Nel partenariato sono presenti:

 **Differenza Donna:** nasce a Roma nel 1989 come associazione di donne

 **Libera... mente donna** nasce nel 2003 come associazione di volontariato impegnata nel contrasto alla violenza di genere e nel 2008 ha cambiato lo statuto in associazione di promozione sociale.

**Adesione alla Rete Nazionale Antiviolenza o alla mappatura nazionale del numero di pubblica utilità 1522 alla data di presentazione della proposta progettuale o impegno ad aderire al termine dell'attuazione del progetto ammesso a finanziamento**

L'Associazione Differenza Donna fa parte della Rete nazionale dei Centri antiviolenza.

In data 29 settembre 2008 la Rete Nazionale dei Centri Antiviolenza diventa Associazione D.I.RE (donne in rete contro la violenza) e riunisce oltre 103 associazioni di donne presenti su tutto il territorio nazionale che gestiscono centri antiviolenza.

All'interno della Rete l'Associazione Differenza Donna ha la Presidenza.

Nelle particolari situazioni di rischio avviene l'invio presso i CAV di altre città del territorio nazionale.

L'intensa attività svolta da Differenza Donna nei 20 anni di gestione dei centri antiviolenza ha portato alla costituzione di una solida rete a livello macro e micro (istituzioni e privato sociale) fondamentale per il raggiungimento dell'obiettivo: il contrasto del fenomeno della violenza e delle discriminazioni di genere.

Entro la fine del progetto si prevede di richiedere l'ingresso del Partner Libera... mente donna nella Rete Nazionale Antiviolenza.

## **16. Risultati finali attesi e impatto della proposta progettuale sull'aumento dei servizi nel contesto territoriale di riferimento**

### ***Risultati attesi***

Il progetto si pone come risultati al fine dei 24 mesi:

- 1. Aperto di un centro Anti Violenza a Perugia e uno a Terni che al termine dei 24 mesi abbiano una piena operatività.**
- 2. Accolte al termine di progetto nei due centri circa 36 donne vittime di violenza o di stalking e 20 bambini.**
- 3. Formate, nel corso di più edizioni del corso base di n 150 ore ciascuno e della formazione di II livello di circa 50 ore, al termine del progetto circa 14 operatrici, 15 volontarie e 50 persone dei soggetti invianti.**
- 4. Realizzata una formazione periodica permanente nel corso di tutto il progetto.**
- 5. Fatta una supervisione agli staff dei due centri fino alla fine del progetto**
- 6. prodotti 2 protocolli operativi con le Forze dell'Ordine entro la fine del progetto.**
- 7. Apportate modifiche agli attuali protocolli operativi in direzione di una maggiore capacità operativa.**
- 8. Iscritta l'Ass. " Libera... mente" donna alla "Rete Nazionale Antiviolenza".**
- 9. Formalizzato un protocollo operativo con le associazioni di donne che nella Regione Umbria si occupano di diritti delle donne e di contrasto alla violenza di genere.**

### ***Impatto della proposta progettuale sulla rete dei servizi.***

Il progetto ha un impatto molto alto sulla rete dei servizi in quanto va a coprire una mancanza storica, quella di non avere un centro specializzato che possa accogliere e dare una residenzialità alle donne che vittime di violenza e di stalking vogliono tirarsi fuori da questa situazione.

Per dare una risposta a questo bisogno, attualmente i servizi che lo intercettano devono dare risposte sul territorio ma aspecifiche attraverso l'invio in strutture che accolgono anche altri tipi di disagio e quindi sono una soluzione di tipo solo emergenziale ma non possono offrire altro alle donne in termini di rielaborazione della propria esperienza. Oppure le donne devono essere mandate fuori regione in una situazione dove questo passaggio, spesso necessario, deve però avvenire nella piena consapevolezza e quindi con tempi necessariamente più lunghi.

L'apertura, attraverso il progetto UMBRIA ANTIVIOLENZA, dei due Centri Anti Violenza permette alla rete dei servizi Umbri per il contrasto alla violenza di genere e lo stalking di chiudere il cerchio che va dalla presa in carico attraverso il Telefono Donna all'accoglienza residenziale, passando per tutti i servizi di sostegno sociale e sanitario forniti dagli assessorati dei comuni e dalle aziende sanitarie e ospedaliere.

Inoltre la rete dei servizi territoriale avrebbe una ricaduta notevole in termini di formazione di operatori sia impiegati nei centri che nel personale sociale e sanitario nonché di quello delle associazioni di donne.

Infine la particolare configurazione della ATS fa sì che il territorio Umbro possa avere un trasferimento di know-how notevole visto il curriculum specifico e altamente professionale di Differenza Donna che orienta la sua presenza in Umbria proprio al trasferimento di competenze



attraverso la formazione e lo start up gestionale, volendo progressivamente lasciare le responsabilità gestionali ai partner umbri mantenendo nel lungo periodo una supervisione metodologica rispetto agli standard qualitativi complessivi.

### **17. Monitoraggio e valutazione dei risultati**

*(descrizione degli indicatori e meccanismi per il monitoraggio e la valutazione in itinere e finale dei risultati delle azioni)*

La validità di un progetto va misurata non soltanto dal substrato teorico e scientifico da cui è supportato, e quindi dal modello e dalla metodologia di intervento, ma anche dall'originalità e dalle proposte innovative che lo caratterizzano e dal potenziamento di quello che negli anni si è mostrato utile e funzionale, il tutto attraverso un sistema di **verifiche qualitative e quantitative che nel breve, medio e lungo termine devono confermare il raggiungimento degli obiettivi.**

E' soltanto attraverso la valutazione degli indicatori di efficienza/efficacia che potremo raggiungere la **Verifica della Qualità e Quantitativa degli interventi (VRQQ).**

Un Centro può considerarsi utile e che giustifica anche la sua presenza e l'impegno della spesa pubblica, se fornisce i servizi previsti - a costi zero per l'utenza - ma con la garanzia della loro massima efficienza/efficacia.

A tale condizione diventa una garanzia per l'Ente pubblico finanziatore e ,per i fruitori del servizio, una costante opportunità di un reale sostegno

Una resa e impatto efficaci del servizio sono anche garantiti dalla **continuità dei servizi erogati, dalla loro qualità e dalla professionalità ed esperienze specifiche di chi li fornisce.**

**L'esperienza di Differenza Donna già di per sé è una garanzia dell'efficacia e l'efficienza dell'intervento del servizio,** visti i risultati raggiunti e il livello alto di **soddisfazione e di gradimento** dell'utenza.

L'azione di verifica QQ (qualitativa e quantitativa) passa attraverso il monitoraggio e autovalutazione del progetto di intervento in cui intervengono molteplici fattori ed è finalizzata alla costruzione anche di un sistema di controllo interno che misura il grado di **efficienza ed efficacia** delle attività realizzate nelle diverse fasi progettuali, al fine di verificarne e valutarne il livello di soddisfazione rispetto agli obiettivi prefissati preliminarmente e previsti dalla committenza.

Per **efficienza** di un progetto si intende la quotidiana fluidità delle attività intraprese, il loro realizzarsi, il far fronte alle problematiche che emergono e il risolverle attraverso un processo di problem-solving.

Per **efficacia** di un progetto si intendono i risultati raggiunti nel breve, medio e lungo termine e l'impatto che il progetto realizzato ha sui beneficiari e sul target a cui si è indirizzato. In ultima istanza l'efficacia si misura nel numero delle donne che sono uscite dal circuito della discriminazione e che hanno avuto un reinserimento sociale, e un bilancio positivo fra costi e benefici.

L'attività di controllo determinerà un feedback (un ritorno) informativo necessario a garantire l'effettiva realizzazione degli obiettivi strategici del progetto e delle sue varie attività. In particolare, la rilevazione periodica dei risultati consentirà di evidenziare gli scostamenti rispetto agli obiettivi parziali del piano e di intervenire tempestivamente per garantire che le attività siano in linea con quanto previsto dalla programmazione e rispettino le modalità di attuazione.

Il monitoraggio e l'autovalutazione del progetto non si esauriscono nella sola registrazione periodica dello stato di avanzamento dei vari interventi realizzati (i vari servizi rivolti alle donne accolte, ospiti e non, e quelli per il territorio), ma investono anche problematiche relative alla gestione dello stesso all'interno del contesto organizzativo (il Centro e il suo rapporto con il territorio e con altre Istituzioni e servizi). In una prospettiva di *governance* dell'intero processo, quindi, il monitoraggio e la valutazione saranno finalizzati a:

- controllare il raggiungimento degli obiettivi previsti;
- valutare l'opportunità di eventuali azioni correttive;
- valutare il livello di efficienza ed efficacia delle prestazioni erogate attraverso l'analisi post-hoc degli obiettivi concreti raggiunti e del livello di 'customer satisfaction' rilevata durante l'erogazione dei servizi.

Alla fine di ogni semestre, come richiesto, verrà realizzato un report che riporterà i risultati raggiunti, le risorse impiegate, le metodologie e le procedure utilizzate, accompagnati da eventuali proposte di intervento future circa le buone prassi individuate. Per la realizzazione del report verranno individuati nella fase iniziale di implementazione del progetto gli indicatori di misurazione che riguarderanno sia le attività con le donne ospiti, i loro figli, con quelle accolte o anche solo segnalate e relativi alle attività con/per il territorio.

L'elaborazione dei dati raccolti durante lo svolgimento del progetto e a conclusione dello stesso consente l'identificazione dell'efficacia dell'intervento e di eventuali cambiamenti da attuare.

Oggetto della valutazione saranno pertanto:

- l'efficacia, intesa come rendimento del progetto inteso come intervento, ossia la capacità dell'intervento di produrre i risultati prefissati ed il grado di raggiungimento degli obiettivi;
- la rilevanza, intesa come l'importanza dei risultati per i beneficiari (donne/ragazze *in difficoltà sole o con figli*);

- la congruenza, intesa, innanzitutto, come confronto tra politiche e culture di riferimento del progetto e le scelte organizzative e metodologiche adottate nella realizzazione;
- l'efficienza, considerata come la capacità del progetto di ottimizzare o massimizzare in termini di produttività l'impegno di risorse disponibili;
- l'adequatezza, ossia la capacità di agire nello specifico contesto.

Il controllo sulla gestione complessiva dell'intervento riguarderà tutte le fasi dell'impianto progettuale e sarà programmato su tre stadi:

- **ex ante:** finalizzato a verificare la bontà delle scelte fatte nonché il grado di coerenza interna progettuale.

Il processo di controllo del progetto prevede, come prima fase, la messa a punto e preparazione del monitoraggio. L'obiettivo è quello di precisare il contenuto operativo del monitoraggio intermedio e, quindi, di verificare e di predisporre le condizioni per avviare il processo di monitoraggio finale.

Si rende necessaria, dunque, la progettazione di un sistema di indicatori quantitativi e qualitativi di riferimento per rendere gestibile il processo;

- **in itinere:** destinato a verificare il grado di raggiungimento dei sub-obiettivi funzionali al conseguimento degli obiettivi specifici del progetto.

Durante le fasi di monitoraggio e valutazione in itinere, grazie agli indicatori individuati e progettati nella fase precedente, saranno tenuti costantemente sotto osservazione i seguenti aspetti:

- qualità e pertinenza degli obiettivi realizzati nelle singole fasi di progetto in relazione alle linee guida dell'impianto progettuale ed ai singoli obiettivi di fase originariamente individuati;
- qualità e pertinenza delle metodologie utilizzate all'interno delle singole fasi di progetto in relazione agli output di fase prodotti (risultati ottenuti);
- rispondenza e coerenza della tempistica delle singole fasi di progetto in relazione ai tempi originariamente programmati ed ai risultati di fase raggiunti;

- **ex post:** finalizzato a verificare il raggiungimento degli obiettivi specifici in termini di efficacia ed efficienza.

Il progetto per la gestione dei due Centri anti violenza va inteso nel suo impianto complessivo costituito da una serie di attività di intervento e di ricerca e di analisi; a tal fine si prevede la realizzazione di un rapporto di monitoraggio conclusivo finalizzato a:

- definire un quadro complessivo di coerenza tra l'impianto progettuale originariamente programmato ed i singoli risultati di fase effettivamente raggiunti;
- evidenziare i risultati conclusivi del progetto sia in relazione alle risorse complessivamente impegnate sia in relazione all'approccio metodologico utilizzato in termine di obiettivi raggiunti;

- mettere in risalto il grado di efficacia interna progettuale come confronto tra gli obiettivi specifici e i risultati attesi e le realizzazioni.

Questo monitoraggio sarà da considerarsi valido e quindi da realizzare per tutte le attività previste nel progetto, vi sarà quindi una valutazione complessiva di sintesi ma anche suddivisa per i servizi interni ed esterni previsti. Tutte le attività di monitoraggio e i risultati evidenziati saranno oggetto delle relazioni che verranno inviate al Dipartimento Nazionale delle Pari Opportunità e alla Regione Umbria Assessorato alle pari Opportunità..

I Centri anti violenza prevede dono numerosi servizi per le donne sole e con figli e per il territorio, come illustrato nel progetto presentato.

I criteri di valutazione per la VRQQ sono quindi:

- 1. Numerosità utenza*
- 2. Affluenza mensile*
- 3. Livello di gradimento da parte dell'utenza*
- 4. Integrazione dei servizi con la rete del territorio*
- 5. Funzionalità dei servizi interni*
- 6. Follow-up dell'efficacia della funzionalità dei progetti per le donne e i loro figli*

*1. Numerosità utenza*

**Sulla base del numero delle donne che si rivolgeranno al Centro (con o senza figli), con invio spontaneo o da parte dei servizi del territorio, forze dell'ordine, istituzioni, sarà possibile stabilire il numero dell'utenza. Si prevede non solo il mantenimento di una numerosità significativa, ma anche un continuo incremento data l'innovativa presenza dei due Centri in Umbria.**

*2. Affluenza mensile*

**Oltre alla numerosità totale delle donne che si rivolgono al Centro (da verificare ogni semestre), è possibile anche registrare il "flusso mensile delle presenze e delle utenze" per conoscerne l'andamento nonché i contatti e le collaborazioni con i servizi del territorio. Verrà così stilato un grafico in continuo aggiornamento sul flusso di utenze, che già si sta dimostrando uno strumento di lavoro utile.**

*3. Livello di gradimento da parte dell'utenza*

Verrà redatta una griglia di valutazione del servizio erogato con domande chiuse a scelta multipla e aperte. In questo modo le persone che usufruiranno dei vari servizi avranno la possibilità di esprimere il loro livello di soddisfazione sia in termini di efficacia che di risultati ottenuti. Si fa qui riferimento alla così detta 'customer satisfaction'.

*4. Integrazione dei servizi con la rete del territorio*

Un livello importante delle attività del Centro è riconducibile alla rete con il territorio. Il continuo allargamento della stessa e il suo potenziamento sarà valutabile sia dal numero di progetti per le donne in difficoltà fatti con il territorio sia dai continui invii da parte dei servizi dello stesso.

## 5. Funzionalità dei servizi interni

La funzionalità di un servizio è valutabile dalla risposta alle richieste avanzate, dal loro effettivo funzionamento, dalla presenza del personale qualificato che ne garantisce il funzionamento.

## 6. Follow-up dell'efficacia della funzionalità dei progetti per le donne

Al fine di stabilire nel breve e nel lungo termine l'efficacia dell'intervento sulle donne in difficoltà che vengono accolte al Centro, verrà redatto uno strumento per la raccolta sistematica dei dati per identificare e quantificare gli indicatori rilevanti.

Per ogni donna viene aperta una scheda che permette la verifica dell'efficacia, per individuare la situazione iniziale:

- *Condizione di difficoltà*
- *Lavoro pregresso delle donne. Lavoro saltuario o stabile*
- *Condizione alloggiativa. Se la donna dispone di un'abitazione propria, in affitto, subaffitto, senza fissa dimora.*
- *Numero dei figli.*
- *Presenza di fattori di vulnerabilità: condizione della salute psicofisica, malattie in corso, familiari a carico, stato di italiana o straniera, storia di violenza subita, danno da trauma.*

Per le donne viene poi messo a punto un progetto mirato per l'orientamento e l'inserimento sociale, la creazione di lavoro, la formazione professionale, da verificare in corso d'opera.

*Follow-up a conclusione dei max cinque mesi.*

Si procede alla determinazione dell'avvenuto:

- *Inserimento lavorativo*
- *Percorso formativo di lavoro*
- *Sistemazione alloggiativa eventualmente in subaffitto o rientro in famiglia*
- *Cessazione della condizione di disagio/difficoltà*
- *Avvio procedimenti penali e/o civili in base alle differenti situazioni di difficoltà*
- *Miglioramento del quadro psico-fisico della donna e di suoi eventuali figli minori (incremento autostima, autoefficacia, empowerment, riduzione del rischio di recidiva nei casi di violenza)*

## **Follow-up a distanza di 12 mesi**

- *Verifica del mantenimento del lavoro;*
- *Inserimento in nuove situazioni alloggiative;*
- *Sistemazione alloggiativa eventualmente in subaffitto o rientro in famiglia di origine*
- *Permanere della condizione di benessere psico-fisico*
- *Capacità di coping di nuovi problemi*
- *Conclusione o avanzamento del procedimento penale e/o civile*

- Percezione del senso di sicurezza e incolumità.

## IL SISTEMA DI VERIFICA QUALITATIVA E QUANTITATIVA

L'Associazione Differenza Donna, nella sua politica di gestione dei Centri Antiviolenza per donne sole o con figli, vittime di violenza si propone, tra i suoi obiettivi, l'aumento del livello di interattività e partecipazione delle associate per il raggiungimento di obiettivi di qualità nel servizio.

L'Associazione è strutturata in modo da garantire il monitoraggio di tutto il servizio attraverso una rete efficace di controlli organizzati in diversi livelli, questa rete, di fatto, rappresenta il sistema di verifica qualitativa.

La verifica qualitativa e quantitativa prevede diversi livelli

Un **primo livello** è costituito da piani di controllo per la verifica della conformità al progetto ed ai criteri di qualità ISO 9001 (All.43). L'Associazione Differenza Donna infatti dispone di Certificati di Qualità sia per le attività dei Centri Antiviolenza da lei gestiti, sia per la formazione erogata.

In particolare i piani di controllo (riportati in allegato) definiscono per ciascuna attività svolta nell'ambito del centro, gli aspetti importanti da pianificare perché possano essere realizzati con efficacia, nell'ordine:

- 1 la descrizione
- 2 la periodicità
- 3 la registrazione su apposita modulistica dell'esito
- 4 i criteri per cui il controllo ha esito positivo/negativo
- 5 la responsabile della realizzazione.

Tali piani sono definiti per i processi cardine della gestione del centro ed in particolare:

- 1 Controllo sul progetto di reinserimento della donna in difficoltà
- 2 Controlli da effettuare nel centro

Le registrazioni sono archiviate su apposita modulistica e a disposizione dei responsabili (del centro, di progetto, della qualità, ecc.).

Il secondo livello è costituito da attività specifiche di verifica e monitoraggio effettuate secondo norme internazionali (UNI EN ISO 19011) da personale esterno di grande esperienza, inviato da R.I.N.A., la società internazionale che certifica le attività al fine di garantirne l'assoluta indipendenza della valutazione. Anche in questo caso, le registrazioni sono messe a disposizione del Direttivo dell'associazione.

La verifica quantitativa è effettuata con l'ausilio degli strumenti di controllo di cui sopra; la modulistica di registrazione permette la facile rintracciabilità delle informazioni gestionali; ogni sei mesi, la responsabile del centro predispone la relazione che illustra in termini quantitativi, le attività svolte dal centro, in particolare per:

- 1 n° di donne che contattano il centro
- 2 n° di donne ospitate, provenienza e nazionalità
- 3 n° di bambini ospitati insieme alle loro madri
- 4 n° e tipo di consulenze (legali, psicologiche, ecc.)
- 5 n° e tipo di provvedimenti ottenuti da tribunali e autorità giudiziarie
- 6 n° e tipo di relazioni redatte per i casi gestiti
- 7 sintesi degli esiti dei casi trattati.

La relazione, ma anche tutta la documentazione destinata all'esterno, riporta i dati in una forma tale da assicurare il rispetto della privacy della donna che si rivolge al centro.

Mensilmente, la responsabile del centro predispone la documentazione amministrativa attestante *le spese sostenute* nel periodo nel centro, corredata da tutti i giustificativi per ogni voce di spesa da consegnare alla ragioniera.

Un **secondo livello** di verifica qualitativa e quantitativa è costituita dal monitoraggio e autovalutazione del Progetto di gestione dei Centri Anti violenza in cui intervengono molteplici fattori. Essa è finalizzata alla costruzione di un sistema di controllo interno che misuri il grado di efficienza ed efficacia delle attività realizzate nelle diverse fasi progettuali, al fine di verificarne e valutarne il livello di soddisfazione rispetto agli obiettivi prefissati preliminarmente.

L'attività di controllo determinerà un feedback (un ritorno) informativo necessario a garantire l'effettiva realizzazione degli obiettivi strategici del progetto e delle sue varie attività. In particolare, la rilevazione periodica dei risultati consentirà di evidenziare gli scostamenti rispetto agli obiettivi parziali del piano e di intervenire tempestivamente per garantire che le attività siano in linea con quanto previsto dalla programmazione e rispettino le modalità di attuazione.

Il monitoraggio e l'autovalutazione del progetto non si esauriscono nella sola registrazione periodica dello stato di avanzamento dei vari interventi realizzati (i vari servizi rivolti alle donne accolte, ospiti e non, e quelli per il territorio), ma investono anche problematiche relative alla gestione dello stesso all'interno del contesto organizzativo (il Centro e il suo rapporto con il territorio e con altre Istituzioni e servizi). In una prospettiva di governo dell'intero processo, quindi, il monitoraggio e la valutazione saranno finalizzati a:

- controllare il raggiungimento degli obiettivi previsti;
- valutare l'opportunità di eventuali azioni correttive;
- valutare il livello di efficienza ed efficacia delle prestazioni erogate attraverso l'analisi post-hoc degli obiettivi concreti raggiunti e del livello di 'customer satisfaction' rilevata durante l'erogazione dei servizi.



Alla fine di ogni semestre verrà realizzato un report che riporterà i risultati raggiunti, le risorse impiegate, le metodologie e le procedure utilizzate, accompagnati da eventuali proposte di intervento future circa le buone prassi individuate. Per la realizzazione del report verranno individuati nella fase iniziale di implementazione del progetto gli indicatori di misurazione che riguarderanno sia le attività con le donne ospiti, con quelle accolte e relativi alle attività con/per il territorio.

L'elaborazione dei dati raccolti durante lo svolgimento del progetto e a conclusione dello stesso consente l'identificazione dell'efficacia dell'intervento e di eventuali cambiamenti da attuare.

Oggetto della valutazione saranno pertanto:

- l'efficacia, intesa come rendimento del progetto inteso come intervento, ossia la capacità dell'intervento di produrre i risultati prefissati ed il grado di raggiungimento degli obiettivi;
- la rilevanza, intesa come l'importanza dei risultati per i beneficiari (donne in difficoltà e loro eventuali figli);
- la congruenza, intesa, innanzitutto, come confronto tra politiche e culture di riferimento del progetto e le scelte organizzative e metodologiche adottate nella realizzazione;
- l'efficienza, considerata come la capacità del progetto di ottimizzare o massimizzare in termini di produttività l'impegno di risorse disponibili;
- l'adeguatezza, ossia la capacità di agire nello specifico contesto.

Il controllo sulla gestione complessiva dell'intervento riguarderà tutte le fasi dell'impianto progettuale e sarà programmato su tre stadi:

- **ex ante:** finalizzato a verificare la bontà delle scelte fatte nonché il grado di coerenza interna progettuale.

Il processo di controllo del progetto prevede, come prima fase, la messa a punto e preparazione del monitoraggio. L'obiettivo è quello di precisare il contenuto operativo del monitoraggio intermedio e, quindi, di verificare e di predisporre le condizioni per avviare il processo di monitoraggio finale.

Si rende necessaria, dunque, la progettazione di un sistema di indicatori quantitativi e qualitativi di riferimento per rendere gestibile il processo;

- **in itinere:** destinato a verificare il grado di raggiungimento dei sub-obiettivi funzionali al conseguimento degli obiettivi specifici del progetto.

Durante le fasi di monitoraggio e valutazione in itinere, grazie agli indicatori individuati e progettati nella fase precedente, saranno tenuti costantemente sotto osservazione i seguenti aspetti:

- qualità e pertinenza degli obiettivi realizzati nelle singole fasi di progetto in relazione alle linee guida dell'impianto progettuale ed ai singoli obiettivi di fase originariamente individuati;
- qualità e pertinenza delle metodologie utilizzate all'interno delle singole fasi di progetto in relazione agli output di fase prodotti (risultati ottenuti);
- rispondenza e coerenza della tempistica delle singole fasi di progetto in relazione ai tempi originariamente programmati ed ai risultati di fase raggiunti;

- **ex post:** finalizzato a verificare il raggiungimento degli obiettivi specifici in termini di efficacia ed efficienza.

Il progetto per la gestione dei centri va inteso nel suo impianto complessivo costituito da una serie di attività di intervento e di ricerca e di analisi; a tal fine si prevede la realizzazione di un rapporto di monitoraggio conclusivo finalizzato a:

- definire un quadro complessivo di coerenza tra l'impianto progettuale originariamente programmato ed i singoli risultati di fase effettivamente raggiunti;
- evidenziare i risultati conclusivi del progetto sia in relazione alle risorse complessivamente impegnate sia in relazione all'approccio metodologico utilizzato in termine di obiettivi raggiunti;
- mettere in risalto il grado di efficacia interna progettuale come confronto tra gli obiettivi specifici e i risultati attesi e le realizzazioni.

Questo monitoraggio sarà da considerarsi valido e quindi da realizzare per tutte le attività previste nel progetto, vi sarà quindi una valutazione complessiva di sintesi ma anche suddivisa per i servizi interni ed esterni previsti e una certificazione finale UNI EN ISO 19011.

Firma del Legale rappresentante (\*)

ASSOCIAZIONE DIFFERENZA DONNA

.....

ASSOCIAZIONE LIBERA MENTE DONNA

.....

COMUNE DI PERUGIA

.....

COMUNE DI TERNI

.....

**N.B.** (\*) a pena di esclusione nel caso di raggruppamento firma di ciascuno dei componenti  
compreso il capofila