

Donne vittime di violenza: presa in carico e impatto del lavoro di cura sulle operatrici

Oria Gargano

Abstract

Le storie individuali delle donne che subiscono violenza da parte del partner vanno analizzate alla luce di un unico comune denominatore: il loro avvenire in un *contesto sociale, in una cultura, in un sistema di ruoli, pregiudizi e stereotipi ancora improntato ad un concetto di subalternità di tutte le donne.*

Condurre le donne seguite ad affrontare in questa ottica le vicende che le hanno segnate rappresenta un nodo fondamentale dell'accoglienza specializzata, perché consente alle "vittime" di sciogliere una serie di dubbi, di inadeguatezze e colpe personali in una visione chiara del contesto generale che ha fatto da "*sfondo*" alla *propria biografia*, e fa sì che l'operatrice si muova nei loro confronti con un atteggiamento empatico e non giudicante, e sia capace di individualizzare gli interventi e dare vita a progetti personalizzati adeguati.

Parole-chiave: donne, violenza, contesto sociale, gruppo degli operatori

Le loro biografie sono vicende che si collocano in un contesto di relazioni storiche tra i generi nel quale la predominanza del maschile è ancora netta, e gli archetipi fondanti del sistema patriarcale si percepiscono con grande evidenza.

Accompagnarle verso questa consapevolezza significa *restituirle alle proprie potenzialità, aiutarle ad affrontare ed a superare i traumi subiti, dotarle di uno sguardo critico sul mondo che le circonda.*

L'operatrice, da parte sua, riuscendo a contestualizzare nel "sistema" in cui la vittima si è trovata coinvolta molte criticità e molte difficoltà nella relazione d'aiuto, alleggerisce la percezione di peso del lavoro frontale, ed è facilitata nell'empatizzare e nel solidarizzare, nel praticare un ascolto attivo, nel "sistematizzare" molti fatti che emergono nel colloquio attraverso la propria *conoscenza dei meccanismi psicologici dell'assoggettamento, nel contenimento delle ansie e delle angosce.*

E questo sicuramente aiuta ad avere un atteggiamento equilibrato e realmente non-giudicante nei confronti delle donne che si sono imbattute in un'esperienza di relazione violenta, e ne hanno dovuto sorbire fino all'ultima goccia le conseguenze. Quelle *nefasto*, e quelle *ambigue*. Quelle di *negazione*, e quelle di (obliquo fin che si vuole) *riconoscimento*.

Facile cadere nella tentazione di considerarle semplicemente vittime, e di adoperarsi per assisterle, etero dirigendole, sostituendo ai diktat dei partner violenti una precettistica bonaria e/o intransigente. Sbagliato è praticare un'accoglienza basata su una (spesso inconscia) *proprietà transitiva*: è buono per te quello che è buono per me, per la società cui appartengo.

Le donne che chiedono di essere inserite nei progetti personalizzati di fuoriuscita sono state violate, stuprate, illuse e disilluse, rese vittime di reati camuffati da una

distorta e diffusa percezione sociale che confonde la smania di possesso maschile con l'Amore dell'uomo nei confronti della donna.

Sono state immiserite nella propria *percezione di sé*, sono state minate nella loro *autostima*, sono rimaste impigliate per periodi anche lunghi in relazioni di coppia che hanno voluto o dovuto ritenere "d'amore".

Un'efficace relazione d'aiuto nei loro confronti deve avere la *competenza* di tutti i reati che hanno subito, ed il know-how adatto ad intervenire su ciascuno di essi.

Non possono essere considerate semplicemente "soggetti in difficoltà", da inserire in contesti d'accoglienza neutri e non improntati al punto di vista di genere.

Dopotutto, anche il *Servizio Sociale* in generale sta recependo, nella sua parte più evoluta e attenta, le indicazioni dettate dal movimento femminista, nella consapevolezza del bisogno di una rilettura della società, indispensabile per offrire un sostegno davvero risolutivo.

Lena Dominelli, figura di spicco nel social work britannico, nel riconoscere l'esigenza di erogare servizi sociali improntati al concetto di genere, individua e critica nel lavoro convenzionale degli operatori una tendenza:

<<a nutrire delle aspettative esagerate nei confronti delle donne, come se la capacità di sopportazione facesse parte del loro patrimonio genetico; fatto salvo, poi, biasimarle quando non reggono il carico incongruo che è stato imposto loro (...), e contribuiscono a stigmatizzarle, a farle sentire inadeguate, a mettere in discussione le risorse che ancora possiedono.>> (Dominelli, 2004).

Se tanta rigidità e tanto preconcetto non sono adeguati ad un'accoglienza proficua, certo non si può contrapporre a questo atteggiamento il suo contrario, ovvero il *giustificazionismo ad ogni costo, l'enfasi sulla vittimizzazione, o una forma di pietà di tipo genitoriale, che condanna le persone ad una dipendenza emotiva, ed impedisce loro una crescita personale.*

La risposta delle femministe a questi realistici pericoli dovrebbe (potrebbe) essere la "*Solidarietà senza innocenza*" di cui Ida Dominijanni parlava già molti anni fa in questi termini:

<<C'è fin dall'origine, nel modo di agire la solidarietà fra donne, un germe che mina le basi del concetto tradizionalmente inteso. Quel germe è il metodo del partire da sé, metodo fondante, com'è noto, della pratica dell'autocoscienza e mai più abbandonato in tutte le successive pratiche del femminismo. Esso sposta il baricentro del principio della solidarietà. Se quel principio comanda di sporgersi sull'altro, questo metodo impedisce di farlo senza fare centro su di sé: non sul proprio egoismo (come vorrebbe una classica polarizzazione fra solidarietà ed egoismo), ma più precisamente sul proprio desiderio e sulle proprie contraddizioni, considerati dati imprescindibili per un agire politico che non scinda i fini dai mezzi, la volontà dall'immaginario, la potenza dell'azione esterna dall'ostacolo e dalla resistenza interna, il gesto altruistico verso i senza potere dall'analisi delle proprie connivenze con il potere. La pratica della solidarietà non ne viene annullata, ma complicata: essa perde l'innocenza del sentimento semplice e

l'ovvietà del comandamento nobile. Sporgersi sulle altre (sugli altri) efficacemente è impossibile, senza mettere in questione e in gioco se stesse (se stessi).(...) Il problema primo non è di dimostrare loro solidarietà, arrogandosi il compito di rappresentarli magari in base a criteri impropri e proiettivi, ma di suscitare la loro presa di coscienza e di parola.>>
(Dominijanni, 1995).

E questo è il compito dell'operatrice, che non ha potuto accedere a formazioni accademiche e istituzionali capaci di insegnarle come coniugare la propria ottica di genere con il lavoro frontale, che non ha a disposizione testi sacri dedicati, ma che, semplicemente, non dismette mai, nel suo lavoro, la consapevolezza, che le proviene dal vissuto, dell'importanza della relazione politica tra donne.

Tutto questo ha risvolti pratici nel modello di accoglienza, e nella definizione dei percorsi personalizzati di ri-promozione sociale, volti a *de-vittimizzare* le donne, animate da un sincero desiderio di elaborare i meccanismi che le hanno fatte cadere vittime della violenza, e di non scivolare mai più in quel vischioso territorio a ridosso delle proprie insicurezze, dovute a un contesto sociale complessivo nel quale la differenza delle donne nei confronti degli uomini è pensata, vissuta, elaborata come un "minus".

L'esito, il valore aggiunto, le criticità, i ripensamenti e le affermazioni di una pratica di sostegno ispirata alla pratica politica delle relazioni tra donne è un *oggetto ancora molto poco conosciuto, un materiale sostanzialmente in fieri, del quale non esistono sistematizzazioni.*

Il lavoro deve essere dunque un continuo *mutuare-travasare-attualizzare* buone pratiche da un settore in un altro. Nella consapevolezza che il *saper fare* obbliga ad una serie di ripensamenti ed aggiustamenti di tiro; *l'elaborare* ne deve prendere atto, affinché il *fare* si rimodifichi e riattualizzi, in un processo continuo che può portare al conseguimento di difficili certezze.

E d'altronde,

<<Esperienza autentica è quella che interrompe il continuum previsione-risposta attesa, che ci rende insicuri rispetto al noto, e per questo, ci consente di imparare, liberandoci di volta in volta degli schemi non più funzionali, offrendoci, al contempo, la consapevolezza dei nostri limiti e del nostro essere in movimento.>> (Politelli, 2004)

Questa descrizione ben si attaglia al lavoro delle operatrici, le quali, libere nella ricerca, non sono tuttavia ondivaghe nello sperimentare nuove forme d'intervento, ma mantengono la propria coscienza di genere, e all'interno di essa fanno *innovazione/colgono/modificano* le modalità nelle quali quella coscienza si declina.

Quello che è accaduto alle vittime di violenza e maltrattamento appartiene agli incubi di tutte le donne, è probabile nella vita di ciascuna, e rappresenta *tout court* una summa delle inferiorità storicamente attribuite al genere femminile.

Ci vuole un allenamento forte nella pratica quotidiana a difesa dei diritti umani di genere, per poterle supportare al meglio.

Tutta la relazione d'aiuto che si stabilisce mira a conseguire un obiettivo preciso: rendere possibile la *pratica della fiducia.*

Per “fiducia” non deve intendersi “l’affidarsi”, perché è deresponsabilizzante e impedisce una vera crescita. Per “fiducia” deve intendersi la *componente essenziale di ogni relazione*, il trait-d’union tra individualità e soggettività definite e distinte, il plus che rende credibili e praticabili i progetti di reinserimento sociale. *L’elemento concreto senza il quale il sostegno diventa assistenzialismo, beneficenza, disparità, scambio impari* tra una persona che chiede e un’altra che si bea nel dare, e una finisce con il pretendere e l’altra con il gratificarsi, e nessuna delle due cambierà la propria vita, né tanto meno il contesto sociale /esistenziale che le rende così apparentemente differenti e distanti. Perché la fiducia è uno scambio tra persone di *pari dignità* che intrattengono una *relazione paritetica*.

Nel momento in cui la *donna* ritiene di potersi fidare del Servizio e delle sue operatrici, *qualifica se stessa* come persona autorevole, competente e consapevole nell’indirizzare la propria vita, e si riconosce un valore laddove non deve più ricorrere ai trucchi, alle furbizie, alle blandizie, ai piccoli mezzi utilizzati per ottenere benefici di qualsiasi sorta, alle astuzie che possiamo definire “bertoldesche”, perché, storicamente, sono appannaggio di chi deve industriarsi. Ovvero, così come da stereotipo, sa usare la scaltrezza, la furbizia, la malizia: versioni “in sedicesimo” dell’intelligenza, della profondità e della consapevolezza, riservate a chi non ha strumenti, alle classi inferiori e al “sesso debole”.

Anche per l’operatrice dare fiducia non è buonismo, e non è semplicismo. Al contrario, è consapevolezza delle contraddizioni e delle complicazioni alle quali una vicenda umana femminile può essere sottoposta, è fiducia nel fatto che, per istinto di sopravvivenza, le donne che seguiamo hanno sviluppato un forte senso della tutela di se stesse, e che possano investire le possibilità personali, il loro immaginario, e la loro capacità in un progetto che scappare loro credibile

Detto così, il patto è netto, non ambiguo, non fraintendibile.

La donna percepisce che le operatrici *danno valore al coraggio* che lei ha dimostrato nel sottrarsi alla condizione nella quale era costretta, e attendibilità al progetto che insieme si è definito. Questo la tranquillizza, e le fa ritenere plausibili le aspettative che nutre circa il proprio *inserimento/ re-inserimento* nella società.

L’operatrice, da parte sua, attinge all’utilizzo *del metodo della fiducia* come ad una risorsa da rendere disponibile alla creazione di progetti individuali ottimali.

Dal suo punto di vista, la fiducia appare allora come:

<<l’assunzione selettiva di un criterio di affidabilità, che rende possibile alle persone accettare dei rischi e intraprendere insieme azioni dall’esito incerto, o intrattenere degli scambi, anche quando le condizioni sembrano precarie, o implicano vulnerabilità.>> (Roniger, 1992). L’operatrice del Centro ha lavorato e lavora tuttora molto su se stessa, e sa bene che *<<concedere fiducia è sempre rischioso e problematico; dare fiducia da una parte comporta il riconoscimento dell’integrità dell’altro, nel senso che riguarda il riconoscimento, la convalida ed il riferirsi reciproco delle identità, dall’altra fa riferimento alla credibilità come espressione di solidarietà ed impegno a non ingannare o tradire.>>* (Berti, 2005).

Fidarsi di una donna che sta collocandosi a piè pari di fronte al peso incombente delle proprie esperienze devastanti diventa, in questo senso, uno *step della metodologia dell'accoglienza*, un momento empatico che non nasconde le difficoltà e le criticità nella relazione donna seguita/operatrice, ma che coscientemente privilegia il parere ottimista e possibilista per affrontare l'incognita del lavoro con chi, percepita come uguale, si autopercepisce, tuttavia, quasi sempre come "diversa".

In questo senso,

<<la fiducia si presenta come 'investimento a rischio', e concedere fiducia rappresenta un atteggiamento altamente razionale perché comporta una ponderazione tra rischi e benefici.>> (Berti, 2005).

Per facilitarla in questo esercizio, le riunioni di staff e le supervisioni tecniche la aiuteranno a fare pratica del metodo della fiducia, perché non è scontato e acquisito un volta per tutte, ma va continuamente riattraversato e ripercorso.

È delicato entrare in questi meandri senza essere intrusivi, senza offendere o negare altrui emozioni. È sempre in agguato il rischio di scivolare dentro ad un senso di *alterità*, di creare una barriera tra le loro vite e le nostre vite, e di smettere completamente di comunicare. E qui ci aiuta molto la consapevolezza di essere, come donne, tutte immerse nello stesso humus culturale, sociale e politico, dal quale è impossibile liberarsi se non con una pratica forte dell'*empatia*, che consiste, anche, nell'autoanalisi incessante e nella capacità di mettere in gioco se stesse in relazioni che non sono più solo "d'aiuto" ma "tra donne".

Lavorare a questo progetto complessivo significa lavorare per un obiettivo altissimo: quello di modificare la cultura e la relazione codificata tra i generi, e favorire la diffusione di un reale benessere sociale.

Metodologia dell'approccio / il colloquio

La pratica della relazione politica tra donne nei servizi anti violenza ha di fatto creato un modo diverso dell'approccio: equidistante dal colloquio analitico e dall'intervista del Servizio Sociale, e basato sulla formidabile intuizione della *dimensione di genere*. Un'intuizione che ha permesso di raggiungere risultati notevoli e che tuttavia, a nostro parere, va ulteriormente affinata.

L'enorme lavoro frontale svolto ha sottratto tempo alla riflessione su *cosa* è un colloquio, su quali aspettative entrano in campo, sul fascino e la precarietà delle figure che entrano in contatto – donna vittima, operatrici.

L'orgoglioso abbandono di format già strutturati – quelli dello psicoterapeuta e dell'assistente sociale – hanno lasciato briglia sciolta ad una sorta di *navigazione in mare aperto* pericolosamente a rischio di ripetitività, massificazione, proiezioni inconsapevoli dell'operatrice, disagio ed insoddisfazione dell' "utente".

Molti anni di esperienza in servizi dedicati ci hanno condotto alla certezza dell'importanza di elaborare ed attuare modalità d'approccio meditate.

Buone pratiche perfettibili, "gabbie" metodologiche in cui racchiudere *l'indicibile*.

Esercitazioni di competenza per l'operatrice.

Le operatrici di BeFree hanno strutturato, in molti anni di esperienza in centri anti violenza, anche in ruoli dirigenziali, una serie di elaborazioni a partire dalla

mole di lavoro frontale, attualmente oggetto di svariate consulenze professionali nel campo della formazione ad altri Enti.

Hanno dunque realizzato, coniugando teoria e prassi, il binomio “operatività/studio-ricerca”, inscindibile perché

<<ogni progetto di aiuto è costruzione di una relazione (...) che si definisce tale in quanto costruita da interlocutori che la vivono e che sono motivati a realizzare un obiettivo comune, attraverso competenza, sentimenti ed emozioni.>> (Zini e Miodini, 2004).

Hanno sviluppato, nel corso di migliaia di colloqui, la consapevolezza della *competenza comunicativa*, trovandosene, in buona parte, felici eredi – perché essa è corollario implicito della pratica del “partire da sé” che informa l’agire in favore delle donne con un approccio di genere, che non può essere affidato unicamente all’empatia ed alla condivisione, ma deve prevedere protocolli condivisi, rassicuranti per l’operatrice quanto per la donna accolta.

Il *ruolo* dell’operatrice antiviolenza è sicuramente meno definito di quanto non sia quello dell’assistente sociale o del terapeuta, psicologo o psichiatra.

Meno netti sono i confini dell’*alterità*, giacché l’operatrice sente profondamente di *condividere* la sofferenza della donna vittima di violenza, perché è consapevole di condividere lo spazio sociale e simbolico nel quale la violenza avviene.

Nella pratica, tuttavia, la condivisione sovente genera *confusione*, in mancanza di protocolli stabiliti e condivisi, dei quali si sente un grande bisogno.

Abbiamo dunque continuato a riflettere su come creare una *forma* ed un *contenuto* adatti a questo particolarissimo tipo di colloquio, così importante per realizzare la fuoriuscita dalla violenza di genere, anche attingendo alle modalità di altre e più convenzionali discipline.

Le riflessioni espone acquistano un particolare spessore nella gestione di un servizio antiviolenza in cui *il sapere*, *il saper fare* e *il saper essere* si debbono coniugare con la particolarità del target affluente: un universo magmatico, non soltanto per la variegata delle donne vittime di violenza, abusi, maltrattamenti (che, come è noto, colpiscono tutti gli stati sociali, professionali ed economici) ma anche per le modalità diverse che l’approccio assume.

La donna può chiedere aiuto di sua iniziativa, essendo venuta in contatto con i materiali di pubblicizzazione del Servizio, ma può altresì entrare in contatto con le operatrici grazie all’iniziativa di un qualsiasi presidio territoriale (pronto soccorso ospedaliero, consultorio familiare, Forze di Polizia, ecc.).

In questo secondo caso la presenza dell’operatrice riveste un significato duplice e contraddittorio: un significato di valore e uno di criticità.

Da un lato, il suo essere presente nelle sedi istituzionali alle quali il disagio della donna si è rivolto – su chiamata degli operatori del servizio medesimo – esplicita il *coinvolgimento della società* nella sofferenza della donna stessa – ergo, dà a quella stessa sofferenza e translatamente alla sua individualità importanza e spessore.

D'altro canto, la criticità dell'intervento *potrebbe* risiedere nella scelta più o meno consapevole della donna di avvalersi dell'intervento che l'operatore le ha proposto. Bisogna dunque essere più che mai attente a non essere *travalicanti e intrusive*.

Bisogna, in questi casi, considerare che la donna potrebbe trovarsi in una situazione stressogena, – pronto soccorso, posto di polizia... -, sotto choc o in stato confusionale, potrebbe aver accettato la proposta di incontro con le operatrici in maniera poco meditata, potrebbe avere avuto dei ripensamenti prima dell'arrivo dell'operatrice, potrebbe non voler esplicitare la propria determinazione a “nominare” il reato di cui è vittima, né avere intenzione di farlo – almeno in quel momento.

Bisogna dunque prestare attenzione alla modalità dell'intervento, perché non sia interpretato dalla donna come intrusivo e precettistico – perché, in altre parole, non replichi, *mutatis mutandis*, l'attitudine direttiva del partner abusante.

L'intervento sarà dunque improntato a grande pragmatismo: l'operatrice acquisirà la conoscenza dei dati salienti dello status della vittima dai report degli operatori del servizio inviante (quando possibile), e ne attuerà una disanima realistica ed obiettiva, illustrando alla donna le risorse che possono esserle rese disponibili sul piano *legislativo, alloggiativo e di sostegno rimettendosi tuttavia alla sua libera scelta per decidere se attivarle o meno*.

È necessario attingere al patrimonio di competenze creato in molti anni di lavoro frontale, per trovare il modo di approccio più rispettoso della singola donna, e più consapevole del fenomeno in sé.

Il giusto approccio d'accoglienza potrebbe altresì rivelarsi per la donna una notevole risorsa. La donna infatti, grazie alla presenza dell'operatrice, oltre ad essere accolta, potrebbe sentirsi maggiormente supportata nell'interfacciarsi con la struttura e i suoi operatori, grazie alla mediazione e all'autorevolezza dell'operatrice antiviolenza, che contiene l'ansia e aiuta a gestire la situazione critica.

L'intervento mira comunque ad incardinare un processo d'aiuto che la donna seguirà successivamente, seguendo i suoi tempi, che il servizio rispetta totalmente.

Si considera questa “*attribuzione di senso*” al sentire-percepire-percepirsi della donna un'operazione adeguata ad una maieutica *affermazione del Sé – del percepirsi e del desiderare*.

Essendo il servizio attivo 24h su 24, per 365 giorni l'anno, le attività erogate debbono essere in grado di coniugare la capacità progettuale relativa al disagio individuale e l'offerta informativa sui servizi dedicati.

Il servizio si rivolge a donne italiane e straniere, vittime di violenza, abusi e maltrattamento, o con problematiche legate a forme di discriminazioni di genere, ed a minori vittime e/o testimoni di violenza.

La rete che i soggetti gestori del progetto sono in grado di attivare è sicura risorsa da rendere disponibile al progetto personalizzato che la donna intraprenderà.

Ci soffermeremo ora sui parametri che riteniamo indispensabili alla costruzione di una relazione significativa, che stabilisca le premesse per una reale fuoriuscita della donna dal contesto di violenza.

Riteniamo importante rispettare uno schema di colloquio che lo renda motivato e finalizzato, e che si basa su:

- regole esplicite, definite dalla prassi del Servizio;
- regole implicite (criteri di conduzione del colloquio, comportamento dell'operatrice e dell'utente...)
- una struttura formale e non casuale (inizio, svolgimento, conclusioni, indicazioni per la prosecuzione...)
- un contenuto specifico (esame e valutazione del problema, richiesta e trasmissioni di informazioni, stesura di un contratto collaborativo...)
- una definizione di ruoli dei comunicanti (ruolo dell'operatore e ruolo dell'utente...)
- consapevolezza da parte dell'operatore della complementarità di questi due ruoli (Lerma, 1992).

Questa efficace descrizione, che attiene alla metodologia del Servizio Sociale, va tuttavia integrata alla luce della particolarità dei servizi antiviolenza basati su un'ottica fortemente improntata al genere , nell'ambito della quale la violenza contro le donne viene percepita come segno della disparità che marchia l'intero genere femminile.

Il contatto con le donne accolte è dunque segnato da un'esplicitata *faziosità*, un termine che qui utilizziamo in modo consapevole della sua provocarietà, e per spiegare il quale mutuamo la descrizione che, parlando di un contesto diverso ma simile come quello della tratta di esseri umani a scopo di sfruttamento sessuale, ne fornisce Assunta Signorelli (2001):

<<Faziosità: assumere il punto di vista di parte come chiave di lettura che permette di esplicitare il non detto, di far emergere quell'insoddisfazione sempre occultata e negata in nome di un complessivo che poi alla fine non accontenta mai nessuno. Ed è da un'ottica di genere che parole come accadimento, relazione, soggettività diventano altro, svelano significati insospettabili, entrano nel relativo del vivere quotidiano potendo così assumere alternativamente connotati non solo differenti ma a volte contrapposti.>>

La condivisione dell'obiettivo della donna di porre fine ad una situazione che ne lede i diritti fondamentali consente alla donna stessa di sentirsi accolta e creduta, e questo è molto importante, perché è molto difficile che le storie delle donne vittime di violenza trovino ascolto accogliente e credito.

L'autore delle violenze è in generale un individuo del tutto "*normale*": non un tossicodipendente, non un alcolista, non uno psicopatico. Solitamente è perfettamente inserito nella società e non di rado mette in campo atteggiamenti cordiali e distesi con le persone che frequenta fuori casa.

La violenza che esercita all'interno della sfera domestica è la sua "*faccia nascosta*", è un mistero che si incancrenisce fino a diventare un segreto, perché la donna che divide la sua vita ed i figli eventuali per molto tempo collaborano a che i fatti che avvengono nell'isolamento della pernicioso intimità non siano noti.

Questo fa sì che il contesto sociale più prossimo recalcitri moltissimo a credere alla donna che racconta le violenze da lui subite; come può essere un mostro un uomo che appare così “normale”, o addirittura per bene e simpatico?

Forse la donna esagera, forse è lei ad avere problemi, forse “se la sarà voluta”.

Un retro pensiero invadente e costante attribuisce alle donne responsabilità e colpe, sempre.

Una cultura stratificatesi in millenni celebra ed organizza la subalternità del genere femminile a quello maschile – e d'altronde lo “ius corrigendi”, ovvero la liceità di ricorrere a mezzi educativi autoritari e violenti nei confronti della moglie e dei figli, è stato ritenuto accettabile fino a non molto tempo fa – e forse, nel profondo di molte coscienze, ancora lo è.

Perché la donna possa percepire l'essenza del *luogo fisico e simbolico* che la sta ospitando, è necessaria l'adeguatezza del *setting* – nel senso di contesto entro cui avviene un evento sociale.

Un setting che deve essere organizzato nel modo più opportuno, badando che la comunicazione con l'utenza possa avvenire nel migliore dei modi, senza incontrare elementi ostativi – e per *comunicazione* intendiamo quella *verbale* e quelle *paraverbali*, quella *consapevole* e quella *inconsapevole*. In una parola, i linguaggi e i paralinguaggi- come *la prossemica, l'aspetto esteriore, la cinesica...*

Ciò avviene grazie ad una serie di accorgimenti che derivano dalla conoscenza *dell'effetto pragmatico dell'ambiente* sulla donna accolta: l'ambiente di grande piacevolezza, la disposizione dei mobili, la presenza di quadri e locandine, la predisposizione di un *salottino* che sostituisce la classica soluzione *sedia-scrivania-sedia*, permettendo, sul piano della prossemica, una diversa disposizione dei corpi nello spazio, che parla di una mancanza di barriere nel loro interagire/interloquire.

La facilitazione del lavoro di contatto non deve tuttavia mistificare il senso dell'incontro in una situazione di (falsa e inappropriata) amicalità. Il valore dell'incontro, il suo significato, le possibilità di cambiamento esistenziale e la necessità di compiere percorsi anche duri e faticosi da parte della donna in esso insiti, debbono essere costantemente recepiti e sottolineati.

È necessario essere molto rigorose anche nel dare a questo incontro un senso inequivocabile anche attraverso il *tempo*. Un tempo che deve essere *dedicato* (colei che condurrà il colloquio non si lascerà distrarre da altre incombenze, come rispondere al telefono o accogliere altre utenti, delegandole alla *collega sempre copresente*), per sottolinearne l'importanza: è *un tempo per la donna*, che forse per la prima volta può usufruirne.

Non può tuttavia appropriarsene in maniera indeterminata.

Non di rado accade che la *mancaza di protocolli* lasci che l'*ansia* della donna accolta *gestisca di fatto il colloquio*, che dilaga in querimonie che possono durare anche ore, e che, paradossalmente, talvolta *ricacciano la donna stessa nella relazione violenta*, poiché l'aver trovato sfogo incontrollato alle proprie sofferenze ha un temporaneo *effetto distensivo*, e, contemporaneamente, non essersi giovata di un contenimento autorevole che la conducesse sul piano di realtà le ha impedito di nutrire fiducia nel progetto che l'operatrice le proponeva.

Bisogna dunque prevedere una *durata massima del colloquio* (tra i 45 ed i 60 minuti), e vigilare scrupolosamente perché venga rispettata. Questo significa *dare valore al tempo* delle operatrici, a quello della donna accolta, alle loro diverse e complementari soggettività, al servizio stesso. Sapere che i minuti disponibili non sono illimitati condurrà l'utente a concentrare il suo esporre sulle caratteristiche salienti della propria relazione e l'aiuterà ad accogliere i suggerimenti dell'operatrice di indirizzare il suo malessere interiore verso il piano di realtà, analizzando l'interezza della sua condizione e progettando assieme all'operatrice tutti i passi che sarà importante intraprendere sia sul piano burocratico che su quello del sostegno individualizzato a lei stessa ed eventualmente alle sue figlie e ai suoi figli.

Cercare di *sistematizzare* il più possibile il contesto generale dell'intervento è un'esigenza che nasce dal conoscere profondamente lo *stato psico-emozionale* delle donne vittime di violenza, che quasi mai si presentano al servizio con modalità determinate e scevre di contraddizioni, complicità e dubbi.

Bisogna considerare *le particolarissime caratteristiche della violenza intra-familiare*, che è:

<<... una delle negazioni più perniciose dei diritti umani, in quanto è perpetrata non da persone sconosciute ma da membri della famiglia, da persone di cui ci si fida. È diffusa ovunque con conseguenze sia fisiche che emotive per le donne e i bambini, mettendo a repentaglio la loro sicurezza economica, minando la loro autostima e le possibilità di una crescita normale>> (Unicef, 2000)

Questo conoscere l'uomo violento, l'averlo scelto, l'averlo ritenuto amabile e l'averlo amato, l'averlo creduto affidabile e l'esserglisi affidata, rappresentano un *nodo sensibile* per le operatrici che costruiscono la relazione d'aiuto.

Il rischio che si corre è quello di *vittimizzare/ri-vittimizzare* la donna, interpretandone la storia come se fosse stata solo di sofferenza, come se il partner abusante, maltrattante, violento sia stato tale in ogni momento della relazione.

E questo non è vero, perché, come è stato rilevato, il partner violento *alterna le aggressioni con le "false rappacificazioni", le ingiurie con le profferte d'amore, è capace a chiedere perdono per le sue violenze, illudendo la partner di poter salvare rapporto, e caricandola di tutte le responsabilità dell'andamento della coppia*. E questo è il meccanismo potente che la letteratura internazionale definisce "*spirale della violenza*" (Walker, 1979).

Questo ha il potere di *destabilizzare e confondere la donna*. Una volta arrivata al Servizio Antiviolenza sarà combattuta tra la pulsione forte, sana, autosalvifica di uscire da quella relazione ed un cupo, rombante, sdruciolevole impulso a rimanervi abbarbicata. Ritiene che la propria esperienza sia indicibile, che la propria esperienza sia incomunicabile, che nessun altro che non l'abbia vissuta sulla propria pelle possa capirla.

Immagina che, per essere accolta, debba fornire una *versione standardizzata* della propria storia, scaricando da sé qualsiasi responsabilità, progettualità, consapevolezza, *proponendosi-ponendosi soltanto come vittima*.

Questo non le sarà utile, non produrrà progetti efficaci, e soprattutto, enfatizzerà il suo *sensu di colpa*: io ho scelto quell'uomo, io non mi sono resa conto di sbagliare, io ho sbagliato.

La colpevolizzante voce interiore rimbalza e riecheggia nell'"orchestra" della percezione sociale della violenza contro le donne:

<<Nella relazione caratterizzata da prepotenza, gelosia, maltrattamento, abuso e violenza da parte del partner, le vessazioni aumentano nel tempo in maniera esponenziale. Ciò non basta però a far sì che la donna interrompa la relazione – soprattutto in presenza di convivenza e di figli. Per tanti motivi, ma soprattutto perché le hanno detto che l'amore è quanto di più importante esista nella sua vita, che l'amore va conquistato, tenuto vivo, va irrorato, annaffiato come un fiore. Anche quando è una pianta mostruosa, una pianta carnivora che mangia trita uccide...E quella stessa cultura le dice che lui è... così È intemperante è violento, ma è anche smarrito, sta male, ha perso il senso di sé, è vittima anche lui della sua stessa violenza. E chi può salvarlo dal suo proprio malessere se non lei, la "sua" donna? Salvifica accogliente madre amante amica, con quell'attitudine orrenda verso l'olocausto di sé che è comune a tutte le donne.>> (Gargano, 2003).

Ed allora è importante non standardizzare la sua storia, non dare per scontata la sua fuoriuscita dalla situazione violenta, .non tentare di etero-dirigerla, non costringerla a dissimulare, producendo una relazione di sostegno destinata a fallire.

Ripercorrere assieme i motivi che l'hanno condotta a scegliere il suo partner è importante perché affronta il suo senso di colpa, il profondo senso di inadeguatezza che ne affossa l'autostima, sostanzia il contesto che ha provocato l'attuale situazione, e giustifica il suo esserne prigioniera, aiutandola a ricostruire le risorse per "liberarsi" – anche comunicando e condividendo le ombre, le ambiguità, i tentennamenti nella sua storia e in sé stessa, senza paura del reiterarsi di una condanna.

Ed allora, ecco che al primo contatto, ancora prima della "presa in carico", bisogna lanciare un *messaggio rassicurante*, far trapelare un atteggiamento realmente *non-giudicante*, e farle capire che può aprirsi, può parlare, può dare corpo alle ombre che altrimenti la soffocherebbero. Dobbiamo farle capire che *non ci scandalizziamo, non proviamo né meraviglia né disgusto*, che abbiamo una posizione fortemente critica verso il sistema patriarcale nel quale lei e noi siamo immerse.

Molto spesso, per meglio comprendere/far comprendere la complessità delle situazioni che vivono le donne vittime di violenza, prendo a prestito la favola *La moglie di Barbablù*. La favola è questa: c'è questa ragazza molto giovane molto bella che viene data in sposa a un uomo, questo uomo che è molto anziano molto brutto molto ricco e ha una graziosa barbetta blu, la porta nel castello da favola e le dà le chiavi, le dice che ci sono 100 stanze. le dà le chiavi delle stanze e le indica che una di queste non deve usarla. Naturalmente appena lui parte lei va a questa centesima stanza e la apre, introducendo il *topos* eterno della violazione di un divieto, della trasgressione, che è all'origine della conoscenza. Lei entra in questa stanza e trova centinaia di corpi di donne uccise, impiccate e capisce che lui, Barbablù, fa

questo alle proprie mogli: le sposa e dopo un po' piuttosto che divorziare le impicca. Al che lei naturalmente inorridita fa cadere questa chiave, questa chiave si macchia di sangue e questo sangue non si cancella, e dunque lei sa che il marito sta tornando ed è sicura che la ucciderà. In suo aiuto accorrono i fratelli e finisce che lei si salva.

Nella ricostruzione resa da Clarissa Pinkola Estes nel libro *Donne che corrono con i lupi* (1994), la moglie di Barbablù è "colei che è scappata dal predatore", colei che "ha aperto la porta della sua esistenza, e ha visto quella carneficina, ha scoperto di avere permesso l'assassinio dei suoi sogni, dei suoi obiettivi, delle sue speranze più importanti".

Ecco, io penso che questa sia una chiave di lettura che permette di condividere esperienze diverse condividendone il senso. Perdere la possibilità di un progetto, doversi arrendere all'impraticabilità di un sogno, è un percorso che ciascuno può conoscere e ri-conoscere, e questa consapevolezza traccia lo scheletro di un ponte per raggiungere la persona che ci è davanti e stabilire con lei una relazione proficua.

Perché dico questo? perché molto spesso i professionisti della relazione d'aiuto diventano un po' stereotipi, e vedono – vogliono vedere - la donna soprattutto come una vittima, con un bel fiocchetto in testa un bel pacchettino con su scritto: QUESTA è UNA VITTIMA, come se l'avessero portata all'altare, o dal consigliere comunale o nella casa dove è andata a convivere per i capelli, dimenticando che, nonostante la relazione si sia poi rivelata come violenta, la donna ha avuto un ruolo assertivo nella vicenda, un forte coinvolgimento, investimento relazionale, affettivo, personale ed è questo che noi dobbiamo tenere presente. La signora che vive con un marito violento, con tutte le differenze, la sua specificità, la sua vita, ha amato molto quell'uomo e il più delle volte lo ama ancora. L'amore, quello che noi chiamiamo amore, il coinvolgimento che è una parte così importante dentro di noi, non è un interruttore puoi chiudere in qualsiasi momento, e quando quella donna è lì davanti a te lo ama ancora quell'uomo, in maniera diversa, in maniera contraddittoria, ma lo ama. Dunque, criminalizzare quell'uomo, spersonalizzarlo, definirlo solo *l'uomo violento* è controproducente. Perché lei, la moglie di barbablù, ora lo sa che lui ha tutte quelle mogli assassinate, e le ha davanti agli occhi, ma magari pensa che a lei non succederà, in qualche modo è anche una resilienza, una specie di imprevedibile risorsa. Allora, negare quel rapporto, descriverlo come una patologia assoluta significa negare ogni autorevolezza alla donna.

Al contrario, ripercorrere insieme a lei le tappe di quel rapporto (per esempio fare delle domande apparentemente assurde del tipo: "Ma è un bell'uomo?", "lo trovi intelligente?", significa ricordarle i motivi assolutamente giusti che lei ha avuto per scegliere quell'uomo, e sostenerla nella ricostruzione dell'autostima immancabilmente soppressa nella relazione violenta, al punto che quello che lei pensa di sé è che è stupida, perché lei non doveva sceglierlo, e ora come un cane che si morde la coda lui le dice che è stupida e lei si dice dentro di sé che è vero. Lui le dice che non può tenere i figli, voi non sapete quante donne non si separano perché sono terrorizzate che tolgano loro i bambini, e non parlo di donne stupide o incolte...

Nelle favole di solito sono sempre i principi, i padri, i fratelli ad aiutare le donne, ma chi aiuta le donne vere nella vita vera? Le donne vere nelle nostre storie vere chiedono a noi di essere aiutate ad uscire dal castello della violenza. E noi chi siamo? E cosa dobbiamo essere?

Noi certe volte siamo le marionette della società. c'è la società ventriloqua che parla per stereotipi e ci siamo noi che ci ascoltiamo parlare il suo linguaggio. Un'epifania imprevista sulla quale dobbiamo vigilare e riflettere. E ci può magari succedere di chiederci, per esempio, "ma come ha fatto a subire per venti anni?" o "come ha fatto, una donna bella come lei a sposarsi con un uomo simile?", ma se lo pensi, pur senza esplicitarlo, tu in qualche maniera criminalizzi, giudichi, aumenti la distanza, le chiudi una porta che lei stava per aprire, e vi assicuro che non è sempre semplice essere attenti a noi, anche perché siamo immersi tutti in questa società, noi siamo tutti prodotti da un certo tipo di educazione, per quanti sforzi noi facciamo, e quindi bisogna essere in guardia, c'è bisogno di essere aperti, bisogna essere aperti anche alle sensazioni che le donne ci danno, noi abbiamo un vissuto, e che cosa di questo vissuto quella donna mi sta facendo venire a galla senza che io me ne renda conto?

Cosa l'operatrice non deve fare mai: sottovalutare il vissuto della donna. Come dice Clarissa "la barbetta di Barbablù non gli sembrava poi così blu", e questo attiene soltanto a lei, non ci è concesso di entrare nella sua testa, il problema è ripercorrere i suoi motivi, i termini del patto reciproco che costituisce ogni coppia, un patto più o meno consapevole a livello razionale ma molto significativo a livello emotivo, e chi è che ha derogato da quel patto...

Allora, è su questa strada che si riesce ad arrivare alla donna, che in questo modo non si sente giudicata e non è spinta a dissimulare.

Bisogna dare un peso, mettere sulla bilancia: la nostalgia e il senso di responsabilità/colpa, e, dall'altra parte, l'aberrazione di relazione che quel rapporto è/è stato, lo squilibrio tra i momenti di "falsa riappacificazione" e il resto della vita quotidiana, nella consapevolezza che la violenza contro le donne è un fenomeno sociale.

Bibliografia

- Berti, F. (2005). *Per una sociologia della comunità*. Milano: Franco Angeli.
- Dominijanni, I. (1995). *Sorelle. La solidarietà senza innocenza. Parolechiave, 2*.
- Dominelli, L. (2004). *Il nuovo femminismo nel servizio sociale*. Trento: Erickson.
- Estes, C. P. (1994). *Donne che corrono con i lupi*. Milano: Frassinelli Ed.
- Gargano, O. (2003). *La sindrome del sultano – le prostitute nell'Impero degli uomini*. Roma: Ed. Provincia di Roma/Differenza Donna.
- Lerma, M. (1992). *Metodo e tecniche del processo d'aiuto*. Roma: Astrolabio.
- Politelli, P. (2004). *Elena, laddove la parola manca*. Roma: Anicia s.r.l.
- Roniger, L. (1992). *La fiducia nella società moderne*. Soveria Mannelli (CZ): Rubbettino.

Signorelli, A. (2001). *Vie d'uscita*. Atti del seminario nazionale di formazione per operatrici e operatori dei progetti di protezione sociale e del numero verde contro la tratta delle donne, Roma.

Unicef (2000). *Relazione alla Conferenza Mondiale Pechino+5*. New York

Walker, L. E. (1979). *The battered woman*. New York: Harper & Row.

Zini, M.T., Miodini, S. (2004). *Il colloquio di aiuto – Teoria e pratica nel servizio sociale*. Roma: Carocci Editore.

Oria Gargano, Laureata in “Scienze Politiche” presso l'Università “Sapienza” di Roma e specializzata in “Scienze della Comunicazione” presso l'Università LUISS, ha poi conseguito il Master in “Studi di Genere e Politiche di Pari Opportunità” presso “Alma Mater”. Attualmente è Presidente di *BeFree Cooperativa Sociale contro tratta, violenza, discriminazioni*, da lei fondata nel 2007 insieme ad altre collaboratrici. Esperta italiana presso l' *Osservatory of Violence Against Women* del *European Women Lobby* (Bruxelles), si occupa da molti anni di sostegno alle donne vittime di violenza e di tratta di esseri umani a scopo di sfruttamento. E' stata la responsabile di centri di antiviolenza nel territorio di Roma. E' formatrice sui temi legati alla sua attività in ambito accademico. E' iscritta all'albo dei giornalisti di Lazio e Molise. E' autrice di diversi libri e saggi sul tema della violenza di genere e il traffico di esseri umani a scopo di sfruttamento.

E- Mail: oriagargano@libero.it