

**Violenza sommersa, violenza invisibile:
l'esperienza degli Spazi ascolto Anteas Roma e Provincia
Relatrice: d.ssa Tania Tocci ***

Quando un po' di tempo fa mi è stato chiesto "Tania te la senti di fare un intervento ad un convegno sulla violenza contro le donne?", la mia risposta è stata subito "sì", una risposta emotiva ma su una questione importante su cui avevo delle cose da dire come operatrice di diversi Spazi ascolto e come donna.

I nostri Spazi ascolto operano ormai da alcuni anni, altri tra breve ne apriranno.

Sono luoghi dove accogliamo donne con le più diverse problematiche non ultima la violenza.

Sono situati in quartieri popolari della città di Roma e ne esistono anche in Provincia: sono zone estremamente variegata anche con forte presenza di migranti; sono quartieri ad alta densità abitativa con un elevato numero di edifici di edilizia agevolata o di costruzioni fatte durante i fine settimana da chi ci abita.

Possono essere considerati quartieri "a rischio": le difficoltà lavorative, sociali e di emarginazione fanno sì che gli abitanti ricorrono spesso ai Servizi sociali.

Comunque ai nostri Spazi ascolto arrivano anche donne di territori limitrofi, sicuramente il 75% dell'utenza è di provenienza del quartiere dove lo Spazio è situato, il restante dalle zone circostanti.

Come Anteas Roma e Provincia non ci siamo fin dall'inizio occupati in modo specifico di violenza sulle donne, la nostra attenzione si è rivolta inizialmente e da sempre nei confronti degli anziani. Però nella pratica di accoglienza abbiamo incontrato molte donne e ci siamo rese conto che più cresceva la nostra disponibilità ad ascoltare situazioni di violenza, più loro si sentivano incoraggiate a parlarne. Più le donne raccontavano più cresceva la nostra attenzione.

In molti casi, capita che la donna arrivi allo Spazio non per chiedere aiuto per la situazione di violenza che sta vivendo; la donna chiede delle informazioni per separarsi oppure porta la sua depressione o altro. Col tempo abbiamo allenato la nostra capacità di sentire cosa c'era dietro il problema presentato e le donne hanno iniziato a raccontare di più, a dire di più.

Le donne magari prima di arrivare da noi si sono rivolte già ai Servizi sociali territoriali, ma essi, come sappiamo, sono tradizionalmente nati per quelli che vengono definiti "casi sociali", dunque per le madri in difficoltà, per la coppia genitoriale, per il disagio della famiglia, e quindi l'intervento che svolgono è più sul ruolo che la donna occupa all'interno del contesto familiare e della società, che in quanto donna.

Ma proprio perchè donna, con chi può parlare di violenza? A chi può portare la sua sofferenza? Queste domande rischiano di rimanere senza risposta soprattutto se ci fermiamo alla superficie di queste.

Lo Spazio ascolto, è chiamato a fare periodicamente, monitoraggio sull'entità del disagio e sulla natura dei problemi che affluiscono ad un servizio come il nostro. I dati che emergono dal nostro monitoraggio parlano di ansie e di stress, e nello specifico di:

- disturbi di comunicazione tra i partner;
- stati di depressione;
- conflitti di ruolo;
- depressione;

- separazione;
- disturbi psicosomatici;
- altro.

Così viene da pensare che il problema violenza sia inesistente, ma ricordo, che tra le funzioni dello Spazio è anche quella di raccogliere non solo i bisogni sociali esistenti e quindi sia la domanda di aiuto manifesta ed esplicita, ma quelli nascosti e nel caso della violenza, spesso, sommersa. Abbiamo quindi pensato di parlare di “violenza invisibile”, perché non viene “vista” immediatamente. Per la verità, la violenza c’è ma è mascherata da altre problematiche con cui le donne si rivolgono a noi. La nostra esperienza riguarda donne al di sopra dei 18 anni che hanno chiesto al nostro Spazio ascolto una consulenza psicologica e/o legale.

Da quello che è emerso, abbiamo potuto rilevare quante sono state le donne che hanno raccontato di vivere o di aver vissuto una situazione di violenza intrafamiliare. Esaminando le tematiche della violenza che emergeva, abbiamo cercato di definire il tipo di violenza che le donne portano nei colloqui.

Ne abbiamo trovato quattro. Esse sono:

- la violenza fisica;
- violenza sessuale;
- violenza economica;
- violenza psicologica.

Con il termine di violenza sessuale ci riferiamo a situazioni in cui la donna, non solo con le minacce fisiche, ma anche con la pressione psicologica è costretta ad avere rapporti sessuali o subire altre pratiche sessuali. Abbiamo riscontrato che spesso, il fatto di “accettare” rapporti sessuali non voluti, diventa per la donna un modo di controllare la situazione, cioè per evitare ulteriori reazioni aggressive da parte dell'uomo.

Come violenza fisica abbiamo rilevato le situazioni in cui ci sono aggressioni fisiche di diversa entità.

Per violenza economica abbiamo inteso quelle situazioni in cui la donna non può usufruire delle risorse economiche della coppia, nella stessa misura in cui lo fa il marito. Ad esempio quando l'uomo controlla e decide ogni spesa, quando il lavoro domestico e il lavoro di cura non vengono riconosciuti al pari del lavoro retribuito e la donna non dispone di denaro per far fronte alle esigenze familiari e personali, quando ci sono degli stipendi di diversa entità e il marito decide che le spese comuni vengano pagate in parti uguali.

Rispetto al termine violenza psicologica abbiamo inteso una forma di umiliazione, denigrazione, insulti e minacce.

Vi è da dire che queste forme di violenza sono correlate tra loro, nel senso che per esempio non vi è mai solo violenza sessuale, ma questa è sempre associata sempre a quella psicologica.

Per ragioni schematiche le abbiamo divise ma, la violenza psicologica è la forma a nostro avviso più consistente perché attraversa tutte le forme di violenza, ma allo stesso tempo è quella meno riconosciuta dalle stesse donne e spesso anche meno riconoscibile.

Nell'accoglienza ci siamo chieste cosa significasse “violenza”, perché era importante dare una interpretazione comune alla lettura delle storie che ci sono state raccontate

dalle donne. Ma se per esempio rispetto alla violenza sessuale nessuno ha dubbi, quando ci confrontiamo rispetto alla definizione di violenza psicologica ci accorgiamo della difficoltà di riconoscerla in modo univoco.

Il secondo problema è quello di leggere il fenomeno in base al nostro quadro di riferimento professionale, che talvolta può essere un limite. Ad esempio: una lettura del problema in chiave esclusivamente "clinica" ci porta a vedere una situazione di violenza all'interno di un rapporto di coppia, unicamente come espressione di una patologia.

O possiamo pensare che la violenza nel rapporto di coppia si manifesti solo all'interno di culture "altre" o in contesti di emarginazione.

Ci troviamo a volte in una situazione di frammentazione rispetto alla lettura del problema, ma anche rispetto al proprio quadro di riferimento teorico professionale. Queste letture del problema sono parziali, e vanno quindi integrate tra loro e non lette in modo univoco, tenendo conto del fatto che il ruolo tradizionale della donna è stato culturalmente costruito su significati e valori che, anche se vengono oggi messi in discussione, di fatto continuano a condizionare la costruzione dell'identità femminile. Pensiamo ad esempio alla rinuncia di sé a favore della realizzazione dell'uomo, all'amore incondizionato, al sacrificio, alla responsabilità della gestione delle relazioni, ecc.

Ecco perché riteniamo che le situazioni di violenza necessitino di un continuo lavoro di sensibilizzazione e di formazione, perché l'intervento che programmiamo con la donna sia effettivamente adeguato ai suoi bisogni e alla natura del suo problema. Un approccio che tenga conto quindi della complessità del fenomeno, perché una lettura parziale rischia di produrre una proposta di intervento non solo inefficace ma anche dannosa.

Ritornando sul tema della violenza psicologica ribadiamo che è tra le varie forme di violenza la più invisibile e sottile, la più diffusa e presente ed è quella con cui quasi quotidianamente ci confrontiamo nel lavoro con le donne.

La violenza psicologica si esprime attraverso il maltrattamento verbale ed emozionale dove la donna viene denigrata, insultata, ridicolizzata, minacciata. Si manifesta a diversi livelli di intensità, infatti la stessa donna fa fatica a riconoscerla come tale.

Spesso è caratterizzata anche da un esercizio di controllo da parte dell'uomo, dove viene limitata la sfera di autonomia personale della donna: la donna non può cercarsi un lavoro all'esterno della famiglia, non può curare i suoi interessi, non può frequentare i parenti, non può parlare con le amiche dei problemi familiari, ecc., si viene così a creare una situazione di progressivo isolamento.

A lungo andare, si compromette lo stato di salute psichica della donna, vengono meno l'autostima e la sicurezza, la fiducia nella propria percezione e nel proprio vissuto. Di frequente, infatti, la donna si colpevolizza per quello che sta accadendo, giustificando o minimizzando il comportamento dell'uomo. Spesso la donna pensa "è solo colpa mia", "ha ragione lui", "io sono pazza", "non è poi una situazione così grave".

Una costante che abbiamo riscontrato nel nostro lavoro è quella che alla reazione dell'operatrice, la donna rimane sorpresa, infatti le sembra strano di essere creduta finalmente da qualcuno.

Ma veniamo a descrivere ciò che effettivamente si fa negli Spazi ascolto: l'anno appena trascorso per gli Spazi "Donne e Famiglie" aperti nel Comune di Ciampino (Rm) e nel

quartiere di Spinaceto di Roma e ospitati negli spazi delle rispettive Leghe Fnp Cisl, è stato un anno assai proficuo, abbiamo parlato e saputo ascoltare le necessità di molte cittadine.

Attraverso gli Spazi ascolto, di accoglienza e accompagnamento siamo riusciti ad offrire un luogo di riferimento, dove si è cercato di far emergere disagi, difficoltà ma anche risorse e opportunità e dove abbiamo ravvisato la necessità di un Progetto come questo che va incontro alle esigenze del mondo femminile.

Gli Spazi hanno permesso di sperimentare rapporti di accoglienza che hanno favorito la socializzazione e la condivisione. La nostra politica di intervento è quella di ascoltare i problemi che ci vengono dalla cittadinanza. Vogliamo investire risorse su un Progetto e un'attività di prevenzione, allo scopo di non lasciare le persone nell'isolamento, contrastare l'emarginazione, insomma partire dai più "deboli", puntando alla creazione di momenti di incontro e non ridurre l'intervento alla sola assistenza.

Perché intervenire proprio sul disagio femminile e anche su quello familiare? Perché sono le donne che si avvicinano in numero maggiore agli Sportelli, che percepiscono i problemi familiari e che cercano di intervenire per poi riportare all'interno della famiglia il lavoro svolto nello Spazio ascolto. Gli Spazi hanno svolto e vogliono continuare a svolgere un compito importante e che gli compete: essere luogo di accoglienza e ascolto, centro di aggregazione sociale, luogo di laboratorio culturale e sociale, aperto a tutte/i, con particolare attenzione anche agli adolescenti più difficili, dove si può progettare, dove ci si può incontrare e dove le differenze possano essere valorizzate.

Obiettivi

- **informare e orientare le donne e le rispettive famiglie** sui servizi e le risorse del territorio;
- **promuovere il benessere della donna e della famiglia** attraverso diversi servizi a sostegno alle anche delle competenze genitoriali;
- **favorire lo sviluppo delle risorse della donna e della comunità** di appartenenza e la costruzione di reti di relazione tra le persone;
- **integrare e potenziare le attività dei servizi territoriali** e specialistici in un'ottica di prevenzione del disagio di genere e familiare e dei bambini;
- promuovere la **cultura dell'accoglienza** e della solidarietà nei confronti delle donne in difficoltà nelle comunità locali.

La donna all'interno della famiglia rappresenta il nervo privilegiato attraverso cui avvengono la crescita, la formazione dell'individuo. Essa è investita quasi sempre di una grande responsabilità che è quella di formare gli adulti di domani non solo in quanto persone, ma anche in quanto cittadini e cittadine. La famiglia inoltre non è solo un luogo in cui avviene l'apprendimento e in cui si trasferiscono conoscenze, ma è uno spazio di relazione, di incontro; un laboratorio in cui sperimentarsi, mettersi alla prova in un ambiente protetto e regolato, per imparare a comunicare e convivere civilmente.

Lo Spazio è non solo un punto di riferimento ma offre accoglienza e ascolto e che come tale non si occupa non solo del disagio, ma anche dell'aumento delle risorse e delle competenze personali, aiutando ad attenuare i pregiudizi rispetto alla richiesta di aiuto.

Metodologie

Le attività di ascolto vengono realizzate attraverso colloqui individuali di consulenza e non hanno carattere terapeutico. La donna viene accolta nelle proprie richieste attraverso una modalità empatica, non giudicante, con l'obiettivo di aiutarla nell'analisi del problema e nella comprensione del proprio vissuto.

Lo Spazio diventa un'occasione:

- _ di ascolto;
- _ di accoglienza;
- _ di sostegno;
- _ di orientamento;
- _ di informazione;
- _ di gestione e risoluzione di problemi/conflitti.

Queste sono condizioni indispensabili per far sì che gli interventi superino l'aspetto assistenzialistico ed assumano, invece, quello preventivo, in grado di identificare situazioni di violenza, di disagio, di stress, momenti di rischio sociale, e di conseguenza in grado di proporre scelte di cambiamento per migliorare la qualità della vita.

I principali problemi affrontati sono:

- a. l'alto numero di famiglie in crisi e la sofferenza delle donne dentro questi nuclei familiari multiproblematici;
- b. il degrado dell'ambiente, infatti, le zone del territorio si presentano ad alta intensità abitativa con situazioni di forte disagio;

Questo nostro luogo è il termometro che misura il malessere sociale del territorio, è punto di riferimento su problematiche derivanti da separazioni, violenza domestica, mobbing, stalking, bullismo, anoressia, bulimia, ecc.

È utilizzato anche come centro di mediazione familiare e di consulenza; come luogo dove le donne parlano delle loro problematiche personali e familiari e dove possono usufruire di un luogo di ascolto.

Le domande che ci giungono sono articolate e richiedono competenze su vari aspetti: cognitivo, affettivo relazionale, legale, ecc. Per questo disponiamo di un gruppo di esperti: avvocati, psicoterapeuti, ecc. che collabora con noi. Spesso attraverso gli incontri veniamo a conoscenza e interveniamo, là dove ci sono donne e nuclei familiari che soffrono di sindromi provocate da diverse problematiche. Tra le altre cose, purtroppo, l'incidenza dei fenomeni sopraindicati è sempre più crescente e i servizi territoriali non sono sempre in grado di fornire risposte adeguate, determinando spesso la cronicizzazione del disturbo.

Sono poche le strutture in grado di "prendersi cura" ed è difficile l'invio ai servizi socio-sanitari perché le persone sfuggono, diventando così soggetti a "rischio".

La struttura familiare si è modificata in seguito a profondi cambiamenti sociali e culturali ed è sempre più isolata e insicura. L'habitat urbano anziché essere funzionale allo sviluppo della personalità individuale e sociale dei suoi abitanti, ne condiziona fortemente la capacità di relazioni strutturanti e ne incrementa così passività, frustrazioni e indifferenza. La sfida che come Spazio ascolto Donna e Famiglie abbiamo accolto è quella di aver attivato tutte le risorse necessarie, affinché tutte le cittadine e cittadini possano riappropriarsi del loro ruolo di soggetti attivi nella comunità, con il passaggio dall'esclusione alla partecipazione.

I percorsi attivati sono i seguenti:

Spazio di ascolto e accoglienza: in questo luogo si è sempre mirato a costruire uno spazio di confronto e di esercizio sull'ascolto sui temi della differenza e dell'individualità. Attraverso l'uso di specifiche tecniche si è voluto agevolare l'autopercezione dei comportamenti e dei vissuti, attraverso un clima sempre esente da giudizi. Una attenzione specifica è andata al superamento del disagio familiare.

Sono numerosissime le donne che abbiamo accolto, ma molte di più si sono avvicinate per chiedere informazioni e suggerimenti, considerando che siamo aperti una volta a settimana: sono numeri assai considerevoli.

La maggior parte di queste donne sono infatti inserite in progetti individuali.

L'operatrice dello Spazio, ha puntato alla costruzione di uno luogo in cui le donne potessero scegliere di affrontare argomenti attinenti alla loro fase di disagio: *la fuoriuscita dalla spirale della violenza, l'identità di genere, l'auto-accettazione e il rinforzo dell'autostima, ecc.*

Spazio per il sostegno alla genitorialità: sono state accolte donne con forti problematiche come genitrici. Fin dall'inizio l'interesse è stato notevole, a tutt'oggi siamo state costrette ad accogliere le persone attraverso un calendario di appuntamenti. Durante l'accoglienza si sono affrontati i vissuti comuni alle/ai partecipanti (maternità/paternità, relazione con i figli, identità di genere, relazione uomo/donna, bisogni e autenticità, rabbia ed emozioni inesprese, ecc.).

I temi affrontati sono stati il benessere dei minori in quanto soggetti di diritto. Durante l'ascolto le persone accolte hanno seguito un itinerario-viaggio dove poter esprimere i propri interrogativi e potersi confrontare, valorizzando le riflessioni sui propri ruoli, ciò è servito a reperire informazioni *vive*, e ogni genitore ha riferito la propria esperienza vitale come incontro di mondi personali e culturali diversi.

Counseling individuale: abbiamo rilevato numerosissime richieste, per questo motivo abbiamo indicato un numero massimo di incontri da non superare, al fine di offrire la consulenza ad un numero maggiore di persone. Lo Spazio ascolto Donna e Famiglie ritiene che il counseling rappresenti una risorsa aggiuntiva nel Progetto; il lavoro svolto si è basato nell'affrontare un disagio specifico che riguarda le relazioni, offrendo anche una risposta a tutte quelle problematiche che emergono in condizioni socio-culturali particolari, e che molto facilmente si trasformano in disagio individuale, spesso vissuto in solitudine. L'ascolto è caratterizzato sulla ri-elaborazione dell'identità e sull'incontro, utile alla ri-scoperta e alla trasmissione di vissuti e risorse come fonte generativa per recuperare autonomamente la capacità di superare il disagio.

Riflessioni

Il Progetto rivolto a tutte le cittadine e cittadini, dove tutte le attività offerte sono *gratuite*, si è proposto di esplorare e mettere al centro della discussione il *disagio*, così come è vissuto nel quotidiano, nel tentativo di offrire l'opportunità di scegliere in modo più consapevole l'uscita da esso. L'intervento è stato centrato sulla riflessione esistenziale relativa ai vissuti e alle emozioni generate dall'adesione o meno a ruoli tradizionali, dalla corrispondenza delle aspettative sociali, dal processo iniziale del disagio alle fase del cambiamento, dall'incontro con le diversità.

Abbiamo creato un setting esente da valutazioni per sostenere l'autostima e per valorizzare le risorse individuali; abbiamo favorito la comunicazione, l'ascolto, mettendo in comune difficoltà, scelte, diversità e relazioni positive; favorendo la

capacità soggettiva di misurarsi con l'Altro da Sé e sviluppando la capacità critica e il processo di acquisizione della consapevolezza di Sé; abbiamo facilitato il processo di acquisizione dei concetti di diritto, di eguaglianza e di pari opportunità, lavorando sulla prevenzione di comportamenti e agli atteggiamenti violenti e discriminanti.

Il nostro obiettivo è quello di promuovere una cultura di accoglienza, che riconosca diritti di cittadinanza a partire dalla valorizzazione delle loro forme di comunicazione e di aggregazione e, il Progetto sta andando esattamente in questa direzione, per questo dopo attenta riflessione pensiamo che l'esperienza di questi anni va sicuramente approfondita, l'accumulo di informazioni e conoscenze si è rivelato importante tanto da riproporre il Progetto in altri luoghi della città di Roma e Provincia e siamo sicuri che possa vedere una forte collaborazione tra il privato sociale e le Istituzioni.

*Antropologa&counsellor
Anteas Roma e Provincia