



RELAZIONE FINALE PROGETTO “SOS DONNA”

Nella seguente relazione verrà preso in esame il periodo 12 novembre 2012 - 11 novembre 2014, cioè l'intera durata del progetto “SOS DONNA” finanziato dal Dipartimento Pari Opportunità.

Nello specifico verranno analizzate le varie attività presentate nel progetto e come sono state strutturate in quest'anno di lavoro:

- **Rapporto utenze**

La natura del Servizio è tale per cui il primo accesso è quasi sempre telefonico. A chi si rivolge di persona allo sportello viene comunque fissato un appuntamento per le giornate successive e i tempi di attesa sono di uno/due giorni al massimo.

I dati presi in esame si riferiscono al periodo che va dal 12 novembre 2012 all'11 novembre 2014, per avere un quadro complessivo degli accessi avuti durante lo svolgimento del progetto stesso.

Di seguito sono illustrati i dati del rapporto utenze:

	Telefonici, mail	Di persona	Totali
Numero accessi	97	271	368

Tab.1: Apertura Servizio – Numero accessi

15-17	18-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	Non so
2	12	65	122	85	51	13	8	10

Tab.2: Età

Percorsi avviati dal 12.11.12 al 11.11.14 n. 368 di cui:	
Percorsi in atto al 11.11.14	85

Tab.3: I percorsi

Fisica	Psicologica	Economica	Sessuale	Stalking
259	313	199	103	107

Tab.4 Le tipologie della violenza (**possono essere plurime rispetto ad un solo caso**)



	Richieste avanzate dalla donna (plurime rispetto ad un solo caso)	Dispositivi attivati dal servizio successivamente alla richiesta
Consulenza Legale	195	195
Consulenza Psicologica	135	135
Ricerca alloggio	108	108
Ricerca lavoro	145	145
Desiderio ascolto sfogo	368	368
Contatto con i Servizi Sociali	126	126
Contatto con Forze dell'Ordine	127	127

Tab.5: Richieste e i dispositivi

Residenza

Faenza centro	Faenza forese	Comprensorio (*)	Altri Comuni della provincia (**)	Comuni Provincia E.R. (***)	Comuni altre Regioni (****)	Non so
197	27	38	33	43	29	1

Tab.6: Residenza

(*) di cui: 5 Casola Valsenio – 8 Riolo Terme – 6 Castelbolognese – 8 Solarolo – 11 Brisighella

(**) di cui: 1 Massalombarda – 3 Bagnacavallo – 5 Ravenna – 5 Lugo – 9 Cotignola – 2 Russi – 3 Bagnara di Romagna – 1 San Bartolo (RA) – 1 San Michele (RA) – 1 Cervia – 1 Lavezzola – 1 Fusignano

(***) di cui: 1 Guastalla – 2 Imola – 1 Bellaria – 1 Budrio di Bologna - 5 Forlì – 2 Cesena – 1 Parma – 1 Castrocaro – 1 Tredozio – 1 Bosco Mesola (FE) – 4 Modigliana – 2 Modena – 4 Bologna – 3 Rimini – 1 Medicina (BO) – 1 Porretta Terme (BO) – 1 Borgo Tossignano (BO) – 2 Ferrara – 5 Imola – 1 Comacchio (FE) – 1 Predappio (FC) – 1 Fratta Terme (FC) – 1 Savignano sul Rubicone

(****) di cui: 1 Firenze – 1 Catanzaro – 3 Milano – 2 Napoli – 1 Frosinone – 1 Padova – 1 Lecce – 2 Roma – 1 Messina – 1 Fucecchio (FI) – 5 Marradi (FI) – 1 Bergamo – 1 Genova – 1 Treviso – 1 – 1 Salerno – 1 Mugello (FI) – 1 Frosinone – 1 Padova – 1 Francia – 1 Fano (PU)

Su n. 368 utenti:

- 240 italiane
- 128 extracomunitarie



Su n. 368 utenti:

- 6 in gravidanza
- 207 con minori

Su n. 368 utenti:

- 14 emergenze* che sono state ospitate nelle nostre case rifugio

*totale notti: **1317** di cui:

1° utente senza figli	688 notti	
2° utente + 3 figli	43 notti	
3° utente (in gravidanza) + 4 figli	16 notti	
4° utente + 2 figli	10 notti	
5° utente + 2 figli	44 notti	
6° utente senza figli	1 notte	
7° utente + 1 figlia	420 notti	
8° utente + 2 figli	3 notti	
9° utente + 2 figli	9 notti	
10° utente + 1 figlio	34 notti	
11° utente + 2 figli	22 notti	
12° utente + 1 figlio	3 notti	
13° utente + 1 figlia	13 notti	
14° utente + 2 figli	11 notti	

(Si allega la relazione con il questionario di soddisfazione clienti)

- **Gruppi di sostegno alla genitorialità**

Il gruppo di sostegno alla genitorialità condotto dalla Psicologa Psicoterapeuta ad orientamento sistemico relazionale, dottoressa Valentina Montuschi, ha visto coinvolte otto donne che si sono incontrate per quattro sabato mattina presso la sede dall'Associazione SOS Donna nel mese di gennaio 2014 (come già era stato possibile organizzare lo scorso anno, quando sei donne, nel mese di aprile 2013, hanno formato il primo gruppo di lavoro).

Gli incontri hanno previsto una modalità interattiva di lavoro tale da coinvolgere attivamente le partecipanti alle quali è stato chiesto di condividere con le altre donne le proprie esperienze ma soprattutto le rappresentazioni di sé come madri e dei propri bambini come figli (aspetto chiave del concetto di *capacità genitoriale* intesa proprio in tal senso); tali aspetti, infatti, vengono spesso considerati scontati ma, in realtà, tali non sono, al contrario è stato importante aiutare a riflettere le donne sul significato del ruolo materno e sul fatto che i figli siano altro da sé, capaci di provare emozioni, paure ma soprattutto bisogni distinti dai propri fin dai primi mesi ed anni di vita. Dal momento che le partecipanti condividevano esperienze simili di maternità (più o meno tutte avevano figli di età pre scolare) è stato possibile focalizzare il confronto su tematiche salienti per tutte loro promuovendo, in tal modo, un ricco e proficuo confronto: le donne presenti sono state capaci di esprimere i propri vissuti, in particolare grazie alle attività guidate che hanno previsto, di volta in volta, la realizzazione di lavori grafici pittorici o la messa



in gioco attraverso il role playing, tecnica che ha consentito l'emergere dei vissuti e degli aspetti maggiormente inconsapevoli che le madri ogni giorno giocano nel rapporto con figli e partner. L'attività della drammatizzazione è risultata particolarmente gradita ed efficace poiché ha permesso di lavorare sugli aspetti meno coscienti del vivere quotidiano, ma proprio per questo emotivamente più pregnanti, spesso causa di discussioni e litigi in famiglia, nonché ha concesso alle donne di ottenere dal gruppo un rimando utile per osservare aspetti di sé non sconosciuti mettendosi in discussione ed accogliendo le critiche costruttive che venivano espresse dalle altre partecipanti. A tal proposito va sottolineato come il buon clima all'interno del gruppo abbia favorito la nascita di una relazione allargata basata sul rispetto e la fiducia reciproca consentendo alle partecipanti, come detto sopra, di esprimere anche gli aspetti di criticità che rilevavano negli atteggiamenti altrui ma in maniera non distruttiva; al contrario, le madri presenti hanno apprezzato la possibilità di confrontarsi in maniera franca e libera, di mettere in comune fatiche e dubbi che tendono, solitamente, a tenere per sé e, talora, ad agire in maniera inadeguata.

Unitamente a tali dinamiche che hanno preso il via fin dal primo incontro è stato possibile lavorare con le donne in modo da aiutarle a raggiungere l'importante obiettivo di promuovere in loro un processo di empowerment tale da favorire anche l'emergere di una maggiore capacità di contatto emotivo con i propri vissuti e di empatia nei confronti dei propri bambini, grazie anche al processo di normalizzazione di alcuni episodi che venivano vissuti dalle madri come anomali o strani e che, invece, nel corso del confronto con il gruppo sono stati riletti in una chiave di normalità.

- **Colloqui individuali sulla genitorialità**

Il progetto di sostegno alla genitorialità ha previsto, come lo scorso anno, l'attivazione, parallela al lavoro di gruppo, di percorsi individuali mirati che hanno consentito a 22 donne (unitamente alle 16 che già avevano partecipato nel 2013 per un totale di 38 donne nel periodo compreso tra aprile 2013 e novembre 2014) di riflettere e ragionare sul proprio ruolo di madre e sul rapporto con i figli. I colloqui, condotti dalla Psicologa Psicoterapeuta, si proponevano, nella modalità individuale che consente, diversamente dal gruppo, di rendere il supporto maggiormente aderente ai bisogni peculiari di ogni donna, di fare emergere le difficoltà che ognuna di loro sperimenta nel rapporto con i figli, i quali, per lo più, appartenevano alla fascia scolare o pre scolare. Nel primo periodo gli incontri hanno avuto cadenza settimanale per poi passare a quella quindicinale dopo i primi colloqui e consentire così alle donne di avere a disposizione un tempo maggiore per sperimentare quanto elaborato nel corso delle sedute. Diversi sono stati i casi di donne che, trovandosi ancora a convivere con il marito o alle soglie della separazione, faticavano a conciliare i diversi punti di vista educativi e a trasmettere i propri modelli di riferimento finendo per accettare passivamente quanto proposto dai compagni anche nelle situazioni in cui non lo ritenevano appropriato o positivo per i figli. Nel corso dei colloqui individuali, quindi, si è cercato in particolare di promuovere l'autonomia femminile, in particolare a livello ideativo: si è riflettuto sull'importanza di legittimarsi, in virtù della conoscenza dei propri bambini e del fatto che la loro gestione sia affidata al novanta per cento (se non totalmente, in molti casi) proprio alle mamme le quali



risultano, quindi, esperte e competenti, in grado di scegliere quello che risulta più adeguato ai bisogni dei figli. E' emerso, infatti, come spesso le donne tendano a non legittimarsi tali capacità e ad aderire ai modelli maschili, soltanto per evitare discussioni con i compagni o scoppi di ira ed aggressività nei loro confronti e spesso alla presenza dei piccoli, anche laddove i loro interventi possano configurarsi come prodromi di possibili disagi per i minori quando non anche azioni lesive a loro danno. E' stato importante, a tal proposito effettuare una sorta di lavoro psico – educativo per aiutare le madri a comprendere cosa sia più funzionale per i figli e soprattutto per aiutarle a leggere correttamente i bisogni dei propri bambini.

- **Consulenza psicologica**

L'Associazione Sos Donna da gennaio 2013 ha attivato consulenze psicologiche all'interno dell'Associazione stessa, attraverso l'ausilio di psicologhe formate nell'ottica della differenze di genere allo scopo di sostenere con competenza alcune donne che necessitano di un approfondimento su tematiche che sono intimamente collegate alla violenza subita ma che non possono essere gestite dalle volontarie senza alcuna formazione in merito. Da gennaio 2013 all'11 novembre 2014 sono state seguite 32 donne.

Inoltre, sempre da gennaio 2013, sono stati intrapresi alcuni percorsi di supporto psicologico con i minori ospiti della casa rifugio; in alcuni casi è stato richiesto dai Servizi Sociali competenti di proseguire, una volta terminata l'ospitalità nell'alloggio di emergenza, il progetto di sostegno verso i predetti minori per cui si è reso necessario, non essendo possibile effettuare trattamenti con i minori senza il consenso firmato da parte di entrambi i genitori, richiedere autorizzazione a procedere al Servizio stesso che nella maggior parte dei casi risultava anche l'affidatario dei ragazzi. Si è creata in questo modo una rete di collegamento e di periodica verifica tra la Psicologa – Psicoterapeuta che ha seguito i percorsi e le Assistenti Sociali di riferimento connessione importante per lavorare in maniera efficiente e coordinata. Nel corso degli incontri con i minori è stato possibile, in casa rifugio, aiutare bambine/i e ragazze/i a comprendere cosa stava accadendo nelle loro famiglie, a superare il trauma dell'allontanamento ma soprattutto ad esprimere quei vissuti a volte difficili anche da pensare; una volta usciti è stato utile aiutare a reinserirsi nel proprio contesto di riferimento ma ancora di più proseguire il lavoro sulle emozioni favorendo una loro maggiore consapevolezza ed espressione e la rielaborazione della propria storia personale alla luce delle vicende esperite. In questo caso i minori seguiti sono stati 18 per un totale di **50 utenti** seguiti con un percorso di tipo psicologico.

- **Corsi di alfabetizzazione linguistica e/o informatica**

Il corso è pensato per le donne straniere che si rivolgono all'associazione e che hanno difficoltà a comunicare in lingua italiana, sia nell'esposizione che nella comprensione e ad utilizzare i più rudimentali strumenti informatici. Le difficoltà nell'uso della lingua, infatti, comportano una serie di problematiche che compromettono sia la sfera della socialità, che la possibilità di trovare lavoro.



Il corso ha un'impostazione prettamente pragmatica ed è volto a fornire alle donne conoscenze sufficienti ad una comprensione e conversazione di base e all'utilizzo dei principali programmi informatici.

Si è riservato tempo ed attenzione alla conversazione, cercando di instaurare con la donna un rapporto sereno e di collaborazione facendola sentire a proprio agio.

Per coloro che hanno espresso il desiderio di imparare ad usare il computer sono state svolte lezioni dedicate a spiegare il funzionamento base di Word, oltre alla navigazione su internet con Explorer e Mozilla Firefox e infine alla creazione e utilizzazione di una casella di posta elettronica. Anche le lezioni di informatica sono state pensate con un'impostazione pragmatica volta a far imparare i primi rudimenti pratici utili alla ricerca di un lavoro.

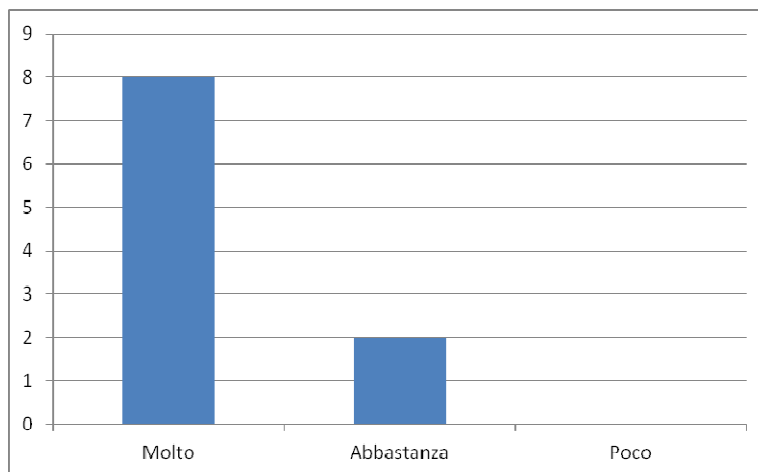
A partire da aprile 2013 ad oggi sono state seguite 16 donne di varia nazionalità, di queste 10 hanno seguito il corso di alfabetizzazione, mentre 6 quello di informatica.

(A seguire elaborazione dei questionari di alfabetizzazione linguistica e informatica)

QUESTIONARIO ALFABETIZZAZIONE

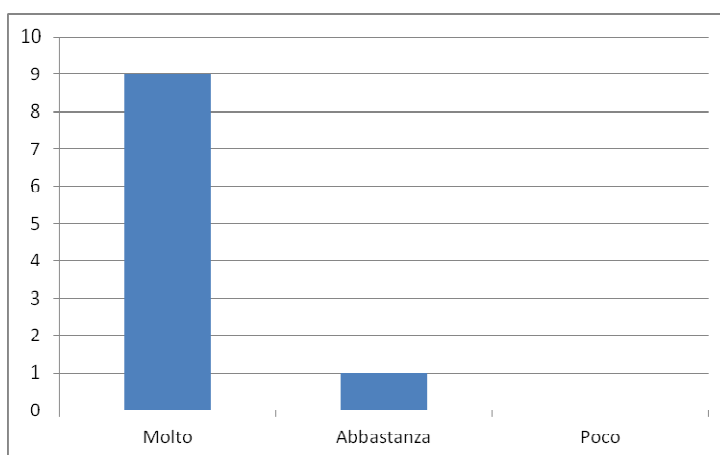
Pensi che il corso sia stato utile?

- Poco
- Abbastanza
- Molto



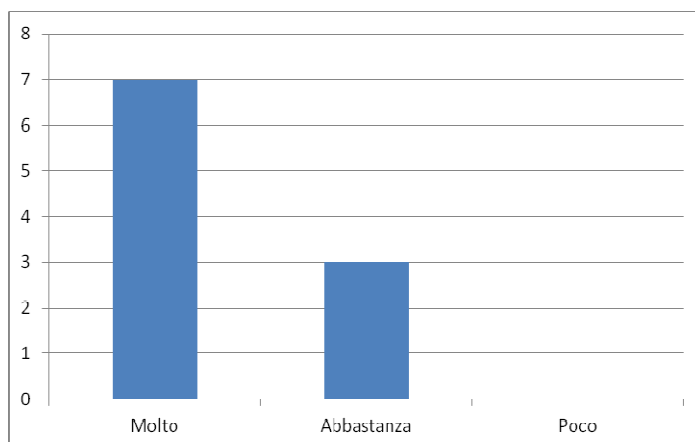
Pensi di aver imparato parole nuove da usare nella vita di tutti i giorni?

- Poco
- Abbastanza
- Molto



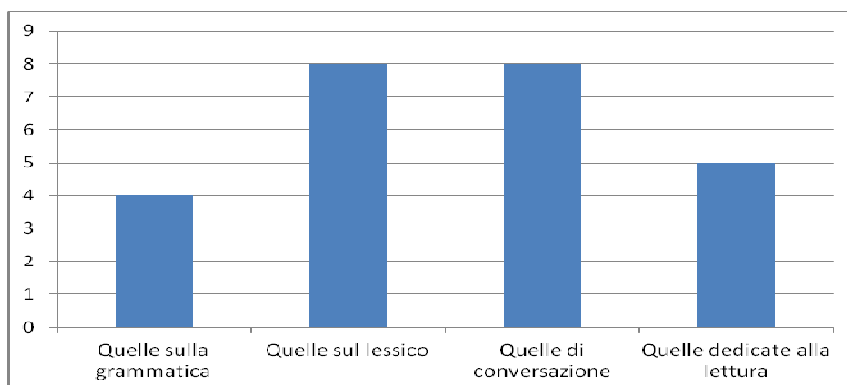
Consigliaresti questo corso ad una tua amica?

- Poco
- Abbastanza
- Molto



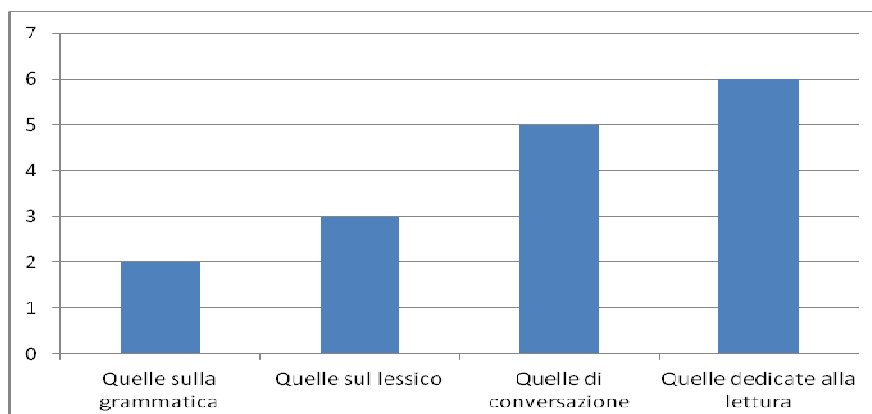
Quali lezioni hai trovato più interessanti? (possibili più risposte)

- Quelle sulla grammatica
- Quelle sul lessico
- Quelle di conversazione
- Quelle dedicate alla lettura



A quali lezioni avresti voluto dedicare più tempo? (possibili più risposte)

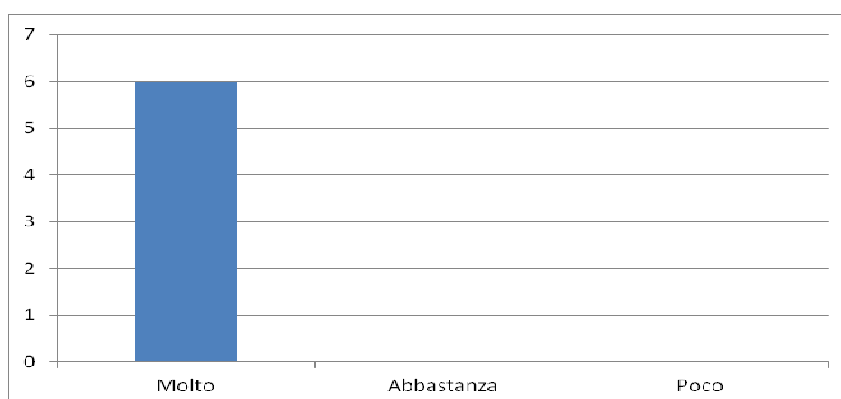
- A quelle sulla grammatica
- A quelle sul lessico
- A quelle di conversazione
- A quelle dedicate alla lettura



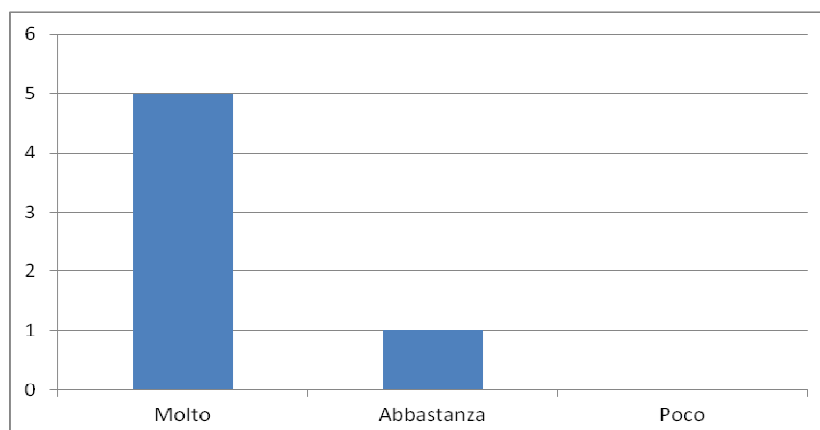
QUESTIONARIO INFORMATICA

Pensi che il corso sia stato utile?

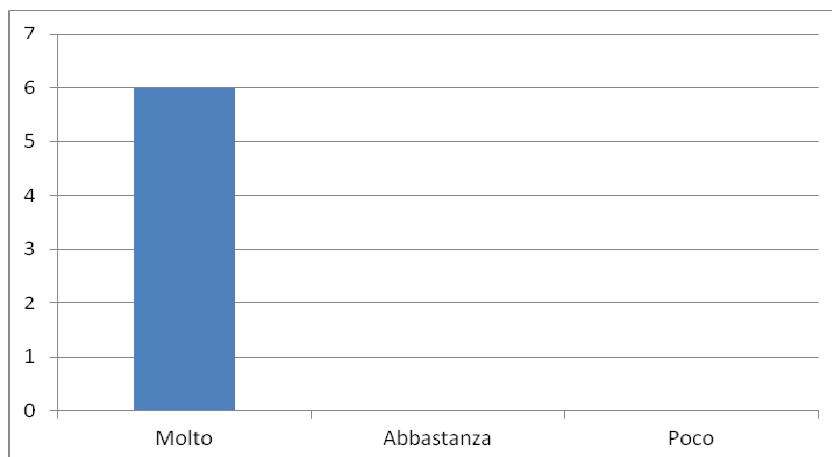
- Poco
- Abbastanza
- Molto



Pensi che il corso ti abbia fornito strumenti da usare nella ricerca del lavoro o per cercare informazioni?

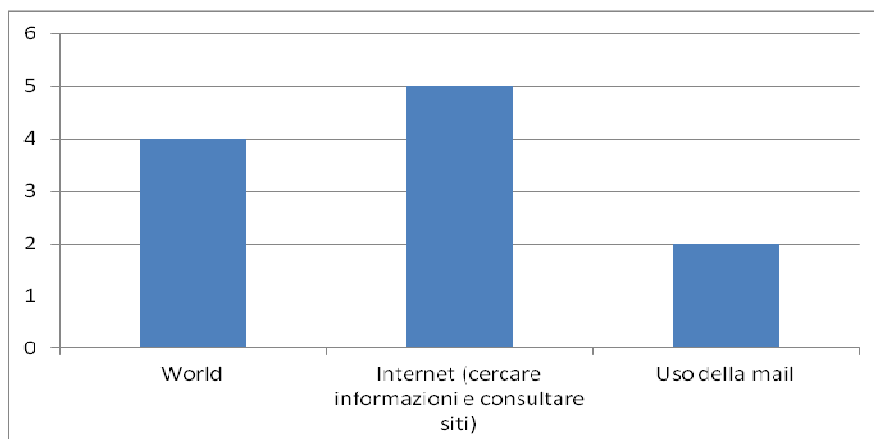


Pensi che il corso ti abbia fornito strumenti per comunicare con parenti ed amici lontani?



A quali lezioni avresti voluto dedicare più tempo? (possibili più risposte)

- World
- Internet (cercare informazioni e consultare siti)
- Uso della mail





- **Servizio di baby-sitting**

Da dicembre 2012 hanno usufruito del servizio baby-sitting 30 donne: 11 erano ospiti nelle case rifugio con un totale di 21 bambini seguiti; mentre 19 donne, con 21 bambini, sono state seguite in accoglienza. In quest'ambito le operatrici si occupano di progettare e realizzare, insieme a volontarie, attività diversificate (educative e ricreative) e mirate a seconda delle esigenze del/la minore e della madre, fornendo un aiuto concreto alle madri nell'accudimento dei bambini/e per facilitare e sostenere l'inserimento lavorativo e abitativo delle madri (ricerca lavoro, ricerca casa...) e sostenerle nell'accudimento.

- **Servizio di sostegno didattico**

Il progetto di sostegno didattico inserito nel progetto DPO ha preso il via a gennaio 2013 ed è tuttora in corso.

Il sostegno è stato attuato all'interno delle case protette gestite da SOS Donna, dove i minori sono accolti con la madre che si è dovuta forzatamente allontanare dalla propria abitazione perché in pericolo di vita. In questa fase i minori si trovano inevitabilmente in difficoltà e non possono svolgere le loro abituali attività né recarsi regolarmente a scuola. Il sostegno didattico, quindi, rappresenta un valido strumento, sia nell'ambito cognitivo e dello sviluppo dell'apprendimento, per far sì che il minore non rimanga indietro nelle attività scolastiche, sia per quanto riguarda l'aspetto emotivo per tenere occupato il soggetto con attività che avverte come quotidiane e abituali.

Si è provveduto a tenere i contatti con la scuola di riferimento e a raccogliere dagli insegnanti il materiale di lavoro.

Ad oggi sono stati seguiti 11 minori per archi temporali variabili, dipendenti dalla permanenza del nucleo nella casa d'accoglienza. Di questi 7 sono maschi e 4 sono femmine, di età compresa tra i 6 e i 16 anni.

Il progetto ha portato fino a questo momento risultati soddisfacenti sia per il lavoro svolto con i minori sia per i feedback avuti dalle madri che sono molto rassicurate dal fatto che i figli abbiano, anche in una situazione di emergenza e instabilità, un sostegno didattico e una figura di riferimento che si occupa del rendimento scolastico dei loro figli.

- **Emergenza H24**

Dal 1° luglio 2013 l'Associazione SOS Donna, con partner il Comune di Faenza, ha attivato il Servizio di emergenza H24 rivolto alle Forze dell'Ordine e Pronto Soccorso che incontrano donne vittime di violenza.

Attraverso le procedure concordate insieme, l'Associazione SOS Donna risponde 24 ore su 24, attraverso un cellulare dedicato, alle richieste che arriveranno da Polizia municipale, Questura, Carabinieri e Pronto Soccorso qualora una donna vittima di violenza (da sola o con i suoi bambini) necessiti di una prima accoglienza e di un sostegno.

Ci sono due operatrici formate che turnano nella gestione del telefono. Ad oggi hanno affrontato 11 situazioni, in cui a chiedere la loro attivazione sono state le Forze dell'Ordine, la polizia Municipale e il Pronto Soccorso. In questi casi si sono recate personalmente sui luoghi per fare il colloquio con la donna. Telefonicamente invece sono state ricevute 14 chiamate in cui è bastato fornire al telefono alle donne alcuni suggerimenti utili.



Da settembre 2013 grazie ad un accordo con l'Asp "Solidarietà Insieme", è stato messo a disposizione un alloggio di emergenza, la quale ha provveduto, in parte, anche agli arredi attraverso l'interesse di uno dei sei Comuni dell'Unione della Romagna Faentina. La convenzione tra Asp e Sos Donna è stata firmata alla fine di agosto 2013, Questo nuovo alloggio ha la funzione di garantire immediata protezione a chi ancora non ha intrapreso un percorso di uscita dalla violenza. Le donne in emergenza ed i loro bambini, afferenti dal servizio H24, potranno essere ospitate nella struttura anche in orario notturno, in una prassi di messa in sicurezza che coinvolge anche Pronto Soccorso e Forze dell'Ordine.

- **Corso di autodifesa**

Oltre al 17° corso di autodifesa, che si è tenuto dal 3 ottobre al 28 novembre 2013, è stata anche organizzata la 18° edizione, gratuita, aperta a donne che abbiano compiuto la maggiore età e ha previsto 28 ore di teoria e pratica.

La parte teorica è stata condotta dalla psicologa dott.ssa Cristina Castagnoli, un incontro dal Vice Questore aggiunto del Commissariato di Faenza, Silvia Gentilini, e due dall'avvocato Chiara Baraccani.

Le principali tecniche di autodifesa sono insegnate da un istruttore di Karate della scuola Seishin Karate A.S.D. FIKTA UISP.

Le lezioni teoriche si sono svolte nella serata del giovedì (con orario 20.30-22.30) presso la sede di SOS Donna, in Via Laderchi 3 (palazzo delle associazioni) e quelle pratiche il martedì (ore 21.00-22.30) presso la Palestra I.T.I.P. Bucci di Via San Giovanni Battista 11, sempre a Faenza.

La parte teorica è iniziata giovedì 4 settembre e si è conclusa il 23 ottobre 2014, mentre la parte pratica si è svolta dal 9 settembre al 28 ottobre 2014.

(Si allegano dépliant dei due corsi e manifesto del 17° corso, oltre all'elaborazione dei questionari di gradimento di entrambe i corsi)

17° corso di autodifesa per donne
Il corso gratuito è aperto a donne che abbiano compiuto la maggiore età e prevede 28 ore di teoria e pratica con:

- Insegnante di karate
- Psicologa
- Rappresentante delle forze dell'ordine
- Avvocato

Il corso inizia il 3 ottobre e termina il 28 novembre 2013
Il corso è a numero chiuso
Realizzato con il contributo della
Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le Pari Opportunità

Informazioni e iscrizioni presso Servizio Fe.n.ice-Associazione SOS Donna
via Laderchi, 3 Faenza - tel./fax 0546 22060
www.racine.ra.it/pariopportunitaenza/corsi_autodifesa.html • www.sosdonna.com • e-mail: fenice@racine.ra.it • info@sosdonna.com

Fronte dépliant 17° corso autodifesa



Fronte dépliant 18° corso autodifesa

- **Formazione sulla sicurezza domestica**

Già da tempo con tutte le donne che erano ospiti nelle case rifugio veniva fatta una formazione ad hoc relativamente alla sicurezza domestica e ora, grazie al contributo del Dipartimento per le Pari Opportunità, è stato prodotto un documento scritto da distribuire non solo alle utenti in ospitalità ma anche alle donne che si rivolgono a noi in accoglienza, per poterle aiutare a prevenire alcuni incidenti domestici che, con un po' di attenzione, possono essere facilmente eliminati. *(In allegato opuscolo sicurezza)*



Copertina opuscolo sicurezza



- **Implementazione delle strutture di sicurezza nella sede del centro anti violenza**

A settembre 2013 sono iniziate le opere di messa in sicurezza della sede dell'associazione, terminati a gennaio 2014.

I lavori hanno previsto: la chiusura del piano in cui vi è la sede di Sos Donna e Servizio Fe.n.ice tramite una porta antisfondamento, l'installazione di telecamere e videocitofoni, una caldaia in sostituzione di quella esistente, impianto di aria condizionata e nuovi infissi in sostituzione di quelli usurati.

Il 14 marzo 2014 alle ore 18 è stata inaugurata e mostrata alla cittadinanza la nuova sede ampliata e ristrutturata. Ad accogliere gli ospiti c'è stato l'intrattenimento musicale di studenti e insegnanti della scuola di musica Sarti di Faenza, preceduti dal discorso del Sindaco presente all'evento.

- **Implementazione delle strutture di sicurezza nelle case rifugio**

Nel mese di ottobre 2013 nei due appartamenti ad indirizzo segreto sono state sostituite le vecchie porte d'ingresso con porte blindate proprio per dare una maggiore sicurezza alle donne ospiti e ai loro bambini.

- **Sistema di sicurezza dell'archivio base dati**

Per il miglioramento del sistema informatico è stata acquistata una licenza per software gestionale "Metodo" usufruibile in collegamento telematico o locale con installazione di sistema di criptazione dati.

- **Pubblicizzazione del centro anti violenza**

Sempre grazie al contributo del Dipartimento per le Pari Opportunità, a novembre 2013 sono stati stampati 10.000 copie di nuovi pieghevoli informativi riguardanti l'associazione SOS Donna e Servizio Fe.N.ice che sono stati distribuiti in punti strategici della città (es. ospedale, consultori, ambulatori medici, ecc...). Nel pieghevole vengono brevemente indicate le tipologie di violenza a cui una donna può essere sottoposta, le attività del centro con gli orari di apertura (oltre che in italiano anche in inglese, francese e arabo) e i numeri utili sul territorio.

SOS DONNA

PER NON SENTIRTI SOLA

tipologie di violenza

Violenza economica
ogni forma di privazione o controllo che limiti l'accesso all'indipendenza economica della donna. Alcuni esempi sono: gestire lo stipendio della donna, impedire la ricerca o il mantenimento del lavoro, non pagare l'assegno familiare, non dare informazioni riguardo ai conti correnti, costringere alla sottoscrizione di contratti e tenere in una situazione di continua privazione economica.

Mobbing
Il mobbing è un insieme di comportamenti violenti (abusi psicologici, angherie, vessazioni, demansionamento, emarginazione, umiliazioni, maldicenze, etc.) perpetrati da parte di superiori e/o colleghi nei confronti di un lavoratore, prolungato nel tempo e lesivo della dignità personale e professionale nonché della salute psicofisica dello stesso.

Violenza sessuale
qualsiasi atto sessuale imposto, che avviene contro la volontà della donna: aggressioni sessuali, stupro, coazione a comportamenti sessuali umilianti e/o dolorosi, prostituzione forzata, pornografia. E. Cervo-Vukovic sostiene che: "Non basta l'assenza di resistenza da parte della donna perché un rapporto sessuale sia accettabile, occorre un reale desiderio da parte della donna, e tutte le volte che questo non c'è, il colpevole è considerato stupro".

Violenza fisica
aggressioni che provocano danni fisici. Vi sono compresi comportamenti quali: spintonare, costringere nei movimenti, sovrastare fisicamente, rompere oggetti come forma di intimidazione, spingere contro, mordersi, colpire, picchiare, soffocare, schiaffeggiare, bruciare con le sigarette, minacciare e/o usare armi da fuoco o da taglio, privare il soggetto di cure mediche e del sonno.

Servizi sociali associati (minori e famiglia)
0546 691812
Servizi sociali associati (anziani, adulti e disabili)
0546 691832

Servizio Tossicodipendenze
0546 602420

Dipartimento di salute mentale
0546 602438

Consulorio familiare e Giovani
0546 602055

Consigliera di Parità
0544 258416

Centro per le famiglie
0546 691871

Centro servizi per stranieri
0546 691170

Pronto soccorso
118 • 0546 601111

0546 601490

Guardia medica
800 244244

Polizia municipale
0546 691400

Carabinieri
112 • 0546 603000

Polizia di Stato
113 • 0546 697911

Servizio Fe.N.ice
Associazione SOS Donna
Via Laderchi, 3
48018 Faenza (RA)
Tel./Fax 0546 22060
fenice@racine.ra.it
info@sosdonna.com
www.nabina.it/potopporio/faenza/
www.sosdonna.com

servizio FE.N.ICE
associazione SOS DONNA
Centro contro la violenza alle donne
1522
Numero Verde Nazionale Antiviolenza Donna

tipologie di violenza

Violenza psicologica
accompagna sempre quella fisica e la precede, anche quando non degenera verso questo tipo di maltrattamento. Il messaggio che viene trasmesso è che la vittima è priva di valore, il tratto di atteggiamenti che si insinuano gradualmente nella relazione e che non sono sempre facili da riconoscere come dannosi e comprendono: attacchi verbali (es. detestazione, insulto o svalutazione), isolamento sociale, limitazioni alla sua libertà personale, controllo e gestione della vita quotidiana, danneggiamento o distruzione di oggetti di proprietà della donna, insulti, menzogne, ricatti, minacce di morte dirette alla donna stessa, alla sua famiglia e agli amici. La violenza psicologica può manifestarsi anche attraverso lo

Stalking
È un termine inglese che indica una serie di comportamenti ripetuti ed intrusivi tenuti da un individuo verso un'altra persona, spesso di sesso opposto. La persecuzione avviene solitamente mediante reiterati tentativi di comunicazione verbale e/o scritta, appostamenti ed intrusioni nella vita privata. Tali persecuzioni generano stati di ansia e paura nella vittima, che possono arrivare a compromettere il normale svolgimento della quotidianità. Lo stalking è caratterizzato da una pericolosa escalation di comportamenti tanto da poter esitare in forme di violenza fisica, sessuale o, in casi estremi, nell'uccisione della vittima ed è punito come reato dall'articolo 612 bis del Codice penale, introdotto con Legge 38/2009. Lo stalker può essere un estraneo ma nella maggior parte dei casi è un conoscente, un collega o un ex-partner, che agisce spinto dal desiderio di recuperare il precedente rapporto o per vendicarsi di qualche torto subito.

Fronte pieghevole informativo Servizio Fe.N.ice – Associazione SOS Donna

Infine per celebrare i vent'anni di attività dell'associazione SOS Donna è stato redatto un libretto in cui sono state inserite le varie attività del Centro dal 1994 ad oggi, oltre ad alcune testimonianze delle socie fondatrici e delle volontarie/operatrici che si sono succedute negli anni.



Copertina libretto ventennale





- **Rapporti con il Comune di Faenza**

Riscontrata l'esigenza sul territorio, di avere una risposta coordinata e continua alla problematica della violenza sulle donne, l'Assessorato alle Pari opportunità del Comune di Faenza, nel 1999 predispose un progetto per la costruzione di un servizio con queste precise caratteristiche: Servizio "Fe.n.ice – centro di ascolto, prima accoglienza, sostegno economico e legale e orientamento a nuovi progetti di vita e di lavoro per donne che hanno subito violenza".

Per l'attuazione del progetto e, quindi, la gestione del Servizio, affidata tramite convenzione, il Comune di Faenza si è rivolto all'Associazione di volontariato SOS Donna di Faenza che, sul territorio, già operava con professionalità in tal senso dal 1994.

L'esperienza approfondita della problematica da affrontare e la formazione continua delle volontarie dell'Associazione sull'applicazione di metodologie specifiche ha fatto sì che al nuovo servizio fosse inizialmente trasmessa l'attività che la stessa svolgeva come volontariato.

Successivamente, la rete dei servizi costruita negli anni di attività ha permesso l'attivazione coordinata di prestazioni integrative a completamento ed approfondimento dell'attività ordinaria.

Lo sviluppo che l'attività del Servizio ha assunto negli anni consente di fornire un supporto sempre più specialistico alle problematiche di violenza che via via emergono sul territorio.

La potenzialità del Servizio e la professionalità delle sue operatrici viene ampiamente riconosciuta da tutte le realtà collegate presenti sui territori provinciali, regionali e nazionali: infatti la possibilità di trovare un momento di ascolto tranquillizzante rende più semplice il superamento emozionale momentaneo del problema, mentre è a volte assolutamente determinante l'intervento urgente in caso di maltrattamenti fisici, di abbandono improvviso, ecc.

Il Comune di Faenza, attraverso i referenti interni, collabora allo sviluppo della rete di collegamento con tutti gli enti, servizi pubblici e privati, centri di formazione, ecc. di sostegno al progetto. Lo sviluppo della rete composta da attori economico-sociali attivi sul fronte dei servizi pubblici e privati, della sicurezza, del disagio, della condizione femminile, del lavoro, delle realtà occupazionali, rappresenta una risorsa fondamentale, sia come punto di osservazione e di veicolazione di informazioni e conoscenza, che come soggetti in grado di supportare fattivamente l'attività del Servizio.

Inoltre, con l'istituzione della Carta del Servizio Fenice, documento che stabilisce i principi fondamentali cui il gestore si ispira e dichiara, nello specifico, attività e impegni di cui si occuperà, vengono delineati gli standard di qualità relativi alle principali prestazioni, garantendo al tempo stesso un servizio improntato all'efficienza ed adeguato alle effettive esigenze dell'utenza.

Come stabilito nella Carta del Servizio, approvata con atto della Giunta Comunale n. 278/30219 dell' 8.8.2011, all'art 7, la valutazione da parte delle utenti sulla qualità del servizio viene effettuata attraverso questionari specificatamente rivolti al servizio di accoglienza, alle caratteristiche dell'informazione ricevuta, alla prestazione del servizio



nella sua complessità, secondo i seguenti fattori: riservatezza, affidabilità, professionalità, chiarezza, cortesia.

Il Comune, in seguito alla raccolta dei dati produce un rapporto annuale che analizza l'impatto del Servizio nel territorio di riferimento, verificando costantemente i bisogni emergenti e la successiva "messa in linea" del Servizio ai bisogni stessi.

Inoltre, il Comune di Faenza, che si occupa della gestione amministrativa generale esterna e del coordinamento di rete con i servizi, si attiva per lo studio e la predisposizione di progetti specifici di intervento sulle varie tematiche di contrasto alla violenza, sia al fine di una attuazione diretta, sia finalizzata alla qualificazione e sviluppo del servizio.

Il supporto logistico e progettuale del Comune di Faenza per la realizzazione dei vari progetti, sia promozionali che specifici di intervento sulle problematiche, completa l'apporto di sostegno del Comune di Faenza attraverso il coordinamento, il finanziamento e il controllo dei progetti stessi.

Tale fruttuosa collaborazione ha portato nel 2012 l'Associazione SOS Donna alla partecipazione al Bando per l'assegnazione di contributi specifici da parte del Dipartimento Pari Opportunità.

Il Progetto SOS Donna è stato selezionato ed ha ottenuto un sostanzioso contributo. La realizzazione del Progetto è stata quindi portata avanti dai due partner: l'Associazione SOS Donna e Comune di Faenza, partenariato definito anche nell'ATS stipulata allo scopo il 25.10 2012.

Faenza, 12/11/2014

Legale rappresentante Sos Donna
Antonella Oriani

La coordinatrice del progetto
Claudia Melandri