Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana
Dipartimento economia aziendale, sanità e sociale

SUPSI

Le risposte sociali alla violenza domestica

Indagine qualitativa circa il ruolo degli assistenti sociali nelle situazioni di violenza domestica

Studente/essa
Giulia Barresi

Corso di laurea
Lavoro sociale

Opzione
Assistente sociale

Progetto
Tesi di Bachelor

Luogo e data di consegna

Manno, settembre 2017

Un ringraziamento speciale a tutte quelle persone che durante questi anni mi hanno sempre sostenuta, credendo in me prima che lo facessi io. Un grazie particolare alla docente Carmen Vaucher de la Croix che mi ha accompagnata in questo ultimo pezzo di viaggio.

Alla mia famiglia, ma soprattutto a mia sorella.

STUDENTSUPSI

L'autrice è l'unica responsabile di quanto contenuto nel lavoro.

ABSTRACT

Le riposte sociale alla violenza domestica
Indagine qualitativa circa il ruolo degli assistenti sociali nelle situazioni di violenza domestica

In Svizzera negli ultimi anni, sono sempre più emersi casi di violenza domestica che hanno portato la Confederazione e i suoi Cantoni ad elaborare e attivare misure a livello legislativo, sociale e politico affinché venga contrastato tale fenomeno.
Il presente lavoro di tesi ha l'obiettivo di indagare sul ruolo che assume l'assistente sociale confrontato con situazioni di disagio famigliare. La ricerca si basa in maggior misura su leggi cantonali e federali, su metodologie e concetti teorici del lavoro sociale ed è valorizzata dalle testimonianze degli operatori sociali che quotidianamente sono confrontati con situazione di violenza. Per raggiungere gli obiettivi prefissati sono state svolte interviste semi-strutturate a sette professionisti attivi nei principali servizi sociali ticinesi che hanno il mandato di presa a carico degli autori e delle vittime adulte o minorenni di violenza: Servizio Aiuto alle Vittime di Reati, Ufficio dell'Assistenza Riabilitativa e Associazione e Consultorio Casa delle Donne.
I risultati ottenuti sono stati suddivisi in tre capitoli. Nel primo, denominato *Dimensione professionale* emergono le risorse, gli strumenti e le modalità operative che il professionista attiva per sostenere e accompagnare le persone affinché vivano senza violenza.
Il capitolo *Dimensione personale* mostra le disposizioni personali e umane del professionista sottolineando l'importanza di saper riconoscere e governare le emozioni e le sensazioni che possono scaturire dall'incontro con il disagio dell'altro.
Nell'ultimo capitolo, *Risorse e criticità del territorio,* si riscontrano i vantaggi e le lacune nel sistema ticinese in ambito di violenza domestica, emerse durante la ricerca e le interviste con i referenti. Si rileva che il generale il Ticino ha una buona copertura di servizi a sostegno delle vittime adulte, mentre per gli autori le risorse a disposizione risultano essere poco strutturare.
Il lavoro di tesi porta ad ottenere una conoscenza generale sulla tematica della violenza domestica e sulla gestione del fenomeno nel Canton Ticino, lasciando stimoli per possibile approfondimenti e future ricerche volte a rilevare possibili evoluzioni e cambiamenti.

STUDENTSUPSI

ABSTRACT

INDICE

1. INTRODUZIONE 5

2. PRESENTAZIONE DELLA PROBLEMATICA AFFRONTATA 7
2.1. Obiettivi di tesi 7
2.2. Metodo del percorso 7
2.3. Concetti chiavi 10
2.4. Perimetro del lavoro di tesi 15

3. VIOLENZA DOMESTICA IN SVIZZERA E NEL CANTON TICINO 16
3.1. Contestualizzazione 16
3.2. Violenza domestica in cifre 17

4. ANALISI DELLE INTERVISTE 18
4.1. Dimensione professionale 18
4.1.1. Vittima adulta 20
4.1.2. Vittima minorenne 22
4.1.3. Autore 23
4.2. Dimensione personale 25
4.3. Risorse e criticità del territorio 26

5. RIFLESSIONI E CONCLUSIONI 29
5.1. Riflessioni sui risultati ottenuti 29
5.2. Conclusioni personali 33

FONTI 34

ALLEGATI 37

STUDENTSUPSI

1. INTRODUZIONE

Il mio interesse verso il tema della violenza domestica nasce da una curiosità personale scaturita durante una lezione tenutasi presso la Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana nel corso del semestre invernale 2016, dal capo équipe del settore famiglie e minorenni, Marco Capoferri e dal capo équipe del settore curatele e tutele, Franco Massei, entrambi attivi all'Ufficio dell'Aiuto e della Protezione (UAP) di Paradiso. Durante tale incontro, oltre ad offrire una panoramica generale delle prestazioni dell'Ufficio e del loro operato, gli interlocutori hanno brevemente accennato al tema emergente della violenza assistita endofamigliare. Tale maltrattamento rappresenta una forma di violenza domestica che si verifica nei confronti dei minorenni che direttamente o indirettamente assistono a soprusi fisici o/e verbali contro i propri genitori oppure contro figure significative adulte o minorenni.

Da quel giorno mi sono informata rispetto l'argomento svolgendo ricerche online e provando a comprendere meglio tale fenomeno.

In seguito, ottenendo un posto di stagiaire assistente sociale presso l'UAP ho potuto approfondire la questione con gli operatori sociali già attivi sul campo da anni. Infatti, durante il periodo di pratica ho avuto la possibilità di consultarmi in via informale, più volte con alcune assistenti sociali del Servizio per l'Aiuto alle Vittime di reati (Servizio LAV), un paio di volte con la Delegata Cristiana Finzi e in una singola occasione con Roberto Sandrinelli, già Delegato per l'Aiuto alle Vittime di reati. Grazie alle consulenze e alle ricerche che mi hanno permesso di ottenere una visione generale del fenomeno, ho deciso di allargare il campo di lavoro sul fenomeno della violenza domestica in quanto la violenza assistita è risultata un'area maggiormente orientata ed esplorata dalla psicologia e troppo poco trattata a livello sociale.

Volendo rimanere ancorata al mio ruolo e in modo pertinente con il corso di studi, ho formulato una domanda di ricerca che potesse far emergere la professione dell'assistente sociale nei casi di violenza domestica.

Lo scopo di questo lavoro è, da un lato quello d'esplorare la tematica a livello politico-sociale sul territorio ticinese, indagando sui servizi a disposizione delle vittime e degli autori[1], dall'altro quello di approfondire il ruolo che assume l'assistente sociale in questi casi.

Per raggiungere questo fine, ho deciso di raccogliere parte dei dati attraverso delle interviste agli assistenti sociali che operano nei servizi e negli uffici di base[2] attivi in casi di violenza famigliare.

Il lavoro vuole offrire al lettore spunti di riflessione riguardo un fenomeno ritenuto sommerso, di cui spesso la società ignora la presenza e il peso che può avere sull'individuo e sulla collettività.

[1] La forma al maschile è da intendere anche al femminile in tutto lo scritto.
[2] Si intendono servizi e uffici che hanno diretto contatto con la persona coinvolta.

STUDENTSUPSI

La tesi di bachelor inizia con un capitolo dedicato alla spiegazione della domanda di ricerca e degli obiettivi prefissati che sono serviti a tracciare le tappe del percorso d'indagine. In seguito, è esposta la metodologia utilizzata per affrontare il tema e la definizione approfondita del concetto di violenza domestica, indispensabile per ottenere una solida base teorica finalizzata ad una migliore comprensione del fenomeno e alla stesura del documento stesso.
La dissertazione apre con una prima parte di contestualizzazione circa la situazione politica, legislativa e sociale nel trattamento della violenza domestica sul territorio ticinese e svizzero, ottenendo un quadro della situazione anche a livello statistico. La seconda parte è volta a far emergere i risultati ottenuti dalle interviste sottoposte agli operatori sociali. L'analisi è stata organizzata in tre sottocapitoli affinché risaltino i macro argomenti trattati con i professionisti, in linea con gli obiettivi prestabiliti: "dimensione professionale", "dimensione personale" e "risorse e criticità del territorio".
Il capitolo finale racchiude le riflessioni riguardo i risultati ottenuti facendo emergere ulteriori interrogativi. Una lettura critica circa il percorso svolto conclude il lavoro di tesi.

STUDENTSUPSI

2. PRESENTAZIONE DELLA PROBLEMATICA AFFRONTATA

2.1. Obiettivi di tesi

Come indicato nell'introduzione, decidere di svolgere il lavoro di tesi circa la tematica della violenza domestica è stato il frutto di un lungo percorso di ricerca e di riflessione.
Elaborare una domanda che racchiudesse i numerosi interrogativi che sono sorti durante la fase esplorativa[3] non è stato facile: Cosa si fa per affrontare tale fenomeno? Quali sono i servizi competenti? Come funzionano e che ruolo ha l'assistente sociale? Quali sono i sostegni offerti alle vittime e agli autori?
L'intento del mio lavoro è quello di svolgere un'indagine circa la situazione attuale in Ticino rispetto la presa in carico dei casi di violenza e coniugarne il ruolo dell'assistente sociale. In sintesi la domanda di ricerca la si può esporre come segue:

"In che modo l'assistente sociale degli uffici e dei servizi competenti in Ticino in materia di violenza domestica, agisce nella presa in carico delle vittime e degli autori di violenza?"

Uno strumento che mi ha aiutato a delineare il percorso racchiuso in questo scritto è stato quello di esplicitare gli obiettivi che volevo raggiungere:

- Individuare gli enti primari predisposti a fronteggiare il fenomeno della violenza domestica, in modo di ottenere uno schema generale della rete in Ticino;
- Comprendere il ruolo che assume l'assistente sociale degli enti competenti, con la vittima, con l'autore ed eventualmente con il minorenne;
- Indagare le disposizioni personali che l'assistente sociale deve avere nel confrontarsi con situazioni di violenza domestica;
- Far emergere le risorse e le criticità del sistema adottato dal Canton Ticino per far fronte alla violenza domestica.

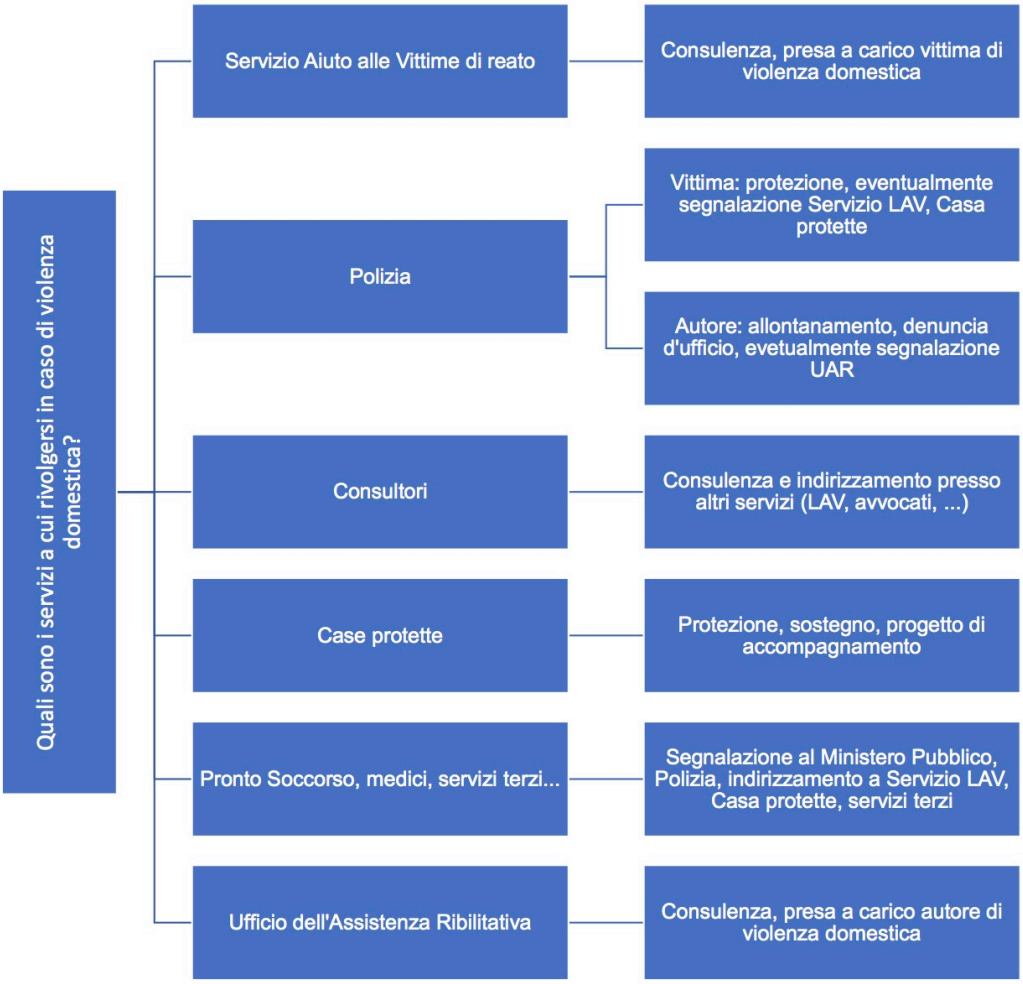
2.2. Metodo del percorso

Inizialmente tramite ricerche in internet e in seguito grazie ad alcuni scambi con le colleghe del Servizio Aiuto alle Vittime di reati, ho potuto comprendere in modo più approfondito il contesto in Svizzera e in Ticino, inerente le situazioni di violenza domestica e i servizi coinvolti. Le ricerche preliminari sono state essenziali per rafforzare le mie conoscenze di base sulla tematica e comprendere meglio quale declinazione volevo dare al lavoro.
Questo primo momento di esplorazione mi ha permesso di allestire uno schema circa l'organizzazione dei servizi che si possono attivare in caso di violenza nel nucleo famigliare, finalizzato a mettere ordine e chiarezza in una rete multidisciplinare alquanto fitta.

[3] Cavadini P., Colubriale Carone, Lepori Sergi A., *La ricerca sociale,* modulo "Indagine di campo e lavoro scientifico", a.a. 2015-2016, DEASS, Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana, Manno

STUDENTSUPSI

Lo schema che segue indica i principali servizi e le loro competenze in tali situazioni:



Dopo un esame preliminare della documentazione disponibile e delle informazioni reperite, ho reputato idoneo optare per un approccio qualitativo, utilizzando l'intervista semi-strutturata[4] per raccogliere le informazioni direttamente dai professionisti dei vari settori che desideravo coinvolgere. Tale scelta è stata piuttosto automatica in quanto il mio intento era quello di entrare in relazione diretta con il professionista e *"spesso infatti il linguaggio verbale è il mezzo migliore attraverso cui le persone riescono ad articolare e spiegare i loro pensieri, le loro opinioni e le loro esperienze."*[5] La ricerca qualitativa è indicata per valorizzare l'esperienza, i comportamenti e gli atteggiamenti del singolo professionista, a cui il lavoro di tesi da particolare spazio. Ho trovato funzionale utilizzare questo metodo poiché permette di porre ulteriori eventuali quesiti in conseguenza alle risposte dell'intervistato e di richiedere l'approfondimento degli elementi a cui si vuole dare maggior enfasi, in funzione degli obiettivi di tesi prefissati.

[4] Carey M., 2013, *La mia tesi in servizio sociale*, Trento: Centro Studi Erickson, pag.137
[5] Carey M., 2013, op. cit., pag. 135

STUDENTSUPSI

I professionisti intervistati sono stati selezionati in riferimento alla Commissione di accompagnamento permanente in materia di violenza domestica composta da rappresentanti dell'Ufficio delle pari opportunità, dei consultori e delle case di accoglienza per donne in difficoltà, dalla Polizia cantonale, dall'Ufficio dell'Assistenza Riabilitativa, dal Servizio Aiuto alle Vittime di reati, dalla Camera di protezione giuridica e dal Servizio permessi e immigrazione. Tra i vari servizi ho deciso di rivolgermi a quelli in cui lavorano assistenti sociali che sono a diretto contatto con le persone coinvolte in violenza intrafamigliare.
Le interviste sono state sottoposte a due assistenti sociali del Servizio per l'Aiuto delle Vittime di reati, ai tre operatori sociali dell'Associazione Consultorio e Casa delle Donne di Lugano e a due assistenti sociali dell'Ufficio dell'Assistenza Riabilitativa. Le risposte di questi professionisti rappresentano la parte centrale del quesito di ricerca.
Ho voluto interpellare anche il coordinatore della violenza domestica per la Polizia cantonale, per acquisire conoscenze approfondite rispetto al ruolo che assume il Servizio di Polizia dinnanzi al fenomeno. Questo incontro è stato fondamentale per completare il quadro generale di ciò che accade quando emerge un caso di violenza famigliare in cui è implicata l'autorità.
Un'ulteriore intervista, che risulta fuori linea rispetto alle altre poiché somministrata ad un servizio fuori cantone, è stata inviata tramite posta elettronica, per questioni di organizzazione, alla casa-rifugio per uomini dell'Associazione ZwüscheHalt presente nel Canton Argovia. La struttura è aperta esclusivamente alle vittime o agli autori di violenza domestica di sesso maschile e ai loro figli. Ho pensato di proporre quest'ultima intervista, poiché il Ticino non dispone di strutture del genere e inoltre, ampliare l'osservazione oltralpe ha permesso di apportare spunti di riflessioni rispetto il contesto ticinese.

La traccia dell'intervista (Allegato 1) è stata trasmessa per posta elettronica precedentemente all'incontro, in modo che i referenti potessero conoscere l'argomento su cui è basata la ricerca e farsi un'idea dei punti che avremmo affrontato.
Le interviste (Allegati 2-8) si compongono di domande prevalentemente aperte[6]. Vi è una base comune per tutti gli intervistati, quindi si trovano domande analoghe atte ad ottenere un confronto nella fase di analisi e far emergere le diversità o al contrario, scoprire aspetti affini tra i vari servizi. Altre domande, invece, per ovvie ragioni, differiscono per rapporto al contesto del servizio intervistato.
Per gli operatori sociali l'intervista è suddivisa in due parti. La prima riguarda la *Dimensione professionale* in cui vengono sottoposti interrogativi al fine di capire come agisce concretamente il professionista nell'incontro con gli individui coinvolti in una situazione di violenza domestica e conoscere quali modalità operative mette in atto. In questa prima parte si trovano quesiti puntuali volti a far riflettere il professionista e

[6] Carey M., 2013, op. cit., pag. 138

STUDENTSUPSI

sollecitare la sua opinione riguardo il sistema ticinese. La seconda è la *Dimensione personale* caratterizzata da domande volte a far emergere il vissuto soggettivo del professionista di fronte a tali situazioni e capire in che maniera lo affronta.

Per il lavoro di analisi oltre che adoperare gli strumenti concettuali e metodologici appresi durante il percorso formativo presso la Scuola Universitaria della Svizzera Italiana (SUPSI) faccio riferimento al testo di Annunziata Bartolomei e Anna Laura Passero "L'assistente sociale - Manuale di servizio sociale professionale" e ad articoli correlati. In maniera particolare dal manuale estrapolo i valori, i principi e gli atteggiamenti che caratterizzano l'agire della professione nel processo di aiuto.
L'analisi delle interviste è stata effettuata cogliendo da ogni singola domanda gli aspetti più rilevanti in rapporto agli obiettivi prefissati.

2.3. Concetti chiavi

Una conoscenza approfondita circa il fenomeno della violenza domestica è indispensabile per gli operatori sociali che intendono attuare un lavoro efficace e professionale con le vittime e gli autori. Al fine di comprendere meglio le dinamiche che si creano in tali situazioni, reputo opportuno dedicare parte dello scritto alla definizione del fenomeno.

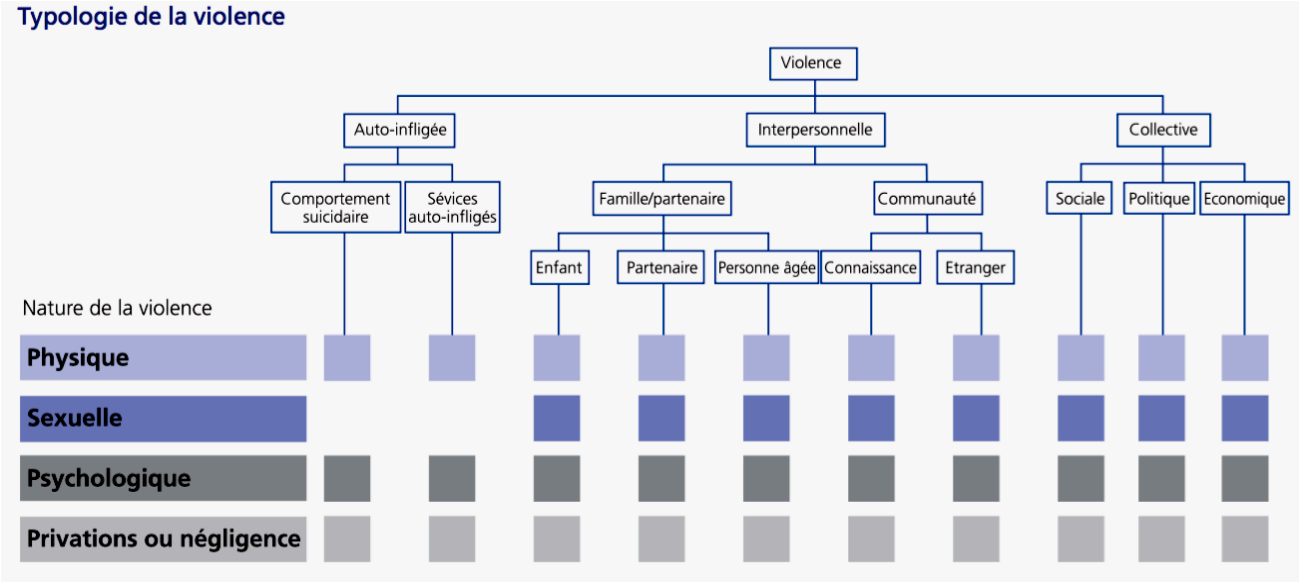
Violenza

Il termine violenza assume molteplici connotati a seconda del contesto di riferimento e dalla forma in cui si manifesta. Una definizione generale in linea con questo scritto può essere la seguente: *"Atto o comportamento che faccia uso della forza fisica (con o senza l'impiego di armi o di altri mezzi d'offesa) per recare danno ad altri nella persona o nei beni o diritti. In senso più ampio, l'abuso della forza (rappresentata anche da sole parole o da sevizie morali, minacce, ricatti), come mezzo di costrizione, di oppressione, per obbligare cioè altri ad agire o a cedere contro la propria volontà"*[7].

Vi sono tre tipologie di violenza, l'autoinflitta che si suddivide in comportamenti suicidi e sevizie autoinflitte, la collettiva che può essere sociale, economica e/o politica e in fine l'intrapersonale che si manifesta in famiglia o nella comunità. Di seguito, l'immagine[8] fornita dall'Organizzazione Mondiale della Salute, illustra in modo schematico le varie violenze sopra citate:

STUDENTSUPSI

[7] Treccani Enciclopedia online, *Violenza*, http://www.treccani.it/enciclopedia/violenza/ 6 giugno 2017
[8] World Health Organization, 2002, *World Report on Violence and Health*, Ginevra: WHO, pag. 7



La violenza si scaturisce da un'eccessiva aggressività generata da un accumulo di energia che l'individuo non è stato in grado di gestire diversamente. L'aggressività può nascere dalla rabbia e dalla frustrazione che si riscontra nella quotidianità, il fatto di renderla distruttiva o nutritiva sta nella capacità dell'individuo di governare tali tensioni[9].

Secondo il rapporto dell'Organizzazione Mondiale della Sanità i fattori di rischio[10] nell'insorgenza di comportamenti violenti si possono schematizzare con il modello ecologico elaborato dallo psicologo Urie Bronfenbrenner, che si suddivide in quattro livelli. A *livello individuale* si collocano gli aspetti biologici e personali che influenzano il comportamento della persona, come l'esperienza di violenza nell'infanzia, i comportamenti antisociali, la dipendenza da sostanza o i disturbi mentali. A *livello di relazione* si considerano i rapporti significativi soggetti a conflitti, disparità di potere, comportamenti di dominio e di controllo. A *livello comunitario* rientrano i fattori legati all'isolamento sociale, alla mancanza di sostegno e alla tolleranza alla violenza. In fine, a *livello sociale* vi sono le norme e le disposizioni politiche, giuridiche e sociali come gli stereotipi, la percezione rigida dei ruoli e la disparità nei vari ambiti della società che contribuiscono alla violenza.

Va tenuto conto, che un unico elemento non può essere reputato la causa determinante. La violenza si manifesta con l'interazione di diversi fattori a vari livelli, che possono essere ulteriormente influenzati da eventi di cambiamento determinanti della vita come ad esempio la gravidanza, la separazione o la perdita del posto di lavoro. Di fronte ad una situazione a rischio l'individuo deve possedere le capacità di sviluppare strategie atte a fronteggiare gli eventi, con l'obiettivo di sottrarsi alla sopraffazione degli istinti violenti.

[9] Pezzoli L., *Rabbia Aggressività Violenza*, modulo "Sofferenze psichiche", a.a. 2014-2015, DEASS, Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana, Manno
[10] World Health Organization, 2002, op. cit., pag. 12-13

STUDENTSUPSI

Violenza domestica

In base alla definizione emessa dalla Convenzione d'Istanbul del Consiglio d'Europa la violenza domestica comprende "*tutti gli atti di violenza fisica, sessuale, psicologica o economica che si verificano all'interno della famiglia o del nucleo familiare o tra attuali o precedenti coniugi o partner, indipendentemente dal fatto che l'autore di tali atti condivida o abbia condiviso la stessa residenza con la vittima.*"[11] Inoltre, va detto che la violenza famigliare è fortemente correlata al sentimento di controllo, di dominio d'un individuo sull'altro e spesso richiama un'asimmetria di potere all'interno del rapporto[12].

Seppur vi sono ambienti sociali maggiormente soggetti a queste situazioni, non è possibile specificare un determinato contesto a cui appartengono le vittime e gli aggressori. Gli atti di violenza si possono verificare in diverse costellazioni relazionali famigliari, tra e contro partner, fratelli e sorelle, figli/e e anziani. Possono generarsi ovunque, indipendentemente dallo status sociale, dalla cultura, dalla religione, dal sesso, dall'età, dall'orientamento sessuale o dalle condizioni economiche.

Nella definizione di violenza domestica rientrano varie forme[13] che possono perpetrarsi in modo isolato o contemporaneamente e con diverse intensità:

- La *violenza fisica* comprende qualsiasi azione finalizzata ad aggredire fisicamente la persona attraverso percosse, schiaffi, morsi, armi o altri oggetti, calci, spintoni, eccetera, talvolta fino a compiere un omicidio.
- La *violenza psicologica* si manifesta con minacce, coazione, umiliazioni, stalking, isolamento e con tutte quelle azioni volte a colpire l'autostima e l'identità della vittima. Tale forma è la più difficile da dimostrare.
- La *violenza sessuale* si esprime con la costrizione dell'individuo a compiere o subire qualsiasi azione sessuale contro la propria volontà, che può variare dall'umiliazione a sfondo sessista, al rifiuto sessuale, fino alla violenza carnale.
- La *violenza economica* consiste in comportamenti quali imporre o vietare impegni economici o professionali, sequestrare e controllare il salario o le risorse finanziarie percepite dalla vittima, volti ad ottenere la dipendenza economica dall'autore di violenza.

Secondo l'Ufficio federale per l'uguaglianza fra donna e uomo, rientrano inoltre nelle forme di violenza domestica:

[11] Consiglio d'Europa, 11 maggio 2011, *Convenzione sulla prevenzione e la lotta contro la violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica*, articolo 3b, Istanbul
[12] Pezzoli L., a.a. 2014-2015, op. cit.
[13] Confederazione Svizzera, DFI, UFU, 2014*, Definizione, forme e conseguenze della violenza domestica*, Scheda informativa 1, pag. 3

STUDENTSUPSI

- La *violenza sociale* che ha lo scopo di limitare, controllare ed eventualmente vietare i contatti con i famigliari o con il mondo esterno, imponendo severi divieti e soggiogando la vittima.
- Il *matrimonio forzato* che sussiste laddove un individuo subisce pressione affinché acconsenta ad un'unione, rinunci ad una relazione sentimentale o si astenga dall'intraprendere le pratiche per il divorzio.

Siccome nelle situazioni di violenza famigliare possono essere coinvolti anche minorenni, è opportuno aggiungere all'elenco anche la *violenza assistita*, fenomeno che si correla alle violenze in ambito domestico sopracitate. Per violenza assistita intrafamiliare si intende *"'L'esperire da parte del/della bambino/a qualsiasi forma di maltrattamento, compiuto attraverso atti di violenza fisica, verbale, psicologica, sessuale ed economica su figure di riferimento o su altre figure affettivamente significative adulte o minori. Si include l'assistere a violenze messe in atto da minori su altri minori e/o sugli altri membri della famiglia e ad abbandoni e maltrattamenti ai danni di animali domestici. Il bambino può fare esperienza di tali atti direttamente (quando essi avvengono nel suo campo percettivo), indirettamente (quando il minore ne è a conoscenza), e/o percependone gli effetti."*[14] Tali vicissitudini sono considerate una forma di abuso all'infanzia poiché comportano effetti post-traumatici.

Un altro aspetto interessante da considerare nell'analisi del fenomeno è la reiterazione, infatti secondo l'esperienza della Delegata per l'aiuto alle vittime, Cristiana Finzi, prima di chiedere aiuto le vittime subiscono 20 episodi[15] di violenza. Per comprendere in modo più chiaro l'intricato limbo in cui vive la vittima, espongo di seguito "Il ciclo della violenza"[16] pubblicato nel 1979 dalla psicologa Walker Leonore. I suoi studi e il suo lavoro con centinaia di storie di violenza hanno portato alla descrizione di tre fasi principali che si ripetono periodicamente nei rapporti violenti di coppia:

- *Accumulo di tensione*. Prima fase: È caratterizzata da comportamenti finalizzati a sminuire la controparte tramite insulti, minacce e provocazioni, portando il maltrattante ad ottenere un senso di potere e di controllo sulla vittima. Quest'ultima cerca di evitare l'insorgere di tali situazioni prevenendo la violenza, accondiscendendo alle richieste del carnefice, reprimendo i propri bisogni e le proprie paure. La vittima riduce il suo livello di autostima, di sicurezza e aumenta i sensi di colpa e la vulnerabilità.
- *Esplosione della violenza*. Seconda fase: Il carnefice perde il controllo e avviene la scarica incontrollata delle tensioni accumulate nella prima fase, manifestando atti di

[14] Coordinamento Italiano dei Servizi contro il Maltrattamento e l'Abuso all'Infanzia, *Requisiti minimi degli interventi nei casi di violenza assistita da maltrattamento sulle madr*i, 2005, pag. 1 http://cismai.it/wp-content/uploads/2015/02/Requisiti_Interventi_Violenza_Assistita_Madri1999.pdf 6 giugno 2017

[15] Finzi C, *Legge Federale concernente l'aiuto alle vittime di reati,* appunti del modulo "Politiche e interventi in ambito familiare" a.a. 2016-2017, DEASS, Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana, Manno

[16] Pezzoli L., a.a. 2014-2015, op. cit.

STUDENTSUPSI

violenza di tipo fisico, sessuale o psicologico che possono portare anche alla morte. La vittima reagisce scappando, reagendo oppure subendo i soprusi. Nella vittima cresce il senso di confusione, di paura e di vergogna.

- *Falsa riappacificazione*. Terza fase: Il partner violento si pente delle sue azioni, le giustifica attribuendo le cause a fattori esterni (lavoro, società, comportamenti del partner stesso, …), chiede perdono, promette di cambiare il suo atteggiamento e minimizza o nega i fatti. Inizialmente, nella vittima si attiva uno stato di allerta e di motivazione a cambiar vita, che però gradualmente va a svanire influenzata dalle promesse, dalle attenzioni che le vengono dedicate in questa fase e dall'idea di far soffrire i figli, se ve ne sono, fino a sminuire la violenza subita.

Se nessun membro coinvolto richiede un intervento d'aiuto da parte di figure esterne per interrompere la situazione, è molto probabile che con il trascorrere del tempo il ciclo si innescherà nuovamente e porterà gradualmente a violenze di maggior rilievo e in tempi sempre più ravvicinati.

Le conseguenze[17] delle vicissitudini all'interno del nucleo domestico sono numerose, si possono manifestare in modo congiunto e vanno a colpire vari aspetti della vita della persona. Le prime ad emergere sono di tipo fisico, psicologico e psicosomatico di cui soffre in maggior misura la vittima. Lesioni, capogiri, disturbi alimentari, squilibri, difficoltà a concentrarsi, a dormire, nervosismo, depressione, attacchi di panico, tendenza al suicidio o a cedere in dipendenze sono solo alcune della lunga lista. A livello sociale può nascere un sentimento di vergogna e di stigmatizzazione che porta le persone coinvolte ad isolarsi e a rifiutare o evitare ogni tipo di aiuto volto a farle uscire dalla situazione di malessere. Si possono riscontrare conseguenze secondarie anche sul piano finanziario, soprattutto laddove vi sia una separazione. Infatti, in maggior misura per le donne che per gli uomini, le difficoltà nel reinserirsi nel mondo del lavoro, la disparità di genere a livello professionale, e la carenza di strutture di accoglienza per i figli sono fattori che non favoriscono l'autonomia dell'individuo che spesso si vede costretto a ricorrere ad aiuti sociali. Un'ulteriore importante conseguenza può sorgere laddove il permesso di soggiorno è stato ottenuto per ricongiungimento famigliare e quindi dipenda dal legame con il coniuge. In questi casi un'eventuale separazione comprometterebbe la possibilità di restare sul territorio elvetico. Molte volte queste insicurezze rappresenta i motivi per restare con il partner maltrattante.

Per i minorenni vittime di violenza assistita le conseguenze possono avere effetti diversi in base all'età, alle loro risorse personali, al loro sviluppo e alla gravità del maltrattamento. Gli studi[18] mostrano che vi è la possibilità di sviluppare disturbi comportamentali, della

[17] Confederazione Svizzera, DFI, UFU, 2014, op.cit., Scheda informativa 1, pag. 8
[18] Confederazione Svizzera, DFI, UFU, 2015*, Violenza contro i bambini e gli adolescenti*, Scheda informativa 17, pag. 5

STUDENTSUPSI

personalità e si possono manifestare ritardi nella crescita sociale e nell'apprendimento scolastico. Ulteriori malesseri possono essere legati all'alimentazione, al sonno, alla difficoltà di instaurare relazioni con i coetanei. In età adulta i minori che hanno assistito ai maltrattamenti del nucleo famigliare hanno alte probabilità di subire o esercitare la violenza, divenendo a loro volta vittime o carnefici e perpetuando la catena transgenerazionale della violenza.
In conclusione, è bene ricordare che la violenza domestica non ha ripercussioni unicamente sugli individui coinvolti, ma si estendono all'intera collettività. Secondo uno studio[19] commissionato dall'Ufficio federale per l'uguaglianza fra donna e uomo i costi di cui la società deve farsi carico per la violenza nei rapporti di coppia, che costituiscono una delle sue forme più frequenti, ammontano ad almeno 164 milioni di franchi annui e sono generati da spese della giustizia, della salute, degli aiuti sociali pecuniari e materiali, del lavoro sociale con le vittime, gli autori e i minori. Oltre a questi, vi sono le conseguenze di tipo intangibile derivanti dalla perdita di qualità di vita e di benessere generale della società.

2.4. Perimetro del lavoro di tesi

Prima di iniziare la fase di dissertazione reputo doveroso circoscrivere il tema affrontato affinché non si creino lacune e incomprensioni.
La tematica della violenza domestica tocca vari ambiti: sociale, politico, sanitario, giuridico e penale. Seppur, inevitabilmente, nel corso del testo emergeranno i rapporti intrecciati che sussistono tra essi, la mia tesi è prevalentemente orientata ad uno sguardo di carattere politico sociale in linea con la professione scelta: assistente sociale.
Come osservato nel paragrafo precedente, il fenomeno è costituito da molteplici sfaccettature che rendono difficile potere sviluppare un lavoro completo e totalmente esaustivo in tale sede. Pertanto, il lavoro di tesi si riferisce alla violenza domestica nella sua immagine più "classica", ovvero quella che si manifesta nella relazione tra due partner adulti, caratterizzata da un rapporto asimmetrico e di potere unilaterale.
Desidero dichiarare la mia intenzione di affrontare la tematica con la massima imparzialità possibile, trattando la figura dell'autore e della vittima in modo neutrale dal punto di vista del genere, nonostante la difficoltà avuta nel reperire materiale che trattasse la violenza domestica senza riferirsi a un determinato sesso. La maggior parte della documentazione pone la donna e i minorenni nel ruolo di vittime e l'uomo nelle vesti di autore. Non mi è stato possibile trovare testi circa l'approccio professionale, i programmi di trattamento con gli autori di violenza che considerasse entrambi i generi ed ottenere della letteratura circa la metodologia di lavoro con le vittime, senza evidenti legami al sesso femminile.
Tengo a sottolineare che con tale approccio non intendo in nessun modo sminuire l'evidente maggioranza di donne che ogni giorno, in tutto il mondo, subiscono ogni genere di violenza.

[19] Confederazione Svizzera, DFI, UFU, 2013, *Costi della violenza nei rapporti di coppia*, Berna, pag. 4

STUDENTSUPSI

3. VIOLENZA DOMESTICA IN SVIZZERA E NEL CANTON TICINO

3.1. Contestualizzazione

In Svizzera il problema della violenza domestica è diventato sempre più di dominio pubblico. A sostenerlo sono le leggi e le disposizioni che negli ultimi anni la politica sociale della Confederazione e dei Cantoni ha emesso per favorire la creazione e lo sviluppo di servizi specifici e per rafforzare la presa in carico delle persone coinvolte in situazioni di violenza pubblica e privata.

L'art. 124 della Costituzione federale menziona che *"La Confederazione e i Cantoni provvedono affinché chi sia stato leso nella sua integrità fisica, psichica o sessuale a un reato riceva aiuto, nonché un'equa indennità qualora gliene siano derivate difficoltà economiche"*[20]. Tale disposizione, congiuntamente alla *Legge federale concernerete l'aiuto alle vittime di reati*[21] in vigore dal 1993 alla quale hanno diritto di appellarsi anche le persone che hanno subito violenza domestica, legiferano la presa in carico della vittima, conferendo ai Cantoni il mandato di prestare l'aiuto previsto.

In Ticino, tale mandato è assunto dal Servizio per l'Aiuto alle Vittime di reati[22] (Servizio LAV) di cui può usufruirne "*ogni persona la cui integrità fisica, psichica o sessuale è stata direttamente lesa a causa di un reato (…)"*[23], adulta o minorenne, uomo o donna che sia e indipendentemente dalla nazionalità. Tale servizio non comporta l'avvio di un procedimento penale o la segnalazione alle autorità. Le prestazioni del Servizio LAV sono di carattere sociale, sanitario, psicologico, materiale e giuridico e comprendono la consulenza confidenziale o in forma anonima, l'aiuto immediato, l'aiuto a più lungo termine fornito dai consultori, il contributo alle spese per l'aiuto a più lungo termine fornito da terzi, l'indennizzo, la riparazione morale e l'esenzione dalle spese processuali.

Altri enti presenti sul territorio ticinese volti a contrastare la violenza in famiglia sono l'Associazione Consultorio e Casa delle Donne a Lugano e il Consultorio Alissa e Casa Armònia nel Sopraceneri[24]. I consultori offrono consulenze di carattere sociale, educativo o giuridico a uomini, donne e coppie che stanno vivendo un momento di difficoltà relazionale di coppia o famigliare. Le Case prestano un ambiente protetto, di accoglienza e di sostegno esclusivamente alle donne e ai loro figli che vivono una situazione di tale disagio che non permette loro di stare presso il proprio domicilio. In Ticino non esiste nessun tipo di struttura protetta per vittime di violenza domestica di sesso maschile. Si rileva che di case rifugio per uomini ve ne sono quattro in totale su tutto il territorio elvetico, due delle quali ancora in fase d'organizzazione.

[20] Confederazione Svizzera, *Costituzione federale della Confederazione Svizzera*, art. 124
[21] Confederazione Svizzera, *Legge federale concernente l'aiuto alle vittime di reati,* del 23 marzo 2007, (Stato 1° gennaio 2013)
[22] Repubblica del Canton Ticino, DSS, DASF, UAP, Ufficio dell'aiuto e della protezione, *Servizio per l'aiuto alle vittime di reati*, https://www4.ti.ch/dss/dasf/uap/dlav/servizio-lav/. 8 maggio 2017
[23] Legge federale concernente l'aiuto alle vittime di reati del 23 marzo 2007, op. cit., art.1
[24] Repubblica del Canton Ticino, DI, *Associazioni di aiuto e sostegno alle vittime* http://www4.ti.ch/di/violenza-domestica/la-violenza-domestica/vittima/associazioni/ 10 maggio 2017

STUDENTSUPSI

Per quanto concerne gli autori di violenza, nella legislazione svizzera e ticinese, non vi è nessuna base legale che decreta e regola la presa in carico, il tipo di sostegno sociale o terapeutico a favore del maltrattante.
Nella Svizzera italiana solamente a partire da giugno 2011 il Cantone ha instituito un servizio di sostegno e supporto destinato agli autori di violenza domestica che è stato inserito all'interno dell'Ufficio dell'assistenza riabilitativa, ente attivo nell'ambito penale e post-penale per i detenuti ed ex detenuti.[25] L'Ufficio ha il compito di fornire alla persona una consulenza di sostegno sociale finalizza a bloccare la possibilità che si verifichino ancora comportamenti violenti e a riconoscere i propri atti e le proprie responsabilità, andando così a elaborare alternative non violente. Gli autori posso fruire del servizio tramite segnalazione da parte delle Autorità o per propria volontà.

Per completare il quadro della rete che viene allestita attorno ad una situazione di violenza domestica, è appropriato inserire anche il ruolo che esercita la Polizia. Se attivata, il suo intervento è volto a proteggere le parti coinvolte, raccogliere informazioni sull'accaduto e laddove riscontrasse una minaccia all'incolumità fisica, psichica o sessuale di una persona del nucleo domestico, può disporre l'allontanamento dell'autore di violenza, pari a 10 giorni. In questi casi, le forze dell'ordine hanno il compito di informare le parti rispetto ai servizi a loro disposizione, di cui ho parlato in precedenza. I dati della vittima non vengono trasmessi senza il suo consenso al Servizio LAV o ai Consultori, mentre a partire dal 2018 le informazioni inerenti l'autore saranno comunicate automaticamente all'Ufficio di Assistenza Riabilitativa. Le Autorità Regionali di Protezione sono informate qualora vi sia coinvolto un minorenne. A dipendenza dei fatti accaduti, viene avviato o meno un procedimento penale d'ufficio.[26]

3.2. Violenza domestica in cifre

Nella nostra società, la violenza domestica è un fenomeno difficile da dimensionare a causa della delicatezza, della complessità del tema e soprattutto dell'impossibilità di potere ottenere cifre attendibili che possano dimostrare cosa accade tra le mura domestiche.
I dati del fenomeno indicati dall'Ufficio federale di statistica si fondano su rapporti allestiti dalle polizie cantonali in base alle registrazioni dei reati costatati durante gli interventi, ragione per la quale è necessaria una buona dose di prudenza nell'interpretare tali risultati. Infatti, i documenti pubblicati non rappresentano tutte quelle persone che rimangono nel silenzio oppure che si rivolgono ai servizi competenti in materia di violenza

[25] Repubblica del Canton Ticino, DI, *Autore di violenza,* https://www4.ti.ch/di/violenza-domestica/la-violenza-domestica/autore/ 10 maggio 2017
[26] Repubblica del Canton Ticino, DI, *Cosa fa la Polizia,* http://www4.ti.ch/di/violenza-domestica/la-violenza-domestica/cosafalapolizia/ 10 maggio 2017

STUDENTSUPSI

domestica che sono tenuti a mantenere il segreto professionale e quindi, in assenza del consenso dell'utente, non effettuano nessun genere di segnalazione alle autorità.
Secondo il rapporto annuale 2016 di Statistica criminale di polizia[27], pubblicato dall'Ufficio federale di statistica il 42% degli omicidi perpetrati sul suolo elvetico, sono stati commessi in ambito familiare. I casi di violenza domestica registrati sono stati 17'685, rilevando un incremento del 2% rispetto il 2015. Dal rapporto emerge che i reati violenti intrafamiliari si sono consumati prevalentemente tra coniugi che rappresentano il 52%[28], mentre la violenza tra ex-coniugi è stata del 28%, nella relazione genitori-figli il 13% e il 9% tra individui con altri legami famigliari. Nel 2016, in Ticino sono stati registrati 829[29] interventi per violenza famigliare, dato in aumento rispetto l'anno precedente.

4. ANALISI DELLE INTERVISTE

Nelle pagine che seguono vengono analizzati i dati raccolti grazie alle interviste somministrate agli assistenti sociali del Servizio Aiuto alle Vittime, dell'Ufficio dell'Assistenza Riabilitativa, dell'Associazione Consultorio e Casa delle Donne. L'analisi si articola in tre sotto-capitoli denominati *Dimensione professionale*, *Dimensione personale* analogamente alle aree indagate, e *Risorse e criticità del territorio* in cui sono trattati i vantaggi e le lacune del sistema ticinese, emersi durante l'incontro con i referenti.
Nello scritto si trovano anche riferimenti alle informazioni raccolte attraverso le interviste con il coordinatore della violenza domestica della Polizia e il responsabile della casa protetta per uomini del Canton Argovia che fungono da supporto a quanto emerso dagli operatori sociali in Ticino, avvalorando la tesi.

4.1. Dimensione professionale

In questo primo sottocapitolo viene posto lo sguardo sulle disposizioni professionali che gli operatori intervistati attivano nel loro agire insieme ai sostegni e alle prestazioni che i servizi offrono alle tre tipologie di persone coinvolte in situazioni di violenza nel nucleo domestico.

Durante la fase di analisi, ho riscontrato che nella prima parte dell'interviste, in cui gli interlocutori erano chiamati a spiegare il loro operato con l'utenza, sono emersi concetti in comune tra i servizi rivolti alle vittime di violenza domestica e l'Ufficio che si occupa degli autori. Tutti i servizi sociali hanno dimostrato l'importanza di accogliere la persona dedicandogli in primis uno spazio di ascolto professionale e attivo. Tale approccio è

[27] Confederazione Svizzera, DFI, UST, 2017, *Statistica criminale di polizia (SCP) - Rapporto annuale 2016*, Neuchâtel
[28] Confederazione Svizzera, DFI, UST, 2017, *Reati violenti registrati dalla polizia in ambito domestico per relazione 2016*, https://www.bfs.admin.ch/bfs/it/home/statistiche/diritto-giustizia/polizia/violenza-domestica.assetdetail.2825777.html 14 giugno 2017
[29] Servizio Comunicazione e media Polizia Cantonale, 2017, *Rapporto di attività 2016*, Biasca: Dazzi S, Pag. 17

STUDENTSUPSI

caratterizzato da un atteggiamento partecipe, in grado di comprendere differenti punti di vista, di ricevere e di organizzare le informazioni comunicate dall'interlocutore.[30] Inoltre, "*Questa disponibilità all'ascolto e all'accettazione dell'altro, non riducibile a mera tecnica, costituisce un principio deontologico fondamentale dell'agire professionale*".[31] A partire da questa modalità si sviluppa un'osservazione circa l'unicità e le peculiarità della persona e della sua storia, grazie alla quale è possibile costruire un percorso d'aiuto caratterizzato da interventi personalizzati e individualizzati.
L'incontro tra l'assistente sociale e le persone chiama in causa i *diritti dell'utenza*[32] ai quali tutti gli operatori intervistati hanno fatto riferimento citando ad esempio il diritto al rispetto, all'accettazione, alla non discriminazione e, appunto, all'accoglienza: "*L'importante è rispettare la persona e non giudicare la storia che porta (…).*" (Allegato 6) Questi concetti si collegano ai due valori assoluti della professione, sostenuti anche in trattati internazionali come ad esempio la Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo, ovvero "*dignità e libertà della persona*[33]" che nelle interviste effettuate si riscontrano a prescindere dal fatto che si parla di vittima o di autore: *"(…) io ho davanti una persona, il reato me lo devo dimenticare (…)"* (Allegato 4).
La relazione di fiducia reciproca, ulteriore punto evidenziato da tutti gli operatori sociali, è l'implicazione dell'armonizzazione dei concetti sopra citati ed è indispensabile da costruire insieme agli utenti al fine di realizzare un percorso d'aiuto funzionale ed efficace.

Nelle risposte degli intervistati è possibile individuare la particolare importanza che viene attribuita al lavoro della rete multidisciplinare, per il quale spesso l'assistente sociale è chiamato ad assumere il ruolo di coordinatore e facilitatore. Nel suo agire l'operatore si avvale *"Di tutta la rete presente sul territorio, dall'assistente sociale del comune, piuttosto che le Autorità Regionali di Protezione, ci muoviamo a 360° (…)"* (Allegato 4), "*La comunicazione, la mediazione tra i servizi per gestire un atto di violenza è sempre auspicata (…)*" (Allegato 3). Il processo di aiuto non si circoscrive nella presa in carico da parte del servizio sociale, ma è indispensabile costruire e consolidare una rete sociale professionale che possa prendere parte attiva nel processo di cambiamento. *"Le reti per l'operatore possono costituire riferimento per l'analisi e la valutazione della situazione/problema, ambito d'intervento operativo, oltre che naturalmente risorse impiegabili o attivabili nel processo d'aiuto."*[34] Infine, è interessante evidenziare come la collaborazione multidisciplinare non genera vantaggi solamente all'utenza, ma a tutti gli attori coinvolti, attraverso la condivisione delle proprie competenze, esperienze e specificità arricchendo reciprocamente il bagaglio professionale e personale.

[30] Maida S., *Introduzione al lavoro sociale*, modulo "Teorie e metodologie dell'intervento sociale", a.a. 2014-2015, DEASS, Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana, Manno
[31] Bartolomei A, Passero A.L., 2010, *Assistente sociale - manuale di servizio sociale professionale,* Roma : Edizione CieRre pag. 376
[32] Ibidem, pag. 102
[33] Ibidem, pag. 96
[34] Bartolomei A, Passera A. L., 2010, op. cit., pag. 222

STUDENTSUPSI

4.1.1 Vittima adulta

Il Servizio Aiuto alle Vittime di reato viene attivato tramite auto-segnalazione oppure tramite formulario di segnalazione da parte della Polizia in seguito a un intervento in cui la vittima ha accordato o richiesto d'essere contattata per ottenere una consulenza sociale. Dopo un'adeguata accoglienza e uno spazio di ascolto, l'assistente sociale analizza, valuta e riflettere con la persona circa la situazione, cercando di capire quali potrebbero essere i possibili interventi per elaborare un percorso d'aiuto: "*Accogliere le persone, offrire uno spazio di ascolto prima di tutto e poi con loro valutare quali sono i bisogni, le risorse e i desideri. Cerchiamo di accompagnarle in un procedimento che loro decidono e stabiliscono di volere."* (Allegato 2). In questa prima parte l'agire dell'operatore è volto a informare, sostenere e responsabilizzare la vittima, a collaborare con essa affinché vengano individuati i bisogni ed elaborate strategie volte ad attivare le risorse necessarie. Pertanto, il processo d'aiuto si evolve inizialmente in un c*ontesto informativo*, *valutativo* e *progettuale/contrattuale*. In seguito, si entra nel *contesto di trattamento*[35] in cui possono essere implementate prestazioni di tipo sociale, sanitario, psicologico, materiale e giuridico in rapporto alla necessità e al progetto di intervento co-costruito tra utente e operatore. Secondo le operatrici del Servizio una parte importante del lavoro con la vittima consiste nel rielaborare dei vissuti traumatici *"Fare esprimere alla vittima perché rimane o è rimasta in questa situazione è importante, sulla risposta si può lavorare e la si può approfondire con una terapia (…)"* (Allegato 2). Oltre che a produrre definizioni condivise della situazione e nuovi punti di vista, il dialogo e il confronto con l'assistente sociale o il terapeuta, contribuisce ad attivare e maturare risorse personali necessarie a orientare la persona verso il cambiamento.

Per quanto riguarda l'Associazione Consultorio e Casa delle Donne le persone possono prendere contatto spontaneamente sia per una consulenza, sia per chiedere protezione e dunque usufruire della struttura protetta. Vi sono casi per cui la segnalazione proviene dalla Polizia che in seguito all'intervento decreta una misura di protezione verso la donna che non può restare presso la propria abitazione.
L'Associazione parla di presa in carico esclusivamente laddove la vittima usufruisca della struttura protetta e si avvii un progetto d'aiuto co-costruito con le figure professionali competenti. Questa prestazione, però, è destinata solamente ad un'utenza femminile ed eventualmente ai suoi figli. La Casa delle Donne offre un sostegno di tipo abitativo protettivo in primo luogo, ma lavora soprattutto a livello sociale grazie alle educatrici che garantiscono un accompagnamento durante l'intero soggiorno, attingendo, se necessario, a servizi terzi quali avvocati, medici, Servizi LAV, eccetera per far fronte alla situazione che presenta la vittima. Nei casi in cui sia una vittima di sesso maschile a richiedere o

[35] Ibidem, pag. 178

STUDENTSUPSI

aver bisogno di una struttura protetta e non vi siano risorse personali quali amici, famigliari e conoscenti disposti a ospitarlo, i professionisti fanno appello alle strutture alberghiere.
Al contrario, il Consultorio è aperto a tutta la popolazione indistintamente dal sesso e dal tipo di domanda[36]. "*Nei casi di violenza domestica il consultorio offre uno spazio di dialogo alle persone coinvolte, ed insieme si valutano le possibili strade da intraprendere (uscire di casa, fare denuncia, prendere contatto con avvocato per la separazione, …). Si informa la vittima dei servizi che offre il territorio e dei suoi diritti."* (Allegato 6). Tale prestazione è puntuale e limitata, finalizzata a informare la persona ed aiutarla a comprendere quali percorsi possibili può intraprendere, senza tuttavia attuare un accompagnamento nell'eventuale iter che deciderà d'affrontare.

Emerge in modo chiaro che il primo contatto operatore-utente è fondamentale poiché in quello spazio-temporale si gioca l'intero percorso, infatti *"Dai racconti delle vittime (…), emerge che la differenza della riuscita del progetto dipende molto dalla capacità del singolo operatore, dal suo modo di essere accogliente, dalla fiducia creatasi attraverso la conoscenza."*[37] La capacità dell'operatore nel creare un clima neutro, rassicurante e stimolante permette alla vittima di trovare le condizioni favorevoli per esternare i maltrattamenti subiti e capire se e in che modalità intraprendere un percorso di cambiamento inteso a trasformare positivamente la propria condizione; tenendo in considerazione le conseguenze delle proprie scelte. Come sostiene lo psicologo e psicoterapeuta Erminio Gius "*Chi opera il cambiamento è sempre la relazione.* (…) *non è sufficiente la sola tecnicalità dell'operatore, né è sufficiente la sola capacità dell'altro di accettare il conflitto del cambiamento (…)."*[38] Per tanto, le capacità relazionali risultano essere le fondamenta dell'assistente sociale per divenire una figura centrale e di riferimento durante tutto il percorso d'aiuto e, talvolta, anche dopo.
I servizi per le vittime di violenza domestica delineano la volontà di aiutare le persone ad attivare o rafforzare l'autodeterminazione, l'autonomia, l'autostima e l'autoefficacia che, ricollegandosi ai concetti teorici appresi durante la formazione, rappresentano parte delle finalità dell'intervento sociale. Le azioni intese a migliorare le condizioni di vita della vittima, contribuiscono a valorizzare le sue potenzialità e a sviluppare strategie di empowerment in cui potrà "*sentirsi alla fine capace e competente o percepire dentro di sé un senso di potere e controllo (…)*"[39], infatti *"Nel lavoro sociale, l'empowerment è soprattutto inteso come una metodologia professionale (…) per produrre un incremento di potere generale negli utenti."*

[36] La consulenza è di tipo giuridico, sociale ed educativo, con particolare riferimento ai disagi famigliari in generale, quindi non è esclusivamente legata alla violenza domestica.
[37] La rivista del lavoro sociale, 2015, *Il ruolo dell'operatore sociale nell'accoglienza della vittima*, http://www.lavorosociale.com/archivio/n/articolo/il-ruolo-delloperatore-sociale-nellaccoglienza-della-vittima, consultato il 26 giugno 2017
[38] Gius E., 2007, "Chi opera il cambiamento è sempre la relazione", in *Animazione Sociale,* pag.90
[39] Folgheraiter F., 2004, *Il servizio sociale postmoderno,* Trento: Erickson, pag. 38

STUDENTSUPSI

Quanto detto, permette alla persona di generare in sé la *capacità di resilienza*[40], ovvero di affrontare le avversità della vita, superarle e uscirne rinforzato.
A questo punto è opportuno prendere in considerazione la componente temporale connotata dalla capacità della vittima di elaborare l'accaduto, di decidere come affrontarlo ed eventualmente come intraprendere un percorso d'uscita dalla situazione di maltrattamento: "*L'assistente sociale sa di dover accettare i suoi tempi: il percorso di uscita dalla violenza e di emancipazione dal partner violento è soggettivo e sovente procede a fasi alternate e con vari ripensamenti"*[41] che possono portare fino all'abbandono del percorso. Tali atteggiamenti possono suscitare nel professionista sentimenti di frustrazione e di fallimento, i quali dovranno essere affrontati con strategie adeguate "*Le difficoltà sono capire i bisogni e le decisioni della vittima che non sempre corrispondono a quelle scritte dalla Polizia o esposte dalla vittima stessa (…). Le affronto con molta pazienza, ascolto, prendendomi il tempo necessario e con professionalità, senza giudicare le persone. Se necessario con il confronto con colleghi o con supervisione"* (Allegato 3).

4.1.2. Vittima minorenne

Ad oggi in Ticino non esiste un servizio specializzato rivolto ai minorenni direttamente o indirettamente coinvolti in situazioni di violenza domestica. Il Servizio LAV garantisce loro le analoghe prestazioni che per le vittime adulte, riportate nel capitolo 3.1. Il lavoro è però diverso e varia molto dall'età e dalla maturità della vittima. Una consulente del Servizio LAV intervistata spiega che la violenza assistita *"sia una delle violenze più difficili da curare, perché perenne nel tempo, quindi va fatto un lavoro di sostegno, di cura per evitare che questa situazione si ripeta da adulti. È un lavoro più da psicologa e di tipo psico-educativo, ma i primi interventi possiamo farli noi (…)"* (Allegato 3). In questi casi il lavoro dell'assistente sociale è orientato a valutare quali possibili sostegni possono essere attivati e ad accompagnare la vittima nelle procedure di varia natura che possono essere avviate. Un ruolo che può assumere l'operatore del Servizio LAV è quello di parlare con il minorenne circa lo spiacevole avvenimento e spiegargli cosa saranno i prossimi passi, ricordandosi di non fare diagnosi che spettano invece a chi possiede competenze specifiche. "*Alcune volte* (le vittime) *chiedono di fare un colloquio assieme, in modo di aiutarle a dire ai figli cosa è successo, cosa si è deciso, cosa sono i prossimi passi. Ci sono delle situazioni dove i figli non stanno per niente bene, hanno sviluppato dei sentimenti e ci sono dei segnali di malessere. A volte sono già seguiti da servizi specialistici tipo SMP, altre volte valutiamo se non è il caso di segnalarli con la necessità di un sostegno di tipo psicologico.*" (Allegato 2) In questi casi più che mai vige la necessità di instaurare una rete istituzionale.

[40] Gambardella E., *La resilienza*, modulo "Laboratorio di pratica professionale di base", a.a. 2014-2015, DEASS, Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana, Manno
[41] La rivista del lavoro sociale, 2015, op.cit.

STUDENTSUPSI

Nei casi in cui l'incolumità dei minorenni coinvolti in situazioni violente è minacciata, le strutture protette aprono le porte anche ai figli delle vittime adulte. In alternativa, ci si rivolge ai centri educativi minorili o alle famiglie affidatarie.
Le consulenti sociali del Servizio LAV sostengono che l'Autorità Regionale di Protezione deve essere al corrente del caso e che è importante ottenere un sostegno psicologico dal Servizio Medico Psicologico. L'intervento tempestivo inerente un'esperienza così intima e negativa per un individuo nella fase di crescita psico-fisica è indispensabile affinché sia possibile arginare per tempo le conseguenze che, se non trattate, potrebbero arrecare danni futuri medio-gravi.
Alcuni principi generali[42] da tenere in considerazione nell'incontro con il minore possono essere: mettere a proprio agio il bambino, creare una sorta di empatia, non giudicare, gestire le proprie emozioni, porre domande neutre, ascoltare attivamente, riconoscere l'impegno riposto.

4.1.3. Autore

All'Ufficio dell'Assistenza Riabilitativa l'autore può prendere contatto autonomamente oppure essere segnalato tramite la Polizia in seguito ad un intervento in cui ha accordato d'essere contattato per disporre d'una consulenza sociale. Anche per gli operatori di tale Ufficio l'incontro con la persona è fondamentale e determinante nella costruzione di un progetto d'aiuto. *"Lo spazio di ascolto è importante (…). Quello che facciamo è accogliere, raccogliere tutte le informazioni e cercare di capire e sostenere la persona in questa situazione."* (Allegato 4)
Tuttavia, i professionisti in questo contesto ammettono che avviare un processo di aiuto[43] *"È un lavoro molto complesso perché non c'è un obbligo (…) Non abbiamo leggi dalla nostra parte, possiamo tentare di convincerli, magari invitandoli anche solo a fare due parole, ma se non vogliono, non possiamo farci niente."* (Allegato 4) Il fatto che sia a titolo volontario, che non vi sia un articolo di legge a sostegno di una presa a carico o di un trattamento rieducativo porta il servizio ad essere poco sfruttato e aumenta la complessità di agganciare le persone. Alcune persone non si presentano nemmeno alla convocazione, in altri casi la consulenza si limita ad un colloquio, solo un numero ridotto intraprende un percorso verso il cambiamento e mantiene l'impegno con gli assistenti sociali, ma soprattutto con sé stesso.
La vergogna, le preoccupazioni o la sfiducia nelle istituzioni sono fattori che bloccano o rallentano la richiesta d'aiuto. La presenza di meccanismi di disimpegno morale,[44] definiti dallo psicologo Albert Bandura, sono ulteriori aspetti che influenzano la capacità dell'autore di riconoscere i propri atti e di saperli affrontare adeguatamente. Essi possono

[42] Romito P., Melato M., 2013, *La violenza sulle donne e sui minori - Una guida per chi lavora sul campo*, Roma: Carrocci Faber, pag. 64-65
[43] Bartolomei A, Passera A. L., 2010, op. cit., pag.173
[44] Pezzoli L., a.a. 2014-2015, op. cit.

STUDENTSUPSI

predominare sulla persona, svincolandola dalle norme e dalle responsabilità per giustificare o attenuare la gravità delle azioni, rendendo così impossibile avviare qualsiasi tipo di sostegno. Bandura ha definito i seguenti otto meccanismi:

- la *giustificazione morale* legittima il comportamento attribuendo il movente a principi morali e scopi sociali meritevoli,
- l'*etichettamento eufemistico* trasforma in legittime le azioni riprovevoli e ne riduce verbalmente la gravità, attraverso il linguaggio usato;
- il *confronto vantaggioso* è volto a confrontare le proprie azioni con comportamenti di maggior gravità;
- il *dislocamento di responsabilità* pone a carico di autorità superiori la responsabilità delle proprie azioni affinché l'autore si possa considerare meno o per nulla responsabile;
- la *diffusione della responsabilità* diffonde la responsabilità degli atti commessi ad altri individui;
- la *non considerazione* o *distorsione delle conseguenze* concerne l'ignorare o il distorcere gli effetti delle azioni compiute;
- l'*attribuzione di colpa* attribuisce alla vittima le cause degli atti perpetrati;
- la *disumanizzazione della vittima* definisce la vittima priva di qualità umane affinché venga evitata l'angoscia dalla sofferenza causata.

Pertanto, il cambiamento nella persona potrà realizzarsi solo dall'assunzione delle proprie responsabilità e dalla destrutturazione di tali meccanismi.

L'Ufficio dell'Assistenza Riabilitativa vuole offrire uno spazio neutro e professionale in cui è possibile mettere le basi per una conoscenza reciproca e una relazione di fiducia: *"Il primo appuntamento (…) è un momento per conoscere la persona e iniziare un potenziale lavoro di collaborazione, di costruzione di fiducia che permetta alla persona di cambiare."* (Allegato 5) Si rileva anche in questo servizio l'importanza della relazione tra professionista e utente in funzione di un cambiamento. Gli assistenti valutano inizialmente la situazione prendendo in considerazioni gli aspetti più pratici come ad esempio la situazione abitativa, le risorse finanziarie o la relazione personale con i figli. In seguito, il lavoro si orienta ad una valutazione circa la motivazione interna al cambiamento, cercando di far emergere le cause che hanno condotto al conflitto, il grado di responsabilità e di consapevolezza della persona. Per raggiungere lo scopo finale, ovvero non recidivare, i professionisti progettano interventi per aiutare la persona ad elaborare strategie alternative alla violenza, *"(…) a trovare gli strumenti per affrontare in maniera civile e rispettosa anche quelle difficoltà che possono comportare un atto di violenza (…). Con il tempo si possono approfondiscono le modalità comunicative, relazionali e si va ad affrontare l'accaduto, ma ci vuole un'enorme fiducia da parte della persona per aprirsi su questo."* (Allegato 5)

In Svizzera *"La stragrande maggioranza dei programmi attribuiscono un ruolo centrale alla ricostruzione dei fatti, alla percezione di sé, alla riflessione su di sé, alla capacità di*

STUDENTSUPSI

esprimere le proprie emozioni e allo sviluppo delle competenze sociali (comunicazione, risoluzione dei conflitti)."[45] Da tale ricerca, però, risulta che l'Ufficio dell'Assistenza Riabilitativa, ma più in generale il Canton Ticino, non è dotato di programmi rieducativi o trattamenti terapeutici specializzati nell'ambito della violenza domestica, quindi, agli assistenti sociali non rimane che indirizzare gli autori a servizi generici già esistenti, come il Servizio Medico Psicologico o terapeuti privati. Per tanto, si evidenzia anche in questo contesto l'importanza di creare una rete multidisciplinare nella quale i professionisti coordinano i loro interventi affinché sia possibile raggiungere gli obiettivi auspicati.

4.2. Dimensione personale

Nel presente sottocapitolo presento la parte più personale e profonda della figura dell'assistente sociale confrontata con la violenza domestica. Durante le interviste ho voluto condurre gli assistenti sociali a parlarmi dei lati più personali del loro lavoro, toccando disposizioni e capacità d'essere che la formazione non può insegnarti, ma che nascono dall'esperienza e dalla personalità dell'individuo. Ho ritenuto importante dedicare una parte del lavoro a tale dimensione per non dimenticare che dietro a un professionista seppur ben formato e competente, vi è sempre un essere umano con le proprie peculiarità.

Nel lavoro sociale, l'incontro con l'altro è difficile, se non impossibile, da considerarsi neutro. Ciò che l'utente riporta dà origine a un insieme di idee, fantasie, preconcetti, stati d'animo, sentimenti, idee connotate dal sistema di premesse e dai costrutti[46] che ogni individuo possiede. Dai dati raccolti, si rileva il bisogno di saperli riconoscere e governare, ponendo particolare interesse circa le emozioni, talvolta contrastanti, che la violenza domestica genera. Nel confronto emotivo con persone violente o violentate, gli assistenti sociali hanno spiegato che saper discernere le proprie emozioni e saperle accogliere è un aspetto incisivo nella relazione con le persone: *"Io credo che quello che a me personalmente aiuta è il fatto di ascoltare le mie di emozioni: quello che l'altro mi sta raccontando in questo momento che effetto mio fa?"* (Allegato 2)
A questo si lega la necessità di riconoscere, oltre ai propri, anche i sentimenti e le emozioni dell'altro, trovando l'equilibrio tra distanza e prossimità che permette di non esserne eccessivamente coinvolti e compromettere il percorso d'aiuto. Questo si realizza attuando una corretta *comprensione empatica* che lo psicologo Carl Rogers ha ritenuto una delle tre condizioni necessarie affinché si realizzi l'aiuto, insieme alla *genuinità* e all'*accettazione incondizionata*[47].

[45] Merzagora Betsos I., 2009, *Uomini violenti - I partner abusanti e i loro trattamento*, Milano: Raffaello Cortina Editore, pag. 165
[46] F. Pirozzi e A. Nuzzo, *Il sistema di premesse* e *il costruttivismo*, modulo "Processi comunicativi e relazionali" a.a. 2014-2015, DEASS, Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana, Manno
[47] Rogers C., 1970, *La terapia centrata sul cliente*, in S. Arieti (a cura di), Manuale di psichiatria, Vol. 3, Torino: Boringhieri, pag. 1695

STUDENTSUPSI

Condividere il carico emotivo durante puntuali supervisioni, riunioni d'équipe o nel rapporto più ristretto con i colleghi, con le persone di riferimento interne ed esterne al servizio e con i supporti individuali che la maggior parte degli intervistati sostiene di disporre, risulta essere la risorsa principale di cui gli operatori usufruiscono quotidianamente. In questi contesti si trova confronto, sostegno, punti di vista differenti e ulteriori elementi per elaborare e comprendere le frustrazioni, i dubbi, le reazioni e tutto ciò che i casi di violenza domestica fanno scaturire. Inoltre, un fattore che influenza fortemente questa dimensione, è l'esperienza grazie alla quale si rafforzano le competenze professionali e soprattutto quelle personali. *"(…) con il tempo si capiscono queste dimensioni, ci si fa il callo e l'esperienza aiuta a capire"* (Allegato 3). A sostenere questa affermazione è anche il professionista della struttura protetta per uomini, che racconta quanto l'esperienza l'abbia aiutato ad accettare le differenti persone che si presentavano alla casa e trattarle con rispetto, senza giudicarle, indistintamente dal fatto che siano vittime o autori di violenza.
Ulteriori disposizioni umane che sono state associate a quanto detto sopra, sono: l'umanità, la sensibilità, la determinazione, la flessibilità, la passione per la professione, … caratteristiche che contribuiscono ad avvalorare l'identità dell'operatore sociale.
Anche la Polizia ha evidenziato la dimensione personale, che può entrare in gioco durante gli interventi nei casi di maltrattamenti famigliari, riportando il seguente esempio: *"È interessante, quando facciamo dei giochi di ruolo ed io mi avvento sulla "moglie", vedere come l'agente in formazione spesso mi prende per il collo e mi stringe così forte che tante volte devo dirgli di mollare. Questo avviene perché in tali situazioni c'è proprio una forte implicazione psicologica e uno si immedesima nella parte per difendere la vittima. È chiaro che quando effettivamente c'è un intervento di Polizia non è facile gestire il tutto.*"

4.3. Risorse e criticità del territorio

Nel Canton Ticino negli ultimi anni vi sono stati numerosi passi avanti nella lotta contro la violenza domestica in ambito legislativo, politico e sociale. Eppure durante gli incontri con i professionisti sono emerse molte criticità e ostacoli a livello individuale, sociale e istituzionale che fanno capire quanto è importante continuare a lavorare sulla tematica.

I servizi a disposizione delle vittime e la Polizia sostengono che la società non è consapevole della frequenza della violenza domestica presente quotidianamente in Ticino. A ciò si aggiunge un'importante carenza circa la conoscenza dei servizi di sostegno nei casi di conflitto famigliare e le modalità di accesso, soprattutto da parte dalle vittime straniere, ma talvolta anche dalla popolazione autoctona: *"Un'ulteriore difficoltà è la lingua, la comunicazione e la ridotta conoscenza dei servizi presenti in Ticino, sia da parte delle persone straniere, sia da parte di chi è nato e cresciuto nel nostro contesto."* (Allegato 6). Gli intervistati sostengono che se ne dovrebbe parlare di più a livello sociale e sensibilizzare l'opinione pubblica, attuando campagne di prevenzione volte a far emergere

STUDENTSUPSI

il problema e far passare il messaggio che non si è soli. Anche il coordinatore della Polizia sostiene che sia un fenomeno sommerso "*Per quello dico che più se ne parla, più facciamo uscire delle cose nascoste, (…). Parlarne favorisce la presa di coscienza e quindi c'è anche più gente che denuncia."* (Allegato 7) Inoltre, i professionisti ricordano che spesso le persone coinvolte in situazione di violenza famigliare sono fragili, non hanno fiducia nell'altro, nelle istituzioni e nella legge. Questi fattori possono manifestare nell'individuo atteggiamenti ambivalenti caratterizzati da reticenza, preoccupazioni, sentimenti di vergogna e di rabbia che costituiscono solidi ostacoli nella formulazione di una richiesta di aiuto e nell'intraprendere un percorso di sostegno.

La prevenzione e la sensibilizzazione in Ticino avviene in diverse forme, ad esempio attraverso le relazioni pubbliche, le giornate a tema o il teatro, ma secondo i professionisti si potrebbe migliorare e andare a lavorare maggiormente con le famiglie, i genitori e soprattutto *"(…) con i ragazzi, con i giovani su quello che è la relazione di coppia, l'amore, il potere e il controllo."* (Allegato 2) In base agli studi eseguiti dall'Organizzazione Mondiale della Sanità è stato rilevato che "*il lavoro di prevenzione riduce i costi sociali sopportati dalla collettività e limita la sofferenza delle persone coinvolte."*[48]

Seppur negli ultimi anni, sia su piano nazionale che cantonale, sono state varate norme volte a contrastare la violenza all'interno del nucleo famigliare come l'introduzione dei reati perseguibili d'ufficio[49] e la misura di *allontanamento e divieto di rientro in ambito di violenza domestica,*[50] emerge la necessità di rafforzare tali disposizioni. Difatti, secondo i servizi a supporto delle vittime i dieci giorni di allontanamento dall'autore di violenza non risultano essere sufficienti per aiutare e sostenere in modo efficace le persone coinvolte.

In base alla modifica del Codice Penale Svizzero le lesioni personali semplici, le reiterate vie di fatto, le minacce, la coazione sessuale e la violenza carnale sono reati perseguiti d'ufficio, tuttavia l'introduzione dell'art. 55a CP concede alla vittima di sospendere il procedimento concernente i primi quattro reati e se nei sei mesi successivi non si registrano ulteriori atti, il caso viene stralciato, *"Quindi si è fatto un passo indietro, mettendo ancora la vittima in condizioni di dover decidere se mantenere la denuncia o sospenderla.*" (Allegato 7) A ciò si aggiunge la percezione che le pene siano miti e che spesso la condanna si riduca ad una multa pecuniaria e la violenza non cessa. Questi fattori possono influire notevolmente sulla scelta di denunciare o meno la situazione.

In Ticino, sul piano legislativo sono tuttora in corso ulteriori modifiche che prevedono la creazione della base legale affinché sia l'ufficiale di Polizia a decretare l'allontanamento dell'autore dal proprio domicilio e da determinati luoghi, non rendendo più necessaria la conferma della misura da parte del Pretore. Inoltre, l'autore verrà segnalato automaticamente all'Ufficio dell'Assistenza Riabilitativa indipendentemente dalla sua volontà, ma sarà ancora lui a decidere se usufruirne. Gli operatori sociali condividono tali

[48] Confederazione Svizzera, DFI, UFU, 2014, op.cit., Scheda informativa 1, pag. 7
[49] Modifica del Codice Penale Svizzero del 1 aprile 2004
[50] Repubblica e Canton Ticino, *Legge sulla Polizia*, art. 9a

STUDENTSUPSI

future disposizioni che a loro parere porteranno vantaggi non solo alle vittime e agli autori, ma all'intera collettività. Queste misure sono state supportate soprattutto dalla deputata Michela Delcò Petralli nella sua mozione del 27 giugno 2012[51] con la quale, oltre alle misure citate, proponeva un sostegno riabilitativo obbligatorio agli autori di violenza domestica e la modifica dell'art. 55a del Codice Penale che risulta essere utilizzato impropriamente. Il Consiglio di Stato non ha però ritenuto opportuno accogliere tali proposte.
La maggior parte degli intervistati si dice favorevole ad un aiuto riabilitativo obbligatorio in quanto potrebbe rivelarsi uno stimolo e una chance per affrontare la violenza perpetrata, seppur ben consapevoli che l'obbligatorietà non porta sempre ai risultati auspicati e che comunque la disponibilità a collaborare da parte dell'utente rimane un requisito indispensabile affinché si realizzi un lavoro efficace. In aggiunta, è opportuno ricordare che il trattamento degli autori di violenza risulta essere un valido mezzo con il quale ridurre la recidiva.

Dai risultati ottenuti, si riscontra che in generale in Ticino il sostegno agli autori di violenza domestica può e deve essere rafforzato, mentre per la tutela e l'aiuto alle vittime adulte si costata una buona organizzazione, seppur migliorabile. Risulta una criticità per quanto riguarda il sostegno di tipo psicologico rivolto ai minorenni vittime dirette o indirette di violenza perpetrata tra le mura di casa. Essi possono essere presi a carico dal Servizio Medico Psicologico o da professionisti privati, ma, come tanti altri cantoni, il Ticino non mette a disposizione un servizio specializzato per questa determinata utenza.
Riguardo le vittime adulte, risulta esserci una buona rete di sostegno su vari livelli. Vi è una buona copertura di strutture protette rivolte al sesso femminile, seppur talvolta la capienza di queste risulta non soddisfare la domanda e quindi l'operatore sociale è costretto a ricorrere ad altre soluzioni.
Una lacuna che si riscontra sul territorio ticinese riguarda le strutture per vittime di sesso maschile, per i quali i professionisti si direbbero favorevoli seppure attualmente non appare esserci la massa critica necessaria per la sua realizzazione. A tale motivazione alcuni operatori hanno aggiunto elementi di carattere culturale e sociale legata alla difficoltà da parte dell'individuo maschile ad accettare la situazione, ad esprimerla e a saper chiedere aiuto. L'operatore dell'Associazione ZwüscheHalt sostiene che l'uomo fa maggiormente fatica a chiedere aiuto in quanto tale azione lo porta a mostrare il suo lato più vulnerabile. Per questo, prima di ricorrere a supporti esterni, l'uomo cerca di risolvere il problema da solo, laddove si rivolge alla casa rifugio è perché ha subito troppe situazioni umilianti che non riusciva più a sostenere.
La cultura dell'individuo e i luoghi comuni che ancora oggi si riscontrano nella nostra società possono influenzare notevolmente la vita della persona.

[51] Delcò Petralli M., mozione: *Procedure in ambito di violenza domestica*, del 27 giugno 2012

STUDENTSUPSI

A questo punto si può collegare un'ulteriore questione emergente soprattutto negli ultimi anni che concerne la migrazione. Infatti, in alcune comunità insediatesi in tutta la Svizzera, seppur magari da diversi anni, risiedono *"(…) norme, valori, ideali e concezioni sul funzionamento del mondo, in particolare sulla famiglia e sui generi che influenza l'approccio alla violenza."*[52] Come condivide il coordinatore del servizio violenza domestica della Polizia *"Quindi, bisogna lavorare sul lato delle culture, magari dovrebbero essere delle figure culturali ad andare nella comunità presenti sul territorio e parlare con loro. Secondo me sulle culture c'è spazio di manovra (…)"* (Allegato 7) È importante precisare che quanto scritto non vuole significare che nei nuclei famigliari svizzeri non vi siano ruoli predominanti, idee patriarcali e che la cultura rappresenti l'unica causa dei maltrattamenti, ma come spiegato nel capitolo 2.3. è sempre un insieme di fattori di varia natura a far scaturire la violenza.

Un'altra criticità in rapporto alla migrazione risulta esserci circa i permessi di soggiorno legati alla relazione con il partner. In tale contesto i servizi a sostegno della vittima hanno riscontrato una situazione contrastante in cui le normative vigenti nuocciono alla vittima e intralciano la volontà di sostegno dell'operatore. *"(…) una separazione potrebbe portare a perdere il permesso e dover rientrare nel proprio paese di origine (…) la richiesta di determinate prestazioni potrebbero mettere a rischio il permesso."* (Allegato 6). Si va così a creare una sorta di ricatto in cui la vittima, in alcuni casi assieme ai figli, deve scegliere se proteggersi o rischiare di perdere il permesso di soggiorno.

5. RIFLESSIONI E CONCLUSIONI

Al termine del lavoro di tesi, desidero apporre il mio punto di vista inerente ai risultati ottenuti nella parte di analisi e successivamente esporre le conclusioni personali sul lavoro svolto.

5.1. Riflessioni sui risultati ottenuti

Il presente lavoro mi ha permesso di avvicinarmi al ruolo dell'assistente sociali in casi di violenza domestica, cogliendo le peculiarità che caratterizzano la professione in tale contesto. In particolare posso dire che sono stati raggiunti gli obiettivi prestabiliti grazie ai quali ho composto tale documento e risposto alla domanda di tesi.

Gli aspetti professionali e personali trattati nell'analisi hanno fatto emergere una figura professionale *liquida* in perenne cambiamento dettata dall'incontro con le complessità delle persone che quotidianamente entrano in interazioni con l'identità dell'assistente sociale, la quale, nonostante tutto, rimane affrancata a indissolubili strumenti di lavoro caratterizzati da principi, valori e disposizioni umane con cui si costituiscono le

[52] Confederazione Svizzera, DFI, UFU, 2015*, Violenza domestica nel contesto migratorio*, Scheda informativa 19, pag.19

STUDENTSUPSI

fondamenta della professionale sociale.[53] In tutti i servizi interpellati l'agire dell'assistente sociale è fondato su una base comunque che inevitabilmente ha fatto riaffiorare i concetti teorici appresi durante il percorso universitario. Da questa base ogni operatore elabora e costruisce la propria modalità operativa in riferimento al contesto lavorativo. Come sostenuto anche da alcuni operatori, la formazione rappresenta un importante tassello per acquisire basi teoriche come quelle esposte al capitolo 2.3. Di maggior rilevanza pare essere quella post universitaria orientata alla specializzazione in rapporto al contesto in cui si opera. Trovo che saper riconoscere le svariate dinamiche della violenza e saper intervenire con gli strumenti funzionali aggiornati, costituisce un valore aggiunto al proprio operato. Per tanto, è importante che i professionisti trovino il tempo per tenersi aggiornati sull'argomento in modo costante, magari tramite giornate di studio o informative e perché no, anche in via privata.

Questo lavoro mi ha portato a riflettere sul ruolo dell'assistente sociale confrontato con la violenza subita o perpetrata. Separare in due capitoli la dimensione professionale con quella personale non è stato facile, anzi nel corso della redazione della tesi mi sono veramente resa conto quanto sia sottile il confine e di come le due dimensioni sono intersecate tra loro.
Credo che il professionista nell'incontro con il dolore e il male dell'altro, non possa sottrarsi dal sentire le proprie emozioni e sentimenti, ma è importante che le riconosca e le controlli ai fini di gestire al meglio la relazione con l'utente e conseguire gli obiettivi desiderati. Ottenere l'equilibrio tra le due dimensioni è un lavoro difficile quanto essenziale. Un aspetto che ho trovato molto bello è stato percepire la particolare dedizione dei professionisti nei confronti del loro lavoro, nonostante la sua complessità. Ciò apporta, a mio parere, un valore aggiunto al loro ruolo.

Durante questo lavoro ho potuto riscontrare come negli ultimi anni, in Ticino e in tutta la Svizzera, l'attenzione verso la violenza domestica è aumentata portando a sviluppare politiche sociali e modifiche di legge volte a contrastare il fenomeno e sostenere maggiormente i protagonisti coinvolti. Eppure le criticità emerse hanno portato a riflessioni e nuovi interrogativi che desidero esporre di seguito.
Trovo interessante la possibilità di lavorare preventivamente sui giovani riguardo a ciò che si dovrebbero e non si dovrebbero tollerare nei rapporti di coppia, in modo da aiutare a sviluppare un pensiero critico nelle nuove generazioni che formeranno le coppie, le famiglie e i nuclei domestici di domani.
Allargando lo sguardo, penso che l'informazione e la sensibilizzazione debbano essere rafforzate trasversalmente a tutte le fasce di età e contesti sociali, con lo scopo di accrescere la consapevolezza della collettività circa il problema, la possibilità di far

[53] Maida S., a.a. 2014-2015, op.cit.

STUDENTSUPSI

emergere le situazioni e la conoscenza degli enti predisposti all'aiuto. Un ulteriore notevole vantaggio che può nascere da queste campagne è il cambiamento di mentalità di fronte ai maltrattamenti domestici, per questa ragione sono certa che la società intera deve essere coinvolta affinché cambi la cultura della violenza. Dal mio punto di vista, tale lavoro dovrebbe essere esteso non solo alla popolazione, ma anche alle autorità a livello legislativo affinché elaborino leggi ad hoc volte a rafforzare la tutela della vittima e il sostegno all'autore.

Un aspetto su cui ho riflettuto a lungo è il trattamento degli autori di violenza. Inizialmente le politiche sociali si sono concentrate sul sostengo e protezione della parte lesa, in particolare di sesso femminile in quanto reputato più vulnerabile. Mentre negli ultimi anni si è preso in considerazione anche il trattamento degli autori che, secondo me, necessità d'aiuto tanto quanto la vittima.
Al di là della possibilità di rendere obbligatorio un sostegno riabilitativo, trovo indispensabile che l'aggressore abbia a disposizione consulenza e programmi specifici affinché venga interrotto il maltrattamento in modo efficace e, si spera, duraturo. Purtroppo, nel nostro cantone al momento mancano tali misure e l'Ufficio dell'Assistenza Riabilitativa non può attingere ad offerte ad hoc in questo senso. A ciò si aggiunge la difficoltà da parte degli assistenti sociali ad offrire un sostegno agli autori poiché le disposizioni istituzionali lascia nelle mani dell'autore, la maggior parte delle volte reticente, la scelta di rivolgersi al servizio. Nonostante sia in corso la modifica di legge della Polizia che porterà alla segnalazione automatica di tutti gli autori di violenza all'Ufficio dell'Assistenza Riabilitativa, prevarrà sempre la libertà della persona nella scelta di presentarsi all'Ufficio o meno. Allora cosa cambierà concretamente? Pare sarà compito dell'assistente sociale attivare una presa di contatto proattiva con tutti gli autori e informarli della possibilità di ricorrere alla consulenza e al sostegno offerto dal servizio, senza però nessun obbligo di prosieguo. Quindi si può immaginare che con questa modalità si aumenti la presa in carico degli autori, in base anche alle capacità relazionali e comunicative degli assistenti sociali durante il primo contatto.
Da un lato, tale modifica mi sembra un interessante passo avanti verso una presa in carico dell'autore che, come sostenuto dai professionisti, può rivelarsi uno stimolo per favorire l'esordio di un percorso d'aiuto. Dall'altro canto, non la reputo sufficientemente incisiva, poiché credo che se una persona violenta è veramente interessato ad un sostegno vada già di su spontanea volontà presso il servizio predisposto, chi invece non lo reputa necessario non ne usufruirà.
Avrei piuttosto immaginato una normativa che obbligasse il maltrattante a svolgere per lo meno un colloquio personale con un'assistente dell'Ufficio dell'Assistenza Riabilitativa.
Reputo infatti interessanti le disposizioni nel cantone Ginevra, dove vige una legge specifica sulla violenza domestica, per la quale è l'autore a dover prendere contatto con il

STUDENTSUPSI

servizio predisposto entro tre giorni e fissare un colloquio a cui è obbligato a presentarsi.[54] A mio avviso, questa modalità è di maggiore efficacia nella lotta contro la violenza, in quanto costringe il maltrattante a mettersi di fronte alle azioni perpetrate e attivarsi personalmente per affrontare il problema. Certamente non è garantito che dopo il primo incontro obbligatorio ve ne sia un secondo volontario, ma sono convinta che la dimensione che si crea nell'interazione diretta con la persona può avere maggior possibilità di riuscita nel portare la persona ad intraprendere un percorso d'aiuto, che un contatto telefonico o scritto.

Un altro aspetto che mi ha portato a fare un confronto con altri cantoni, è il fatto che in Ticino non vi siano strutture protette per vittime uomini. Gli operatori sociali hanno sostenuto che i numeri esigui di questi casi e la ridotta domanda non fa emergere la necessità. Nei Canton Argovia, Berna e Lucerna l'Associazione ZwüscheHalt ha ubicato tre case protette, per uomini vittime o autori di violenza, che mi hanno portato a riflettere e interrogarmi se effettivamente in Ticino i casi siano pochi o se invece è un pensiero dettato da convinzioni sociali.
Considero maggiormente plausibile pensare che sia una questione economica e organizzativa, piuttosto che numerica. A tal proposito, mi pare giusto sottolineare che le strutture dell'Associazione ZwüscheHalt non sono supportate finanziariamente dallo Stato, ma solamente dalle donazioni e dalle entrate della casa (Allegato 8).

Una miglioria che apporterei a livello Svizzero, poiché legata al diritto federale, riguarda l'art. 55a del Codice Penale che prevede la sospensione provvisoria del procedimento penale su richiesta della vittima. A mio avviso sarebbe auspicabile che al termine dei sei mesi le autorità giudiziarie incaricate prendano contatto e convochino la vittima, per capire se la situazione violenta è conclusa oppure se vi sono stati nuovi maltrattamenti. Chiaro che in questo immaginario le autorità sarebbero chiamate ad attivare strategie comunicative e relazionali, atteggiamenti predisposti all'ascolto e all'accoglienza che probabilmente sono caratteristiche facilmente più rimarcabile nelle professioni sociali piuttosto che in quelle giudiziarie; ma forse in futuro si potrebbe pensare a interventi svolti in collaborazione tra queste due figure professionali. Oltre a ciò è inevitabile riconoscere che un lavoro del genere presupporrebbe un impiego considerevole di tempo che le magistrature, essendo oberate di lavoro, non possono permettersi.

STUDENTSUPSI

[54] Etat de Genève, *Loi sur les violences domestiques*, du 16 septembre 2005, art. 10

5.2. Conclusioni personali

Posso dire di essere soddisfatta del lavoro svolto, soprattutto perché la ricerca ha rappresentato un'ulteriore occasione per ampliare le mie conoscenze circa i servizi che fino ad ora avevo trattato solo a livello teorico. Mi ha consentito di approfondire un argomento di mio interesse connotandolo al profilo professionale che ho scelto e mi ha permesso di sviluppare competenze che con molta probabilità mi torneranno utili in futuro.

Potere incontrare i professionisti dei vari servizi e sottoporli personalmente un'intervista semi strutturata, mi ha dato la possibilità di entrare per un'ora nel loro mondo e raccogliere più informazioni possibili. Ciò che mi portavo a casa mi entusiasmava e mi stimolava sempre più nell'approfondire il fenomeno della violenza domestica. Un ulteriore aspetto stimolante è stato poter svolgere la ricerca sul territorio in cui sono nata e cresciuta, acquisendo nuove conoscenza sociali, politiche e legislative rispetto il sistema ticinese.

Motivata da una curiosità personale e non per una finalità direttamente legata con il lavoro di tesi, ho esteso il raggio di ricerca su altri cantoni che hanno elaborato strategie e disposizioni normative all'avanguardia. Questo mi ha dato la possibilità di arricchire l'osservazione critica verso il contesto ticinese e attribuire un valore aggiunto alla ricerca.

Approfondire l'argomento della violenza domestica mi ha fatto rendere conto di quanto il fenomeno sia presente nella nostra realtà e di quanto sia necessario elaborare strategie d'intervento su più piani, occupandosi di tutti gli individui coinvolti e inglobando nel lavoro l'intera società. In relazione con quanto appena scritto, il mio auspicio è che il Canton Ticino e la Confederazione dedichino maggior impegno e risorse alla tematica, intervenendo sul piano legislativo e attraverso la progettazione di politiche sociali mirate a migliorare la lotta alla violenza domestica, affinché sia rafforzato il concetto che vivere senza violenza è possibile.

Credo che la presente indagine possa fungere da stimolo per ulteriori ricerche volte ad un lavoro approfondito o ampliato nell'ambito della violenza famigliare. In un futuro prossimo, sarà interessante costatare i cambiamenti che le modifiche di leggi in corso apporteranno sia al sistema ticinese sia all'agire degli operatori sociali.

In conclusione mi sento di dire che il lavoro di ricerca non è stato finalizzato esclusivamente al raggiungimento degli obiettivi prefissati e all'elaborazione della tesi di Bachelor, ma ha contribuito ad arricchire il mio bagaglio di competenze professionale che ho costruito con costanza e determinazione in questi anni.

STUDENTSUPSI

FONTI

Bibliografia

Bartolomei A, Passero A.L., 2010, *Assistente sociale - manuale di servizio sociale professionale*, Roma: Edizione CieRre

Carey M., 2013, *La mia tesi in servizio sociale*, Trento: Centro Studi Erickson

Confederazione Svizzera, *Costituzione federale della Confederazione Svizzera*

Confederazione Svizzera, DFI, UFU, 2012, *Cause e fattori di rischio della violenza nei rapporti di coppia*, Scheda informativa 2

Confederazione Svizzera, DFI, UFU, 2013, *Costi della violenza nei rapporti di coppia*, Berna

Confederazione Svizzera, DFI, UFU, 2014*, Definizione, forme e conseguenze della violenza domestica*, Scheda informativa 1

Confederazione Svizzera, DFI, UFU, 2015*, Violenza contro i bambini e gli adolescenti,* Scheda informativa 17

Confederazione Svizzera, DFI, UFU, 2015, *Violenza domestica nel contesto migratorio*, Scheda informativa 19

Confederazione Svizzera, DFI, UST, 2017*, Statistica criminale di polizia (SCP) - Rapporto annuale 2016*, Neuchâtel

Confederazione Svizzera, *Legge federale concernente l'aiuto alle vittime di reati,* del 23 marzo 2007

Consiglio d'Europa, 11 maggio 2011, *Convenzione sulla prevenzione e la lotta contro la violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica*, Istanbul

Delcò Petralli M., mozione: *Procedure in ambito di violenza domestica*, del 27 giugno 2012

Etat de Genève, *Loi sur les violences domestiques*, du 16 septembre 2005

Folgheraiter F., 2004, *Il servizio sociale postmoderno*, Trento: Erickson

STUDENTSUPSI

Gius E., 2007, “Chi opera il cambiamento è sempre la relazione”, in rivista *Animazione Sociale*

Merzagora Betsos I., 2009, *Uomini violenti - I partner abusanti e i loro trattamento*, Milano: Raffaello Cortina Editore

Repubblica e Canton Ticino, *Legge sulla Polizia*

Rogers C., 1970, *La terapia centrata sul cliente*, in S. Arieti (a cura di), Manuale di psichiatria, Vol. 3, Torino: Boringhieri, pag. 1695

Romito P., Melato M., 2013, *La violenza sulle donne e sui minori - Una guida per chi lavora sul campo*, Roma: Carrocci Faber

Servizio Comunicazione e media Polizia Cantonale, 2017, *Rapporto di attività 2016*, Biasca: Dazzi

World Health Organization, 2002, *World Report on Violence and Health*, Ginevra: WHO

Moduli scolastici

Cavadini P., Colubriale Carone, Lepori Sergi A., *La ricerca sociale*, modulo “Indagine di campo e lavoro scientifico”, a.a. 2015-2016, DEASS, Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana, Manno

Finzi C*, Legge Federale concernente l’aiuto alle vittime di reati,* modulo “Politiche e interventi in ambito familiare” a.a. 2016-2017, DEASS, Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana, Manno

Gambardella E., *La resilienza*, modulo “Laboratorio di pratica professionale di base”, a.a. 2014-2015, DEASS, Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana, Manno

Maida S., *Introduzione al lavoro sociale*, modulo “Teorie e metodologie dell’intervento sociale”, a.a. 2014-2015, DEASS, Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana, Manno

Pezzoli L., *Rabbia Aggressività Violenza*, modulo “Sofferenze psichiche”, a.a. 2014-2016, DEASS, Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana, Manno

STUDENTSUPSI

Pirozzi F, Nuzzo A., *Il sistema di premesse e il costruttivismo*, modulo “Processi comunicativi e relazionali”, a.a. 2014-2015, DEASS, Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana, Manno

Sitografia

Confederazione Svizzera, DFI, UST, 2017, *Reati violenti registrati dalla polizia in ambito domestico per relazione 2016.* Recuperato il 14 giugno 2017, https://www.bfs.admin.ch/bfs/it/home/statistiche/diritto-giustizia/polizia/violenza-domestica.assetdetail.2825777.html

Coordinamento Italiano dei Servizi contro il Maltrattamento e l’Abuso all’Infanzia, 2005, Documento PDF sui *Requisiti minimi degli interventi nei casi di violenza assistita da maltrattamento sulle madri*. Recuperato il 6 giugno 2017, http://cismai.it/wp-content/uploads/2015/02/Requisiti_Interventi_Violenza_Assistita_Madri1999.pdf

La rivista del lavoro sociale, 2015, *Il ruolo dell’operatore sociale nell’accoglienza della vittima*. Recuperato il 26 giugno 2017 http://www.lavorosociale.com/archivio/n/articolo/il-ruolo-delloperatore-sociale-nellaccoglienza-della-vittima

Repubblica del Canton Ticino, CAN, Servizi giuridici del Consiglio di Stato, *Violenza domestica - Gruppo di accompagnamento permanente.* Recuperato il 12 maggio 2017 *http://www4.ti.ch/can/sgcds/pari-opportunita/violenza-domestica/gruppo-daccompagnamento-permanente/*

Repubblica del Canton Ticino, DI, *La violenza domestica*. Recuperato il 10 maggio 2017, da http://www4.ti.ch/di/violenza-domestica/la-violenza-domestica/in-generale/

Repubblica del Canton Ticino, DSS, DASF, UAP, Ufficio dell’aiuto e della protezione*, Servizio per l’aiuto alle vittime di reati.* Recuperato l’8 maggio 2017, da https://www4.ti.ch/dss/dasf/uap/dlav/servizio-lav/

Treccani Enciclopedia online, *Violenza*. Recuperato il 6 giugno 2017, http://www.treccani.it/enciclopedia/violenza/.

STUDENTSUPSI

ALLEGATI

Allegato 1: Traccia delle interviste

Allegato 2: Intervista alla consulente sociale Nadia Gianora Lanini del Servizio Aiuto alle Vittime di reati

Allegato 3: Intervista alla consulente sociale Maria Teresa Andriani del Servizio Aiuto alle Vittime di reati

Allegato 4: Intervista all'assistente sociale[55] dell'Ufficio dell'Assistenza Riabilitativa

Allegato 5: Intervista all'assistente sociale[56] dell'Ufficio dell'Assistenza Riabilitativa

Allegato 6: Intervista a gli operatori sociale Kim, Silvia e Toni dell'Associazione e Casa delle Donne Lugano

Allegato 7: Intervista al coordinatore del Servizio Violenza domestica della Polizia Cantonale

Allegato 8: Intervista all'operatore sociale Hans Bänziger dell'Associazione Zwüschehalt

Allegato 9: Schema degli enti predisposti per situazioni di violenza domestica

[55+ 52] Per motivi di privacy i nomi non sono pubblicati

STUDENTSUPSI

Allegato 1

Traccia per le interviste semi strutturate ai referenti

SERVIZIO PER L'AIUTO ALLE VITTIME DI REATO

Dimensione professionale

- Come viene attivato il servizio aiuto alle vittime di reati per quanto riguarda i casi di violenza domestica? Qual è il vostro ruolo?
- Come avviene la presa a carico delle vittime[1] di violenza domestica? In cosa consiste il sostegno offerto?
- Quali sono le difficoltà che riscontra nella costruzione di un percorso d'aiuto con le vittime? Come le affronta?
- Per i minorenni vittime dirette o indirette di violenza domestica quale sostegno offrite? Esistono servizi specifici per la presa a carico di vittime di violenza assistita?
- A suo modo di vedere quali sono i punti di forza e le criticità, se ve ne sono, sulla modifica di legge sulla polizia art. 9a[2] ?
- Tale modifica, apporterà degli aspetti favorevoli anche alle vittime di violenza?
- In base alla sua esperienza, pensa che sarebbe auspicato prevedere un sostegno riabilitativo obbligatorio per gli autori di violenza?
- Cosa pensa delle misure adottate nel Canton Friburgo: gli autori di violenza vengono sistematica citati al ministero pubblico che, ancor prima di un eventuale condanna penale (quando vige ancora formalmente la presunzione d'innocenza) chiede agli autori di violenza di intraprendere un percorso terapeutico/riabilitativo concedendo la sospensione della procedura penale. Sarebbe favorevole ad applicare tale disposizione in Ticino? Quali vantaggi/svantaggi ne potrebbero derivare?
- A suo modo di vedere cosa si potrebbe fare per tutelare maggiormente le vittime di violenza domestica?
- Crede vi siano delle lacune nel sistema ticinese per quanto riguarda la presa a carico delle vittime o dell'autore? Quali? Cosa di potrebbe migliorare?

---

[1] Uomini e donne

[2] Messaggio n° 7299 del 28 marzo 2017, dipartimento istituzioni, del Gran Consiglio della Repubblica e Canton Ticino http://www4.ti.ch/poteri/gc/messaggi-e-atti/ricerca/risultati/dettaglio/?user_gcparlamento_pi8%5Battid%5D=93176&user_gcparlamento_pi8[ricerca]=7299

- Secondo lei, come mai in Ticino non vi è una struttura protetta per uomini vittime di violenza? Ne sarebbe a favore?

Dimensione personale

- Quali sono le disposizioni personali oltre che professionali, necessaria per lavorare con le vittime di violenza domestica?
- Come gestisce le emozioni scaturite dai racconti delle vittime di violenza domestica (adulte e minorenni)?

ASSOCIAZIONE CONSULTORIO E CASA DELLE DONNE LUGANO

Dimensione professionale

- Come viene attivato il consultorio? Qual è il vostro ruolo?
- Come avviene la presa a carico delle vittime di VD? In cosa consiste il sostegno offerto?
- Quali sono le difficoltà che riscontra maggiormente nel lavorare con le vittime? Come le affronta?
- Per i minorenni vittime dirette o indirette di violenza domestica quale sostegno offrite? Esistono servizi specifici per la presa a carico di vittime di violenza assistita?
- A vostro modo di vedere quali sono i punti di forza e le criticità, se ve ne sono, sulla modifica di legge sulla polizia art. 9a[3]?
- Tale modifica, apporterà degli aspetti favorevoli anche alle vittime di violenza?
- In base alla sua esperienza, pensa che sarebbe auspicato prevedere un sostegno riabilitativo obbligatorio per gli autori di violenza?
- Cosa pensa delle misure adottate nel Canton Friburgo: gli autori di violenza vengono sistematica citati al ministero pubblico che, ancor prima di un eventuale condanna penale (quando vige ancora formalmente la presunzione d'innocenza) chiede agli autori di violenza di intraprendere un percorso terapeutico/riabilitativo concedendo la sospensione della procedura penale. Sarebbe favorevole ad applicare tale disposizione in Ticino? Quali vantaggi/svantaggi ne potrebbero derivare?

---

[3] Messaggio n° 7299 del 28 marzo 2017, dipartimento istituzioni, del Gran Consiglio della Repubblica e Canton Ticino http://www4.ti.ch/poteri/gc/messaggi-e-atti/ricerca/risultati/dettaglio/?user_gcparlamento_pi8%5Battid%5D=93176&user_gcparlamento_pi8[ricerca]=7299

- A suo modo di vedere cosa si potrebbe fare per tutelare maggiormente le vittime di violenza domestica?
- Crede vi siano delle lacune nel sistema ticinese per quanto riguarda la presa a carico delle vittime o dell'autore? Quali? Cosa di potrebbe migliorare?
- Secondo lei, come mai in Ticino non vi è una struttura protetta per uomini vittime di violenza? Ne sarebbe a favore?

Dimensione personale

- Quali sono le disposizioni personali oltre che professionali, necessaria per lavorare con le vittime di violenza domestica?
- Come gestisce le emozioni scaturite dai racconti delle vittime di violenza domestica (adulte e minorenni)?

UFFICIO DELL'ASSISTENZA RIABILITATIVA

Dimensione professionale

- Come viene attivato l'UAR nei casi di violenza domestica? Quale è il vostro ruolo e il vostro scopo?
- Vi sono delle teorie, dei principi su cui si basa il vostro operato in casi di violenza domestica?
- Come avviene la presa a carico degli autori di violenza domestica?
- Di quali strumenti si avvale l'assistente sociale dell'UAR per intraprendere un percorso di sostegno con un autore di violenza domestica?
- Quali sono le difficoltà che riscontra nel creare e iniziare un percorso di sostegno per l'autore di violenza domestica?
- Vi sono dei casi di recidiva di autori di violenza che si ritrovano nuovamente presso l'UAR? Se si, come vengono affrontati?
- In base alla modifica in corso dell'articolo 9a[4] della legge sulla Polizia, quali saranno i cambiamenti per l'UAR e per la vostra modalità d'operare?

---

[4] Messaggio n° 7299 del 28 marzo 2017, dipartimento istituzioni, del Gran Consiglio della Repubblica e Canton Ticino http://www4.ti.ch/poteri/gc/messaggi-e-atti/ricerca/risultati/dettaglio/?user_gcparlamento_pi8%5Battid%5D=93176&user_gcparlamento_pi8[ricerca]=7299

- In base alla sua esperienza, pensa che sarebbe auspicato prevedere un sostegno riabilitativo obbligatorio per gli autori di violenza?
- A suo modo di vedere cosa si potrebbe fare per migliorare la situazione di presa a carico dell'autore?
- Cosa pensa delle misure adottate nel Canton Friburgo: gli autori di violenza vengono sistematica citati al ministero pubblico che, ancor prima di un eventuale condanna penale (quando vige ancora formalmente la presunzione d'innocenza) chiede agli autori di violenza di intraprendere un percorso terapeutico/riabilitativo concedendo la sospensione della procedura penale. La considera applicabile anche in TI? Quali vantaggi/svantaggi ne potrebbero derivare secondo lei?
- Secondo lei, come mai in Ticino non vi è una struttura protetta per uomini vittime di violenza? Ne sarebbe a favore?

<u>Dimensione emotiva/personale</u>

- Quali sono le disposizioni personali oltre che professionali, necessaria per lavorare con gli autori di violenza domestica?
- Come gestisce le emozioni scaturite dagli autori di violenza? Può ritenersi privo di pregiudizi quando lavora con essi?

POLIZIA CANTONALE – COORDINATORE DEL SERVIZIO VIOLENZA DOMESTICA

- Da chi viene attivata la Polizia nei casi di violenza domestica? In che modo interviene la Polizia?
- Perché sono stati decisi 10 giorni di allontanamento dell'autori di violenza? Qual è lo scopo di questa tempistica? Su cosa ci si basa per deciderlo?
- Per rapporto ai minori come agisce la Polizia?
- A suo modo di vedere cosa si potrebbe migliorare per contrastare la violenza domestica?
- Quali sono le disposizioni personali che si richiedono di avere agli agenti di Polizia che intervengono nei casi di violenza domestica?
- Secondo lei, come mai in Ticino non vi è una struttura protetta per uomini vittime di violenza? Ne sarebbe a favore?
- Cosa pensa delle misure adottate nel Canton Friburgo: gli autori di violenza vengono sistematicamente citati al ministero pubblico che, ancor prima di un eventuale condanna

penale (quando vige ancora formalmente la presunzione d'innocenza) chiede agli autori di violenza di intraprendere un percorso terapeutico/riabilitativo concedendo la sospensione della procedura penale. La considera applicabile anche in TI? Quali vantaggi/svantaggi ne potrebbero derivare secondo lei?

- Per quale motivo è nata la Commissione di accompagnamento permanente in materia di violenza domestica? Perché è composta da tali membri? Quale è il vostro compito e gli obiettivi che vi ponete?

ASSOCIAZIONE ZWÜSCHEHALT - CASA RIFUGIO PER UOMINI NEL CANTON ARGOVIA

- Wie ist ZwüscheHalt entstanden und weshalb?
- Wie werden Sie aktiv (durch die Polizei, durch die Behörden, durch die Betroffenen selbst,.)?, Was ist die Rolle von ZwüscheHalt respektive was ist euer Ziel?
- Wie gestaltet sich die Hilfe für die Betroffenen von häuslicher Gewalt im ersten Moment und wie geht es nachher weiter? Gibt es ein Standardverfahren?
- Welchen Schwierigkeiten begegnen Sie, wenn sie den Betroffenen helfen? Wie lösen Sie diese Probleme?
- Gibt es bei Ihnen Unterstützung für minderjährige Opfer (direkt oder indirekt von häuslicher Gewalt betroffen)? Gibt es spezifische Dienste / Hilfe für Zeugen häuslicher Gewalt?
- Wieso gibt es ihrer Meinung nach so wenig Möglichkeiten /Zufluchtsorte für Männer in der Schweiz? Sind es ihrer Meinung nach genug oder bräuchten wir mehr?
- Was könnte man Ihrer Meinung nach verbessern, betreffend der Hilfe die Opfern häuslicher Gewalt geboten wird? Was müsste man generell ändern oder verbessern (z.B. mehr Präventionsprogramme, strengere Gesetze)?
- Was muss eine Person in Ihrem Beruf an persönlicher Einstellung mitbringen und welche (Charakter) eigenschaften sind entscheidend nebst den beruflichen Kompetenzen?
- Wie gehen sie mit den Emotionen um, die aus der Arbeit mit häuslicher Gewalt hervorgehen?

Allegato 2

Intervista alla consulente sociale Nadia Gianora Lanini del Servizio Aiuto alle Vittime di reati

Dimensione professionale

- **Come viene attivato il servizio aiuto alle vittime di reati per quanto riguarda i casi di violenza domestica?**

Come in tutte le situazioni di reati, anche nella violenza domestica ci sono persone che arrivano spontaneamente, quindi come auto-segnalazione, perché hanno sentito, hanno letto oppure un conoscente gli ha indicato il servizio. L'altra grossa fetta è la segnalazione da parte della Polizia: quando vi è un intervento per violenza domestica, l'agente riempie un formulario che con il consenso della vittima ci viene trasmesso indicando che la persona vorrebbe essere contattata per avere una nostra consulenza. Grosso modo è la metà. Inoltre, può esserci l'auto-segnalazione indotta, nel senso che il medico, piuttosto che un avvocato, un terapeuta o comunque un altro specialista consiglia alla persona di rivolgersi a noi.
Sul formulario della Polizia, sono indicati i reati commessi, ad esempio le lesioni semplici, i dati della persona, il recapito telefonico dove noi possiamo raggiungerle, data dell'ultimo reato e una brevissima descrizione dell'avvenuto.
Dal momento che ci arriva il formulario via internet, contattiamo la vittima e ci accordiamo per un incontro. Può essere che se è qualcosa di urgentissimo cerchiamo di vederla il giorno stesso o comunque di risolvere il problema che si presenta urgente, altrimenti ci accordiamo su un appuntamento che può essere uno, due giorni dopo. Stessa prassi con le vittime che ci contattano autonomamente in ufficio.

- **Come avviene la presa a carico delle vittime? In cosa consiste il sostegno offerto?**

Il sostegno viene retto dalla Legge per l'aiuto alle vittime. In pratica significa accogliere le persone, offrire uno spazio di ascolto prima di tutto e poi con loro valutare quali sono i bisogni, le risorse e i desideri. Cerchiamo di accompagnarle in un procedimento che loro decidono e stabiliscono di volere. Tornando alla violenza domestica, si aprono le vie più disparate: può essere il semplice fatto del dire "mi ritrovo in questa situazione, ma non so far altrimenti in questo momento, non sono pronta a fare qualcosa di diverso". Magari è solo un sondare, cercare di capire che cosa è giusto, che cosa è normale e quali sarebbero in teoria delle possibilità di aiuto. Ci sono donne che sono in situazione di crisi e dicono che a casa non ci tornano più e quindi si mettono in atto altri tipi di intervento,

soprattutto per chi arriva attraverso la Polizia la quale ha decretato una misura di allontanamento. Queste persone arrivano per capire cosa succede adesso, cosa possono fare, come possono muoversi, ma anche per riflettere su quello che loro vogliono per apporto alla loro storia. Sono, inoltre, previste tutte le prestazioni garantite dalla LAV: un tot di consulenza giuridica, delle sedute di psicoterapia, un accompagnamento nella procedura penale caso mai ne avessero bisogno… In più ci sono tutti gli aiuti immediati come gli aiuti materiali, finanziari e poi tutti gli aspetti risarcitori, nel caso si va avanti con una procedura penale. In alcuni casi, le donne che decidono di riprendere la relazione, ci chiedono di potere avere un colloquio con il partner assieme, prima di rientrare al domicilio. Questo su richiesta, se vi sono degli obiettivi chiari, lo facciamo.
Non viene assolutamente segnalato alla Polizia che la vittima si è rivolta al servizio e la Polizia segnala al SAV con l'accordo delle persone, senza non riceviamo nulla. Può succedere a volte che la persona sul momento dica di mandare il formulario, poi quando la contattiamo dice che per intanto è a posto, ha risolto e che richiama lei se c'è qualche problema. Per cui è assolutamente volontario non c'è nessuna obbligatorietà. Da parte nostra c'è un segreto professionale assoluto, noi non segnaliamo nessun tipo di reato, per apporto alla violenza domestica.

- **Quali sono le difficoltà che riscontra nella costruzione di un percorso d'aiuto con le vittime? Come le affronta?**

Le difficoltà che vedo soprattutto sono le fragilità, le problematiche legate alle dipendenze all'interno di una relazione violenta, che può essere una dipendenza semplicemente finanziaria o una dipendenza affettiva/psicologica, può essere la presenza dei bambini, quindi la difficoltà anche ad immaginarsi a vivere da soli con i propri figli. L'altro grosso problema, secondo me, che noi vediamo nel 50% delle donne che incontriamo, è legato ad uno statuto precario, cioè un permesso ottenuto dal matrimonio. Purtroppo in questi casi le difficoltà sono enormi perché c'è un permesso a rischio. In questi casi si tenta di accompagnarle e avviarle il più possibile a una vita indipendente perché è uno dei criteri che verrà maggiormente soppesato. Però non è facile perché spesso ci si ritrova con vittime di diverse culture, senza formazioni, con grosse difficoltà a livello linguistico. Credo che le grosse difficoltà che incontro nel lavorare con le vittime di violenza, sono legate alle dipendenze relazionali e alle donne straniere con degli statuti precari.

- **Per i minorenni vittime dirette o indirette di violenza domestica quale sostegno offrite? Esistono servizi specifici per la presa a carico di vittime di violenza assistita?**

Servizi specialisti per la violenza assistita non ne esistono. Quando arrivano vittime di violenza domestica che hanno figli che vivono ancora in casa, chiediamo "Come stanno

questi bambini? Cosa sanno? Cosa ha raccontato di questa storia? Cosa hanno visto?". Quello che tentiamo di fare è di aiutare la vittima e i suoi figli a mettere delle parole su quello che è successo e su quello che sta succedendo. Ci si può fermare qui quando le donne hanno delle buone capacità e delle buone risorse.
Alcune volte chiedono di fare un colloquio assieme, in modo di aiutarle a dire ai figli cosa è successo, cosa si è deciso, cosa sono i prossimi passi. Ci sono delle situazioni dove i figli non stanno per niente bene, hanno sviluppato dei sentimenti e ci sono dei segnali di malessere. A volte sono già seguiti da servizi specialistici tipo SMP, altre volte valutiamo se non è il caso di segnalarli con la necessità di un sostegno di tipo psicologico. Tuttavia, non c'è niente di obbligato, va costruito nella relazione con le persone, a dipendenza di quelli che sono i bisogni che decide il genitore.
La violenza assistita è un grosso problema, è una violenza. Le dirò di più: le donne sono ben coscienti del fatto che vivere con dei bambini in un ambiente violento è qualcosa di nocivo per i loro figli. Se cominciano a ragionare su questo, lo sanno perfettamente, il problema è il passo, il cambiamento. Si potrebbe fare di più in questo campo a livello di prevenzione in famiglia. Faccio fatica ad immaginarmi un'obbligatorietà, anche perché spesso i bambini sono piccoli, quindi non è nemmeno indicato, però se un genitore ha delle capacità, ha delle risorse, sarebbe bene lavorare con lui. Credo che i genitori vanno aiutati e sostenuti maggiormente in questi casi, in modo che possano sostenere i propri figli

- **A suo modo di vedere quali sono i punti di forza e le criticità, se ve ne sono, sulla modifica di legge sulla polizia art. 9a?**

Io credo che è stato un grande passaggio a livello legislativo, in quello che sono stati gli ultimi 10/15 anni. Sia l'introduzione della denuncia d'ufficio, sia la misura di allontanamento dell'autore rappresentano, proprio da un punto di vista della società culturale, un grosso cambiamento e una percezione diversa da quella che è la violenza domestica. È passato da problema privato, dal dire "Non ci mettiamo naso, questi urlano, si mettono le mani addossano, non se ne fa niente" ad un entrare a dire, come società "Questo non deve avvenire, quindi su questo interveniamo". La misura di allontanato, secondo me, è una buona decisione, anche perché fino a quel momento erano le donne e i figli che scappavano di casa. Fosse anche solo il messaggio nel dire "Voi state a casa vostra, quello che non va è stato commesso da questa persona, ed è quindi questa persona che se ne va". Già questo secondo me è indicativo, cosa che prima non esisteva. Inoltre, ciò permette ai bambini di continuare la loro scuola, prima quando venivano allontanati c'era un cambiamento non solo di casa, ma di ambiente, di amicizie, di frequentazione scolastiche che comportavano delle grosse difficoltà in più. L'altro aspetto che può risultare problematico è quando c'è un grosso pericolo perché il partner violento sa perfettamente dove sono. Quindi alla donna rimane comunque l'incombenza che se c'è

qualcosa che non va è lei che deve riattivare la Polizia. Questo può essere un limite e quindi se c'è un grave rischio, se c'è una grossa difficoltà da parte della donna a chiedere aiuto la si può allontanare e offrirle un posto in una struttura protetta. La gravità del rischio la si valuta assieme.

- **In base a queste misure quali sono gli aspetti favorevoli per le vittime di violenza?**

Porta in qualche modo la vittima ad obbligarsi a dirsi "E adesso che faccio? È successo, sono intervenuti, è stato allontanato, ho questo tempo di riflessione per capire che cosa voglio fare". Se non se ne fa nulla tra 10 giorni il partner è di nuovo a casa e si ricomincia da capo. È un input, come un break che si dà alla vittima per decidere cosa fare. I 10 giorni non sono abbastanza, a meno che sia l'ennesimo intervento e questa è la classica goccia che fa traboccare il vaso, per cui la vittima dice "no basta, questa è l'ultima, voglio partire con una richiesta di separazione." In questi casi si chiede di prolungare l'allontanamento in attesa di andare in pretura e chiedere le misure di protezione dell'unione coniugale. A volte, ho visto situazioni in cui il partner il giorno dopo era già a casa con il pieno consenso della moglie. È molto variegato il campo, però secondo me è una chance ed è un messaggio molto più chiaro di quello d'essere la vittima a dover scappare di casa.

- **In base alla sua esperienza, pensa che sarebbe auspicato prevedere un sostegno riabilitativo obbligatorio per gli autori di violenza?**

Io credo di sì. Fondamentalmente vi è la regola "Che cosa serve se lo obblighi? Come fai ad aiutare qualcuno in una situazione di obbligo?" però io credo che è segnale, come per dire "Tu hai dei problemi, questo non è accettabile. Quindi ti impegni e vai a fare un percorso che ti aiuta ad affrontare le tue difficoltà". Qualche anno fa ho incontrato il gruppo che lavora a Friburgo e loro lavoravano sulla obbligatorietà. L'ho trovato molto interessante perché si ponevano gli stessi problemi e percentualmente davano un 50% di riuscita anche sull'obbligatorietà. Se riesci a fargli entrare in un percorso individuale o di gruppo, a dipendenze delle situazioni, e lavori su questo potrebbero aprirsi delle chance, delle possibilità. Quindi io non lo escluderei.

- **Cosa pensa delle misure adottate nel Canton Friburgo: gli autori di violenza vengono sistematica citati al ministero pubblico che, ancor prima di un eventuale condanna penale (quando vige ancora formalmente la presunzione d'innocenza) chiede agli autori di violenza di intraprendere un percorso terapeutico/riabilitativo concedendo la sospensione della procedura penale. Sarebbe favorevole ad**

applicare tale disposizione in Ticino? Quali vantaggi/svantaggi ne potrebbero derivare?

Credo che è un buon tentativo, credo che non è previsto dalla legge, ma finora nessuno ha fatto ricorso, obbediscono tutti. Avevamo pensato di aprire una breccia in Ticino, ma per ora nessuno osa. Io ci proverei, ma sarebbe tutto l'apparato della magistratura che dovrebbe starci, è un po' più dura, però…è un po' come la spada di Damocle dove uno si dice "Magari vado a fare il corso che forse mi danno la multa un po' più bassa". Se uno ci va già spontaneamente non ha nessun problema ad andarci. Quello che non sarebbe andato è comunque obbligato a presentarsi e se inserito in un gruppo in cui vi sono delle storie molto simile alle sue, potrebbe trovare degli stimoli per affrontare il problema.

- **A suo modo di vedere cosa si potrebbe fare per tutelare maggiormente le vittime di violenza domestica?**

Io penso che si potrebbe lavorare maggiormente a livello di prevenzione, quando interveniamo noi vuole dire che le cose sono successe e magari stanno succedendo da anni. Probabilmente lavorare sugli aspetti preventivi con i ragazzi, con i giovani su quello che è la relazione la coppia, l'amore, il potere e il controllo. A livello legislativo le condanne sono estremamente miti, se io penso a tutte quelle che sono le procedure penali. Vi sono delle situazioni molto più gravi, ma la maggior parte sono delle lesioni semplici, minacce, coazione e le pene non sono chissà che cosa, alla fine gli autori di violenza si ritrovano a dover pagare delle multe. Spesso la percezione della vittima è che la procedura va a finire in niente. Ho visto donne che poi hanno pagato loro le multe o comunque quando la coppia tornava assieme, entrava nel budget familiare. Questi aspetti sarebbero da rivedere, aggiungendo magari anche dei percorsi obbligati.

- **Crede vi siano delle lacune nel sistema ticinese per quanto riguarda la presa a carico delle vittime o dell'autore? Quali? Cosa di potrebbe migliorare?**

Qui si potrebbero dire un'infinità di cose. Da noi si era tentato, di lavorare con i gruppi di donne vittime, ci sono state delle esperienze nel locarnese e nel luganese, ma è come se non c'è una sufficiente massa critica. Il rischio è che diventi una sorta di terapia di gruppo a lungo termine, perdendo il senso iniziale. Un altro aspetto è la disponibilità delle strutture protette: ci sono dei momenti in cui le case delle donne sono piene, quindi non c'è la risorsa materiale. Stanno aprendo nuove strutture, come quelle di Casa Santa Elisabetta con appartamenti a Chiasso, con una camera per le urgenze. Però in certi momenti c'è proprio questo problema pratico. Inoltre, in Ticino mancano gruppi di aiuti per gli autori, sono anni che se ne discute, ma non esistono. Da quello che ho capito l'Ufficio

dell'Assistenza Riabilitativa offre una consulenza, un aiuto concreto, un alloggio, ma non c'è una presa a carico terapeutica per il problema specifico. Qualcosa di più strutturato come potrebbe essere inizialmente un lavoro di gruppo non c'è. Inoltre, lo vedrei separato (dall'UAR), idealmente un intervento specializzato di presa a carico terapeutica, di gruppo o individuale a dipendenza anche delle capacità cognitive e di elaborazione degli autori e dalle scelte metodologiche e di orientamento delle varie scuole di pensiero su questo tema. Credo che un servizio del genere debba poter godere della più ampia autonomia e non essere ancorato all'Autorità giudiziaria. Inoltre, ciò permetterebbe alle persone, non ancora passate all'agito della violenza o che lo hanno fatto ma non sono incappate nell'autorità, di poter beneficiare di un aiuto.

- **Secondo lei, come mai in Ticino non vi è una struttura protetta per uomini vittime di violenza? Ne sarebbe a favore?**

Si, prendiamo le strutture come la casa per le donne, fosse anche qualcosa di piccolo, ma con degli operatori che accolgono, che accompagnano, che vedono tutti i giorni queste vittime e che valutano con loro quello che sta succedendo e quello che vorrebbero. Credo che non sarebbe male. Legata alla violenza domestica sono molto pochi percentualmente gli uomini che si rivolgono a noi, ma credo che nell'uomo c'è anche un problema culturale nell'ammettere che la partner usa violenza su di lui. Nel caso l'uomo non volesse tornare a casa si discute su eventuali possibilità di andare da amici o partenti e se no in albergo, non abbiamo altre soluzioni.

<u>Dimensione personale</u>

- **Quali sono le disposizioni personali oltre che professionali, necessaria per lavorare con le vittime di violenza domestica?**

Questa è una domandona (ridendo). Bisogna essere formati, ma credo soprattutto la capacità di ascoltare l'altro, di non prendere il suo posto, di accettare i limiti e le decisioni che l'altro porta. È importante avere una conoscenza delle leggi, le possibilità che offre il territorio e i servizi in modo di poter orientare le persone nel miglior modo possibile.

- **Come gestisce le sue emozioni scaturite dai racconti delle vittime di violenza domestica (adulte e minorenni)?**

Sa che non lo so? Credo che sia l'esperienza, se penso ai miei primi anni di lavoro, era molto più difficile, dove si rischia di portarsi dietro il lavoro, le impressioni che si hanno avuto. Io credo che quello che a me personalmente aiuta è il fatto di ascoltare le mie di

emozioni, "Quello che l'altro mi sta raccontando in questo momento che effetto mi fa?" Poterlo sentire credo che mi permette di non entrare in una sorta di simbiosi e mi permette di dire "tu come vivi quella situazioni?" e quindi ti differenzi. Credo che questa è una buona strada, perché permette di dirsi "questa è roba mia" e nel contempo permette all'altro di esprimere quello che lui sente, quindi di non interpretarlo o di dare quello che sento io a lui. Mi è successo poco tempo fa, lavoro da molti anni e pensavo di averle viste di tutti i colori, ma settimana scorsa ho visto una giovane donna molto intelligente in una storia folle: È scappata ed è venuta in ufficio, mi ha raccontato di tutta una serie di violenze molto brutte, pesanti, particolarmente efferate e con pesanti conseguenze. Era un pezzo che non mi succedeva più, sono rimasta completamente bloccata. Credo di aver avuto un paio di minuti che…l'orrore. Secondo me, è interessante il fatto di dire questo è il "mio orrore" e quello che posso ricollegarci: "Cosa vuol dire per me? Cosa significa? Come l'ho vissuto? Che cosa evoca?". Per me questa è stata una strada, poi probabilmente ve ne sono tante altre. I vissuti sono estremamente soggettivi. Quello che fa molto rabbia nelle situazioni di violenze domestiche è l'aspetto della dipendenza, soprattutto psicologica e affettiva, è una cosa che si fa fatica ad accettare, quando magari ha tutto: carina, giovane, buona formazione, …ma chi glielo fa fare? Perché si fa ammazzare di botte? Fare esprimere alla vittima perché rimane o è rimasta in questa situazione è importante, sulla risposta si può lavorare e la si può approfondire con una terapia che fa capo ad un accordo tra LAVI e OSC, le prime 10 sedute di psicoterapia sono gratuite. Inoltre, il confronto con i colleghi è importante, è bene ottenere punti di vista differenti. Questo aiuta ad elaborare, gestire ciò che suscitano i casi.

Allegato 3

Intervista alla consulente sociale Maria Teresa Andriani del Servizio per l'Aiuto alle Vittime di reati

Dimensione professionale

- **Come viene attivato il Servizio Aiuto alle Vittime di reati per quanto riguarda i casi di violenza domestica? Qual è il vostro ruolo**?

Può essere attivato da varie enti: la Polizia, l'ospedale, la vittima stessa, il vicinato o una persona cara alla vittima, un famigliare, … ci sono varie modalità. Il mio ruolo è di consulente LAV, di formazione sono assistente sociale, quindi attiverò queste mie competenze. Quando arriva la vittima prima di tutto si offre uno spazio d'ascolto, è fondamentale ascoltare la vittima sui suoi bisogni che possono essere diversi, di tipo economico, protettivo, psicologico, giuridico, materiale, medico, … di solito l'ascolto viene fatto con uno o due colloqui a dipendenza della situazione, ma tendo a non limitare la consulenza solo tramite contatto telefonico, anche se ci sono persone che non vogliono venire. Siamo abbastanza flessibili, quindi andiamo anche a domicilio, nei bar, in altri luoghi e ci si avvicina sempre di più, perché chiaramente a dipendenza dei reati le vittime non sempre si sentono così sicuri di venire in ufficio. Il ruolo è anche capire il bisogno della persona che non sempre è specificato. Se, invece, il bisogno è chiaro ci occupiamo tramite gli avvocati, per esempio, di offrire delle ore di consulenza giuridica, in quanto la legge garantisce le prestazioni di un giurista nella misura in cui la persona non ha mezzi finanziari. Possiamo garantire 4 ore a dipendenza di quello che bisogna fare, se non sono sufficienti, la persona deve fare una domanda di assistenza giuridica per tutto l'iter. Inoltre, vi sono accordi con i servizi psicosociali grazie ai quali le prime 10 prestazioni sono gratuite. Queste misure rientrano nel capitolo dell'aiuto immediato, mentre l'aiuto a lungo termine è da valutare sulla base di quanto il danno provocato alla vittima può causare problemi nel tempo, però siamo in un'altra dimensione. Vi sono degli aiuti materiali che consistono in fondi a cui possiamo attingere per pagare ad esempio le fatture di un incidente o di un intervento. Diciamo che inizialmente si ha un ruolo di consulenza, non di vera presa a carico.

- **Come avviene la presa a carico delle vittime di violenza domestica? In cosa consiste il sostegno offerto?**

Con la vittima si fa una sorta di contratto, a dipendenza dei reati subiti e della situazione, la presa a carico avviene con degli appuntamenti e man mano creiamo un percorso

basato sulla relazione di fiducia che ci permette di intervenire e accompagnarla. I reati sono vari e a dipendenza ci si muove in un certo modo, anche rispetto alla presenza di una denuncia o meno. Noi invitiamo a denunciare, ma alla base c'è la legge sul segreto professionale, quindi non sempre le persone vogliono denunciare e bisogna rispettarlo. Se riteniamo che la denuncia potrebbe essere un aiuto per la vittima per uscire dalla situazione, allora si vede di organizzare un percorso anche con una psicologa per vedere se si arriva a fare la denuncia. Per i minorenni, il lavoro è completamente diverso, per interesse del minorenne e a dipendenza del tipo di reato ci teniamo che sia coinvolta l'Autorità Regionale di Protezione e quindi che la Polizia intervenga, perché è un segnale chiaro per gli adulti.

- **Quali sono le difficoltà che riscontra nella costruzione di un percorso d'aiuto con le vittime? Come le affronta?**

Le difficoltà sono capire i bisogni e le decisioni della vittima che non sempre corrispondono a quelle scritte dalla Polizia o esposte dalla vittima stessa. La difficoltà sta nel creare una certa fiducia visto che queste persone non hanno fiducia verso l'altro. Le affronto con molta pazienza, ascolto, prendendomi il tempo necessario e con professionalità, senza giudicare le persone. Se necessario con il confronto con colleghi o con supervisione.

- **Per i minorenni vittime dirette o indirette di violenza domestica quale sostegno offrite? Esistono servizi specifici per la presa a carico di vittime di violenza assistita?**

No, però esistono servizi per minorenni, dove lavorano persone competenti che possono intervenire in caso di violenza assistita. La violenza assistita è legata alla violenza domestica, sono vari episodi in cui i bambini sentono o vedono atteggiamenti violenti. Credo che sia una delle violenze più difficili da curare perché perenne nel tempo, quindi va fatto un lavoro di sostegno, di cura per evitare che questa situazione si ripeta da adulti. È un lavoro più da psicologa e di tipo psicoeducativo, ma i primi interventi possiamo farli noi, infatti, ci si può trovare davanti ad un bambino e spiegargli cosa sta succedendo.

- **A suo modo di vedere quali sono i punti di forza e le criticità, se ve ne sono, sulla modifica di legge sulla polizia art. 9a[1]?**

---

[1] Messaggio n° 7299 del 28 marzo 2017, dipartimento istituzioni, del Gran Consiglio della Repubblica e Canton Ticino http://www4.ti.ch/poteri/gc/messaggi-e-

Si lascia sempre all'uomo la liberà, sulla base della Convenzione dei diritti dell'uomo. Però almeno un colloquio telefonico lo si fa e se ti rendi conto che quella persona è veramente pericolosa, allora forse si può fare qualcosa in più, segnalarlo ancora alla Polizia per esempio. Questa cosa può accelerare le procedure di presa a carico.

- **Tale modifica, apporterà degli aspetti favorevoli anche alle vittime di violenza?**

Lavorare con il Servizio di Riabilitazione è importante. Tra noi vi è sempre stato uno scambio di comunicazioni anche per quanto riguarda l'organizzazione di diritti di visita se vi sono minori coinvolti, sia che l'autore è alloggiato nei loro appartamenti sia in carcere. È qualcosa che funziona ed è bene che ci sia. La comunicazione, la mediazione tra due servizi per gestire un atto di violenza è sempre auspicata per affrontare questo genere di situazioni.

- **In base alla sua esperienza, pensa che sarebbe auspicato prevedere un sostegno riabilitativo obbligatorio per gli autori di violenza?**

Si, penso che sia importante. Noi ci occupiamo della vittima, ma se sostiene che un colloquio con il partner potrebbe aiutare a chiarirsi, ad andare a fare delle terapie insieme e avere un sostegno, allora possiamo organizzare un incontro. Trovo che può essere interessante, sempre che si tratti di un reato non grave.

- **Cosa pensa delle misure adottate nel Canton Friburgo: gli autori di violenza vengono sistematica citati al ministero pubblico che, ancor prima di un eventuale condanna penale (quando vige ancora formalmente la presunzione d'innocenza) chiede agli autori di violenza di intraprendere un percorso terapeutico/riabilitativo concedendo la sospensione della procedura penale. Sarebbe favorevole ad applicare tale disposizione in Ticino? Quali vantaggi/svantaggi ne potrebbero derivare?**

Certo, penso che Friburgo è all'avanguardia in questo campo. Secondo me il carcere non educa nessuno, quindi se c'è una soluzione alternativa al carcere come un percorso terapeutico, può essere d'aiuto alla persona per migliorare il suo atteggiamento e ridurre la

---

atti/ricerca/risultati/dettaglio/?user_gcparlamento_pi8%5Battid%5D=93176&user_gcparlamento_pi8[ricerca]=7299

recidiva. Purtroppo, infatti, il gran problema della violenza è la recidiva, spesso abbiamo donne che non è la prima volta che subiscono. Avere un sostegno riabilitativo può essere un aiuto in più, anche per i recidivi. Tutto sta nelle valutazioni che vengono fatte, nella motivazione della persona al cambiamento. I vantaggi sono che queste persone possono veramente cambiare ed avere la possibilità di inserirsi nella società, riacquistare una relazione con i propri figli, con il partner, per lo meno di comunicazione che prima magari non era possibile. Lo svantaggio potrebbe essere che la vittima non la consideri giustizia, soprattutto nei reati gravi, dove magari è difficile accettare questo tipo di percorso.

- **A suo modo di vedere cosa si potrebbe fare per tutelare maggiormente le vittime di violenza domestica?**

Ci sono tante cose da fare. Il cambiamento di questo articolo 9a della Legge sulla Polizia è già qualcosa, poi penso che il diritto penale ha già fatto delle modifiche in questo senso. Ci sono delle misure di protezione buone, come l'allontanamento, però non è abbastanza perché comunque ci sono altri punti, delle cose che vanno regolare. Per esempio chi è vittima di violenza domestica oggi è poco riconosciuta. Una donna con bambini che va in una casa protetta, spesso ha poche risorse finanziari, non ha famiglia e quindi il fatto che si allontana da casa, non ha lavoro e magari ha pure un permesso precario, aumenta il rischio che questa persone faccia delle domande di assistenza. In questo modo l'ufficio dei permessi non rinnova il permesso e spesso devono lasciare la Svizzera. Questo è un punto fragile e da discutere. Noi come LAV stiamo avendo degli incontri per cercare di trovare degli accordi con l'ufficio permessi e dell'assistenza in modo che nella fase dell'aiuto vengano garantiti e riconosciuti i sostegni finanziari senza poi essere considerati nell'eventuale decisioni d'espulsione. Manca una sensibilità da parte delle Autorità rispetto alla violenza e alla vittima. Bisognerebbe poter prendere a carico in modo più sensibile la situazione. Un altro esempio è che quando vi è un procedimento di separazione e il giudice vuole incontrare entrame le parti: la vittima spesso non se la sente di rivedere l'autore, il confronto, tal volta appena dopo 10 giorni che l'ha mandata in ospedale o è con un occhio accecato, è comprensibilmente un momento difficile da affrontare. Di fronte a queste cose è capitato che al pretore non bastava incontrare solo l'avvocato della vittima e per tanto le udienze venivano rimandate mesi e mesi, a volte penalizzando la vittima. Quindi manca proprio la cultura della violenza, non possiamo confondere il conflitto coniugale all'atto di violenza, sono due cose completamente diverse. Bisogna valutare e differenziare le situazioni. Con la prevenzione si sta lavorando tanto, ci sono dei progetti, ma è chiaro che pubblicizzare questo fatto non è molto semplice, però le associazioni private e i servizi statali qualcosa fanno. Ogni anno ci sono varie tematiche offerte alla popolazione tramite delle relazioni pubbliche, ma bisogna andare nel sito per trovarle.

Oppure mi viene in mente la sensibilizzazione attraverso il teatro o a scuola, ma si potrebbe fare di più. Anche i 10 giorni di allontanamento non sono abbastanza, infatti noi chiediamo il prolungamento e la protezione dell'unione coniugale.

- **Crede vi siano delle lacune nel sistema ticinese per quanto riguarda la presa a carico delle vittime o dell'autore? Quali? Cosa si potrebbe migliorare?**

A livello legislativo si sono fatti negli anni tanti cambiamenti per la presa a carico delle vittime, non solo a livello ticinese ma anche a livello federale. A livello logistico è necessario fare dei cambiamenti, la vittima non sempre è pronta ad andare in queste case, forse bisognerebbe modificare qualcosa a domicilio. Di solito quando si è in una relazione di violenza, c'è un legame perverso e anche se c'è un allontanamento si rimane sempre preoccupati.

- **Secondo lei, come mai in Ticino non vi è una struttura protetta per uomini vittime di violenza? Ne sarebbe a favore?**

Adesso non penso che c'è un numero elevato che fa si vi sia la necessità di una struttura. Sono un numero inferiore rispetto le donne, ma secondo me stanno aumentando, quest'anno ne ho visti già tre. Inoltre, per ora, si è sempre trovato una soluzione, si può trovare una pensione o eventualmente c'è anche Casa Sirio, Casa Astra che in situazioni di emergenza possono dare un sostegno. L'uomo fa più fatica ad ammettere che è stato picchiato dalla propria donna, penso per una questione di cultura. Comunque noi facciamo gli stessi interventi che facciamo con le donne.

<u>Dimensione personale</u>

- **Quali sono le disposizioni personali oltre che professionali, necessaria per lavorare con le vittime di violenza domestica?**

Io ho già una struttura particolare, nel senso che tendo a lavorare spesso in situazione di stress, quindi quando arrivano queste situazioni in poco tempo riesco a sbrogliare la matassa, questo è una mia risorsa. La dimensione personale è importante, bisogna avere passione per il proprio lavoro e le competenze, è un lavoro che faccio da anni, ho vissuto la prima legge sulla LAV e la modifica. Mi ritengo molto comprensiva e c'è una sensibilità di fondo. Probabilmente anche l'essere determinati, quindi quando prendo una decisione è difficile che torno indietro, questo anche a livello personale. Nella vita di ognuno c'è un'immagine, un ricordo un vissuto che non necessariamente deve essere un trauma, nel mio caso c'è stato qualcosa che mi ha sensibilizzato e portato ad occuparmi di questi

aspetti. Ti dico, io me ne occupo dal 1996 e all'inizio è stata una sfida, che magri poteva fare paura, poi con il tempo si capiscono queste dimensioni, ci si fa il callo e l'esperienza aiuta a capire.

- **Come gestisce le emozioni scaturite dai racconti delle vittime di violenza domestica (adulte e minorenni)?**

Questo è un problema per tutte le persone che lavorano nelle relazioni, nei contatti umani, dove comunque prendi a carico il malessere dell'altro. Ognuno di noi deve farsi aiutare, io ho dei sostegni psicologici sia di supervisione professionale che personale, dove se c'è un malessere che mi ha toccato profondamente lo porto. Cerco di ascoltare la persona e di non dare nessun tipo di giudizio, è vero che si rimane perplessi a volte dai racconti. Se necessario mi confronto con qualcuno che sia la collega piuttosto che la responsabile. Oppure facciamo delle introspezioni tra di noi, per esempio per il caso di Ascona[2] ci si troverà per parlare delle varie fasi, come si è intervenuti, come è stato valutato il rischio. eccetera. Dopo interventi del genere è importante confrontarsi con i colleghi e poter esprimere il proprio disagio aiuta. Bisogna conoscere bene se stessi quando si fa l'assistente sociale, sapere cosa ci fa male e saperlo elaborare. È importante trovare una persona di riferimento che aiuta a conoscere i propri limiti e risorse; nello stesso tempo se vi è un problema di lavoro, fare un percorso di analisi e di sostegno aiuta moltissimo. Io l'ho fatto e devo dire che mi ha aiutato.

---

[2] Riferimento al recente fatto di cronaca accaduto ad Ascona il 23 giugno 2017

Allegato 4

Intervista all'assistente sociale[1] dell'Ufficio dell'Assistenza Riabilitativa

Dimensione professionale

- **Come viene attivato l'UAR nei casi di violenza domestica? Quale è il vostro ruolo e il vostro scopo?**

Noi riceviamo una segnalazione da parte della Polizia, ma l'autore deve dare l'autorizzazione, non c'è ad oggi una legge che obbliga l'autore a venire al nostro servizio. Questa cosa è importante perché nella maggior parte dei casi sono pochi quelli che aderiscono all'aiuto. Quando riceviamo il rapporto chiamiamo o convochiamo via lettera la persona e la invitiamo nel nostro Ufficio. Il rapporto di Polizia indica i dati raccolti al momento dell'intervento, quello che diventa il nostro lavoro è veramente molto ampio: accogliamo la persona e cerchiamo di capire che cosa l'ha portato a questo atto di violenza. È un po' quello che facciamo con i detenuti, portarli a capire perché hanno commesso determinati reati. È un lavoro molto complesso perché non c'è un obbligo. Ci sono delle situazioni dove è l'autore stesso a chiamarci e chiedere sostegno, ma sono rari. Spesso le motivazioni di queste violenze sono i soldi, sono spesso in assistenza o in AI, poi talvolta si aggiunge l'alcol che va a creare delle situazioni bomba. Con questo non si vuol dire che tutte le violenze domestiche sono provocate da questi fattori, sono sempre un insieme di elementi. Può essere la gelosia, la cultura, la malattia psichiatrica, l'età, il divorzio, la dipendenza, se andiamo a fondo spesso emergono questi aspetti, oppure una relazione di dipendenza nei confronti del partner. Per cui il nostro lavoro è quello di raccogliere le informazioni e capire cosa si può fare per affrontare la situazione. Talvolta si collabora con Ingrado, talvolta vi sono già delle reti enormi intorno eppure è successo. Lo spazio di ascolto è importante. Purtroppo, per me, c'è ancora una banalizzazione di questi reati, le vittime non si rendono conto di che cosa rischiano. Immagino che per le donne uccise recentemente[2] non fosse il primo atto di violenza. Forse è questione di cultura? Di non conoscenza dei servizi? Non conosco la storia però ci si chiede se forse non bisogna intervenire prima, è un tema molto difficile. Quello che facciamo è accogliere, raccogliere tutte le informazioni e cercare di capire e sostenere la persona in questa situazione. È chiaro che noi non siamo dei terapeuti, siamo degli assistenti sociali per cui dobbiamo inviare le persone a fare il lavoro. Non abbiamo leggi dalla nostra parte, possiamo tentare

---

[1] Per motivi di privacy il nome non è pubblicato
[2] Riferimento ai fatti di cronaca del 23 giugno 2017 e del 3 luglio 2017

di convincerli, magari invitandoli anche solo a fare due parole, ma se non vogliono non possiamo farci niente.

- **Vi sono delle teorie, dei principi su cui si basa il vostro operato in casi di violenza domestica?**

Non ci sono dei modelli teorici che noi utilizziamo. Ci siamo un po' informati in giro per la Svizzera, si voleva creare qualcosa, ma adesso da quello che ricordo io, il nostro modello è in fondo quello che usiamo come ufficio di Patronato e ogni operatore ha una linea di quello che deve fare. Ognuno si muove a suo modo, ma l'obiettivo è quello di analizzare il reato e cercare di far capire, di mettere allo specchio la persona in rapporto al tipo di reato. Se capita facciamo anche da mediatore tra le due parti. A volte abbiamo entrambi i coniugi che sono sia vittima sia autore, in questi casi uno lo prendo io e l'altro il mio collega e poi magari tentiamo una riconciliazione, attraverso una mediazione fatta con i mediatori professionisti, ma è difficile. La base del lavoro è un po' come con le persone in detenzioni: si accolgono, si ascoltano, si risolvono eventuali questioni amministrative, se vi sono problemi di dipendenze si possono indirizzare ai vari servizi…si valuta la situazione. Noi vogliamo portali a ragionare e farli vedere le cose in modo diverso, ma sono delle cose molto puntuali e magari vengono una volta e il giorno dopo è già finito il nostro lavoro perché non si presentano più. Dal momento che non vi è un articolo di legge non possiamo fare tanto. Inoltre, abbiamo due camere per gli autori di violenza domestica che non hanno un posto in cui alloggiare, ma anche questo servizio è volontario.

- **Di quali strumenti si avvale l'assistente sociale dell'UAR per intraprendere un percorso di sostegno con un autore di violenza domestica?**

Di tutta la rete presente sul territorio, dall'assistete sociale del comune piuttosto che le Autorità Regionali di Protezione, ci muoviamo a 360°, però si chiama un eventuale terzo servizio sempre con l'accordo delle persone. In Ticino non vi sono delle terapie o dei gruppi specifiche per questo genere di utenze, possiamo chiedere sostegno al Servizio Medico Psicologia se emerge la necessità, ma a mio modo di vedere non c'è un numero a sufficienza per creare un servizio specifico, anche per questo che gli autori di violenza domestica sono stati agganciati ad un servizio già esistente. In alcuni cantoni gli autori di violenza vengono trattati proprio dall'ufficio della violenza domestica e talvolta vi è proprio una legge che obbliga a recarsi in questi servizi, se non lo fanno sono segnalati alle Autorità. Qui invece se non vengono in ufficio non possiamo farci nulla. Al contrario nel lavoro con i detenuti, la persona ha l'obbligo di venire da noi, se una volta scarcerato non si presenta, la segnalo al giudice che prenderà il provvedimento del caso. In queste situazioni posso usare la legge come strumento per far pressione. La questione di non esserci l'articolo di legge e quindi di non esserci l'obbligo fa sì che non vi è un numero che

magari c'è in altri cantoni. Se i casi aumentassero forse avremmo bisogno di un servizio che faccia solo quello, ma per il momento la situazione non lo richiede.

- **Quali sono le difficoltà che riscontra nel creare e iniziare un percorso di sostegno per l'autore di violenza domestica?**

La difficoltà sta nell'agganciare la persona a intraprendere un percorso con noi, è sicuro che non rincorriamo le persone, ma anche perché la legge non ce lo permette. Certo, se è la quinta segnalazione possiamo fare un po' di pressione, ma a quel punto c'è anche probabilità di ritrovarselo in carcere.

- **Vi sono dei casi di recidiva di autori di violenza che si ritrovano nuovamente presso l'UAR? Se si, come vengono affrontati?**

Certo, quando riceviamo la segnalazione è indicato nel formulario se la Polizia è già intervenuta altre volte. Inoltre, se è già la terza, quarta volta la Polizia ci fa una segnalazione un po' più circostanziata e ci invita a intervenire e ad andarci più pesante.

- **In base alla modifica di legge sulla polizia, articolo 9a[3], quali saranno i cambiamenti per l'UAR e per la vostra modalità d'operare?**

È qualcosa in più, ma se non vi è l'obbligatorietà non vuol dire che aumenteranno i casi presso il nostro ufficio. Ci vorrebbe l'obbligo per poter far qualcosa. Potremmo avere una conoscenza maggiore della situazione, ma non cambierà nulla per l'ufficio, se la persona non si presenta alla convocazione siamo al punto di prima. Ci sono persone che vengono per raccontare la loro verità, come per dire "Guarda, ti sembra che ho la faccia di uno che mena?", è già un passo. Io lascio sempre il mio numero di telefono e i recapiti dell'ufficio, secondo me già questo li porta a riflettere. Inoltre, solo il fatto di venire in ufficio, dove basta andare su internet per capire che trattiamo con i detenuti, può essere un motivo di riflessione. Però, io non credo possa cambiare molto senza obbligatorietà. Questo non vuol dire che con l'obbligo si risolvono i problemi, uno può venire qui e dire che è tutto a posto e poi torna a picchiare, però possiamo intervenire un po' di più e monitorare le situazioni. Sicuramente gli ultimi episodi[4] faranno riflettere nel nostro piccolo Ticino.

---

[3] Messaggio n° 7299 del 28 marzo 2017, dipartimento istituzioni, del Gran Consiglio della Repubblica e Canton Ticino http://www4.ti.ch/poteri/gc/messaggi-e-atti/ricerca/risultati/dettaglio/?user_gcparlamento_pi8%5Battid%5D=93176&user_gcparlamento_pi8[ricerca]=7299

[4] Riferimento ai fatti di cronaca del 23 giugno 2017 e del 3 luglio 2017

- **In base alla sua esperienza, pensa che sarebbe auspicato prevedere un sostegno riabilitativo obbligatorio per gli autori di violenza?**

Si, ma bisognerebbe capire in che formula, io non ho la ricetta. Bisognerebbe valutare caso per caso. Idealmente sarebbe bello avere dei posti dove trattare queste persone, però bisognerebbe capire quanto può servire alla persona intraprendere un percorso terapeutico, rieducativo. Ci sono quelli che magari fanno quel che bisogna fare, eseguono quello che gli viene richiesto, ma senza trarne un senso. Come si fa a misura se si è elaborato il reato? La persona può andare a fare il trattamento e poi tornare a casa a picchiare il partner; e quindi a cosa gli è servito? Niente. Questo per dire che non sempre l'obbligatorietà porta ai risultati auspicati, però può portare a riflettere e iniziare a prendere coscienza dei propri atti.

- **A suo modo di vedere cosa si potrebbe fare per migliorare la situazione di presa a carico dell'autore?**

La segnalazione contraddittoria, oppure fare un gruppo di lavoro specializzato. La violenza domestica è certo un reato, però è come in carcere: con il pedofilo devo fare un certo tipo di lavoro, mentre con il ladro di pollo un altro. La specializzazione dell'operatore, la conoscenza di quello che è la multiculturalità, la famiglia, i legami può aiutare molto nella presa a carico. Oppure seguire altri modelli maggiormente sviluppati negli altri cantoni.

- **Cosa pensa delle misure adottate nel Canton Friburgo: gli autori di violenza vengono sistematica citati al ministero pubblico che, ancor prima di un eventuale condanna penale (quando vige ancora formalmente la presunzione d'innocenza) chiede agli autori di violenza di intraprendere un percorso terapeutico/riabilitativo concedendo la sospensione della procedura penale? La considera applicabile anche in TI?**

Potrebbe anche questo essere una soluzione, io credo che bisogna trovare delle strategie. È vero che le scienze umane non sono esatte, quindi il modello che va bene a me potrebbe non andare bene a te, però è vero che se già uno fa il passo per venire verso di te, ha già la predisposizione a affrontare il problema e quindi si riesce a intervenire.

- **Secondo lei, come mai in Ticino non vi è una struttura protetta per uomini vittime di violenza? Ne sarebbe a favore?**

Non credo che ad oggi vi sia la necessità, i casi sono pochi.

<u>Dimensione personale</u>

- **Quali sono le disposizioni personali oltre che professionali, necessaria per lavorare con gli autori di violenza domestica?**

La capacità di staccarsi dalla situazione che si presenta davanti, ciò si impara con l'esperienza. Ho imparato lavorando qui che io ho davanti una persona, il reato me lo dimentico fin quando me lo devo dimenticare. Non è chi ha stuprato sette bambini o chi ha rubato un pollo, ho davanti una persona ed entrambi hanno infranto la legge e fin qui siamo tutti pari. Chi sono io per giudicare cos'è più grave? Bisogna fare quattro passi indietro e capire la situazione, perché uno non lo fa per divertimento, è qualcosa che non va nella persona e bisogna capire e fargli capire. Il lavoro dell'operatore sociale non lo si può fare con la presunzione di essere super eroi e perfetti. Io sono come te, forse rispetto di più la legge, ma sono veramente sottili le situazioni. Non condivido chi abusa, chi uccide, chi ruba milioni, ma nemmeno chi ruba il pollo (banalizzando). Bisogna avere la capacità di valutare attentamente la situazione. Bisogna trattarli come persone.

- **Come gestisce le sue emozioni scaturite dagli autori di violenza? Può ritenersi privo di pregiudizi quando lavora con essi?**

Umiltà, essere privi di pregiudizi sono sicuramente le basi, ma in tutto il lavoro sociale. Il lavoro sociale è fatto davvero di umiltà, competenze, conoscenze, esperienze, ma bisogna smettere di pensare di fare il salvatore del mondo. È chiaro che idealmente si pensa che si lavora nel sociale e allora si aiuta tutti. Io dico sempre che se siamo finiti nel campo del sociale è forse perché dovevamo aiutare noi stessi per primi, con l'aiutare gli altri ci aiutiamo noi. Non si arriva a caso in questo ambiente, te lo cerchi. Inoltre, abbiamo la supervisione d'equipe che ci aiuta a far fronte a dei casi più particolari. Personalmente ho una volta al mese un sostegno esterno dove ho lo spazio di parlare del lavoro o del privato, è una cosa mia che ho iniziato anni fa e che ho voluto mantenere, è un momento di scambio, dove fare quattro chiacchiere. Anche confrontarci con la capo ufficio o i colleghi ci aiuta, c'è molta solidarietà nell'equipe.

Allegato 5

Intervista all'assistente sociale[1] dell'Ufficio dell'Assistenza Riabilitativa

Dimensione professionale

- **Come viene attivato l'UAR nei casi di violenza domestica? Quale è il vostro ruolo e il vostro scopo?**

Siamo stati l'ultimo cantone in Svizzera ad istituire un servizio di riferimento per gli autori di violenza domestica, tutti gli altri l'avevano da tempo, alcuni molto strutturato nel senso di servizi ad hoc specificamente per la presa a carico degli autori di violenza, in altri cantoni invece, come è successo da noi, attribuendolo la presa a carico a servizi già esistenti. Forse vale la pena dire che si è deciso di rivolgersi all'ufficio di Patronato per la presa a carico perché si è pensato bene che gli assistenti sociali già abituati a lavorare con persone che sono passate all'atto, avrebbero potuto gestire più facilmente la presa a carico, cos'è che tutto sommato è avvenuto. È una nicchia nuova per noi, ma non così tanto. Abbiamo avuto delle persone che sono finite in carcere e hanno avuto dei procedimenti importanti a causa della violenza verso i loro coniugi piuttosto che di altri familiari, quindi è un lavoro nuovo fino a un certo punto. Prima non trattavamo quelle situazioni meno pesati, che non comportavano un arresto, con le persone che rimanevano sul territorio. Inoltre, i numeri sono relativamente contenuti su 700/800 interventi di polizia, meno di 1/10 ci viene segnalato. Se dovessimo vederli tutti, dovremmo interrogarci se siamo in grado di gestirli, anche solo per il numero di persone che lavorano nell'ufficio. Poi vi è un fattore di risorse economiche, siamo in un periodo in cui il nostro Cantone risparmia, quindi non risultava utile creare un servizio nuovo, ma immaginare di partire almeno per l'inizio con un servizio già presente.
Nella maggior parte dei casi la segnalazione arriva dalla Polizia, quando interviene analizza la situazione e in alcuni casi definisce con grande chiarezza l'autore e la vittima. In numerosi casi non li distingue completamente, nel senso che quello che la Polizia riscontra è un conflitto reciproco, dunque ci arriva una segnalazione dove entrambi i partner sono segnalati sia come autore sia come vittima. La segnalazione della Polizia nei primi anni avveniva per tutte le persone, poi si è posta una questione legale in quanto mancava un articolo di legge che permettesse alla Polizia di segnalare tutte le persone senza la loro autorizzazione, dacché tutte le segnalazioni sono scese drasticamente. All'inizio, nei primi mesi ci arrivavano quasi tutte le segnalazioni, ma eravamo proprio agli esordi in cui tutti abbiamo dovuto correggere il tiro, poi si è posta la questione legale e si è deciso che si segnalava le persone che erano d'accordo. Ci sono anche delle auto-segnalazioni, quindi la persona ci contatta perché vi è stato un evento e normalmente è

[1] Per motivi di privacy il nome non è pubblicato

stata informata dalla Polizia dell'esistenza del nostro servizio. Ci capita anche tal volta che qualcuno ci segnala un caso di violenza domestica, ma in tal caso consigliamo di fare la segnalazione alla Polizia.
Lo scopo è quello d'essere un'antenna per le persone, per dirsi "ok, è successo qualcosa, qualcosa di grave in ambito famigliare!" e accanto ai servizi che intervengono, penso alla Polizia, al Ministero Pubblico e i servizi per le vittime, ci si è detto giustamente che anche gli autori se meglio sostenuti potrebbero non recidivare e commettere nuovi atti di violenza. Lo scopo è quello di evitare delle recidive sul fronte della violenza domestica, di lenire le sofferenze delle vittime che sono state oggetto di violenza, ma in realtà anche di potenziali vittime future. Una separazione, un divorzio non necessariamente riducono il rischio di recidiva, ma potrebbe sussistere in un eventuale nuova relazione. Lenire, anche in fondo, il dolore dell'autore, perché non tutti gli autori ne vanno fieri, nella maggior parte dei casi, la violenza laddove riconosciuta è anche fonte di sensi di colpa e di dispiaceri. Quindi l'idea è che tanto più una persona è supportata anche se ha commesso un reato, questo vale per tutti i reati non solo per la violenza domestica, tanto più si spera non vi sia una ricaduta. Vi sono dei luoghi comuni che dicono "uno la combina e dobbiamo anche aiutarlo?", l'aiuto è rivolto alla persona, ma in realtà è un aiuto per la società intera e per le potenziali vittime di persone che sono meno portate ad affrontare situazioni di frustrazione, di malessere, non tutti hanno gli strumenti per relazionarsi con il proprio partner in situazioni di stress. Noi aiutiamo la persona a trovare gli strumenti per affrontare in maniera civile e rispettosa anche quelle difficoltà che possono comportare un atto di violenza.

- **Vi sono delle teorie, dei principi su cui si basa il vostro operato in casi di violenza domestica?**

C'è un'impostazione che è già in parte nostra, ma che vorrebbe essere sempre di più la nostra che è quella di lavorare sul concetto di desistenza dalla commissione di reati, nel senso che vi sono degli studi che mostrano come il percorso di commissione dei reati ha una sua nascita, un suo sviluppo, ma anche una sua chiusura dettata dalle vicende della vita che accompagnano questo percorso delle persone. L'idea è quella di poter sostenere le persone ad uscirne il più presto possibile. Se si è entrati in un circolo di commissione di reati o violenza sicuramente o quasi sicuramente se ne potrà uscire, dunque cosa possiamo fare noi assieme all'autore per far sì che ne esca? Non è il nostro intervento che garantisce l'uscita da questo percorso, ma è il percorso della persona con tutto ciò che gli sta attorno, compreso il nostro servizio, che può sostenere questa uscita. Poi ci sono quei modelli più terre à terre, volti ad aiutare la persona a prendere le responsabilità di quanto ha commesso e le responsabilità delle scelte fatte o di quelle future. Lavorare sulla autonomia delle persone può essere utile; sempre di più emerge la dipendenza affettiva o economica. C'è, naturalmente, fondante la relazione che si crea con la persona. Quando

si lavora con persone che hanno commesso reati possono sorgere giudizi, ma astenersi dal giudizio e garantire una relazione fondata sulla fiducia è quello che permette nel tempo anche di lasciare aperta la porta per tornare a chiedere un aiuto, un sostegno. Tra i modelli teorici di presa a carico, vi è un approccio di rete, noi fungiamo da prima antenna, seconda dopo la Polizia, ma poi facilmente indirizziamo le persone su altri enti servizi che possono essere di appoggio.

- **Come avviene la presa a carico degli autori di violenza domestica?**

Nella maggior parte dei casi effettuiamo un primo contatto telefonico, ma può anche essere via lettera, dove si invita la persona a un incontro per conoscerci. Il primo appuntamento è teso a conoscerci e per la persona conoscere il servizio: cosa fa, cosa mette a disposizione, il suo ruolo anche nell'ambito del procedimento, per esempio non abbiamo nessun obbligo di informazione dei confronti della Polizia o del Ministero Pubblico. È un momento per conoscere la persona e iniziare un potenziale lavoro di collaborazione, di costruzione di fiducia che permetta alla persona di cambiare. In alcuni casi dopo il primo incontro, non vi sono ulteriori incontri perché la persona non è interessata a un lavoro di sostegno, in altri casi la persona torna e si parte con un lavoro molto pratico che in realtà può andare in tutte le direzioni. Prima ci si focalizza su aspetti pratici come l'alloggio, i mezzi finanziari, i contatti o non contatti con il proprio partner, le questioni legali, le relazioni personali con i figli oppure lo ri-indirizzamento ad altri servizi se necessario. Successivamente si va sempre più nel profondo, senza fare della psicoterapia, si vanno a toccare quelli che sono i motivi che hanno condotto alla violenza, in modo da sviluppare un processo di consapevolezza. Non è facile parlare agli altri degli atti che si sono compiuti e soprattutto se sono violenti non è scontata una piena consapevolezza. Il lavoro di consapevolezza vuole condurre la persona a trovare strumenti nuovi, soprattutto nei casi si stress, per relazionarsi con le persone. Io rilascio sempre un decalogo di 10 cose che si possono fare nei momenti di crisi, facilmente applicabili, piuttosto che passare all'atto. Chiaro sono come i consigli della nonna per far vedere alla persona che vi sono delle alternative non è detto che si debba per forza mettere le mani addosso. Con il tempo si possono approfondiscono le modalità comunicative, relazionali e si va ad affrontare l'accaduto, ma ci vuole un'enorme fiducia da parte della persona per aprirsi su questo. Dopo il primo incontro, noi rivediamo chi ha veramente voglia di lavorare sull'accaduto.

- **Di quali strumenti si avvale l'assistente sociale dell'UAR per intraprendere un percorso di sostegno con un autore di violenza domestica?**

Le competenze relazionali, emozionali di cui ogni assistente sociale dovrebbe essere premunito. Lo strumento fondamentale è la relazione di fiducia con la persona, poi la

conoscenza del territorio, o gli strumenti più pratici sono per esempio le stanze che abbiamo a disposizione. Alle nostre latitudini, non vi sono programmi specifici per gli autori di violenza domestica. Le ricerche dicono che l'efficacia di quei programmi un po' preconfezionati per determinati tipi di reati non sono così efficaci, bisogna immaginare che ogni storia è unica e qualcosa di molto individuale.

- **Quali sono le difficoltà che riscontra nel creare e iniziare un percorso di sostegno per l'autore di violenza domestica?**

Credo che la prima sia quella del riconoscere d'aver commesso atti violenti, perché se non c'è è difficile andare oltre. In alcuni casi è possibile, vi sono state delle persone che all'inizio hanno negato, ma hanno riconosciuto di avere dei problemi e di aver bisogno di aiuto. Però, nella maggior parte dei casi, se vi è negazione vi è anche distanza. L'altra è quella di capire a quale grado la persona ha una disponibilità al confronto, vi sono persone che vengono in ufficio e fanno silenzio o banalizzano, non hanno voglia di confrontarsi. Se c'è disponibilità la si riscontra e si può fare un lavoro a medio-lungo termine.

- **Vi sono dei casi di recidiva di autori di violenza che si ritrovano nuovamente presso l'UAR? Se si, come vengono affrontati?**

Si, non sempre la prima segnalazione è "il momento buono" per poter agganciare le persone, magari serve la seconda, terza volta, se non addirittura di trovarsela in carcere perché l'atto era talmente grave da dover immaginare un arresto, per poter intraprendere un lavoro di collaborazione.

- **In base alla modifica di legge sulla polizia, articolo 9a[2], quali saranno i cambiamenti per l'UAR e per la vostra modalità d'operare?**

A noi cambierebbe solo il numero, dovremo immaginare qualcuno in più che si occupi di tutte le persone da vedere, ma sarebbe un'ottima proposta, per lo meno si può fare un primo incontro, farsi conoscere, poi bisogna ancora vedere se tornano, ma almeno si ha un primo contatto. Rendere obbligatori la segnalazione può aiutare la persona a non tirarsi indietro troppo presto a un primo contatto. In carcere lavoriamo su base volontari eppure quasi tutte le persone ci chiedono di essere viste. Lavoriamo sull'esterno con persone la cui pena è stata sospesa, ma che sono tenute a venire da noi su mandato d'Autorità che

---

[2] Messaggio n° 7299 del 28 marzo 2017, dipartimento istituzioni, del Gran Consiglio della Repubblica e Canton Ticino http://www4.ti.ch/poteri/gc/messaggi-e-atti/ricerca/risultati/dettaglio/?user_gcparlamento_pi8%5Battid%5D=93176&user_gcparlamento_pi8[ricerca]=7299

spesso si trasforma in una relazione di fiducia. Questo per dire che a volte ci vuole una spintarella da parte della legge.

- **In base alla sua esperienza, pensa che sarebbe auspicato prevedere un sostegno riabilitativo obbligatorio per gli autori di violenza?**

Si, è chiaro che può essere immaginato fin dove la persona è disposta a collaborare, la si può pensare come misura iniziale. L'esperienza nell'ambito penale in generale ci fa dire che spesso le persone vogliono migliorare la propria situazione e se qualcuno gli dice che devono farlo lo fanno. Faccio il paragone con le persone sottoposte ad una curatela: la maggior parte non la vogliono, poi quando gliela metti a poco a poco vedono loro stessi che la situazione migliora. È il momento iniziale la parte difficile, poi ci vuole del tempo per vederne i frutti.

- **A suo modo di vedere cosa si potrebbe fare per migliorare la situazione di presa a carico dell'autore?**

La questione degli organici a disposizione è sicuramente migliorabile: con 60 casi circa a persona non si riesce sempre a proporre il meglio a tutti. La formazione anche, bisogneremmo darci il tempo per una formazione più approfondita, ma arriviamo sempre ad una questione di tempo a disposizione.

- **Cosa pensa delle misure adottate nel Canton Friburgo: gli autori di violenza vengono sistematica citati al ministero pubblico che, ancor prima di un eventuale condanna penale (quando vige ancora formalmente la presunzione d'innocenza) chiede agli autori di violenza di intraprendere un percorso terapeutico/riabilitativo concedendo la sospensione della procedura penale. La considera applicabile anche in TI? Quali vantaggi/svantaggi ne potrebbero derivare secondo lei?**

Si, penso che sarebbe una buona pratica e applicabile in Ticino. Magari ci vorrebbe un servizio specifico che lo faccia o un settore all'interno del nostro ufficio che faccia solo quello, ma in realtà la capo ufficio sta meditando sulla situazione. Inoltre, non solo siamo abituati a collaborare con autori di reato, ma anche con i referenti che sono sempre egli stessi: Polizia, magistrati, … con cui abbiamo relazioni già abbastanza assodate.

- **Secondo lei, come mai in Ticino non vi è una struttura protetta per uomini vittime di violenza? Ne sarebbe a favore?**

Ne sarei a favore, ma ho l'impressione che i numeri sono esigui da immaginare una struttura vera e propria, poi sono sicuro che quando ci sono uomini vittima le colleghe del SAV sanno trovare soluzioni adatte alle persone. Sono numeri piuttosto ridotti, quindi per

una struttura protetta per soli uomini, credo che sia ancora una questione economica e di utilizzo delle risorse.

Dimensione personale

- **Quali sono le disposizioni personali oltre che professionali, necessaria per lavorare con gli autori di violenza domestica?**

Io credo che tutte le persone che operano in questo abito, per la formazione che hanno avuto devono avere delle ottime competenze emotive, piena gestione delle proprie emozioni, capacità di relazionarsi con l'altro, conoscenze sociali, delle risorse che esistono sul nostro territorio e ben vengono tutte le esperienze precedenti. Poi un po' la formazione e un po' l'esperienza della presa carico degli autori di violenza domestica, dovrebbero aiutarti nel gestire meglio la relazione.

- **Come gestisce le sue emozioni scaturite dagli autori di violenza? Può ritenersi privo di pregiudizi quando lavora con essi?**

Avere dei pregiudizi è uno degli ostacoli, se ci sono non si va da nessuna parte, la persona lo sentirà. Se si hanno i mal di panica a lavorare con gli autori di reato e pregiudizi è meglio fare un altro lavoro, perché prevarrà il mal di pancia e non si riuscirà ad aiutare la persona a uscire da queste dinamiche.
Bisogna astenersi dal giudizio e ragionare insieme e riflettere sull'accaduto, pian piano con tutto il rispetto dei tempi che la persona vuole darsi. Le riunioni d'équipe settimanale sono uno spazio dove ognuno può riportare le proprie difficoltà, poi abbiamo una supervisione d'équipe e ognuno nell'ambito privato può avere un sostegno o svolgere delle supervisioni un po' più personali. La nostra professionalità e gli strumenti di condivisione possono permetterci di affrontare le difficoltà, ma non mettere da parte le emozioni perché quelle sono parte integrante del nostro lavoro. Per sentire le emozioni dell'altro bisogna essere empatici, bisogna lasciare scorrere anche le nostre di emozioni per sentire la rabbia dell'altro, il dolore, la tristezza e quant'altro. È necessario avere una piena consapevolezza delle proprie emozioni e delle reazioni.

Allegato 6

Intervista di gruppo ai tre operatori sociali Kim, Silvia e Toni dell'Associazione Consultorio e Casa delle Donne Lugano

Dimensione professionale

- **Come viene attivato il consultorio? Qual è il vostro ruolo?**

Nella maggior parte dei casi è la donna, l'uomo o la coppia che ci contatta per richiedere una consulenza, a volte tramite e-mail o telefonata, non per forza bisogna presentarsi di persona. Noi garantiamo l'anonimato in ogni caso. Per quanto guarda la casa, ci attiviamo su richieste delle donne stessa, di amici o parenti, dei medici, dei pronti soccorso o della LAV. Diciamo che questi sono i principali servizi che segnalano.
Il ruolo del consultorio è dare informazioni di materia giuridico, educativo e legale alle persone che vi fanno capo. Principalmente le consulenze sono in ambito di separazione e divorzio, le informazioni riguardano i primi passi da fare in tale situazioni, i diritti e doveri della persona.
La casa protetta è predisposta ad accogliere le donne e i loro bambini che non si sentono più sicuri e sereni presso il loro domicilio. A questo primo aiuto materiale, offriamo uno spazio di ascolto, di consulenza e di sostegno affinché sia possibile valutare e scegliere quali possibili strade intraprendere per far fronte alla situazione.

- **Come avviene la presa a carico delle vittime di VD? In cosa consiste il sostegno offerto?**

Per quanto riguarda il consultorio non vi è una vera presa a carico, di solito il sostegno è limitato ad uno o due consulenze, non si accompagna la vittima nel suo percorso. Nei casi di violenza domestica il consultorio offre uno spazio di dialogo alle persone coinvolte, ed insieme si valutano le possibili strade da intraprendere (uscire di casa, fare denuncia, prendere contatto con avvocato per la separazione, …). Si informa la vittima dei servizi che offre il territorio e dei suoi diritti.
Se una donna esplicita di aver subito qualsiasi tipo di violenza la si informa della presenza della casa delle donne a cui può far capo, laddove lo volesse o non si sentisse al sicuro al suo domicilio. Nel caso si prenda questa strada, si prosegue con la procedura di entrata e vi è una presa a carico, ma non vi è nulla di obbligatorio. In questi casi, in accordo con la vittima è possibile costruire un progetto d'aiuto volto ad accompagnarla, sostenerla durante l'intera permanenza e eventualmente attivare risorse esterne quali Servizio LAV, medici, avvocati, eccetera.

- **Quali sono le difficoltà che riscontrate maggiormente nel lavorare con le vittime di VD? Come le affrontate?**

I maggior problemi si riscontrano con le vittime che hanno dei permessi di soggiorno per ricongiungimento familiare, nel senso che una separazione potrebbe portare a perdere il permesso e dover rientrare nel proprio paese di origine. Oppure un'altra difficoltà per questo genere di vittime è quello di rivolgersi all'assistenza o ad altri aiuti sociali, infatti la richiesta di determinate prestazioni potrebbe mettere a rischio il permesso. Un'ulteriore difficoltà è la lingua, la comunicazione e la ridotta conoscenza dei servizi presenti in Ticino, sia da parte delle persone straniere sia da parte di chi è nato e cresciuto nel nostro contesto. In questi casi è nostra premura spiegare i servizi che si possono attivare e le prestazioni di cui può usufruire la vittima, e se vi è la necessità chiamiamo un traduttore.

- **Per i minorenni vittime dirette o indirette di violenza domestica quale sostegno offrite? Esistono servizi specifici per la presa a carico di vittime di violenza assistita?**

Il consultorio è rivolto a maggiorenni, non offriamo un sostegno diretto ai minorenni e se si presentano li indirizziamo al SAV/UAP. Tuttavia, la casa accoglie anche i figli delle vittime, per i quali, se necessario, possono essere attivati servizi rivolti ai minorenni. Nello specifico per la violenza assistita non esistono servizi specializzati che noi sappiamo.

- **A vostro modo di vedere quali sono i punti di forza e le criticità, se ve ne sono, sulla modifica di legge sulla polizia art. 9a[1]? Apporterà degli aspetti favorevoli anche alle vittime di violenza?**

Un grande punto di forza è che non è la vittima a dover lasciare la casa dopo un evento già traumatico, a meno che non sia lei a volerlo. La criticità è che 10 giorni è un periodo veramente ridotto, stiamo pensando ad un accompagnamento anche alle vittime che restano al loro domicilio. Inerente la modifica, sicuramente, la procedura più veloce e diretta è vantaggiosa, ma non sappiamo quanto possa influenzare questo meccanismo sulla situazione che sta vivendo la vittima. L'idea che l'autore di violenza venga segnalato in automatico all'Ufficio dell'assistenza riabilitativa potrebbe apparire come una possibilità di cambiamento o un'occasione per affrontare il problema, ma non essendoci la certezza che l'autore ne usufruisca, rimane tutto un po' nel forse…

---

[1] Messaggio n° 7299 del 28 marzo 2017, dipartimento istituzioni, del Gran Consiglio della Repubblica e Canton Ticino http://www4.ti.ch/poteri/gc/messaggi-e-atti/ricerca/risultati/dettaglio/?user_gcparlamento_pi8%5Battid%5D=93176&user_gcparlamento_pi8[ricerca]=7299

- **In base alla vostra esperienza, pensa che sarebbe auspicato prevedere un sostegno riabilitativo obbligatorio per gli autori di violenza?**

Le cose obbligatori di solito non funzionano mai. Sicuramente però una presa a carico volontaria sarebbe più efficace, anche se probabilmente sarebbe meno frequente.

- **Cosa pensa delle misure adottate nel Canton Friburgo: gli autori di violenza vengono sistematica citati al ministero pubblico che, ancor prima di un eventuale condanna penale (quando vige ancora formalmente la presunzione d'innocenza) chiede agli autori di violenza di intraprendere un percorso terapeutico/riabilitativo concedendo la sospensione della procedura penale. Sarebbe favorevole ad applicare tale disposizione in Ticino? Quali vantaggi/svantaggi ne potrebbero derivare?**

Troviamo sia una buona iniziativa, non sarebbe male applicare tale sistema anche nel nostro Cantone. Crediamo che in tal modo vi sarebbe un incremento delle prese a carico dell'autore di violenza domestica e questo non può che portare dei benefici non solo alla persona, ma anche alla vittima e pure alla collettività. Lo svantaggio potrebbero essere che un autore di violenza lo faccia solo nella speranza che la procedura penale ed eventuale la condanna sia alleggerita, senza cogliere il vero senso di tale percorso riabilitativo.

- **A vostro modo di vedere cosa si potrebbe fare per tutelare maggiormente le vittime di violenza domestica?**

Aumentare le pene, parlarne di più, fare emergere maggiormente il problema a livello sociale perché molto spesso è un problema che rimane nascosto e molti non si rendono conto di quanto è frequente. Fare maggior prevenzione potrebbe essere un buon modo per sensibilizzare e per far uscire le persone che ne sono vittime, visto che tante volte se ne vergognano e lo tengono nascosto.

- **Crede vi siano delle lacune nel sistema ticinese per quanto riguarda la presa a carico delle vittime o dell'autore? Quali? Cosa si potrebbe migliorare?**

Per quanto riguarda gli autori, crediamo che vi sia ancora molto da fare. Di gruppi di sostegno e percorsi di aiuto se ne sente parlare poco. Se ne parlassimo di più forse emergerebbero anche più volontari che intendono affrontare il loro problema. Per le vittime, per quanto riguarda le donne, credo che in Ticino vi sia una buona copertura, se però le vittime sono uomini la cosa cambia, non vi strutture di protezione per uomini. Far conoscere il fenomeno, far capire che non si è soli, donna o uomo che sia, far capire che

vivere senza violenza è possibile è un messaggio che deve essere chiaro. Spesso il fenomeno della violenza resta nascosto per vergogna o paura. Parlarne a livello pubblico potrebbe far emergere maggiori situazioni che si potrebbero affrontare.

- **Secondo lei, come mai in Ticino non vi è una struttura protetta per uomini vittime di violenza? Ne sarebbe a favore?**

Si, ne saremmo a favore. Pensiamo che però sia anche un discorso culturale ed economico. Culturalmente penso che gli uomini fanno ancora più fatica delle donne ad esprimere la situazione in cui vivono. Però ultimamente se ne sta parlando sempre di più per lo meno oltre alpe, quindi chissà che non arrivi anche da noi.

<u>Dimensione personale</u>

- **Quali sono le disposizioni personali oltre che professionali, necessaria per lavorare con le vittime di violenza domestica?**

Sia al consultorio e ancor più alla casa delle donne, dove quindi si lavora quotidianamente con la donna, l'importante è rispettare la persona e non giudicare la storia che porta, riconoscere che può succedere a tutti e non stereotipate ad una precisa categoria di persone. La violenza domestica non ha ceti sociali, etnie, età e sesso.

- **Come gestisce le emozioni scaturite dai racconti delle vittime di violenza domestica (adulte e minorenni)?**

Sicuramente sono sempre racconti profondi, ma un operatore sociale è confrontato quotidianamente con tali storie, in un certo senso possiamo dire di essere pronti, sappiamo cosa comporta lavorare in questi contesti. D'altronde è il lavoro che ci siamo scelti, prendersi cura degli altri comporta prendersi a carico le gioie e i dolori, nel nostro caso cominciamo dai dolori evidentemente…sperando però di trovare anche delle gioie alla fine. Inoltre, col tempo l'esperienza aiuta a gestire le proprie emozioni e a saperle riconoscere. Lo scambio regolare in équipe è un grande supporto che permette di confrontarsi, sfogarsi e prendere le energie per andare avanti.

Allegato 7

Intervista al coordinatore del servizio violenza domestica della Polizia Cantonale

- **Da chi viene attivata la Polizia nei casi di violenza domestica? In che modo interviene la Polizia?**

Tutti i pronto soccorso devono segnalare d'ufficio la situazione da loro costata (casi di violenza o presunta violenza domestica) al Ministero Pubblico che a sua volta apre un incarto e lo trasmette alla Polizia. Io faccio le verifiche del caso e se la violenza è confermata viene aperta un'inchiesta. Succede a volte che delle persone mi dicano "non è successo nulla" ma che la mia esperienza mi dice che invece qualche cosa è successo. Per tanto, si cerca di invitarle ad un colloquio con un assistente sociale del Servizio LAV e al 90% delle volte si arriva a capire se vi è sotto qualcosa e quindi ha procedere in merito. L'importante è non far sentire la vittima sola. Quando esplode la violenza spesso è la vittima stessa, il vicino di casa o qualcuno che è presente che fa la segnalazione alla Polizia. Oppure ci sono le segnalazioni che arrivano in un secondo momento, da un familiare o dal vicino che racconta di sentire spesso delle litigate. A questo punto il mio compito è quello di prendere contatto con le persone coinvolte nella situazione di violenza e proporgli di fare un incontro per capire se c'è stata o meno violenza domestica.
Legato agli interventi, la pattuglia va su chiamata, arriva sul posto e cerca di capire la situazione, se constata dei reati perseguibili d'ufficio si prosegue subito, si rientra con le persone e si fa il verbale. I reati perseguibili d'ufficio sono le lesioni semplici, vie di fatto reiterate, minaccia, coazione, coazione sessuale, violenza carnale. Se l'agente di polizia si trova davanti ad uno di questi sei reati siamo obbligati ad intervenire anche se la vittima non vuole fare denuncia. Infatti, in rapporto ai casi perseguibile d'ufficio, la legge in data 1 aprile 2004 è intervenuta per favorire la vittima che magari per paura o altro non vuole fare denuncia. In questa maniera la legge riconosce che vi è stato un reato e quindi è necessario un intervento da parte delle Autorità: si fa il verbale alla vittima e all'autore che sarà denunciato al Ministero Pubblico. Prima dell'1 aprile 2004 si procedeva a querela di parte, quindi se il convivente dava una sberla stava alla vittima decidere se denunciarlo o meno.
Tuttavia, con la modifica del Codice di Penale è stato introdotto l'art. 55a che permette alla vittima di sospendere il procedimento penale riguardo i primi quattro reati (lesioni semplici, vie di fatto reiterate, minaccia e coazione). Quindi si è fatto un passo indietro, mettendo ancora la vittima in condizioni di dover decidere se mantenere la denuncia o sospenderla. Qui bisognerebbe correggere il tiro, visto che tale articolo ci penalizza un po' nelle varie procedure. Se la vittima sospende la denuncia e nei sei mesi successivi non accade più

niente, il procuratore decreta la procedura di abbandono. Dopodiché, se succede nuovamente qualcosa il caso non si può più riprendere, la violenza precedente è come se non ci sia mai stata.
La Polizia può decretare la misura di allontanamento in basa alla pericolosità, alla situazione che viene constatato e a ciò che viene raccontato. L'agente in servizio chiama l'ufficiale di polizia, gli spiega la situazione e in seguito viene decretato l'allontanamento che vale 10 giorni. In questo periodo la vittima ha la possibilità di andare in pretura con un avvocato e chiedere di prolungare la misura amministrativa. È comunque il pretore, per il momento, che deve confermare l'allontanamento. Per il 99% dei casi il pretore ha sempre confermato la decisione dell'ufficiale di polizia. Tant'è che adesso a livello di legge è in corso una modifica, per la quale la decisione dell'ufficiale sarà vincolante, il pretore entrerà in merito solo in caso di ricorso. I 10 giorni hanno varie sfaccettature: hanno lo scopo di far prendere un attimo di respiro alla coppia, in modo che magari ci ragionino sopra; possono servire alla vittima per decidere cosa vuole fare, ad esempio procedere con una separazione; in fine è un segnale per la nostra società, che l'autorità non tollera queste situazioni di violenza.
L'allontanamento è un pezzo di carta formale, l'autore potrebbe tornare e finire quello che ha iniziato, la Polizia non resta a fare la guardia. Quando abbiamo la sensazione che vi è un pericolo grave consigliamo alla vittima, per la sua sicurezza e quella dei figli, di andare in una casa protetta, nonostante la regola è "chi picchia che se ne va". È un aspetto che decidiamo al momento a dipendenza di come si valuta la situazione. Tra l'altro, qualsiasi membro del nucleo famigliare può essere allontanato se crea pericolo. Per esempio, se è un figlio maggiorenne che picchia la mamma, lo si allontana dall'abitazione; oppure, se minorenne lo collochiamo in qualche struttura presente nel Cantone.

- **Per rapporto ai minori come agisce la Polizia?**

In caso siano coinvolti minorenni, se vi è un allontanamento dell'autore, quest'ultimo non potrà avvicinarsi né alla vittima né ai figli. La situazione viene segnalata all'Autorità Regionale di Protezione che può convocare la famiglia e valutare eventuali interventi. Tal volta sono fatte delle perizie genitoriali, valutano caso per caso per capire se i genitori sono in grado di prendersi cura dei bambini. Se constatano che effettivamente uno dei genitori è un pericolo per i figli, stabiliscono loro quando e come vedere i figli. Noi segnaliamo d'ufficio anche al Servizio LAV se il caso è grave, laddove non risulta grave, come una sberla, pugno, eccetera…diamo il contatto della LAV in modo che sia la vittima stessa a farsi avanti e chiedere un colloquio. Noi facciamo la parte penale, poi gli altri servizi fanno un eventuale presa a carico. Agli agenti in caso d'inchieste su abusi sessuali, viene insegnato di non chiedere nulla al minore. Se il bambino fa delle dichiarazioni

spontanee prendono nota, ma non devono porre domande, appunto per non influire a livello psicologico per l'inchiesta che seguirà.

- **A suo modo di vedere cosa si potrebbe migliorare per contrastare la violenza domestica?**

Adesso si sta lavorando per far in modo che le segnalazioni da parte della Polizia che rileva atti di violenza domestica, vengano fatte d'ufficio al Patronato senza l'autorizzazione dell'autore. Questo però non vuole ancora dire che l'autore sarà obbligato a recarsi al patronato, ma è già un passo in avanti. Per le vittime, la sicurezza al 100% non ci sarà mai, quindi quando capita qualcosa consigliamo sempre di guardarsi attorno, posteggiare la macchina vicino a dove devono andare, farsi venire a prendere, avere lo spray al pepe…diamo una serie di consigli non per creare paura, ma per creare delle abitudini che possano diminuire la situazione di pericolo. Inoltre, se ne parla forse troppo poco, quando c'è la giornata internazionale sulla violenza sulle donne, la giornata della donna e poi per tutto l'anno non se ne parla più…Ci vogliono due omicidi per far capire che la situazione è grave?[1]. Cerchiamo durante l'anno di capire com'è la situazione, perché nel nostro piccolo Ticino due interventi al giorno per disagi famigliari sono tanti. Il fatto di parlarne, di trovare delle soluzioni è importante. Nelle statistiche i casi di violenza si verificano per 1/3 in coppie svizzere, 1/3 coppie miste e 1/3 copie straniere. Dal lato delle naturalizzazioni si può far qualcosa, per esempio oltre a chiedere dove è il fiume Ticino, dovrebbero dare degli input della nostra cultura, di cosa si può fare e cosa non.
Vi sono vari problemi anche con delle comunità dove, sebbene siano diventati svizzeri e i figli sono nati in Svizzera, insegnano loro ancora la loro cultura dove la donna non ha valore, ci sono matrimoni forzati dove sono obbligati a sposare gente del loro paese. Qui facciamo fatica perché sono culture molto radicate ed è già successo che abbiamo messo delle donne in case protette e poi sono rientrate al loro domicilio perché il marito diceva che se non rientrava, andava giù nel loro paese e uccideva i suoi genitori…e li siamo impotenti non possiamo fare nulla. Quindi bisogna lavorare sul lato delle culture, magari dovrebbero essere delle figure culturali ad andare nelle comunità presenti sul territorio e parlare con loro. Secondo me sulle culture c'é spazio di manovra, anche se poi è sempre un punto di domanda: si organizza la serata e poi partecipa chi non dovrebbe partecipare, chi magari ha già una vita sociale familiare tranquilla, mentre chi invece va in avanti a picchiare non partecipa.

---

[1] riferimento ai recenti fatti di cronaca accaduti il 23 giugno 2017 ad Ascona e il 3 luglio 2017 a Bellinzona

Un'altra cosa è che con l'art. 55a se dopo 6 mesi non succede niente, il caso viene stralciato. Sarebbe anche qui importante dire al Ministero Pubblico, prima di stralciare d'ufficio, convoca la coppia, parla assieme e poi decidi tu procuratore se annullare o non annullare. Ecco questo sarebbe un ulteriore passo perché oggi come oggi, il Ministero Pubblico è già intasato quindi quando passano sei mesi il caso viene archiviato. Questo sarebbe un tassello in più, prima di classarlo, convoco per vedere se è cambiato qualcosa, se è migliorato. Per me sarebbe un punto interessante da migliorare.
Inoltre, è un mondo molto sommerso, è difficile che la tendenza diminuisca negli anni. Per quello dico che più se ne parla, più facciamo uscire delle cose nascoste, più le statistiche rimangono alte. Parlarne favorisce la presa di coscienza e quindi c'è più gente che denuncia.

- **Quali sono le disposizioni personali che si richiedono di avere agli agenti di Polizia che intervengono nei casi di violenza domestica?**

A livello di Scuola Cantonale di Polizia, gli agenti hanno molte cose da imparare, però è interessante sapere che nell'esame federale di Polizia la violenza domestica c'è, è un tema ritenuto importante. Abbiamo delle lezioni mirate a scuola, cosa fare e cosa non fare, anche perché l'intervento di Polizia per violenza domestica è uno dei più pericolosi, dove abbiamo più agenti feriti. A scuola cerchiamo di preparare i colleghi a guardare a 360° tutte le problematiche. È interessante, quando facciamo dei giochi di ruolo ed io mi avvento sulla "moglie", vedere come l'agente in formazione spesso mi prende per il collo e mi stringe così forte che tante volte devo dirgli di mollare. Questo avviene perché in tali situazioni c'è proprio una forte implicazione psicologica e uno si immedesima nella parte per difendere la vittima. È chiaro che quando effettivamente c'è un intervento di Polizia non è facile gestire il tutto.
Un altro fattore importante che consiglio ai colleghi è di ri-contattare la vittima che inizialmente dice che tutto va bene, che non c'è bisogno di intervenire. Magari in un momento più tranquillo, quando il marito è a lavorare racconta delle cose che non ha detto prima per paura o per altre ragioni…sono sempre questioni psicologiche. Bisogna considerare che nella divisa c'è chi è più sensibile e chi meno, c'è chi magri dopo due o tre giorni richiama per chiedere come va e magari la persona raccontano effettivamente come sono successi i fatti, quindi si riapre e si riparte con l'inchiesta. Quello che fa tanto è la sensibilità, magari la vittima è anni che subisce e se quella volta che trova il coraggio di chiamare la Polizia, noi liquidiamo il caso alla buona, l'abbiamo persa per sempre e non richiamerà più. Importante è sensibilizzare gli agenti, anche perché l'ho vissuto sulle mie spalle, come agente generalista che fai di tutto, hai sempre una visione limitata degli interventi. Adesso che sono diventato specialista del ramo, oltre l'intervento nudo e crudo, so che dietro ci sono molte cose che prima magari anch'io non vedevo. Cerco di

trasmettere questo mio vissuto, questa mia sensazione ai colleghi, gli dico di richiamare per far sentire che ci siamo, proprio per non lasciare nulla al caso.

- **Secondo lei, come mai in Ticino non vi è una struttura protetta per uomini vittime di violenza? Ne sarebbe a favore?**

Qui andiamo sulla cultura, siamo di origine latina, è difficile per l'uomo denunciare di essere stato picchiato dalla moglie, ma sicuramente ci sono state situazioni del genere. Noi siamo intervenuti in casi dove ci sono delle grosse differenze di età, in cui la donna magari giovane e straniera si sposa per questione finanziarie, per questioni di passaporto, eccetera. Abbiamo avuto pochissimi casi di allontanamento di donne dal domicilio. Casi di uomini collocati non ne abbiamo avuti, che io sappia, ma nel caso non volesse restare a casa lo indirizziamo al Servizio LAV o se ha una rete di amicizia, di parenti si può rivolgere a loro, oppure se ha i mezzi finanziari può alloggiare in albergo. Ad oggi però sono pochi, la casistica non fa sì che vi è una richiesta in questo senso.

- **Cosa pensa delle misure adottate nel Canton Friburgo: gli autori di violenza vengono sistematicamente citati al Ministero Pubblico che, ancor prima di un eventuale condanna penale (quando vige ancora formalmente la presunzione d'innocenza) chiede agli autori di violenza di intraprendere un percorso terapeutico/riabilitativo concedendo la sospensione della procedura penale. La considera applicabile anche in TI? Quali vantaggi/svantaggi ne potrebbero derivare secondo lei?**

Ne abbiamo parlato, perché una volta con la Commissione in materia di violenza domestica abbiamo convocato qualcuno del Canton Friburgo e… i tempi non sono ancora maturi in Ticino. Forse non è tanto una questione di Polizia, bisognerebbe rivolgersi al Ministero Pubblico e sapere perché non prendono queste misure. Parlandone con il procuratore di riferimento, non vi è ancora la mentalità, ma i motivi nello specifico non me li ricordo, bisognerebbe vedere con il Ministero. Chiaramente sarebbe una misura in più per invogliare l'autore a capire perché ha fatto questo sbagliato e per dirgli che se fa questo percorso la pena gli verrà ridotta; potrebbe essere un incentivo per l'autore. Noi all'autore cerchiamo di fargli capire che se ne terrà conto e che ci potrebbe essere una commiserazione della pena se si impegna ad affrontare il problema. Al momento, in Ticino, non c'è l'obbligo per l'aggressore di presentarsi presso l'Ufficio dell'Assistenza Riabilitativa, è un nuovo passo che il legislatore dovrà fare. Sicuramente tutto ciò che si fa

in più per migliorare questa situazione ben venga, quindi anche l'obbligo. Penso che stiamo facendo qualche passo in più anche sulla scorta di ciò che è successo[2], magari queste cose accelerano il processo di cambiamento.

- **Per quale motivo è nata la Commissione di accompagnamento permanente in materia di violenza domestica? Quale è il vostro compito e gli obiettivi che vi ponete?**

Io sono subentrato ad un mio collega, chi ha creato per la Polizia questo modello di coordinamento di violenza domestica adesso ha cambiato servizio. Marilena Fontaine sicuramente saprà dare la giusta risposta. È una commissione nominata dal Consiglio di Stato. Si organizzano dei temi, si organizzano conferenze, si invitano delle figure inerente il tema, oppure si lavora a livello legislativo, per esempio le proposte in corso[3] sono state avanzate anche dalla commissione. Ci si chiede cosa possiamo fare per migliorare la situazione di violenza domestica in Ticino. Ognuno porta degli input e poi si vede di costruire qualcosa. Abbiamo, per esempio, organizzato vari sketch nei centri commerciali dove la gente si fermava a guardare e al termine venivano consegnate delle brochure.

---

[2] riferimento ai recenti fatti di cronaca accaduti il 23 giugno 2017 ad Ascona e il 3 luglio 2017 a Bellinzona
[3] Messaggio n° 7299 del 28 marzo 2017, dipartimento istituzioni, del Gran Consiglio della Repubblica e Canton Ticino http://www4.ti.ch/poteri/gc/messaggi-e-atti/ricerca/risultati/dettaglio/?user_gcparlamento_pi8%5Battid%5D=93176&user_gcparlamento_pi8[ricerca]=7299

Allegato 8

Intervista al pedagogista sociale Hans Bänziger dell'Associazione ZwüscheHalt

- Wie ist ZwüscheHalt entstanden und weshalb?

Der" Verein für elterliche Verantwortung, VeV" hat den ZwüscheHalt vor 8 Jahren gegründet. Mitglieder des Vereins, die sich in einer schwierigen Trennungssituation befanden, stellten fest, dass sie wohl die Familie verlassen konnten aber auch so ihren Kindern keinen Schutz anbieten konnten. Ihr Ziel war ein sicherer Ort zu gründen, wo sich Väter mit ihren Kindern aufhalten konnten.
Später wurde aus dem VeV Projekt ein eigenständiger Verein. Diese neue Organisation öffnete seine Türen für gewaltbetroffene und auch gewaltausübende Männer (mit oder ohne Kinder).

- Wie werden Sie aktiv (durch die Polizei, durch die Behörden, durch die Betroffenen selbst,.)?, Was ist die Rolle von ZwüscheHalt respektive was ist euer Ziel?

Wir bieten den betroffenen Männern eine Unterkunft an. Diese Unterkunft ist als Wohngemeinschaft organisiert, d. h. es findet ein intensiver Austausch zwischen den Bewohnern statt. Dieser Austausch wird aktiv gefördert in einer wöchentlichen Männergruppe mit fachlicher (therapeutischen) Begleitung.
Ziel dieses Austausches ist die Verarbeitung der oft traumatischen Erinnerungen der Trennung. Ein weiteres Ziel ist die Planung der neuen Lebenssituation.

- Wie gestaltet sich die Hilfe für die Betroffenen von häuslicher Gewalt im ersten Moment und wie geht es nachher weiter? Gibt es ein Standardverfahren?

Es gibt kein Standartverfahren. In der ersten Phase geht es darum anzukommen und angenommen werden. Hier leistet die Männergruppe einen enormen Dienst. Wir kochen gemeinsam, wir hören einander zu. Jeder hat das Recht seine persönlichen Erlebnisse mitzuteilen, aber er muss nicht. Erst wenn er sich bereit fühlt, dann kann erzählen. Es wird ein toleranter Umgang gepflegt.

- **Welchen Schwierigkeiten begegnen Sie, wenn sie den Betroffenen helfen? Wie lösen Sie diese Probleme?**

Da alle Anwesende mit Gewaltproblemen konfrontiert waren, können Konflikte in der Wohngemeinschaft rasch eine dramatische Form annehmen. Spannungen in der Wohngemeinschaft müssen daher immer offen in der Gruppe angesprochen werden und die Teilnahme aller Bewohner ist Pflicht. Bei diesen Gesprächen muss eine erfahrene Fachperson anwesend sein. Die Gespräche werden so lange geführt, bis ein Konsens in der Gruppe gefunden wird, manchmal sind auch Einzelgespräche notwendig.

- Gibt es bei Ihnen Unterstützung für minderjährige Opfer (direkt oder indirekt von häuslicher Gewalt betroffen)? Gibt es spezifische Dienste / Hilfe für Zeugen häuslicher Gewalt?

Nein, wir sind zuständig für Opfer ab 18 Jahren. Wir haben auch pro Jahr 4-5 Jugendliche (älter als 18 Jahre) die bei uns aufgenommen werden. Sie haben Gewalt in der eigenen Familie erfahren. Sie nehmen am gleichen Betreuungsprogramm teil wie die anderen Bewohner. Dies kann oft sehr bereichernd sein, da sie vollständig in der Männergruppe aufgenommen werden. Kinder die von Gewalt betroffen sind, können nur eintreten, wenn sie vom Vater begleitet und betreut sind.

- Wieso gibt es ihrer Meinung nach so wenig Möglichkeiten /Zufluchtsorte für Männer in der Schweiz? Sind es ihrer Meinung nach genug oder bräuchten wir mehr?

Wir haben dieses Jahr zwei neue Häuser (ZwüscheHalt Luzern und ZwüscheHalt Bern) gegründet. Erstens ist die Finanzierung ein grosses Problem, da wir durch direkte Einnahmen und Spenden leben und vom Staat keine Unterstützung erhalten. Zweitens: Der Mann hat gelernt, dass er seine Probleme selber löst. Er nimmt nicht gerne Hilfe an. Er zeigt nicht gerne seine verletzliche Seite.

- **Was könnte man Ihrer Meinung nach verbessern, betreffend der Hilfe die Opfern häuslicher Gewalt geboten wird? Was müsste man generell ändern oder verbessern (z.B. mehr Präventionsprogramme, strengere Gesetze)?**

Es braucht nicht strengere Gesetze, aber sie müssten für beide Seiten die gleichen Massstäbe gelten. Der Mann hat hier oft die schwachen Karten. Der Hilferuf einer Frau genügt, dass ein Mann in der Untersuchungshaft landet. Sucht ein Mann um Hilfe bei der Polizei muss er damit rechnen, dass sein Aussage nicht ernst genommen wird.

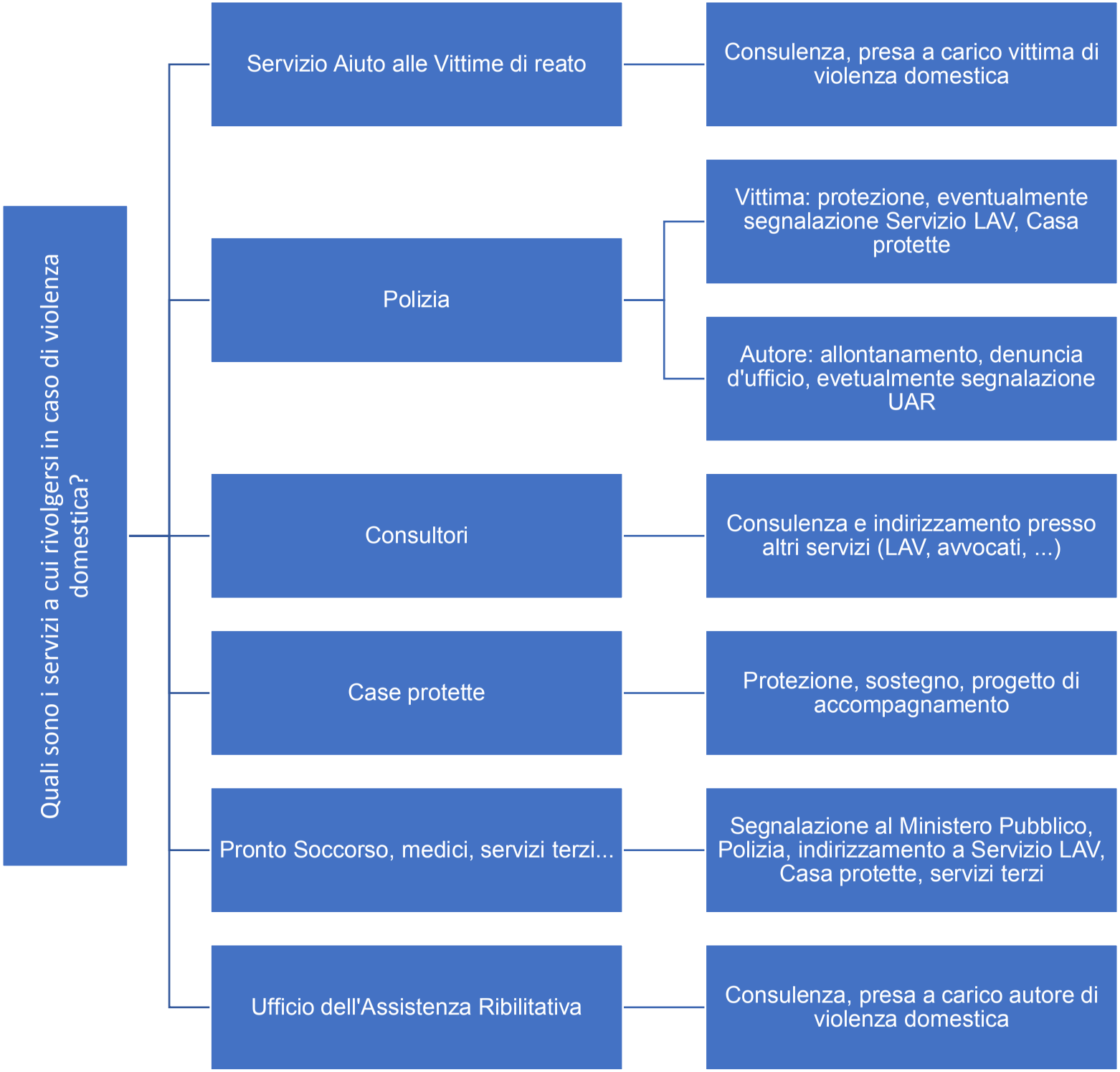
- Was muss eine Person in Ihrem Beruf an persönlicher Einstellung mitbringen und welche (Charakter) eigenschaften sind entscheidend nebst den beruflichen Kompetenzen?

Es braucht viel Erfahrung damit ich wertfrei die verschiedenen Personen annehmen kann. Ich versuche hier jedem Mann der hier um Hilfe sucht Wertschätzung zu geben, da ich mir bewusst bin, dass ein Mann der hier um Hilfe bitte schon sehr viele Demütigungen über sich ergehen lassen musste. Entscheidend finde ich, dass die Person die hier arbeitet Erfahrungen in der Gruppendynamik und wenn möglich therapeutische Kenntnisse besitzt.

- Wie gehen sie mit den Emotionen um, die aus der Arbeit mit häuslicher Gewalt hervorgehen?

Die Frage ist berechtigt, da die Begleitung von Personen mit traumatischen Erlebnissen eine persönliche Verarbeitung notwendig macht. Ich habe dies so gelöst, dass ich alle 6 Wochen in eine 2-stündigen Sitzung meine Erlebnisse bespreche (systemische Therapie).

Allegato 9


Quali sono i servizi a cui rivolgersi in caso di violenza domestica?
Servizio Aiuto alle Vittime di reato
Consulenza, presa a carico vittima di violenza domestica
Polizia
Vittima: protezione, eventualmente segnalazione Servizio LAV, Casa protette
Autore: allontanamento, denuncia d'ufficio, evetualmente segnalazione UAR
Consultori
Consulenza e indirizzamento presso altri servizi (LAV, avvocati, ...)
Case protette
Protezione, sostegno, progetto di accompagnamento
Pronto Soccorso, medici, servizi terzi...
Segnalazione al Ministero Pubblico, Polizia, indirizzamento a Servizio LAV, Casa protette, servizi terzi
Ufficio dell'Assistenza Ribilitativa
Consulenza, presa a carico autore di violenza domestica