Artemide
Per la rete territoriale
contro la violenza alle donne

Ambito Territoriale di Monza

fondazione bignaschi

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per le Pari Opportunità

Progetto finanziato con Decreto del 10.04.2008
"azioni di prevenzione e contrasto della violenza di genere"

PROGETTO ARTEMIDE:

per la rete territoriale contro la violenza alle donne

LA RICERCA:

La percezione, la cultura e le risposte degli operatori e delle istituzioni; la voce delle donne.

A cura della Fondazione Bignaschi

Procura della Repubblica di Monza

Regione Lombardia
ASL Monza e Brianza

AMBITO TERRITORIALE DI CARATE BRIANZA

piano di zona ambito di seregno

offertasociale

LA GRANDE CASA

NOVO MILLENNIO

CENTRO AIUTO DONNE MALTRATTATE

ETASS

Artemide
Per la rete territoriale
contro la violenza alle donne

Ambito Territoriale di Monza

fondazione bignaschi

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per le Pari Opportunità

Progetto finanziato con Decreto del 10.04.2008
"azioni di prevenzione e contrasto della violenza di genere"

PROGETTO ARTEMIDE:
per la rete territoriale contro la violenza alle donne

LA RICERCA:
La percezione, la cultura e le risposte degli operatori e delle istituzioni; la voce delle donne.

Settembre 2009 - gennaio 2010

A cura della Fondazione Bignaschi Felicita, Enrico e figli

Gruppo di ricerca:
Carla Facchini, professore ordinario di Sociologia della famiglia, Università degli studi di Milano-Bicocca; Sonia Stefanizzi, professore associato di Sociologia, Università degli studi di Milano-Bicocca (responsabili di ricerca); Tommaso de Lillo, collaboratore, Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale, Università degli studi di Milano-Bicocca, Enrico Destefani, dottorando di ricerca, Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale, Università degli studi di Milano-Bicocca.

Si ringraziano Laura Tiozzo e Teresa Pallucchini per la collaborazione nella raccolta delle informazioni.

Procura della Repubblica di Monza

Regione Lombardia
ASL Monza e Brianza

AMBITO TERRITORIALE
DI CARATE BRIANZA

piano di zona ambito di seregno

offertasociale

LA GRANDE CASA

NOVO MILLENNIO

CENTRO AIUTO DONNE MALTRATTATE

ETASS
PROFESSIONALITÀ ESCLUSIVE

Artemide
Per la rete territoriale
contro la violenza alle donne

Ambito Territoriale di Monza

fondazione bignaschi

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per le Pari Opportunità

Progetto finanziato con Decreto del 10.04.2008
"azioni di prevenzione e contrasto della violenza di genere"

PROGETTO ARTEMIDE:
per la rete territoriale contro la violenza alle donne

LA RICERCA:
La percezione, la cultura e le risposte degli operatori e delle istituzioni; la voce delle donne.

Settembre 2009 - gennaio 2010

A cura della Fondazione Bignaschi Felicita, Enrico e figli

Gruppo di ricerca:
Carla Facchini, professore ordinario di Sociologia della famiglia, Università degli studi di Milano-Bicocca; Sonia Stefanizzi, professore associato di Sociologia, Università degli studi di Milano-Bicocca (responsabili di ricerca); Tommaso de Lillo, collaboratore, Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale, Università degli studi di Milano-Bicocca, Enrico Destefani, dottorando di ricerca, Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale, Università degli studi di Milano-Bicocca.

Si ringraziano Laura Tiozzo e Teresa Pallucchini per la collaborazione nella raccolta delle informazioni.

Procura della Repubblica di Monza

Regione Lombardia
ASL Monza e Brianza

AMBITO TERRITORIALE DI CARATE BRIANZA

piano di zona ambito di seregno

offertasociale

LA GRANDE CASA

NOVO MILLENNIO

CENTRO AIUTO DONNE MALTRATTATE

ETASS

Indice

Premessa 3

Prefazione 9

Introduzione p. 11

Prima parte 17

1.1. Le definizioni della violenza 18
1.2. Gli episodi di violenza e di maltrattamento 20
1.3. Il profilo sociale e psicologico delle vittime 24
1.4. Il profilo sociale e psicologico dei rei 27
1.5. I fattori scatenanti la violenza 33
1.6. I luoghi della violenza 38
1.7. Il mutamento del fenomeno nel tempo 39
1.8. La rappresentazione mediatica 42
1.9. La difficile decisione di denunciare 45
1.10. Il vissuto delle vittime 52
1.10.1. Background: tante storie ma tratti comuni 53
1.10.2. Il conflitto 54
1.10.3. La risposta sociale 60
1.10.3.1. L'uscita allo scoperto 60
1.10.3.2. La risposta delle istituzioni 62

Seconda parte 67

2.1. La risposta da parte delle forze dell'ordine 67
2.1.1. I rapporti con le altre agenzie presenti sul territorio 69
2.2. La risposta da parte degli operatori sanitari 72
2.2.1. I rapporti degli operatori sanitari con gli altri servizi presenti sul territorio 75
2.3. La risposta dei consultori ed i rapporti con gli altri servizi 76
2.4. La risposta dei servizi sociali comunali *77*
2.4.1. L'operato e la cultura dei servizi sociali comunali *79*

2.4.2. L'utenza straniera e i mediatori culturali *81*
2.4.3. I rapporti con le altre agenzie presenti sul territorio *85*
2.4.3.1. I rapporti con la giustizia e i suoi operatori 86
2.4.3.2. I rapporti con gli operatori sanitari e con i consultori 88
2.4.3.3. I rapporti con le forze dell'ordine e il loro operato *89*
2.4.3.4. I rapporti con il privato sociale laico e cattolico *91*
2.5. La risposta della giustizia *93*
2.5.1. Il dispositivo della querela di parte *93*
2.5.2. Il mutamento normativo del 1996 *94*
2.5.3. La normativa sullo *stalking* *96*
2.5.4. Le misure cautelari, la criticità dell'arrivo dell'avviso di garanzia e l'adeguatezza del corpus normativo *98*
2.5.5. La scelta di costituirsi parte civile e l'esercizio dei diritti della parte offesa *101*
2.5.6. La delicatezza e i tempi dei processi per violenza sessuale e maltrattamenti *103*
2.5.7. I rapporti con le altre agenzie presenti sul territorio *106*
2.5.7.1. I rapporti con i servizi sociali e il loro ruolo *108*
2.5.7.2. Il ruolo degli operatori sanitari nel pronto soccorso *109*
2.5.7.3. I rapporti con le forze dell'ordine e il loro operato *111*
2.6. Verso un rete territoriale 114

Conclusioni 125

Bibliografia 128

Premessa

Il Progetto Artemide – per la rete territoriale contro la violenza alle donne

Il Progetto Artemide è un piano d'intervento messo a punto e realizzato dalle amministrazioni comunali degli ambiti territoriali di Monza, Brugherio, Villasanta, Seregno, Carate Brianza, Vimercate, tramite Offerta Sociale, insieme alla Procura della Repubblica di Monza, AslMB, C.A.DO.M., ETAss, la Grande Casa, Novo Millennio, Fondazione Bignaschi. Capofila del Progetto è il Comune di Monza.

Il Progetto è stato finanziato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento delle Pari Opportunità, con decreto del 10.4.2008, "Azioni di prevenzione e contrasto della violenza di genere"; è stato avviato nel marzo del 2009 e si è concluso nell'ottobre del 2010.

Al Progetto ha contribuito la Provincia di Monza e Brianza, che ha dato anche il patrocinio.

Hanno aderito e collaborato: la Polizia di Stato – Commissariato di Monza; il Gruppo Carabinieri di Monza; l'Aziende ospedaliera di Desio-Vimercate; l'Azienda ospedaliera San Gerardo di Monza.

Hanno partecipato inoltre: la Polizia locale dei Comuni aderenti, la Caritas, e numerosi enti ed associazioni presenti sul territorio della Provincia di Monza e Brianza.

L'obiettivo del Progetto è stato quello di mettere in rete tutte le risorse, le strutture, le professionalità impegnate sul territorio a dare risposte e tutela alle donne vittime di abusi e violenze. Si è realizzato nelle seguenti fasi:

1. la realizzazione di una ricerca qualitativa riguardante professionisti che si occupano di donne vittime di violenza;
2. la promozione di competenze e la costruzione di un lavoro di rete condiviso, attraverso un'ampia azione di formazione che ha coinvolto operatori, professionisti e responsabili di forze dell'ordine, medici, operatori dei pronto soccorso degli ospedali della zona, servizi sociali e socio-sanitari, volontariato e privato sociale della Provincia di Monza e Brianza;
3. la definizione di un modello operativo base per l'elaborazione di un Protocollo di intesa interistituzionale e di Linee guida condivise.

Il 22 ottobre i seguenti partner, in occasione del convegno conclusivo, hanno firmato a Brugherio il Protocollo di intesa interistituzionale e le Linee guida allegate: Comune di Monza – capofila del Protocollo di intesa; Comune di Brugherio;

Comune di Villasanta; Comune di Seregno – capofila dell'ambito territoriale di Seregno; Comune di Besana in Brianza – capofila dell'ambito territoriale di Carate Brianza; Comune di Vimercate – capofila dell'ambito territoriale del vimercatese; Provincia di Monza e Brianza; Procura della Repubblica di Monza; Gruppo Carabinieri di Monza; Polizia di Stato – Commissariato di Monza; Asl di Monza e Brianza; Azienda ospedaliera di Desio-Vimercate; Azienda ospedaliera San Gerardo di Monza; C.A.DO.M di Monza – Associazione Onlus; La Grande Casa – Soc. Coop. A.R.l; Novo Millennio Società Cooperativa Sociale – Onlus;

Comitato di Coordinamento
Valeria Borgese – dirigente Comune di Brugherio, responsabile del coordinamento tecnico e organizzativo del progetto.
Paola Buonvicino – direttore Assi Asl di Monza e Brianza.
Chiara Previdi – direttore di Piano, ambito di Monza, Brugherio e Villasanta.

Coordinamento operativo e amministrativo:
Valeria Motta, Silvia Zunino – Comune di Monza.

Comitato partner ATS:
Ambito Territoriale di Monza: Chiara Previdi, Valeria Borgese, Manuela Maiocchi. Seregno: Franca Biella. Carate Brianza: Veronica Borroni. Vimercate-Offerta Sociale: Claudia Sala. Procura della Repubblica di Monza: Alessandro Pepè. AslMB: Paola Buonvicino. C.A.DO.M.: Maria Luisa Carta. ETAss: Paolo Benedetti. La Grande Casa: Liviana Marelli. Novo Millennio: Marco Meregalli. Fondazione Bignaschi: Carla Facchini.

Comitato Pilotaggio: Gabriele Codini, Marina Piazza, Marina Ruspa.

Ricerca: Carla Facchini, Sonia Stefanizzi (Fondazione Bignaschi).

Formazione: Valeria Borgese. C.A.DO.M.: Claudia Cazzaniga, Stefania Manzoni, Cristina Frasca. AslMB: Patrizia Zanotti e Tarcisio Cambiaghi. ETAss (per la piattaforma Fad) Cinzia Mammoliti.

Referenti territoriali: Sara Bertolini (Carate Brianza), Valeria Motta (Monza), Alessandra Pallavicini (Seregno), Marcella Sacchetti (Vimercate).

Gruppo per la modellizzazione: Sara Bertolini, Valeria Borgese (coordinamento), Maria Luisa Carta, Claudia Cazzaniga, Simona D'Alò, Cristina Frasca, Stefania Manzoni, Valeria Motta, Alessandra Pallavicini, Marcella Sacchetti, Patrizia Zanotti.

Sito internet: Simone Maggioni (ETAss), Monica Piva (Comune di Monza).

Comunicazione: Monica Piva.

Monitoraggio e Valutazione: Fondazione Cefass: Francesca Pasquini, Fernando Cinquegrani e Rita Serusi.

Si ringraziano i referenti dei partner istituzionali della rete: Gruppo Carabinieri di Monza; Polizia di Stato; Commissariato di Ps di Monza; Azienda ospedaliera San Gerardo; Azienda ospedaliera Desio-Vimercate; Provincia di Monza e Brianza.

Un ringraziamento, infine, agli oltre 400 fra medici, infermieri, psichiatri, assistenti sociali, carabinieri, membri della Polizia di Stato, Polizia locale, psicologi, operatori del privato sociale, volontari, funzionari, dirigenti e amministratori dei Comuni, della Provincia, dell'Asl e delle Aziende ospedaliere che, attraverso la partecipazione diretta e indiretta a tutte le fasi del Progetto, hanno reso possibile la costruzione della rete territoriale.

Per informazioni www.ambitodimonza.it

Valeria Motta sociali.artemide@ambitodimonza.it

Valeria Borgese v.borgese@comune.brugherio.mb.it

L'idea del Progetto Artemide è nata dalla convinzione e condivisione dell'importanza di costruire una rete interistituzionale per contrastare il fenomeno della violenza sulle donne, una problematica che risulta, oggigiorno, drammaticamente attuale e persino in consistente crescita.

Sul territorio della Provincia di Monza e Brianza erano già state avviate, negli ultimi anni, varie azioni: corsi di formazione per operatori, iniziative rivolte alle donne, avvio di una rete promossa dalla Procura della Repubblica di Monza con il Comune, la Caritas ed il C.A.DO.M (2005), costruzione di una rete e protocollo di intesa interistituzionale fra Comune, Asl, forze dell'ordine, servizi psichiatrici e associazioni di volontariato a Brugherio (2007-2008).

Non si era però ancora realizzata un'indagine approfondita sul tema della violenza contro le donne, in particolare sulle risorse e sui servizi esistenti nel nostro contesto, e nemmeno sulla percezione che gli operatori, sociali e non, hanno del fenomeno e delle ipotesi di intervento.

Per fare programmazione, sia politica che tecnica, è invece necessario conoscere a fondo i fenomeni, come si sviluppano su un territorio, quali risposte danno istituzioni, professionisti operatori, quali problemi e quali aree di miglioramento propongono.

Da questa ricerca, realizzata nella prima fase del progetto, sono emerse senza dubbio delle note interessanti da cui, come politici, non possiamo prescindere, e di cui il Progetto Artemide ha tenuto e terrà conto anche nell'evolversi.

In particolare, ha messo in luce come un aspetto essenziale del percorso sarebbe stato quello di costruire conoscenza reciproca e fiducia fra tutte le istituzioni coinvolte, fattore fondamentale per il buon funzionamento di una rete, ed elemento si cui occorre che tutti, a partire da noi rappresentanti politici, ci impegniamo, se vogliamo davvero aiutare le donne ad uscire dal doloroso isolamento in cui la violenza intrafamiliare spesso le confina.

Il Presidente dell'Assemblea dei Sindaci
Ambito territoriale di Monza
Pierfranco Maffé

Prefazione

La ricerca è stata la prima azione del Progetto Artemide ed è stata avviata prima della iniziale fase di sensibilizzazione e costruzione della rete, rivolta ai decisori e conclusa prima della formazione specifica per i vari professionisti.

I primi risultati della ricerca sono stati oggetto di un seminario, che si è svolto a Monza nel novembre del 2009, destinato ai professionisti e ai decisori delle numerose istituzioni e organizzazioni coinvolte nel progetto; esso è stato occasione per una costruzione partecipata di linee e pensieri sul proseguimento delle azioni, con particolare riferimento alla formazione e alla modellizzazione. Inoltre, abbiamo condiviso con tutti i partecipanti l'obbiettivo finale di Artemide, espresso con molta chiarezza nel corso della ricerca da un rappresentante delle forze dell'ordine: fare in modo che, a qualunque istituzione della rete una donna si possa rivolgere, abbia la percezione che si tratti del terminale di un sistema e non si debba porre il problema riguardo a chi si debba rivolgere, perché in ogni caso riceve tutto l'aiuto del quale ha bisogno.

La ricerca ha indagato la cultura, le aspettative, le sensibilità, gli stereotipi degli operatori dei servizi al momento dell'avvio del progetto, nei suoi aspetti positivi e nelle sue ombre.

Questi gli aspetti più significativi emersi:

- esisteva sul territorio una buona sensibilità rispetto al tema della violenza contro le donne, anche se, in tutti i servizi, vi erano operatori e/o decisori meno sensibili ed erano diffusi pregiudizi e stereotipi riguardo al fenomeno;
- era diffusa anche la consapevolezza che tutte le diverse istituzioni avrebbero dovuto lavorare insieme, sviluppando una maggiore integrazione, per rispondere adeguatamente alla richiesta di aiuto delle donne, e veniva da più parti sottolineata un'insufficiente collaborazione;
- tutte le organizzazioni concordavano nell'attribuire principalmente ad altri la responsabilità della scarsa collaborazione, e questo, se da un lato poteva avere qualche fondamento nelle difficoltà incontrate nell'operatività, dall'altro lato, era anche indice di una scarsa fiducia fra tutti gli attori della rete;
- tale situazione era causata da scarse informazioni sul ruolo e sui compiti delle altre istituzioni, e di conseguenza su aspettative non realistiche: proprio la mancanza di informazione, conoscenza e fiducia è uno degli ostacoli fondamentali per il buon funzionamento di una rete tanto complessa.

Nei mesi successivi. si è messa in atto e completata un'ampia azione di sensibilizzazione e formazione, che ha coinvolto circa 400 persone.

Essa è partita dallo stato di fatto ben disegnato dalla ricerca e ha avviato un cambiamento positivo:

- maggiore conoscenza del fenomeno e degli strumenti che ogni professionalità ed istituzione chiamata in causa ha per aiutare la donna vittima;
- migliore informazione reciproca e consapevolezza delle interazioni fra le istituzioni;
- creazione di legami, anche personali, e costruzione di quella fiducia reciproca che mancava: è stata una delle sfide più importanti che abbiamo affrontato.

Nella fase finale – fra aprile e settembre 2010 – è stata progettata e realizzata la costruzione di modelli di intervento all'interno delle istituzioni e di protocolli fra le istituzioni, in un lavoro caratterizzato da ampia partecipazione e continuo scambio fra i diversi livelli delle organizzazioni, professionisti e management/decisori e, inoltre, fra il livello locale degli ambiti territoriali dei Piani di zona e quello provinciale: ne è risultato il Protocollo di intesa e le Linee guida che sono state sottoscritte da Comuni, Procura di Monza, Provincia, forze dell'ordine, Asl e ospedali della zona, organizzazioni del privato sociale.

Il tangibile risultato raggiunto è contemporaneamente un punto di arrivo e un punto di partenza: da qui, infatti, proseguiamo per tradurre nell'operatività quotidiana gli accordi istituzionali assunti; questo percorso sarà certamente facilitato dal fatto che gli accordi sono il frutto ampiamente condiviso del lavoro e dell'impegno di tante persone per oltre 18 mesi.

Grazie a questo progetto, oggi la fotografia dello stato di fatto è diversa e migliore rispetto a quella rilevata da questa ricerca circa un anno fa: qualche stereotipo in meno, maggiori strumenti e capacità dei professionisti, molta collaborazione in più fra le istituzioni e, soprattutto, le donne che decidono di intraprendere il difficile percorso di uscita dalla violenza possono trovare un aiuto e un sostegno migliore e più completo.

25 ottobre 2010

Responsabile scientifica e organizzativa
Progetto Artemide
Ambito sociale di Monza, Brugherio e Villasanta
Valeria Borgese

Introduzione

Come emerge dall'ultima ricerca empirica condotta dall'Istat, sono circa sei milioni le donne tra i 16 e i 70 anni vittime di violenza fisica o sessuale nel corso della loro vita. Sempre dallo stesso rapporto, si legge che nella quasi totalità dei casi le violenze non sono state denunciate. Da questa e da altre indagini empiriche [Istat, 2006; Rapporto Urban, 2006] è emersa la difficoltà di fornire stime attendibili circa l'entità complessiva del fenomeno, facendo riferimento anche alla consistente parte sommersa. Infatti, come è stato ampiamente documentato, nel dibattito pubblico spesso restano del tutto celate o sottostimate tutte quelle forme di violenza prevalentemente agite dai partner all'interno della famiglia che, a volte, si presentano con le caratteristiche di un insieme di comportamenti che tendono a stabilire e a mantenere il "controllo" sulla vita delle donne e, molto spesso, anche su quella dei figli.

In questa ricerca sono esposte alcuni risultati di una indagine sulla violenza alle donne condotta recentemente nell'area monzese. Tale studio ha avuto per oggetto i casi di violenza e maltrattamento verificatisi in ambito familiare. In particolare, l'obiettivo principale è stato quello di mettere in luce le dinamiche di manifestazione del fenomeno, muovendo dall'esperienza dei soggetti intervistati (nello specifico, magistrati, avvocati, esponenti di associazioni del privato sociale, operatori pubblici, medici, forze dell'ordine). Un secondo obiettivo di ricerca è stato quello di definire politiche di prevenzione e di contrasto a partire dalla situazione presente sul territorio oggetto d'indagine. L'analisi particolareggiata della violenza in famiglia in un contesto delimitato, pur riferendosi ad un ambito locale, può offrire suggestioni ricche e portare alla luce una serie di comportamenti familiari a rischio.

Il disegno della ricerca ha privilegiato metodi e tecniche propri della sociologia qualitativa, con lo scopo di individuare e comprendere la "cultura della violenza alle donne", cioè la rappresentazione e la percezione che di questa realtà hanno gli operatori che a vario titolo ed *expertise* sono coinvolti nella prevenzione e nella repressione del maltrattamento e della violenza, nonché il loro livello di partecipazione, di conoscenza e le modalità di risposta al problema. Un aspetto innovativo dello studio è stato quello di rivolgere l'analisi ad un segmento di donne vittime di violenza che, con le loro testimonianze, hanno permesso di seguire le traiettorie di aiuto per evidenziare le eventuali criticità presenti nel territorio.

L'obiettivo della ricerca non è stato la quantificazione del fenomeno, quanto piuttosto quello di individuare, partendo dalle testimonianze e dal sapere degli attori coinvolti nella prevenzione della violenza alle donne, alcuni elementi utili per descrivere "vecchie" e "nuove" dinamiche di manifestazione della problematica. Le

narrazioni raccolte possono riflettere gli schemi concettuali e i valori di riferimento che ispirano le interpretazioni degli operatori, dei magistrati, delle forze dell'ordine e, se pur in parte, delle vittime, circa le possibili disfunzioni che si possono produrre all'interno della famiglia, spesso amplificatrici di maltrattamenti e violenza, in particolare alle donne, ma possono disegnare anche opportunità e vincoli entro cui leggere le strategie e le dinamiche degli stessi attori.

Il materiale raccolto nel corso della ricerca ha aperto molteplici fronti di riflessione: una "messa alla prova" dei principali modelli interpretativi offerti dalla letteratura esistente sul tema, un'analisi mirata del fenomeno e delle sue manifestazioni in una specifica area, una ricognizione critica delle prassi sociali e normative attuate per fronteggiare la violenza e il maltrattamento in famiglia, oltre a un confronto tra le due sfere di intervento, teso ad evidenziare le possibili lacune e le fragilità delle pratiche stesse. Infine, si è cercato di formulare alcune ipotesi esplicative, rileggendo i maltrattamenti e la violenza a partire da una concezione "dinamica" del fenomeno, attenti agli effetti – a volte distorsivi – derivanti dai mutamenti e dalle trasformazioni che la famiglia ha avuto nel corso degli ultimi decenni. L'analisi è stata rivolta, infatti, non solamente alle evoluzioni della condizione femminile nel contesto familiare, ma anche alle nuove forme e modelli di convivenza, e ai fattori esterni che hanno condizionato questi cambiamenti: migrazioni, invecchiamento della popolazione, nuovi stili di vita e status giuridici. Il diritto è stato utilizzato, infatti, come cartina di tornasole, per una verifica della cristallizzazione nel tessuto normativo dei cambiamenti avvenuti nell'istituzione familiare, nel rapporto fra i suoi membri e nei molteplici livelli, soggetti e piani di tutela coinvolti.

Il materiale raccolto e le riflessioni operate sul tema ci hanno permesso di individuare tre ambiti su cui concentrare l'attenzione e le possibili politiche. Innanzitutto, ci troviamo di fronte ad un mutamento sociale che ha investito gli ultimi cinquant'anni della storia italiana, caratterizzato da una modernizzazione diseguale. Questo sviluppo a doppia velocità ha creato disuguaglianze tra i diversi settori della società e un forte divario tra lo sviluppo socio-economico e il cambiamento istituzionale e culturale. In questa discrasia tra ordine economico ed ordine valoriale, in cui il boom del dopoguerra ha agito da acceleratore di "modernità", la famiglia risulta travolta e al centro di questa tensione. La famiglia italiana rappresenta il nucleo duro delle relazioni sociali, attore fondamentale di integrazione grazie, soprattutto, alla centralità della donna ad assumersi compiti diversi e responsabilità plurime. Nella famiglia siamo passati da una donna soggetta all'autorità del *pater familias* e alla potestà maritale, ad una condizione femminile autonoma, caratterizzata da eguali diritti (formali) tra coniugi, crescente partecipazione al lavoro, un aumento della mobilità sociale e delle possibilità di accesso a ruoli professionali un tempo monopolio assoluto del genere maschile. Allo stesso tempo, tuttavia, abbiamo assistito ad un permanere dell'archetipo della famiglia di tipo tradizionale, modello di riferimento ed unità di base delle società moderne, che mal si adatta ai mutamenti recenti che hanno caratterizzato le relazioni "sessuate" del mondo occidentale, Italia compresa. Si assiste così ad un contrasto forte tra la rappresentazione discorsiva delle famiglie, sulle quali vengono modellati i modelli narrativi del diritto, e le

famiglie *de facto*, caratterizzate da una pluralità di agenti, di problematicità e di relazioni. Dalla famiglia monoparentale alla famiglia composta da genitore anziano e figlio non ancora indipendente economicamente, possiamo rilevare un caleidoscopio di opzioni e tipologie che hanno reso l'istituzione famiglia sempre meno definibile ed incasellabile, sia nelle narrazioni che nelle normative e che, proprio per l'assenza di una definizione "aggiornata" e socialmente condivisa, non hanno fatto altro che alimentare la frustrazione tra un modello irreale e una realtà mutevole. È questo strabismo una delle principali cause dei cosiddetti "corto circuiti" cognitivi e sociali che caratterizzano l'Italia del XXI secolo, dove si assiste ad una "messa in discussione" del modello patriarcale: sono molte le relazioni familiari disfunzionali, caratterizzate dal succitato conflitto di aspettative e responsabilità delle donne, dalla problematicità dei rapporti di coppia e dalle incompetenze genitoriali. Non solo, la distanza tangibile tra modelli istituzionalizzati e normativi di famiglia che attribuiscono alla donna una serie di doveri familiari (ereditati dal modello patriarcale) e la realtà odierna, non impediscono il permanere di queste aspettative a fronte di nuove responsabilità, proprie del percorso emancipativo.

Dai dati e dalle informazioni raccolte nel corso della ricerca, sembra riconfermarsi il significato comunemente condiviso di violenza, ovvero quello di violenza come lo strumento più importante al servizio della prevaricazione, sistema facile da usare per dirimere i conflitti, che annulla l'altro, così come evita di reggere i confronti, le differenze, le opinioni contrastanti.

Nelle storie raccolte sembra che a volte l'autore della violenza non possa farne a meno, magari mistificandola per poi non doverne rispondere, perché la violenza, in un certo senso, fa parte dei sistemi sociali di dominio che la considerano imprescindibile. Il lessico maschile, che propone un modello di donna caratterizzato dalle responsabilità di cura domestica e della prole, continua a rimanere in filigrana in molti discorsi e in molte pratiche normative: la donna contemporanea si trova immersa in una violenza simbolica e assoggettata ad un potere biopolitico che cerca di determinarne la gestione del corpo [Cutro, 2005; Esposito, 2004].

Inoltre, i poteri che si infiltrano nelle relazioni sessuate sono molteplici e amplificati anche dalla complessità sociale di questa tarda modernità: alla normale tensione tra uomini e donne all'interno di una dinamica di coppia si somma la serie di pressioni a cui vengono sottoposti i partner di coppie miste che si trovano a dover far fronte a problemi di integrazione, che si sovrappongono alle normali e complesse dinamiche della coniugalizzazione. La difficile accettazione del partner migrante in un contesto ancora "provinciale", il fallimento di un progetto migratorio e le difficoltà incontrate per raggiungere una stabilità economica sono alcuni dei fattori che possono operare come amplificatori di violenza.

Al contrario, se la protagonista di un progetto migratorio è la vittima di violenza, la mancanza di reti forti di sostegno e di accoglienza sono la causa principale dell'abbandono di percorsi di uscita dalla violenza, in quanto si teme che il coinvolgimento della sfera "normativa" possa andare ad indagare su altre aree di vulnerabilità, come la cittadinanza o il permesso di soggiorno irregolari. Non solo, ma la precarietà economica si riverbera anche nella proliferazione di nuclei familiari sbilanciati, costituiti da genitori spesso anziani (prodotto del costante invecchiamento

della popolazione) e figli adulti non completamente autonomi, soprattutto per quel che riguarda un reddito fisso: lo squilibrio di poteri e la mancata emancipazione dei giovani diventano alcune delle cause scatenanti la cosiddetta "violenza generazionale", fenomeno in crescita negli ultimi anni.

Si assiste quindi ad una resistenza dell'archetipo patriarcale a dispetto del tempo e delle veloci traiettorie sociali degli individui, un permanere di quello che Bourdieu chiamerebbe un habitus che viene spesso svuotato nelle pratiche, ma che sopravvive nelle forme (sociali e giuridiche) e, soprattutto, nel portato simbolico. Come si può ripensare questa dinamica e, se non ribaltare, quantomeno ridimensionare questo attaccamento "perverso" a modelli superati?

La ricostruzione "genealogica" delle norme, leggi, decreti attraverso i testi giuridici e le parole degli operatori di settore, ci ha permesso di confrontare non solamente la distanza, sempre presente tra la sfera del *law in books* e del *law in action*, ossia l'umanizzazione (dei pregi e dei difetti) che contraddistingue le prassi e le applicazioni del diritto ma, soprattutto, di utilizzare le fotografie della realtà della violenza offerte dal diritto in una prospettiva storica. Cosa è effettivamente cambiato, nei comportamenti quotidiani, a seguito dei mutamenti della legislazione introdotti col nuovo diritto di famiglia del 1975, o delle leggi sulla violenza del 1996? Fino a che punto queste norme che hanno radicalmente modificato l'impostazione precedente, fortemente asimmetrica sia per quanto riguarda i rapporti tra generazioni che tra quelli di coppia, si sono tradotti in pratiche quotidiane conseguenti? In cosa la nuova legislazione risulta adeguata rispetto alle modificazioni, ai cambiamenti e alle nuove traiettorie che caratterizzano le famiglie del XXI secolo? Abbiamo visto come l'idea di una convivenza e il presupposto di una casa sia distante dalla flessibilizzazione dei rapporti, dei sentimenti, dalla precarizzazione delle relazioni e dalla mobilità sociale. Questo è solo uno degli aspetti che sono affiorati dai nostri colloqui, ma vale da esemplificazione delle molte contraddizioni che accompagnano una "storicizzazione" dei fenomeni sociali attraverso il diritto. Sebbene questa riflessione si possa generalizzare a tutti i fatti sociali con un precipitato normativo, nel caso della violenza e dei maltrattamenti in famiglia il dato assume una particolare rilevanza per le problematiche che genera nella fase applicativa, che dovrebbe essere repentina, ricca di cautele, adeguata alla delicatezza del tema. I molti piani normativi investiti dal fenomeno rischiano, infatti, di disperdere il focus della problematica, non per cattiva volontà, ma per i rallentamenti e le sovrapposizioni che caratterizzano il dispositivo giuridico.

Infine, il terzo ambito riguarda la sfera dei servizi e gli interventi messi in atto per prevenire, arginare e combattere il fenomeno della violenza, che si dipana tra sfera pubblica e privato sociale. In questo ambito, un aspetto importante è quello della programmazione e del coordinamento di tutti i servizi coinvolti nella prevenzione del fenomeno. A questo proposito, un punto da non sottovalutare riguarda, infine, da una parte la sistematizzazione di tutte quelle conoscenze empiriche oggi disponibili sul fenomeno, dall'altra, la diffusione e la possibile integrazione dei diversi saperi presenti, sia in relazione ai molti momenti che contraddistinguono il fenomeno, sia in riferimento alle molteplici sfere ed attori coinvolti. La rappresentazione del fenomeno da parte degli operatori (sociali e di giustizia) sconta in parte

un'ottica "settoriale" dettata dalla loro specifiche professionalità, che potrebbe essere implementata attraverso lo scambio di *know how* tra le varie *expertises*. Sebbene siano stati già avviati progetti pilota di formazione degli operatori di giustizia, dei medici e dei ginecologi del pronto soccorso da parte delle rappresentanti del privato sociale che da più tempo si occupano del tema, sarebbe opportuno un percorso formativo a tutto tondo e di tipo biunivoco: non solo una formazione specifica sull'intervento sociale, ma anche una formazione giuridica degli operatori, uno scambio di conoscenze tra "la rete dei servizi" presenti in Lombardia, ma anche in altre Regioni italiane, e tutti gli altri campi coinvolti dal fenomeno della violenza: scuola, tribunale, ordine degli avvocati, procure.

In questo senso, per poter intervenire in maniera più incisiva, si consiglia una standardizzazione delle informazioni e dei dati raccolti dai servizi e dagli operatori. Dati "di qualità" possono essere strumenti preziosi per la valutazione degli interventi e per la mappatura del fenomeno.

PRIMA PARTE

La prima parte del rapporto di ricerca è rivolta all'analisi delle percezioni delle violenze e dei maltrattamenti da parte degli operatori. L'obiettivo è quello di ricostruire le dinamiche di tali episodi, conosciute e meno conosciute, vecchie e nuove, con particolare riferimento al contesto della Provincia di Monza e Brianza. In particolare, oltre ad un'analisi della casistica e della dinamica dei fenomeni, viene prestata particolare attenzione alle percezioni degli operatori riguardanti le definizioni della violenza e dei maltrattamenti, il mutamento temporale degli stessi, la loro rappresentazione mediatica e la caratterizzazione dei profili dei rei e delle vittime. L'analisi del vissuto delle vittime, scaturito dalle interviste in profondità condotte con esse, costituisce la conclusione di questa sezione dell'elaborato.

Al fine di ottenere un resoconto il più possibile esaustivo e in grado di rendere conto della variabilità delle percezioni e dei ruoli dei diversi operatori intervistati, abbiamo scelto di intrecciare i loro contributi per argomenti, cercando di offrire una narrazione multivocale in cui emergano i diversi punti di vista e i diversi saperi[1].

[1] Riteniamo quindi opportuno riepilogare il numero e la qualifica dei soggetti intervistati, nonché fornire la legenda indispensabile per assegnare le diverse citazioni a ciascuna categoria professionale. Gli operatori sociali intervistati (OS nella legenda) sono 16, così suddivisi: 10 assistenti sociali e 6 dirigenti dei servizi sociali comunali. Gli operatori della giustizia intervistati sono 8 così ripartiti: 2 pubblici ministeri (PM nella legenda), due giudici per le indagini preliminari (GIP nella legenda), due giudici penali (GIU nella legenda) e due avvocati (AVV nella legenda). Gli operatori delle forze dell'ordine (FO nella legenda) intervistati risultano essere 8 così ripartiti: 3 operatori della polizia di Stato, 3 operatori della polizia locale e 2 carabinieri. Gli operatori dei pronti soccorsi intervistati sono 6: si tratta di 3 infermieri e 3 direttori, ma nella legenda figurano indistintamente come MED, stante la pressoché identità di ruolo ai fini della nostra ricerca. Gli operatori dei consultori famigliari pubblici intervistati (OC nella legenda) sono 5 così ripartiti: 3 responsabili Assi e 2 operatori. Sono stati intervistati in profondità anche due esponenti del privato sociale cattolico e 10 donne vittime di violenza (Vittima nella legenda). Inoltre ci siamo avvalsi, anche se non vi sono brani di intervista che rientrano esplicitamente nell'elaborato, anche delle interviste condotte ad un dirigente di un distretto Asl, ad un membro dell'associazione "Maschile plurale", ad un vicesindaco e assessore alle politiche sociali e sanità di un Comune, a due omosessuali nell'ambito dell'associazionismo omosessuale e ad una donna lesbica professionista al di fuori dell'associazionismo. Infine, i partecipanti al focus group conclusivo della ricerca risultano citati con la seguente legenda: AVV (avvocato), FO (esponente della polizia di Stato) e MED (dirigente di pronto soccorso).

1.1. Le definizioni della violenza

Il termine "violenza", tanto nel linguaggio comune, quanto in quello specialistico, ha un ambito semantico esteso. Per limitarci al significato sociologico del concetto, possiamo riprendere la definizione che ne dà Gallino [1978]: "Forma estrema di aggressione materiale, compiuta da un soggetto individuale o collettivo, consistente vuoi nell'attacco fisico […] vuoi nell'imposizione […] di compiere atti gravemente contrari alla propria volontà".

Tutti gli intervistati propongono delle definizioni di violenza che trascendono quella esclusivamente fisica, puntando l'attenzione sulla violenza psicologica e relazionale che viene agita dalle persone:

> Violenza è sopraffazione, almeno per quello che mi riguarda, è impossibilità di esprimersi in maniera autonoma, quindi un'assoluta limitazione dell'autonomia personale, la vedo forse più in chiave di carattere se vuole psicologico, emotivo. (OS11)

> Andare contro la volontà di una persona, proprio arrivare a sottovalutare o a livello psicologico o fisico quello che una persona vorrebbe dall'altra [...] Si parte dal non rispetto dell'altro, non rispettare l'altro è una violenza che va contro la volontà dell'altro, una imposizione, si ci sono tipi diversi di violenze. (OS8)

Secondo alcuni, inoltre, gli episodi di violenza non sono tanto la causa di situazioni di malessere, quanto il loro effetto e la loro manifestazione concreta:

> [...] È un fattore, non so come definirla, è un qualcosa scatenante di una situazione che di per sé è malata quindi è un evento scatenante rispetto ad una situazione già complessa e già sofferente per cui a volte non è mai la causa di un qualcosa, ma forse è la conseguenza, mi è capitato di vedere questo. (OS5)

In particolare gli operatori delle forze dell'ordine, così come gli operatori della giustizia, entrano in relazione con il problema della violenza sulle donne nel momento in cui la vittima decide di denunciare e di porre così fine ad una dinamica di violenza ai suoi danni. I casi in cui avviene il processo inverso, quando cioè una violenza viene rilevata a seguito dell'attività investigativa, sono una netta minoranza. Nella stragrande maggioranza dei casi non ci si imbatte in questo tipo di reati: è la vittima che cerca l'aiuto degli operatori.

Nonostante l'attivarsi di questi operatori avvenga esclusivamente a fronte di un comportamento che costituisce reato, restringendo quindi il campo di azione ad una serie di comportamenti che rientrano in una precisa fattispecie, dalle interviste sono emerse definizioni di violenza molto variegate e, in certi casi, anche assai articolate.

Abbiamo cercato di capire, al di là degli oggettivi confini dettati dalla legge, che cosa, secondo la loro esperienza, costituisca un comportamento violento.

Agli intervistati abbiamo chiesto di trovare una discriminante, di tracciare un confine ideale oltre il quale si può parlare di violenza.

> In generale è sempre la volontà di affermazione di un'idea che si conclude con l'uso di violenza, di forza, verso il soggetto debole. (FO6)

> Il non rispetto dell'altra persona è violenza. (FO4)

Questo pensiero è un denominatore comune alla maggior parte dei soggetti intervistati. Addentrandoci più approfonditamente nella ricerca di una definizione, l'attenzione si è spostata sulla vittima e sulle sue percezioni.

Ci sono diverse situazioni e diverse dinamiche che si perpetuano fra vittima e aggressore, con vari livelli di conflitto.

Esplicativo in questo senso è un passaggio di un'intervista fatta ad un ufficiale delle forze dell'ordine.

> Laddove ci sono pestaggi giornalieri, lo schiaffo non è più una violenza. Ovviamente dipende dalla portata delle azioni. Se poi si tratta di una situazione tranquillissima, in cui lui perde la calma e le dà una sberla... Per me è violenza anche quella, assolutamente. Però diciamo che potrebbe essere individuata come sporadica e quindi da non attenzionare più di tanto, ma è comunque violenza. Anzi: io penso che anche la parolaccia, l'offesa, è molto violenta. Lo schiaffo ti passa, la parolaccia no, te la porti dentro. (FO5)

Accanto a qualunque tipo di sopraffazione, fisica, verbale o psicologica che sia, c'è quindi anche il vissuto della vittima. La sua percezione e il suo rapporto abituale con il partner costituiscono la percezione soggettiva di un comportamento violento.

Come spiega un'intervistata, bisogna indagare le relazioni abituali e il tipo di rapporto per poter avere un quadro della situazione:

> Secondo me dipende molto da quello che mi rimanda la vittima. Anche a loro dico questo e cioè che dipende dalla percezione individuale. Se c'è la percezione di invasività, di disagio e di malessere, a quel punto c'è violenza. Se per me una sberla può non essere violenza, per un'altra può esserlo. Varia anche a seconda della reattività della vittima. Secondo me è quello il limite. È questo il ritorno che ho da parte delle vittime. (FO3)

Si evince quindi che il concetto di violenza non è riassumibile in una definizione univoca e universale. Al di là di una trasversale "volontà di affermazione di un'idea che si conclude con l'uso di violenza, di forza, verso il soggetto debole", tratto comune a tutte le situazioni, sono molte le variabili e i punti di vista che ne tratteggiano i confini.

C'è, anzitutto, una discriminante data dal contesto in cui la violenza si perpetra: qui conta molto "la reattività della vittima" e, di conseguenza, la sua personalità e gli strumenti a sua disposizione per rompere questa spirale.

A questo si aggiunga il tipo di relazione abituale tra vittima e aggressore e cioè quali consuetudini caratterizzano il rapporto: ci sono relazioni basate su dinamiche di sopraffazione continua in cui è più difficile riconoscere e isolare un comportamento violento. La donna in questi casi è costantemente vessata e vive la preva-

ricazione come una costante della propria relazione.

Si arriva così al vissuto della vittima e ad una definizione di violenza inevitabilmente soggettiva, che varia da caso a caso. Il concetto di "normalità" si è formato, all'interno del rapporto, a seconda delle proprie vicende personali e, sulla base di queste, si forma una percezione sostanzialmente personale e privata. Quindi, in alcuni casi, la violenza può esserci e non venire percepita come tale e questo spiega anche la grande quantità di episodi non denunciati.

Molti degli intervistati hanno spiegato come, nel loro lavoro, sia molto importante capire anzitutto le esperienze, le dinamiche, in modo tale da potersi calare nella soggettività di ogni caso che gli si presenta, così da poterlo valutare in modo oggettivo.

La definizione di violenza risulta scaturire da un insieme di elementi: i contesti, le relazioni, i vissuti personali. Non è quindi possibile pervenire ad una definizione univoca di violenza sulle donne. Quantomeno non senza comprendere che la violenza, per essere definita, non può prescindere dal vissuto personale della vittima.

1.2. Gli episodi di violenza e di maltrattamento

L'indagine è stata impostata anche per riuscire a cogliere le nuove forme di violenza. Il presupposto, l'idea di partenza, è capire se i cambiamenti sociali e culturali che hanno interessato la nostra società, e la figura della donna in particolare, hanno avuto un effetto anche sulle dinamiche di sopraffazione e sui soprusi tra partner. Capire cioè se, oltre alla violenza dell'uomo sulla donna, c'è una casistica rilevante che riguardi violenze non ascrivibili a questa tipologia: violenza di donne su uomini o di figli su genitori. Le risposte degli intervistati in questo senso sono molto chiare: la violenza avviene nella stragrande maggioranza dei casi tra persone che si conoscono, che hanno una relazione duratura, apparentemente stabile e sempre, o quasi, per mano dell'uomo nei confronti della donna.

> Perlopiù si tratta di persone che si conoscono. Questa purtroppo è una costante. (FO3)

> Per quanto ci riguarda abbiamo casi di violenza, se vogliamo esprimerci in percentuali direi che è il 90%, in cui intercorrono rapporti di conoscenza, sentimentali, relazionali o addirittura parentali [...] Se devo parlare della mia esperienza, sono solo violenze sulle donne. La violenza delle donne sugli uomini esiste, perché lo leggo, perché ne vengo a conoscenza, ma la netta prevalenza è dei casi di violenza degli uomini sulle donne. (FO1).

Nonostante la volontà di indagare nuove forme di violenza, gli intervistati ci hanno riportato ad un archetipo conosciuto. Violenza che avviene tra le mura domestiche, violenza dell'uomo sulla propria compagna: pur senza escludere una ristretta casistica che si distacca da questo modello, vengono sottolineate le difficoltà in questi casi, per un uomo, di fare emergere un comportamento violento ai suoi danni.

C'è qualche episodio di donne con gli artigli, o con gli attributi, come preferite voi, con il marito che è un pezzo di pane e che non dice nulla [...] Ci sono anche le mattarellate e gli schiaffi al marito, ma per l'uomo è più difficile dirlo. (FO5)

Se la reticenza da parte di una donna maltrattata a denunciare e a fare emergere il proprio vissuto traumatico è un fattore che può inficiare lo studio del problema, i casi che vedono vittime gli uomini presentano difficoltà ancora più grandi, in questo senso. La vergogna è maggiore e, probabilmente anche per questo, la casistica è quasi inesistente.

Tutti gli intervistati ritengono che vi siano comunque diversi casi di maltrattamenti dei figli nei confronti dei propri genitori, per ragioni dovute sia a dipendenze (da alcol o da stupefacenti), che innescano necessità economiche e tensioni, sia a difficoltà psichiatriche piuttosto che a convivenze prolungate in cui i genitori fungono da valvola di sfogo per le frustrazioni dei figli.

Il problema già psichiatrico è un problema che si tende a tenere in casa fra le quattro mura perché ci si vergogna ancora e un po' dire che il proprio figlio ha su di te della manifestazioni anche violente ecc. non è semplice. Però è un fenomeno che secondo me c'è come c'è sicuramente anche quello dei ragazzi tossicodipendenti che per avere dei soldi o per avere qualcosa dal proprio genitore arrivano anche ad avere delle forme di violenza su di loro. (OS4)

Talvolta, invece, sono figli già in età matura a perpetrare i maltrattamenti.

Insomma è molto difficile. Ad esempio una situazione in cui siamo intervenuti portando una signora anziana, la madre molto vecchia, in una casa di riposo, con un figlio con grossi problemi psicologici, mentali, ed è stato, anche per me personalmente, un po' devastante, perché comunque la relazione che si costruisce tra genitore e figlio dopo 50 anni di convivenza, anche se malata insomma, e intervenire perché comunque si vede che siamo davanti ad una situazione di incuria, se non di maltrattamento, però proprio di incuria, di non prestare le cure necessarie... Necessariamente insomma si è dovuti intervenire, però si va proprio ad intervenire in situazioni incancrenite da 50 o 60 anni di convivenza che uno si dice che il figlio se l'è cresciuto così, e quella forse sarebbe più naturale che conclude... Non so se diventiamo un po' ciniche però […] (OS11)

Non mancano comunque alcune situazioni in cui la maltrattante è una donna, figlia, nei confronti della madre. Dal racconto della situazione seguente, inoltre, abbiamo modo di rilevare una possibile causa scatenante differente da quelle sopra esposte, ossia la condotta genitoriale:

Sì, ultimamente sì, genitori maltrattati dai figli ne ho visti, non vuol dire tanti a decine, vuol dire nell'ordine di due o tre casi mi è capitato, dove figli che ormai sono un po' allo sbando mi viene da dire, nel senso che magari frutto di una serie di scelte genitoriali di un certo tipo fatte in maniera anche piuttosto leggera, per cui mi separo, mi metto con un compagno, lo porto in casa, poi non viviamo più, poi invece io vado dal papà, il papà sta con la compagna.. Quando arrivano all'adolescenza e cominciano a

fare a pugni con la vita, mi viene da dire, fanno a pugni anche con loro. Per cui mi è capitato l'altra settimana questa donna che viene e mi dice, "Io mi sono separata e i miei figli non accettano il fatto che io abbia un compagno". Egiziano, incontrato in pizzeria... Senza voler assolutamente entrare nel merito, però lei si è sentita nelle condizioni di dover lasciare la casa, per cui se ne è andata lei lasciando il marito e i due figli, la terza figlia è già sposata, ogni volta che lei rientra in casa per prendersi le sue cose la figlia la mena di brutto, e lei dice, "Ma io tutto sommato mi sento in colpa, mi sento in colpa per la scelta che ho fatto, da un lato, dall'altro lato io non me la sento più di continuare a vivere con quest'uomo, di continuare una farsa". Sono grandi però eh... Allora, loro hanno avuto l'affido condiviso dell'ultimo ragazzino che ha quindici anni, che è il più giovane, e che le dice lasciatemi fuori dalle vostre questioni, prendete le vostre decisioni, io non voglio stare in mezzo. La ragazzina che invece ha vent'anni... È molto più reattiva e dice, "Sei una puttana, sei andata con il primo che ti è capitato, non vedi il papà quanto ci sta male", eccetera. (OS7)

I servizi sociali comunali sono a contatto anche con la situazione inversa, ossia con gli abusi sui minori. Si tratta di reati commessi, secondo gli intervistati, sempre da famigliari (se non genitori appartenenti comunque alla cerchia famigliare).

"Sangue del mio sangue, per cui ne faccio quello che voglio. Quello che ha fatto mio papà a me era ancor peggio", li sentono come parte loro e non capiscono che è un rapporto malato. (OS8)

[…] e poi violenza sessuale su minori, sì. abbiamo avuto casi. In quel caso l'abusante è un membro della famiglia. Magari non della famiglia, come dire, non necessariamente il genitore, però membro della famiglia. Lo zio piuttosto che il cugino, sì. (OS3)

La scuola si configura come un'agenzia in grado di segnalare ai servizi sociali, tempestivamente e con efficacia, gli abusi sui minori:

C'è stato un caso di molestie su una bimba, che è stato trattato in una maniera assolutamente diversa, nel senso che lì è partita la segnalazione alla procura, del tribunale ordinario, per cui tribunale dei minorenni, ed è stato fatto tutto l'iter, il processo, eccetera. Quella lì è stata un'autosegnalazione diretta, nel senso che mi avevano chiamato dalla scuola, dicendomi, "C'è una ragazzina che ha scritto un tema così e così", la psicopedagogista che lavora presso la scuola le aveva parlato, lei aveva raccontato tutto quanto, lei mi ha chiamato dicendomi, "Vieni che ha detto che sì, ci sta a raccontarlo anche a te". Io sono andata una mattina, senza mai aver visto questa ragazzina, e mi ha snocciolato tutta la sua esperienza e da lì è partita poi tutto quanto. (OS7)

Gli operatori dei servizi sociali comunali attribuiscono il verificarsi degli abusi sui minori all'esistenza di contesti particolarmente deprivati oppure di adulti con turbe psichiche:

Mi viene in mente un insieme di fattori che sono fattori sociali, di povertà, magari anche di un livello culturale non particolarmente elevato, una situazione economica e lavorativa non stabile, ma anche aspetti psicologici della vita passata del genitore che

sono rimasti irrisolti e che vanno ad inficiare, in qualche modo ad incidere negativamente nella relazione, nell'essere genitori. Quindi più fattori, fattori sociali, lavorativi, livello culturale, ma anche fattori psicologici per precedenti esperienze di lutto, essere stati a propria volta figli di genitori maltrattanti, quindi questioni che non sono state risolte. (OS9)

La violenza è un concetto che ha molti aspetti e svariate sfaccettature. Ci sono le percosse, che rappresentano la modalità più frequente di manifestazione della violenza. Non mancano però i ricatti, le dinamiche di sottomissione, gli atteggiamenti verbalmente violenti. In sostanza le violenze psicologiche.

Dipende dalle circostanze. In presenza di figli o di una abitazione famigliare le donne vengono ricattate. "Se te ne vai non ti farò più vedere la bambina", oppure, "Ti disintegro, ti rovino la reputazione, la casa te la scordi, ti metto in mezzo ad una strada", eccetera. Utilizzano come forma di ricatto un bene o fisico o materiale. Anche il rovinare la reputazione di una persona viene usata come arma di ricatto. Così come la condizione economica. Molti dicono, "Io sono nullatenente e quindi non avrai nulla". Purtroppo molte persone con disponibilità economiche elevate tendono, anche per aggirare il fisco o per mettersi al riparo da qualche rivalsa, a figurare come nullatenenti. In questi casi, la donna deve dimostrare che il marito ha disponibilità economica. Infatti, in molte separazioni, si verifica che la donna denuncia il marito alla guardia di finanza andando a rivelare tutto il "nero" e il non dichiarato. La violenza psicologica ha un limite molto labile, non ha confini molto ben definiti. Detto questo però, nel momento in cui una persona è costretta ad agire in un determinato modo per timore delle conseguenze che un suo comportamento potrebbe scatenare da parte del marito, siamo di fronte ad un condizionamento psicologico. Il problema è che le vittime, molto spesso, non prendono subito cognizione della propria sudditanza psicologica. O perché non vogliono ammettere un proprio fallimento o errore, o non so per qualche altra strana ragione, le vittime tendono, anche di fronte a persone amiche o famigliari, a negare che i loro comportamenti siano mutati o che siano influenzati da altre persone. Fare in modo che la vittima esca da questa situazione è molto difficile. Ci vuole sempre un momento di stacco. Nel momento in cui la vittima prende coscienza e decide di staccarsi da questa situazione, riesce a vedere in modo diverso tutti gli atteggiamenti che aveva attuato fino a quel momento. Però sono processi molto lunghi. Noi ci troviamo con persone che da 5, 6, 7 anni vanno avanti in questo modo pensando che sono loro a sbagliare. Queste persone [coloro i quali usano violenza psicologica] riescono ad influenzare talmente tanto il partner da fare in modo che si riempia di sensi di colpa: pensa che in parte sia colpa sua, perché non sa amare, non sa capire, eccetera. Si crea un meccanismo psicologico dal quale difficilmente si riesce a venire fuori, se non con una azione di rottura che fa prendere coscienza. (FO2)

Da un punto di vista prettamente medico, anche la violenza psicologica richiede un'attenzione eguale, se non maggiore, ad un caso di violenza fisica.

Sono venuti qui al pronto soccorso, anche se si è trattato solo di litigi verbali, perché poi c'è la crisi d'ansia, c'è la reazione emotiva, subentra il panico, tante cose. (MED2)

Come spiega più diffusamente un'altra operatrice sanitaria:

> Ci sono queste forme di violenza psicologica. A volte arrivano perché sono stanche. Esiste anche questa forma: a volte arrivano donne stressate, o in depressione. Vengono al pronto soccorso denunciando stati d'ansia. Non è che succeda spesso. Forse succede di più come violenza fisica, però ci sono anche questi casi. Magari è solo un aspetto, però anche quell'aspetto lavorativo, sei sotto pressione, il datore di lavoro pretende troppo da lei e lei non ce la fa. Queste cose, associate ad un'altra serie di fattori, dal punto di vista psicologico senza dubbio possono incidere e arrivano magari per crisi di ansia che si sviluppano in questo modo. Non è una cosa fisica, però necessita comunque di aiuto medico. (MED3)

I cambiamenti che hanno riguardato le forme di comunicazione hanno moltiplicato e amplificato i percorsi attraverso i quali usare violenza. È come se la volontà di sopraffazione si espandesse su tutti i mezzi, vecchi, ma soprattutto nuovi, che la possono veicolare.

> Oggi le forme della violenza sono mutate, anche in riferimento all'introduzione di nuove tecnologie e nuovi mezzi di comunicazione. Ci sono queste violenze che iniziano attraverso le utenze cellulari, sms inviati da chi spesso crede di poter rimanere nell'anonimato. Anche attraverso la posta elettronica, internet o i nuovi sistemi di registrazione audio e video. Questo è il momento in cui inizia la violenza. Non è ancora una violenza fisica, ma una violenza psicologica che mette in soggezione la vittima rispetto ad una minaccia che è sconosciuta, priva di una figura fisica. Qui comincia la violenza. Sono nuovi tipi di violenza e sono frequentissimi. Questo tipo di violenza, a volte stupidamente, viene prodotta da chi era sentimentalmente legato o da situazioni di amori non corrisposti. Per questo dico che è molto diffusa. (FO1)

La violenza dell'uomo sulla propria partner è il fenomeno più comune. Intercorrono quasi sempre rapporti di stretta relazione fra vittima e aggressore. La violenza può assumere la forma di una vera e propria aggressione fisica, oppure può manifestarsi attraverso metodi più sottili, ma altrettanto dolorosi per chi li subisce.

Tutte le altre sopraffazioni rappresentano una casistica molto meno frequente, sia che si tratti di figli che maltrattano i genitori, sia di donne che maltrattano uomini, caso ancora più sporadico del primo.

Probabilmente fra i motivi per i quali queste casistiche non emergono, vi è anche la reticenza nel raccontarli.

1.3. Il Profilo sociale e psicologico delle vittime

Non c'è conformità, da parte dei soggetti intervistati, nell'ascrivere, al profilo sociale della vittima, una discriminante univoca negli episodi di violenza.

In generale, nessuno nega che un contesto sociale particolarmente svantaggiato influisca negativamente.

> Se devo parlare di classe sociale, in genere è una classe sociale abbastanza bassa. Questa è l'impressione che ho io. Poi può darsi che questo non corrisponda al vero,

può darsi che le classi sociali abbiano dei canali diversi per muoversi. Però se penso ai casi di cui ho memoria e di cui sono venuto a conoscenza in genere sono così: situazioni familiari un po' degradate. Questa è l'impressione che ho io. (MED1)

Un contesto sociale svantaggiato può sicuramente contenere un maggior numero di episodi violenti rispetto ad altre situazioni. Secondo gli intervistati, però, si tratta di un aspetto che può concorrere al manifestarsi di questi episodi, ma non è una *conditio sine qua non*.

Indagando più in profondità, il termine "trasversale", nel linguaggio degli intervistati, è uno dei più ricorrenti.

È trasversale, assolutamente. Ci possono essere casi maturati all'interno di situazioni di degrado sociale, ma ci sono anche violenze che maturano all'interno di situazioni sociali agiate, borghesi, senza che possano essere rinvenuti quegli elementi di debolezza sociale che possono spiegare la violenza. (FO1).

E ancora:

I livelli culturali ed economici non incidono assolutamente. Per fare esempi concreti, senza stigmatizzare nessuno, ho riscontrato che possiamo parlare della famiglia di operai, di diplomati con un lavoro statale, piuttosto che con un lavoro nel privato, così come possiamo parlare di laureati. Mentre le sto parlando, mi vengono in mente tutti gli esempi. È assolutamente trasversale. Non c'è distinzione né dal punto di vista economico-sociale, né dal punto di vista del livello di istruzione. È capitato di tutto. (FO4)

Io ho visto donne, come le dicevo, di tutte le estrazioni culturali, donne che lavorano, donne indipendenti, assolutamente, anche un'indipendenza economica. (AVV1)

Indagando il profilo sociale della vittima, si è cercato di capire se e come ha influito il processo di emancipazione della donna negli anni nell'emersione del fenomeno. Una donna indipendente, con una identità lavorativa ben definita e soprattutto consapevole dei propri diritti e delle proprie capacità, secondo alcuni intervistati, è una persona che accetta meno supinamente una sopraffazione ed ha molte meno remore nel denunciarla.

Questo processo di emancipazione ha sicuramente portato le donne ad una diversa consapevolezza rispetto agli episodi di violenza. Non subiscono più con quella passività che c'era prima e che era decisamente frequente. Soprattutto sui luoghi di lavoro, l'emancipazione della donna, unitamente ad una maggiore consapevolezza del proprio ruolo nella società, le ha rese sempre meno disponibili ad accettare atti di violenza sui luoghi di lavoro. L'emancipazione ha in questo senso diminuito gli episodi di violenza. (FO1)

Secondo me la differenza sta nel fare uscire allo scoperto il fenomeno. Prima non si denunciava, adesso si denuncia. (FO3)

Seppur citata da un esiguo numero di intervistati, l'autonomia della donna è una discriminante che non ha alcuna influenza sull'essere o meno esposte a maltrattamenti e violenze. Incide invece in una fase successiva, quella in cui si decide di uscire allo scoperto e di denunciare la propria condizione di vittima. Qui una maggiore consapevolezza e autodeterminazione possono fare la differenza.

Un aspetto attorno al quale gli intervistati si sono trovati d'accordo nel considerarlo un vero fattore discriminante, è l'aspetto psicologico. La psicologia di chi subisce violenza è trasversale alle classi sociali, al livello di istruzione e di capitale sociale.

> Secondo me non c'è una categoria sociale di donna che viene maltrattata, è trasversale, è trasversale, sono più dal punto di vista psicologico, forse se vuoi donne che sono sole secondo me, sole e che hanno bisogno di qualcuno di forte accanto, forte che invece si confonde poi con la violenza, per cui donne che tendono a fidarsi un po' troppo, donne che tendono ad affidarsi un po' troppo, quello sì però come situazione sociale ecc secondo me è trasversale, non c'è un distinguo più di tanto. (OS4)

Per gli intervistati che operano nei servizi sociali, le vittime presentano una personalità che si caratterizza per fragilità, debolezza, al punto da risultare evidente anche nell'incontro fisico con gli operatori:

> In termini generali mi viene sempre in mente una persona molto fragile, mi viene in mente la fragilità, vittima-fragilità perché appunto mi immagino una persona indifesa, anche quando ti racconta la prima immagine che ti viene in mente è questa cosa proprio di un cagnolino bastonato perché proprio si presenta con tutta la sua fragilità, a nudo nella sua sofferenza. (OS5)

> [...] con tutte le sue difficoltà cercava in qualche modo di spiegare, quasi di giustificarsi, e questa cosa mi stupiva perché comunque non aveva da giustificare niente. (OS5)

> [...] sono tutte persone che al colloquio ti stringono la mano, non ti stringono la mano in sostanza, con un atteggiamento corporeo molto chiuso, molto ricurvo su se stesso, con una difficoltà magari a guardare negli occhi, a reggere lo sguardo, con un atteggiamento spesso dismesso, un po' trascurato, un po' appunto come se tu dici: questa donna ha proprio perso in dignità, in autostima, quindi mi immagino una donna molto debole, che racconta con un tono di voce sottile e a volte interrotto, che si rompe, e questa è l'immagine più comune che riesco a collegare alle persone che ho seguito in questi anni. D'altra parte però ho anche in mente un paio di situazioni in cui queste donne sono un po' delle donne manager, quindi forse anche in contrapposizione a questa svalutazione, a questo malessere interiore, sono donne che vengono super curate, con uno stile abbastanza anche, come dire, moderno, ma anche nel senso proprio di dire un po' aggressivo, quindi magari donne con un tacco alto, minigonna, come proprio se fosse un gesto di dire: basta, adesso mi riprendo qualcosa e mi faccio forza, anche da questo punto di vista però sicuramente penso dipende anche molto dalla realtà locale in cui si guarda il fenomeno, sono sicuramente di più il primo tipo di donna ecco. (OS6)

Alcuni intervistati ravvisano anche un'eccessiva remissività da parte delle vittime, tale da rendere difficoltose anche le azioni legali, in quanto nella relazione esse non sembrano in grado di mettere in gioco alcuna risorsa relazionale.

> [...] non si è fatta refertare, non c'erano i vicini che sentono perché abitano in una villetta isolata, il figlio fa la quarta elementare, non è assolutamente attendibile, nel senso che poi giustamente è una parte da lasciare al di fuori di questa cosa, poi lei diceva che, quando capita, capita sempre quando lui dorme. Per cui sostanzialmente non c'erano delle prove, e se questo da una parte mi faceva dire, "Cribbio, non ci sono delle prove allora non è vero? cioè allora non è vero che lei sopporta?", Dall'altra parte la contropartita era, "Ma tu sopporti santo dio, glielo dai un morso sul braccio quando lui si avvicina? Gli dai un pugno sul naso quando lui sta venendo lì?" No. E questa roba è disarmante, nel senso che dico caspita, tu ti lasci violentare, che sia in senso fisico che sia in senso psicologico, perché c'era tutto il resto dietro, per cui, "Lui mi dà 50 euro al mese e io devo fare la spesa, e se quando viene a casa non ho comprato per mangiare per quella settimana lui si arrabbia". E dicevo, caspita, è un essere soggiogato sotto l'aspetto economico, sotto l'aspetto sessuale, sotto tutta una serie di aspetti e tu non stai facendo niente. (OS7)

Se il profilo sociale, tutto sommato, non è un aspetto particolarmente discriminante, risulta esserlo invece l'aspetto psicologico. Indipendentemente da dove si nasce, da dove si vive, da dove e cosa si è studiato e da quanto si guadagna, non si è al riparo dalla violenza. Si può uscirne prima, questo sì: come abbiamo visto, le donne maggiormente istruite e inserite riescono a rompere la spirale di violenza prima di altre.

La violenza sulle donne però ha come unico fattore preventivo una stabilità psicologica e comportamentale. Atteggiamenti remissivi, un'accondiscendenza eccessiva unita ad un'indulgenza nei confronti di comportamenti da parte dell'uomo che, già al loro primo manifestarsi, contengono un'inclinazione alla sopraffazione, sono il vero terreno fertile della violenza sulla donna.

> Ho sempre constatato che quando il fenomeno si manifesta è già troppo tardi. Nel caso della coppia, ci sono delle manifestazioni che potrebbero essere riconosciute, ma in realtà non vengono viste o non si vuole vederle. (FO3)

1.4. Il profilo sociale e psicologico dei rei

Tutti gli operatori intervistati, al di là della rispettiva professione, tratteggiano le persone che si rendono protagoniste di atti di maltrattamento e di violenza come individui non in grado di rispettare il prossimo, dotati di personalità disturbate, dipendenti (anche affettivamente), privi di controllo, dominanti e che talvolta fanno abuso di alcol:

> Una persona che assolutamente disprezza l'altro, una persona con un atteggiamento di non rispetto, che non so da dove venga, che riesce a tirare fuori solamente con un agito violento. (OS13)

[...] i rei hanno delle personalità disturbate, che agiscono sicuramente dove il livello impulsivo non è controllato, non c'è il controllo delle emozioni, degli impulsi. Hanno personalità dominanti... (OS3)

Gli uomini di fatto spesso hanno patologie sul versante, non direi conclamate psichiatriche, ma un disturbo della personalità molto serio, con dipendenza da alcol, che poi, nel momento in cui si separano dalla donna, emerge ancora maggiormente vuoi il vittimismo dell'essere rimasto da solo, senza figli e con lo stato che ti viene contro. [...] Non si capisce se sta bevendo, se assume una sostanza alcolica perché è depresso o se c'era anche prima una storia di… diventa molto faticoso. (OS1)

Ho conosciuto maltrattanti dove c'era proprio un profilo psicologico di patologia e sono forse i più difficili anche da trattare e da affrontare. Un po' perché anche la malattia mentale fa paura, parliamoci chiaro, fa paura anche agli operatori che si ritrovano a trattare determinate situazioni perché è imprevedibile, per cui dove dietro c'è davvero una questione di patologia è affrontabile soltanto con una presa in carico anche del maltrattante. (OS4)

[...] Anche la dipendenza è un tratto che io trovo nei carnefici. Come dipendenza intendo le forme più ampie di dipendenza e quindi dal gioco d'azzardo, e qui le dinamiche economiche ci stanno benissimo, sostanze, alcol, ma anche proprio dipendenze di tipo affettivo relazionale. [...] Perché poi queste persone tanto irruente, tanto violente, tanto temute hanno proprio dei punti di fragilità su cui crollano, ho visto questo, ho visto proprio persone arrivare qui e magari fare il gesto di minaccia verso l'operatore e poi piangere raccontando la sua parte di bambino. (OS6)

Gli operatori delle forze dell'ordine insistono particolarmente sul contenuto psichiatrico delle personalità dei maltrattanti/violentatori, spostando così l'attenzione dalla repressione alla cura:

Quando si sorpassano certi livelli, secondo me c'è sempre un fondo di malattia che può essere una leggera depressione, può essere un vecchio disturbo da piccoli, un abbandono, ma qualcosa che va curato c'è. (FO8)

Non bisogna mai sottovalutare l'aspetto psicologico e psichico. Secondo me si parte da un aspetto psicologico e si finisce in un aspetto psichiatrico. Questi sono proprio malati. (FO4)

Bisogna intervenire psichiatricamente imponendogli, anche coattivamente, un programma di recupero. Imporre un programma di recupero vuol dire che il soggetto subirà un programma periodico sistematico sanitario e il trattamento verrà interrotto solo su indicazione del sanitario. L'unica strada è questa: intervenire sulla psiche del soggetto e non sulla costrizione fisica perché non serve a niente. Quale è l'intenzione del carcere? Portare il detenuto in una struttura dove viene riabilitato. Le assicuro, per esperienza personale, che non è così. (FO4)

È una patologia vera e propria. Se lui è psicologicamente malato, bisogna affidarlo ad una struttura. È malato, come è malato il pedofilo. Ogni cosa che viene repressa, au-

menta la sua potenzialità offensiva. Non serve reprimere. (FO4)

Anche gli operatori dei servizi sociali ritengono opportuna una presa in carico dei soggetti maltrattanti che vada al di là del contenimento carcerario, sollevando un coro pressoché unanime di consensi a trattamenti e prese in carico di più ampio respiro e, possibilmente, riabilitanti. Per esempio, si tratta di destinare risorse a percorsi di rielaborazione degli eventi, a cure psicologiche e sanitarie, in quanto, anche secondo alcuni operatori dei servizi, al pari di quelli delle forze dell'ordine, il carcere non risulta essere una misura riabilitante.

Secondo me, pensando ai padri abusanti che hanno ammesso e hanno dovuto seguire una condanna, spesso il carcere non è sufficiente, non riabilita. (OS8)

O si dà l'ergastolo a tutti garantendo che non metteranno più il naso fuori dal carcere, o se in un tempo più o meno lungo, per cui che sia un anno che siano dieci anni, questi rimettono i piedi fuori, non devono essere nelle condizioni di ricommettere lo stesso reato, per cui secondo me un trattamento anche del reo sul ragioniamo su quello che hai fatto, ragioniamo sul perché l'hai fatto, se ci sono delle compromissioni a livello psicologico, se ci sono delle turbe, se ci sono tutta una serie di cose, e ti prendo in carico, e ti prendo in carico seriamente, per cui se domani tu esci e hai fatto due anni di un certo tipo di percorso io continuo a tenerti in carico e ti dico che se tu vuoi stare fuori... Poi certo, c'è tutta una difficoltà anche nel dire ti tengo dentro perché le carceri sono sovraffollate e tutto quello che ci si mette, però tu vai fuori ma hai l'obbligo di presentarti dallo psicoterapeuta piuttosto che partecipare a un gruppo di auto aiuto, piuttosto che dimostrare che assumi farmaci, piuttosto che tutta una serie di cose. (OS7)

Da operatore sociale mi viene in mente che, comunque, bisogna agire con queste persone in un'ottica di recupero, di socializzazione, di accompagnamento, di rielaborazione del trauma. (OS6)

La loro presa in carico devo dire che è quasi nulla. Anche se avrebbe assolutamente senso culturalmente, perché a volte dico che questo domani ne trova un'altra e lo rivedo ancora. Questo è molto faticoso nonostante che con il tribunale dei minorenni questi aspetti vengono assolutamente tutti presi in carico, il percorso comunque anche di valutazione psico-diagnostica del papà... Di fatto poi non accedono, se non nell'iter perché sono obbligati a una valutazione, ma poi ai servizi specialistici e essendo adulto se non è motivato [...] (OS1)

Alcuni operatori si stanno già mettendo in gioco, adoperando per quanto possibile il proprio tempo, stante gli impegni e le risorse, intraprendendo percorsi all'interno delle carceri volti al reinserimento dei detenuti nella società.

Nel carcere lei sa che ci sono delle sezioni particolari. Per esempio qui a X c'è una sezione particolare che in gergo viene chiamata dei "cantanti" e degli "strappa mutande", stanno queste persone che hanno bisogno di una protezione. I cantanti sono i collaboratori di giustizia, gli strappa mutande sono quelli che hanno attuato una violenza

> sia nei confronti di donne sia nei confronti di bambini. Se stanno con i detenuti comuni queste persone qua non vivono più, gli succedono delle cose strane, scivolano, sbattono contro le porte. [...] Ultimamente io ho visto un'attenzione particolare da parte dei servizi anche all'interno delle carceri per attuare questi percorsi nei confronti di queste persone e ultimamente ho avuto per la prima volta nella mia vita una persona che ha commesso violenza verso i figli che è arrivata ad un percorso di reinserimento, con delle particolari attenzioni. Però probabilmente abbiamo ancora molta strada da fare con questa cosa. (OS13)

Un operatore delle forze dell'ordine, però, ritiene che prima dell'intervento è innanzitutto il ricevente stesso che deve essere motivato ad un percorso di cura, pena l'inefficacia delle misure:

> Uno può anche diventare astronauta, ma deve voler diventare astronauta, perché uno può avere anche le capacità del migliore astronauta, ma se questo non vuole diventare astronauta non... Quindi il problema credo che sia una sorta di sfida della moderna psicologia, della moderna sociologia, come fare per raggiungere queste persone e non tanto aiutarle, ma convincerle che l'aiuto gli è necessario. (FO6)

Solamente un'assistente sociale, che accomuna i maltrattanti ai pedofili, si dimostra scettica nei confronti dell'opportunità di prese in carico di tipo più ampio, diremmo sociale in senso lato:

> È un po' come quando si parla dei pedofili e, sono sincera, ho un po' di punti di domanda in testa, non ho una risposta univoca nel senso che secondo me ci sono uomini che si rendono disponibili e hanno probabilmente magari nella maggior parte dei casi avuto anche loro delle storie di vita complicate, complesse ecc. che possono con un buon percorso fatto bene anche di presa in carico, di terapia ecc. anche superare questo tipo di situazione che immagino che per la maggior parte di loro sia faticosa e che crei sofferenza. Anche se, sono sincera, un po' come donna, un po' per deformazione professionale, faccio un pochino più fatica a mettermi dalla parte del carnefice, come lo definisco io, che della vittima. Ci sono situazioni in cui purtroppo sono un po' scettica. (OS4)

Altri operatori, invece, evidenziano le difficoltà che i servizi avrebbero a prendere in carico anche i maltrattanti.

> Non so se gli operatori siano consapevoli di schierarsi solo da una parte e che anche l'altra persona ha bisogno di aiuto. [...] Ci vorrebbe nell'équipe una persona che possa occuparsi anche dell'altro, ci vorrebbe un allargamento delle competenze. Se uno entra in empatia con la vittima, poi è difficile che si rapporti serenamente con il violentatore. (OS11)

Alcuni intervistati affermano che tali personalità spesso non riconoscono quanto commettono, attuando strategie di minimizzazione o di rimozione degli accadimenti, motivo per cui è bene che siano almeno consapevoli delle leggi:

Il tratto della negazione, oppure secondo me ancora peggio, il tratto della minimizzazione del problema, quindi, "Sì è vero ho dato qualche sberla, ma per qualche sberla non è mai morto nessuno", proprio il tratto è quello delle persone che non hanno in mente quello che stanno facendo. (OS6)

Allo stesso modo l'uomo che maltratta la moglie deve sapere che esiste il 572. Se poi non si ricorda il numero non importa, ma deve sapere che è penalmente rilevante e comunque punito. Questo è il fatto. Secondo me molte volte alcuni nemmeno si rendono conto. (FO3)

Si tratta di persone che solitamente stabiliscono rapporti di ostilità, se non di aggressività, con i servizi sociali la cui autorità e i cui interventi non vengono accettati:

Si sentono tagliati fuori e quindi scompaiono, se sono stranieri ritornano al Paese d'origine o se ne vanno a vivere da un'altra parte, se sono italiani hanno un atteggiamento aggressivo nei confronti del servizio, anche maltrattando il servizio, questo ce lo aspettiamo. (OS5)

Tale ostilità può venire meno nel caso in cui gli operatori riescano a stabilire una comunicazione anche con i rei, e ciò fa emergere vissuti problematici e, in ogni caso, colmi di sofferenza:

Si arriva a scoprire anche quel mondo sofferente, tanto sofferente, inaccessibile perché arrivare a costruire, stabilire, una relazione di fiducia con un maltrattante non sempre si riesce. Ma laddove si riesce, si riescono a trovare dei punti da potere in qualche modo trattare insieme e capire anche qual è la causa che ha portato alla violenza esercitata. È sicuramente una storia di grande sofferenza. (OS5)

Ciò ci permette di iniziare ad esaminare le possibili cause che, secondo i nostri intervistati, possono rendere queste persone maltrattanti, abusanti o violentanti. Innanzitutto, gli operatori affermano che molti dei maltrattanti hanno alle spalle un passato di maltrattati o una socializzazione famigliare alla violenza e al non rispetto dell'altro sesso:

Molti carnefici sono ancora di più bambini maltrattati, quindi poi se ci è concesso di entrare in quest'area si scopre che magari il padre agiva su di loro delle violenze molto pesanti, come se un po' poi a loro non fosse stata data la possibilità di vedere un modello, uno stile educativo relazionale diverso, quindi uno dice, "So per sentito dire che questa violenza è non tollerabile, è punibile, è sbagliata", però poi quella è la sua modalità di stare in relazione, di litigare. (OS6)

Beh, io credo tantissimo che, nella percentuale del 90%, i rei abbiano un passato di vittima, e quindi credo tantissimo che la migliore prevenzione sociale sia la presa in carico delle vittime, la tutela delle vittime, per evitare di avere la reiterazione, la riproposizione di quello che loro hanno subito. (AVV2)

Ci sono situazioni dove fa parte un po' del cliché picchiare, perché sono cresciuto con

un papà che picchiava la mamma? Probabilmente a volte sì, allora anch'io da uomo cresco picchiando. Perché penso che la donna forse è effettivamente un essere inferiore, anche questo me l'hanno passato in qualche modo dalla famiglia in cui ho vissuto e a volte secondo me sono anche uomini molto fragili, molto fragili paradossalmente, che non sanno utilizzare altri strumenti, perché usare la violenza è anche un modo per dimostrare che non sei in grado di tenere un confronto relazionale diverso, un confronto verbale che può essere anche molto più faticoso se vuoi e dove il sovraccaricare l'altro perché fisicamente magari sei più grosso dell'altro, più forte dell'altro, è segno anche quello di debolezza. (OS4)

Io ho conosciuto, in particolare mi viene in mente un uomo maltrattante che aveva subito abusi sessuali da parte della madre, per cui sicuramente questa storia mi è rimasta molto impressa, ti lascia quindi immaginare quali vie potevano trovare. (OS5)

Ovviamente, incide la cultura e l'educazione che hanno avuto, per cui noi mamme italiane siamo bravissime ad allevare dei maltrattanti, perché diamo agli uomini questa sensazione che loro valgono di più delle donne, sono più forti delle donne e devono avere dalle donne determinate cose, quindi è un po' l'educazione che loro hanno. (AVV1)

Per concludere, sebbene gli intervistati riconoscano che le difficoltà economiche possono essere una delle concause dello scatenarsi della violenza, essi affermano che il ceto sociale e culturale di provenienza dei rei sia, al pari di quello delle vittime, prevalentemente trasversale. Ciò significa che le diverse provenienze economiche, sociali e culturali non incidono sugli episodi di maltrattamenti e di violenza:

Non ci sono differenze: c'è di tutto. A volte fa comodo pensare che siano solo quelli con poca cultura, i più svantaggiati, ma in realtà c'è di tutto. (FO5)

Sono trasversali, assolutamente trasversali. Anzi forse ultimamente abbiamo più situazioni dove anche, come dire, la violenza è giocata in un modo più strategico, per cui la mortificazione, la violenza verbale, la persecuzione, e la maggior parte di questa violenza forse è giocata nei ceti socio-economici più abbienti. (OS3)

Io ho visto dei medici. No no, e questo è un caso che mi ricordo, le dico bene, un dentista forse era, avevano una villa meravigliosa, la moglie e le due figlie erano costrette a vivere sotto nella taverna, non potevano vestirsi adeguatamente, erano proprio tenute in condizioni di sottomissione totale, con pochi soldi, perché lui proprio le costringeva a questa vita di ristrettezze. Non si è mai capito il perché, per cui, ripeto, sono fenomeni che si verificano secondo me in tutti gli strati sociali. Dove vengono più fuori o meno fuori, ma esistono in ogni strato sociale. (GIU2)

Io penso trasversalmente, anche se forse noi vediamo i più disagiati. Io penso in genere trasversalmente, poi noi vediamo un pochino i disagiati. (OC1)

Hanno dei lavori, persone insospettabili, magari che sono fuori col doppio petto, e poi in casa sono completamente diversi. (OC5)

Anche per quanto riguarda le violenze sessuali sui bambini, si trova conferma della trasversalità sociale dei rei:

> Gli abusi sessuali più terrificanti di solito li vediamo in persone che invece sono socialmente riconosciute, forse di più, essendo i rei con una patologia e una perversione che a volte è invece studiata e pensata, la trovo anche in persone assolutamente inserite, che hanno avuto anche una buona carriera, un buon inserimento sociale. (AVV2)

> C'è il padre padrone, che io ho incontrato, che dice alla figlia, "Tu devi farlo con me perché devo insegnarti io come si fanno queste cose e solo quando sarai pronta potrai avere un fidanzato", ed era violento da morire, io mi ricordo una volta le aveva dato un tale pugno, ceffone, in faccia, da spaccarle il labbro, perché lei aveva rifiutato di somministrargli un rapporto orale. E la ragazzina aveva 13 anni, 15 anni, 14, insomma, quell'età lì. E quindi, diciamo, il padre padrone. Poi c'è invece, io devo dire che li ho incontrati un po' tutti, il marito che non riesce ad avere con la moglie un rapporto paritario, e quindi costruisce un rapporto di natura sessuale con la propria figlia. Quello che io ho incontrato di più, come fascia di età, è quello dai 5-6 anni agli 11-12 anni dove ci sono questi comportamenti che sono altamente seduttivi e dove praticamente i bambini vengono convinti, convinti con i fatti che quello è il rapporto fra padre e figlio, tra padre e figlia. (AVV1)

Si tratta di eventi a cui le madri possono reagire nelle maniere più diverse. La maggioranza protegge i propri figli il cui maltrattamento talvolta diviene il punto di non ritorno nella decisione della donna di ribellarsi ai soprusi del marito, mentre in altre occasioni ciò non si verifica:

> Ci sono anche quelle che o non hanno voluto, perché per esempio non potevano separarsi perché non hanno i soldi per farlo, o perché non volevano perdere il marito perché lo volevano. C'è stata anche una ragazzina, dovremo fare il processo a ottobre, che ne ha parlato con sua madre e sua madre le ha detto sopporta. Sopporta. Ci sono quelle che sono maltrattate e quindi non riescono a proteggere neanche i figli. (AVV1)

I casi, come quello sopra esposto, in cui le madri rifiutano di accettare l'evidenza della violenza e degli abusi del compagno sui propri figli, permettono di mettere in evidenza un vero e proprio corto circuito che si verifica nella vita famigliare.

1.5. I fattori scatenanti la violenza

Alla richiesta dell'esistenza o meno di motivi ricorrenti e di fattori comuni ai diversi episodi di maltrattamenti e di violenza sessuale, gli intervistati hanno tutti ritenuto che vi siano dei tratti che si ripetono nei vari casi. In particolare, l'accento viene posto sulle difficoltà economiche, passibili di generare tensioni nei rapporti di coppia, sulle difficoltà di gestione dei figli (anche nel caso di coppie separate), sulla gelosia dei partner, sullo stress dei medesimi, sull'alcolismo, sul mutamento cul-

turale in corso e sull'educazione dei figli. Il motivo che ricorre più spesso risulta essere la difficoltà di gestire crisi o fine di rapporti di coppia e alcuni evidenziano l'inasprirsi di tali episodi negli ultimi anni, attribuendone parte delle cause all'impoverimento del tessuto sociale circostante, sempre meno in grado di offrire occasioni di socializzazione e di rinforzo dei legami interpersonali:

> Trovo mai come ora, in questo momento, che le coppie non riescano ad affrontare da sole il percorso di separazione, non comprendano i motivi della scelta dell'altro, non riescano a trovare un appoggio da nessuna parte. Forse prima c'era una famiglia alle spalle, la famiglia allargata, degli amici, adesso nessuno ha neanche più un amico da cui andare ospite per una notte o da cui andare a bere, con cui andare a bere fuori una birra per vomitare tutta la serie di problemi con l'ex moglie o l'ex marito. Quindi questa assoluta mancanza secondo me di tessuto sociale, di supporto porta a uno smarrimento totale che nelle persone che magari non hanno abbastanza strumenti per poter trovare soluzioni fa scoppiare la violenza. […] E negli ultimi mesi ho avuto situazioni che mai avevo visto, case distrutte con martello, ascia, un altro marito che ha svuotato la casa quando la moglie si è allontanata, buttando i propri vestiti in un container e tutti quelli della moglie e dei figli nei sacchi della spazzatura, tutte le fotografie con l'ammasso delle... Questa signora non ha più, in effetti quello che ha potuto portare via dai sacchi della spazzatura lo ha portato via e non ha più niente. Un altro con l'ascia ha spaccato i mobili in casa, un altro ancora vive con il martello sul comodino (AVV2).

> È proprio un rapporto di coppia assurdo dove partono meccanismi di rivendicazione... Sotto lì ci sono, al di là della separazione, dei meccanismi proprio di stima, di autostima e di stima nei confronti dell'altro completamente saltati... E i figli ci sono in mezzo [...] proprio anche rapporti tra adulti impostati malamente. (OS11)

> Non è molto legato all'economico, è più i due individui che si incontrano, ognuno ha il proprio carattere, le cose non funzionano e all'interno di questo scatta la situazione di maltrattamento. (OC1)

> [...] gelosia. La molla che scatena poi è quella [...] Si tratta, io lo definisco assenza di educazione all'amore, perché la gelosia così fine a se stessa che scatena queste cose [...] (FO7)

Secondo altri intervistati, anche il mutato ruolo della donna all'interno delle relazioni di coppia può costituire, se vissuto male e non accettato da parte del maschio, un fattore scatenante:

> In questi casi io vedo che esiste un processo di maturazione del potere della donna nella coppia rispetto a una sua autodeterminazione, rispetto alle scelte che fa esplodere, provoca delle reazioni nel persecutore [...] È come se volesse riacquistare il proprio potere, quindi prevalere, con un'aggressività che nel maschio è uno strumento molto più facile da tirare fuori, no? Rispetto ad un'aggressività della donna che magari si esprime attraverso la comunicazione piuttosto che altri atteggiamenti psicologici che sono altrettanto aggressivi, mi viene da dire, però la violenza fisica e psi-

cologia dell'uomo... Prevaricare, ecco è la parola, prevarica, e con questo tipo di atteggiamento che è aggressivo. E poi da lì c'è l'*escalation*. (OS15)

Il successo della donna sicuramente crea delle invidie: per quanto non manifeste, crea comunque delle situazioni di disagio. Ho visto delle persone soffrire molto del successo della moglie in campo lavorativo; magari guadagna anche di più e qualcuno inizia a maturare il sospetto che la moglie possa avere raggiunto quella posizione in virtù del fatto di essere donna. Così inizia a controllarla, "Perché ti vesti così", e altre domande del genere. Si crea nel partner una sorta di gelosia che legata all'invidia provoca delle reazioni, anche violente. (FO2)

Secondo qualche operatore delle forze dell'ordine, si tratta anche di uno squilibrio nei ruoli di genere. Esso, in talune situazioni, può portare il maschio in condizioni di difficoltà (per esempio legali ed economiche a seguito di una separazione), rispetto al precedente dominio, passibili di diventare elementi scatenanti:

So che questo rimarrà registrato e verrà percepito come una bestemmia, ne sono conscio, però molte volte l'uomo, il maschio, è senza protezione, si sente assolutamente non garantito dall'ordinamento giuridico, non che questo sia giusto o sbagliato, io non sto dando un giudizio etico o di valore: dico soltanto che, all'attualità, se noi prendiamo le situazioni di disagio famigliare dove purtroppo poi si sfocia in una separazione o in un divorzio [...] La persona si trova ad essere presa e messa fuori di casa con tutta una serie di obblighi che sono percepiti come connaturati al fatto che io faccio parte della famiglia. Cioè, voglio dire, se io vengo preso, messo fuori di casa, e devo continuare a pagare il mutuo e in più passare gli alimenti a mio figlio, chiaramente... Questo tende secondo me a creare una sorta di sfiducia nell'uomo, e in alcune situazioni purtroppo questa sfiducia, questa disperazione sfocia anche in atti violenti. [...] Molte volte noi troviamo queste situazioni portate allo spasimo, di persone che purtroppo vanno a vivere in roulotte, noi li abbiamo trovati durante i nostri controlli, io ricordo una persona che veramente... Personalmente gli chiesi, "Ma, scusi, lei c'entra poco con queste persone qua", perché tira fuori la carta di identità, il tesserino di dipendente dell'Enel, quindi sembrava il classico buon padre di famiglia, e mi spiegò che era in attesa di un posto al dormitorio pubblico perché lui non sapeva come fare per sopravvivere dovendosi pagare un alloggio, perché era fuori di casa, doveva passare gli alimenti al figlio, aveva ancora il mutuo da pagare, e il suo stipendio, seppur dignitoso, non gli consentiva di andare in nessuna situazione stabile se non in quella del dormitorio. (FO6)

Anche un magistrato fa riferimento a motivi culturali riguardanti il rapporto tra i sessi, affermando come l'ampia e pienamente legittima libertà di cui godono le donne (non vi devono essere equivoci in proposito) nelle nostre società possa innescare meccanismi culturali di resistenza da parte degli uomini, al punto che la violenza sessuale può anche essere interpretata come un atto rivendicativo di un potere perduto:

Un modo per l'uomo di prendersi qualcosa della donna che sta perdendo, è un modo di dire, "Va bene, va tutto a puttana però adesso…" [picchia l'indice sul tavolo]. È

chiaro che questo è un fenomeno molto più ampio, cioè è chiaro che l'uomo di oggi si sente un po' in inferiorità rispetto alla donna. (PM1)

Qualche intervistato ricorda anche che, spesso, le situazioni attuali di violenza rimandano a un passato di vittime da parte di entrambe le parti in causa:

Chi agisce violenza è una persona che comunque sta male e ha ricevuto perché quando vai a vedere le nostre storie, gli approfondimenti, vedi che chi violenta l'altro è perché a sua volta è stato violentato. (OS5)

Ad esempio, alcune donne sono già ad esempio bambine che sono state maltrattate, quindi poi alla fine nel tempo ti arrivano a dire, "Cavolo, mi sono scelta quest'uomo che è come è stato mio padre in fondo" (OS6)

Anche situazioni di solitudine e di isolamento sociale possono essere dei terreni di coltura per la violenza, al pari delle situazioni di malcontento.

Un'altra cosa che mi viene in mente è la solitudine in cui si generano queste cose, quindi quelle donne in cui già sono in una realtà familiare povera di relazioni, dove mancano delle reti sia primarie sia di tipo familiare [...] Quindi è come se la solitudine accentuasse questo fenomeno e in alcuni casi lo legittimasse perché io ho visto, magari rispetto appunto a persone che non hanno qui una rete familiare, è come se il maltrattante si sentisse più legittimato. (OS6)

All'interno del nucleo domestico penso ci siano tutte quelle realtà di violenza che sono dovute al, mi passi il termine, malcontento della propria vita, professionale, personale. (OS13)

Secondo un'intervistata anche la nascita di un figlio può essere un evento in grado di portare a cambiamenti nella relazione di coppia tali da poter innescare tensioni, in quanto foriera di nuovi impegni e difficoltà:

Vuoi perché la donna è meno disponibile nei confronti del proprio uomo nel momento in cui ha un figlio, perché la sua attenzione sia fisica che psicologica è molto orientata verso il nuovo arrivo, insomma il bambino ecc., vuoi perché comunque non è semplice crescere un figlio per tanti problemi, per tante cose, economici, pratici, organizzativi, io ho visto coppie che magari non andavano benissimo, per carità, dove però l'evento vero di inizio della violenza vera e propria è scaturito proprio con la nascita di un bambino. (OS4)

Anche il più ampio contesto culturale (in particolare la scarsa consapevolezza della violenza, la scarsa capacità di sopportare ed affrontare le difficoltà della vita ed una generale mancanza di controllo sociale informale) viene riconosciuto come una possibile causa sia da parte di qualche operatore sociale, sia da parte di diversi operatori delle forze dell'ordine:

I giovani magari sono portati ad agire con questo tipo di impulso, quello della violenza, senza avere un *insight*, una consapevolezza di dire, "Ho maltrattato una donna", diventa un po' una cosa purtroppo all'ordine del giorno quasi come se poi la società lo ritenesse più tollerabile che in altri momenti storici. (OS6)

La violenza c'è sempre stata, oggi se ne parla di più, ma c'è anche l'aspetto che la gente non sopporta più le sollecitazioni esterne della vita, non sopporta più momenti negativi, si creano frizioni e conflitti, c'è anche un ruolo diverso della donna, che è più sollecitata. Ad esempio, ma questo non lo scriva, se una è una bella gnocca e lavora in un bel posto trova di certo quello che gliela batterà oggi, domani e dopodomani. La moglie che non sta più a casa innesca una presa di coscienza diversa, certo questo non vale per tutti ma solo per alcuni, ma ci si trova anche a dover fare i conti con queste situazioni. La mancanza di sopportazione delle rinunce è molto importante, la difficoltà di superare le difficoltà della vita… Erano più forti forse i nostri nonni che lavoravano i campi che non le persone di oggi, anche se sono più erudite. (FO5)

Non sempre la questione viene regolata attraverso i canali ufficiali, viene anche regolata attraverso canali strani di contenimento sociale. Noi abbiamo avuto ultimamente una sorta di cedimento del tessuto sociale. (FO6)

[...] la donna non è un oggetto di tua proprietà. Bisogna integrarsi nello spazio della donna, compenetrarsi con le sue libertà e cercare di creare un equilibrio. Nel momento in cui questo equilibrio si spezza, non puoi pensare di tenerla legata a te con violenza, sia fisica che psicologica. Poi non so se lo facciano per amore, o per un orgoglio ferito. Secondo me c'è sempre un misto di varie cose. Ma di certo anche perché non sanno accettare una sconfitta. Le violenze sono aumentate anche in virtù di questo fatto. Questa comunque è una mia interpretazione. (FO2)

Altri intervistati sottolineano il ruolo, nel caso degli stranieri, delle culture di provenienza che legittimano determinati atti. Per quanto riguarda la situazione di coppie italiane, invece, alcuni operatori delle forze dell'ordine e dei pronti soccorsi evidenziano il ruolo dell'alcolismo e del vizio del gioco in questi accadimenti:

Influiscono molto l'abuso di alcol, una situazione debitoria molto forte, il dover nascondere alla moglie questa situazione debitoria, soldi persi al gioco, alle macchinette che purtroppo sono sempre più diffuse. In questi casi, di fronte alle domande incalzanti della moglie, si reagisce con violenza. (FO2)

Spesso si tratta di coniugi etilisti. Se devo andare a memoria, perché le sto raccontando degli aneddoti, non le sto raccontando un'indagine precisa in termini numerici, in genere sono coppie dove uno dei due è un etilista e in cui i rapporti familiari sono un po'... crollati, tesi, e a volte sfociano in violenza. Questa è l'impressione che ho io. (MED1)

Nei casi di violenza da parte dei figli nei confronti dei genitori, alcuni operatori sociali e dei consultori famigliari evidenziano come talvolta tali episodi non dipendano da abuso di alcol o sostanze quanto, invece, da una deficitaria capacità genitoriale:

OC3: Ascoltami, chiamarli genitori maltrattati è un'esagerazione. Io sostengo che quando un figlio arriva alla violenza, ad agire, è chiaro che è messo in una condizione... Un conto è tra due adulti in cui c'è un tema di responsabilità e di decisioni... Invece un minorenne, un adolescente in generale, che picchia i genitori è un adolescente che comunque a sua volta è vittima di un percorso di incapacità genitoriale. [...] Picchiava, picchiava picchiava. Lui era adottato, no? Lui picchiava perché aveva ragione.
OC5: Aveva ragione per la sua storia, ma non perché questa famiglia, come dire, meritava di essere maltrattata....
OC3: Sì, meritava nella misura in cui questi genitori mostravano la loro incapacità genitoriale, cioè c'erano tematiche, in questo caso specificamente relative all'area dell'adozione, che rimandavano al non riconoscimento di questo figlio. Il papà davanti a me aveva detto frasi come, "Ma allora sa che mi sono pentito di averlo adottato", o frasi come... Chiaro che questi qua avevano già rinunciato alla loro genitorialità e il figlio dice, "Cazzo, mi avete preso e quindi, come, mi avete preso e adesso...". Allora in questa dinamica.. (OC3 e OC5)

Infine, alcuni operatori della giustizia ritengono che spesso i motivi che innescano gli episodi risultano essere banali e futili:

Guardi, quello che connota queste cose di solito è sempre la futilità dei motivi, nel senso che cominciano a maltrattare le persone perché hanno spostato la forchetta nel tavolo, perché hanno rovesciato una tazzina di caffè, perché la minestra non era calda come volevano loro, perché coi figli hanno fatto qualche cosa. […] La non proporzione della reazione rispetto al motivo che loro dicono essere… Per esempio ce n'era stata una perché il formaggio grattugiato che aveva portato in tavola era vecchio, perché ha chiesto di fare la patente, "Allora sei una puttana perché ti vuoi scopare quello che ti insegna". (AVV1)

[...] le più banali, guardi, le più banali. Nel senso... dal cibo che si porta a tavola e la pasta è scotta piuttosto che senza sale o il ritardo nel preparare, o il ritardo nel rientrare, uno sguardo che viene ritenuto troppo ribelle oppure, non so, hai guardato quella persona, la gelosia piuttosto che una critica, sono banalissimi gli episodi scatenanti la violenza. (GIU2)

Si tratta di un'interpretazione che resta confinata entro questa categoria professionale, ma che in sede di ricerca, alla luce di quanto emerso, ci sentiamo di condividere. Per concludere, diversi operatori dei servizi ritengono che i fattori predisponenti e scatenanti siano difficilmente isolabili in quanto spesso si trovano intrecciati in una dinamica in cui si rinforzano vicendevolmente, in un contesto di fragilità sia famigliare sia personale.

1.6. I luoghi della violenza

Per quanto riguarda i luoghi in cui vengono commessi i reati oggetto del nostro studio, occorre differenziare tra maltrattamenti, violenze sessuali, abusi sui minori e

stalking. Secondo tutti gli operatori intervistati, di ciascuna categoria professionale, i maltrattamenti avvengono pressoché esclusivamente in ambito domestico (con, al più, qualche propaggine nei luoghi pubblici):

> È una violenza intrafamigliare, sì, in tutti i casi che ho conosciuto io. (OS7)

> Non ho altri tipi di esperienza oltre la casa, sicuramente sono legami di difficile comprensione per chi non ha sperimentato legami di questo tipo. (OS8)

> Tanto in casa, tanto in casa tra le mura domestiche, tanto anche devo dire in camera da letto. (OS5)

> La maggior parte delle violenze in senso proprio, e parlo delle violenze fisiche, avviene all'interno delle abitazioni, tra le mura domestiche. Sicuramente questa rappresenta la percentuale maggiore. (FO2)

> Di solito in casa è più facile. Probabilmente quando avvengono fuori è perché la persona è talmente esasperata che deve punire assolutamente la vittima, perché all'aperto si rischiano più telefonate, segnalazioni da parte di passanti, o qualcuno che intervenga subito comunque, perché un passante che vede aggredita una donna può anche mettersi in mezzo, rischiano quello. (FO8)

Anche le violenze sessuali avvengono in buona misura entro le mura domestiche, ma è maggiore la quota di episodi che si verificano al di fuori di esse, ad esempio in autovetture o in parchi pubblici, anche nel caso in cui la vittima conosca il reo, sebbene sia più frequente il caso in cui la casa rimane il luogo prediletto:

> Anche se a loro viene in mente di maltrattare, diciamo con gesti acuti di maltrattamento o con violenze sessuali, la propria compagna in un luogo, la portano a casa. (PM2)

Gli abusi sui minori avvengono solitamente in casa dell'abusante (ad esempio un vicino di casa) oppure nella casa del bambino (ad esempio in assenza della madre, o con la sua connivenza). Lo *stalking*, invece, avviene per definizione in luoghi pubblici (anche se vi possono sempre essere eccezioni, come nel caso di molestie ricevute per via telefonica o telematica nella propria abitazione).

1.7. Il mutamento del fenomeno nel tempo

Alla richiesta di delineare gli eventuali mutamenti intercorsi nei fenomeni di maltrattamento e di violenza sessuale nel corso degli anni, di cui i nostri intervistati hanno avuto esperienza, essi risultano concordi nel sostenere che vi sia una maggiore e crescente emersione di tali fenomeni:

> Ora se ne parla di più, prima era il marito ubriaco che menava la moglie che però sopportava, oggi non sopporta più, se ne parla di più e questo è importante perché la violenza non produce niente di importante, la violenza genera solo violenza, questo è assodato. (FO5)

> Secondo me la differenza sta nel fare uscire il fenomeno allo scoperto. Prima non si denunciava e adesso si denuncia. (FO3)

> Soprattutto sui luoghi di lavoro, l'emancipazione della donna, unitamente ad una maggiore consapevolezza del proprio ruolo nella società, le ha rese sempre meno disponibili ad accettare atti di violenza sui luoghi di lavoro. L'emancipazione ha in questo senso diminuito gli episodi di violenza. [...] Ha ridotto il silenzio, soprattutto sui luoghi di lavoro. (FO1)

> Sicuramente c'è una maggior sensibilità, il sentirne parlare porta ad una maggior coscienza e ad una richiesta più precisa. (OS8)

Non si tratta, in altre parole, di un aumento in senso assoluto degli episodi, quanto di una maggiore propensione alla denuncia da parte delle vittime. Le ragioni di questo mutamento vengono individuate in una crescente aspettativa di giustizia da parte dei cittadini in senso generale e in una maggiore consapevolezza dei propri diritti e della propria dignità da parte delle donne (e anche rispetto alla tutela dei minori). Ad esempio:

> Non mi sarei mai sognata anni fa di vedere una denuncia in cui la donna mi dice, "Io subisco violenza psicologica da parte di mio marito" [...] mentre sempre più spesso negli ultimi anni, insieme a quelli che possono essere episodi di lesioni in cui prima si poteva derubricare semplicemente la condotta maltrattante in un paio di episodi di lesioni, la donna dice […] che invece tutto questo, queste condotte che potrebbero essere semplicemente di violenza fisica, si innestano in una più ampia dinamica di sofferenze di carattere psicologico, questo mi è capitato negli ultimi anni, sicuramente. (GIP2)

Quindi l'aumento della consapevolezza sta portando ad una maggiore emersione di tali episodi e, secondo alcuni intervistati, ciò può comportare anche un effetto perverso di recrudescenza di tali delitti, nei casi in cui il maschio reagisce con un'escalation incontrollabile all'emancipazione della donna che risulta sempre più in grado di denunciare e di portare alla luce le violenze subite:

> Pian pianino questa soglia si è sempre più ridotta, cioè il maltrattamento viene sopportato per meno tempo, però questa stessa cosa nel versante maltrattanti ha prodotto un inasprimento delle modalità di maltrattamento. Mentre prima potevano essere le botte ogni tanto e tanto maltrattamento psicologico, poi è diventato tante botte fino all'omicidio, fino ad arrivare negli ultimi due anni ad una donna uccisa un giorno sì ed uno no dal compagno o ex compagno. Quindi la maggior indipendenza e il maggior rifiuto del maltrattamento hanno scatenato le reazioni maschili che sono diventate proporzionate, "Tu non ci stai a questa cosa qua? Io ti massacro di botte. Tu mi lasci? Io ti

uccido". Proprio questa escalation purtroppo prevista, annunciata, noi in casa delle donne abbiamo cercato tante volte di sensibilizzare le istituzioni dicendo, "Guardate che poi c'è la spirale che ci porta a" . (AVV1)

Quello di cui mi sono accorta è che c'è forse un peggioramento, nel senso che ci sono delle cose che sono più gravi rispetto al passato, cioè delle situazioni che sono più pesanti rispetto al passato. (OC4)

Solamente un'operatrice della giustizia si dice preoccupata che negli ultimi tempi la crescente attenzione e sensibilizzazione verso questi reati si sia arrestata, affermando che sembra prevalere la volontà di non vederli e affrontarli, sia a livello di cronaca giudiziaria, sia a livello di vissuto comune. I nostri intervistati, di cui alcuni con esperienza pluridecennale nel settore, ritengono che ulteriori cambiamenti degli ultimi anni riguardino un aumento dei casi che vedono coinvolti stranieri e coppie miste:

Ci sono più stranieri, sì, abbiamo più utenza straniera. (OC1)

Una cosa è vera però, gli stranieri cominciano a fidarsi dei servizi pubblici. (OC5)

Io sono in servizio da 12 anni, e secondo me da quel punto di vista ho sempre visto bene o male sempre le stesse cose. Oggi c'è la componente degli stranieri: non si può negare che, per alcune realtà, la donna ha un ruolo di inferiorità, però per assurdo magari quelle non denunciano perché nella loro logica è così, e quelle violenze secondo me noi non sappiamo nemmeno che ci sono. (FO8)

Gli intervistati rilevano anche l'aumento di nuove forme di violenza, come quelle tra giovani pari e di genitori nei confronti di figli difficili da gestire:

Ogni tanto mi parlano di questi sfoghi di genitori nei confronti dei loro figli perché magari tornano a casa alla sera tardi, urlano... Questo tipo di violenza mi sembra che stia un pochettino emergendo. (OS13)

Anche gli abusi sui minori risultano in aumento, anche se gli operatori avvertono che, anche in questi casi, tali incrementi possono riflettere una riduzione del sommerso piuttosto che un aumento dei reati in assoluto:

Io faccio riferimento soprattutto alla tutela dei minori, quello di cui mi occupo. Sono aumentati, noi lavoriamo in équipe, conosco anche i casi di donne, anche se non sono situazioni che seguo personalmente. [...] Forse non sono aumentati in assoluto, ma siamo noi che siamo venuti più a conoscenza, dunque sono aumentati i casi arrivati qui. (OS8)

Negli ultimi anni sono comparsi anche i fenomeni di *stalking* ma, in definitiva, ciò che emerge è come ultimamente sia aumentata la consapevolezza riguardante i maltrattamenti e le violenze sia nelle donne, sia nella società nel suo complesso. Questo comporta che può risultare meno difficile fare emergere tali situazioni e ci si

rende conto di quanta sia anche la violenza psicologica che viene agita. Non solo: alcuni intervistati ritengono che, negli ultimi anni, la maggiore conoscenza e sensibilizzazione intorno a questi fenomeni abbia migliorato le prassi dei servizi e dei loro operatori.

1.8. La rappresentazione mediatica

Tutti gli operatori della giustizia, dei servizi sociali e delle forze dell'ordine intervistati, salvo un paio di eccezioni, si mostrano decisamente critici nei confronti delle rappresentazioni create dai media sui casi di violenze sessuali e di maltrattamenti. Tali rappresentazioni vengono percepite dagli intervistati come superficiali, tendenti alla sola audience e quindi enfatizzate, quando non deliberatamente distorte nel rappresentare gli episodi di violenza come opera di sconosciuti, principalmente migranti, in luoghi pubblici, ignorando la quasi totalità del fenomeno che è composta da episodi ricorrenti in ambito domestico tra persone che già si conoscono.

Innanzitutto, non sempre gli operatori della giustizia riconoscono i loro processi dalla trattazione che essi ricevono dai media:

> Io se leggo dei miei processi sul giornale non li riconosco. [ride] Sono completamente travisati. (GIU2)

Si tratta di differenze dovute anche ad enfatizzazioni piuttosto che alla selezione di determinati eventi per motivi di ritorno di vendite, la cosiddetta notiziabilità:

> Secondo me il grosso limite, soprattutto degli ultimi tempi, riguardo a queste come ad altre notizie, è il fatto di dare la notizia quando c'è qualcosa di eclatante, per cui sembra che la violenza sulle donne ci sia solo quando la donna viene uccisa piuttosto che perde un occhio o le si deve amputare un braccio a causa della violenza subita. C'è questo apice e poi non se ne parla più per mesi, poi succede un'altra cosa di una gravità inaudita e allora se ne riparla. (OS7)

> La cosiddetta informazione dà una realtà romanzata, fatta per colpire l'opinione pubblica, per suscitare talvolta allarme, talvolta paura, c'è una vera e propria disinformazione. (GIU1)

Ciò ha la conseguenza di sovrastimare ed enfatizzare alcuni tipi di violenza e di maltrattamento (quelli compiuti da migranti in luoghi pubblici) a scapito di altri (molto più diffusi):

> I media tendono ad occuparsi di casi limite. Non esce dall'informazione dei media quella che invece è una realtà quotidiana diffusa e costante, cioè la quotidianità di rapporti famigliari improntati sulla violenza dell'uomo nei confronti della donna, questa quotidianità non esce dai media, dai media escono i fatti eclatanti, la violenza magari ad opera dei clandestini. (GIP1)

Viene presentata maggiormente la violenza consumata da sconosciuti. È una violenza che arriva improvvisa da uno sconosciuto. È quella che reca, per assurdo, le maggiori certezze sotto il profilo della incolumità della vittima. La violenza che avviene in un ambito familiare è una violenza conosciuta, perché arriva da una persona che si conosce, con cui si è vissuto. In questo caso invece c'è la paura dell'aggressione, dell'evento inaspettato. Ecco perché i media rappresentano in maniera più forte questi casi. Sono eventi più forti dal punto di vista della loro realizzazione e della loro consumazione, rispetto a quanto avviene tra le mura domestiche. (FO1)

Vi è anche chi ritiene che vi sia un'evidente malafede da parte dei giornalisti, e si tratta di figure professionali trasversali alle diverse categorie da noi interpellate:

I media in generale però parlano anche poco delle violenze e, se ne parlano, ne parlano in modo settoriale e in modo strumentale. (OS13)

Si cerca di dare una rappresentazione di bisogno di sicurezza contro gli extracomunitari, contro gli stranieri contro queste violenze di strada quando lei sa benissimo che la violenza di strada è una minima parte rispetto alla violenza domestica. [...] Quindi proprio una rappresentazione mediatica schifosa, mi dispiace che registri queste parole, ma non ci sono altri termini, proprio scorretta, deontologicamente scorretta, falsa, tendenziosa, proprio vergognosa, vergognosa. E poi tirano fuori l'emergenza, tipo emergenza stupri... ma cosa stai dicendo? Ci sono da sempre, la percentuale è sempre… anzi si sono ridotte in certi periodi e a questo non viene dato risalto no? E poi c'è questa cosa degli stranieri che violentano le nostre donne, che è una bufala anche quella. (AVV1)

C'è un grandissimo movimento politico per fare da supporto alle leggi di immigrazione, cioè voglio dire, quindi c'è stato un periodo in cui accadevano solo stupri di rumeni perché avevano bisogno di supportare un tipo di restrizione di regolarizzazione degli immigrati, ma è vero, ma mi spaventa tantissimo perché passano dei messaggi [...] (AVV2)

È soltanto un'esagerazione, una drammatizzazione, una spettacolarizzazione. Ci sono le tecniche di composizione dei filmati, l'utilizzo dei suoni, delle luci. Si trasmette quello che si vuole trasmettere e non ciò che è realmente accaduto. Secondo me questo modo di fare disinformazione e di creare allarme è funzionale soltanto a tante altre cose che prescindono dalla sicurezza degli utenti. Riguardano le politiche di repressione, quelle che riguardano la legislazione criminale in senso sicuramente repressivo. Ci sono molte contraddizioni in questo: da un lato si inneggia alla repressione, all'inasprimento delle pene, dall'altro non appena si è fatto questo passo, si depenalizza, bisogna svuotare le carceri, eccetera. (FO3)

Poi accade l'evento più o meno eclatante che fa tornare l'ondata, dove si trova quindi anche il capro espiatorio, si trova quello che è il nemico perché fa più comodo pensare che il nemico sia il rumeno, sia l'albanese, sia l'extracomunitario esterno a noi, non è roba nostra, non ci riconosciamo e non ci rispecchiamo per cui a livello anche di comunicazione è più facile da dare come notizia. [...] Ci sono anche degli interessi politici spesso e volentieri di fare emergere più o meno in un certo periodo quel

determinato tipo di fenomeno, in altri periodi invece tacerlo assolutamente. (OS4)

Si tende tanto a enfatizzare lo stupro che è successo lì da parte dell'extracomunitario in centro a Milano quando in realtà poi c'è il nonno, c'è lo zio che in casa con i nipoti fa quello che vuole. (OS5)

Al contrario, per quanto riguarda la violenza sui minori, in particolare sui bambini, l'attenzione è spesso limitata ai possibili errori giudiziari da parte degli operatori della giustizia:

Allora per quello che riguarda la violenza sui bambini c'è un'enfasi spaventosa sui casi di errore giudiziario, sui falsi abusi, sul padre ingiustamente condannato, sul padre assolto in secondo grado e non viene rappresentato per nulla invece il mare di processi in cui i bambini vengono creduti, ci sono delle prove e le persone vengono condannate. (AVV1)

Nella trattazione delle notizie, anche l'operato dei servizi sociali risulta, a parere di alcuni operatori dei medesimi servizi, distorto:

Invece passa l'idea che se il marito ti picchia, tu lo denunci e i tuoi figli sono a rischio. (OS14)

Coloro che non si spingono ad ipotizzare una malafede da parte dei giornalisti avvertono comunque l'eccessiva semplificazione e banalizzazione degli eventi che risulta dal loro operato:

OS2: Sicuramente i media hanno questa capacità se così si può dire [ironica], come di semplificare tutto, nel senso, non so se riesco a spiegarmi, quasi una banalizzazione...
OS12: "Da tempo segnalava di essere picchiata e nessuno ha fatto niente"...
OS2: Esatto, piuttosto che la signora ha fatto denuncia eppure il marito l'ha ammazzata, tutto sempre molto semplice. Lavorando con situazioni di questo tipo, si capisce che non è proprio così, che i fattori in gioco sono tanti, sicuramente c'è anche [...] nel senso che a volte davvero non è così, uno tutto buono e l'altro tutto cattivo, davvero le dinamiche relazionali sono molto più complesse quindi entrare davvero nel fenomeno non è così semplice e lineare.
OS12: Sì, una semplificazione eccessiva, un.. sì, un dare per scontato che alcuni passaggi siano immediati, "Come, è andata a dirlo che la picchiavano e nessuno l'ha portata via", no? Poi magari invece è la donna, proprio anche per questo discorso molto più intricato nella relazione, magari non acconsente, poi va a casa e scoppia il dramma, poi magari era anche un po' prevedibile, era anche un po' nell'aria, ma la donna ha deciso lo stesso di tornare. E se è una persona adulta non è che i servizi possono intervenire in maniera coatta. (OS2 e OS12)

Un operatore della polizia di Stato sposta l'attenzione dal piano della rappresentazione a quello degli effetti che essa può produrre sui comportamenti delle persone, ritenendo che l'esposizione mediatica possa scatenare episodi di emulazione:

> Io ho visto dei soggetti, anche sani, che dopo aver avuto un martellamento dai media, alla fine... per emulazione. Secondo me fanno delle cose che, se non le avessero conosciute, non le avrebbero mai fatte. (FO4)

Solamente due intervistati, entrambi agenti della polizia locale, ritengono che la rappresentazione mediatica dei casi di violenza e maltrattamento corrisponda con la realtà degli stessi:

> Io dico che corrisponde, quando ti trovi di fronte ai casi dici, "Ma è come quello che ho sentito, allora esistono". (FO7)

Un'unica intervistata, assistente sociale, ritiene che i media possano esercitare effetti positivi, in quanto unica finestra sul mondo e canale di sensibilizzazione per persone in particolari situazioni di deprivazione sociale e culturale:

> Ricordando proprio l'esperienza di quella ragazza di cui le ho parlato prima, lei non seguiva i programmi serali, ma quelli del pomeriggio. Se un personaggio pubblico che conduce un programma dice, "È la giornata contro la violenza", ed è una figura famigliare, se lo dice questo presentatore posso dargli credito. Questa ragazza, molto semplice, mi diceva, "Ho visto *Un posto al sole* ed ho visto cose per me nuove", ad esempio lei capiva che ci poteva essere un rapporto diverso tra padre e figlia dove non c'era violenza per cui penso che alcune verità possano venire fuori anche da programmi popolari, anche dalle telenovelas. Persone che hanno strumenti culturali raffinati considerano queste cose come banali, invece per lei, che non ha altro modo per conoscere la realtà, anche alcuni tipi di media diventano positivi. Attraverso certe trasmissioni di cui mi parlava erano l'unico modo per parlare di sé. (OS8)

Si tratta di un ragionamento cui dedicare attenzione, in quanto trascende in modo motivato il senso comune di avversità nei confronti dei media e riporta alle percezioni di coloro che, negli anni Cinquanta, iniziavano a guardare i programmi televisivi.

1.9. La difficile decisione di denunciare

Trattandosi di reati che nella quasi totalità dei casi, secondo tutti i nostri intervistati indipendentemente dalla loro professione, vedono coinvolti individui che già si conoscono, che intrattengono rapporti e che, verosimilmente, ne intratterranno anche in seguito, emerge come tali legami costituiscano un ostacolo alla denuncia o, nel migliore dei casi, un elemento in grado di ritardarla. La complessità di certi legami si accompagna spesso all'elemento della svalutazione psicologica della vittima da parte del reo:

> Nel maltrattamento dell'uomo sulla donna l'aspetto svalutazione è importante, incide tantissimo perché talmente la donna si sente svalutata al punto di pensare di non poter andare avanti senza l'uomo, e questo incide tantissimo anche sulle mancate denunce,

sulle omesse denunce delle violenze sessuali sui figli da parte del marito: la donna non si sente in grado di poter andare avanti senza l'uomo. (GIU2)

Riescono ad influenzare talmente tanto il partner da fare in modo che si riempia di sensi di colpa: pensa che in parte sia colpa sua, perché non sa amare, non sa capire, eccetera. Si crea un meccanismo psicologico dal quale difficilmente si riesce a venire fuori, se non con un'azione di rottura che fa prendere coscienza. (FO2)

Talvolta gli accadimenti non vengono accettati dalla vittima nella loro gravità, anche a causa della dipendenza sopra considerata, portando a situazioni apparentemente impensabili come quelle riferiteci da un'avvocata delle vittime:

[…] la moglie è stata accoltellata dal marito, perché gli è venuto un attacco di gelosia, e lei ancora ora, trascorso il primo grado e il secondo grado di giudizio mi dice, "Ma lui è un buon padre". Io le dico, "Ma lui l'ha accoltellata, se la beccava tre centimetri più in su le tagliava il cuore", e lei mi dice, "Ma lui è un buon padre". Allora io dico, evidentemente non abbiamo gli stessi parametri di arrabbiatura quanto meno, di rabbia [...] di riconoscimento delle situazioni, perché io dico, se non ti ha fatto arrabbiare questa cosa qua, e prendere le distanze definitive e per sempre, tu davvero hai perdonato? Non sei ancora arrabbiata abbastanza oppure una parte di te giustifica il fatto perché te ne fai colpa, quindi questo meccanismo è un meccanismo della vittima fortissimo. […] Ma loro devono arrivare con la loro testa e il loro funzionamento che è diverso dal nostro per questo motivo, perché anche una situazione di maltrattamento talmente grave che lui le tirava i calci e lei cadeva per terra e lui continuava a prenderla a calci, e alla mia domanda, "Spiegami che cosa succedeva perché lui smettesse di darti i calci", la risposta è stata, "Quando lui si stancava di darmi i calci". E non c'era un evento esterno. Io lo avevo visto, una volta tirata su la maglietta, ed era viola tutto il busto da qua a qua, praticamente tutti i colori del viola e del verde. E questa persona ritiene che... Una volta l'ha picchiata perché era andata dal parrucchiere: è un classico, veramente. (AVV2)

Oltre al non riuscire a ribellarsi, può anche scattare un meccanismo di rimozione delle violenze subite paragonabile a quello per cui non vengono riconosciute le violenze sui propri figli (di cui trattiamo separatamente). Talvolta, invece, la denuncia non viene presentata per paura del futuro da parte della vittima:

Nell'ambito della famiglia pesano moltissimo le difficoltà connesse alla separazione, cioè così come si accetta una vita coniugale insoddisfacente perché non c'è autonomia economica, perché si ha una certa età, perché è facile dire mi separo ma poi che cosa faccio? Perché ci sono i figli, perché c'è l'idea che tutto sommato una separazione sia più traumatica che non una convivenza fatta di botte in silenzio, per le stesse ragioni si tollerano comportamenti illegali ed illeciti. (GIU1)

Secondo i nostri intervistati, i fattori che possono trattenere le donne dal denunciare maltrattamenti e violenze sessuali sono diversi. Innanzitutto, la gravità della violenza deve essere riconosciuta dalle vittime, e si tratta di una fase molto delicata in quanto esistono legami tra le parti che trascendono l'affettività per sconfinare in

meccanismi psicologici complessi di dipendenza, come evidenziano tutti gli intervistati:

> Dipendenza nel senso che mi è capitato moltissime volte di ricevere una donna che venisse per altri motivi, ma che poi nel corso del colloquio facesse una confessione di un maltrattamento, e subito il giorno dopo venisse a ritrattare tutto, quindi la logica vittima-carnefice è una logica di vortice. (OS6)

> A volte sembra quasi esserci una relazione patologica, perché a volte è la vittima stessa che con una serie di comportamenti richiama quelli del marito. (OS9)

> Tra uomo e donna il legame psicologico è stranissimo, nel senso che c'è una soggezione incredibile, cioè emerge che per lo meno c'è stata perché nel momento in cui la donna trova il coraggio di denunciare già forse viene fuori da questo rapporto di attaccamento e di dipendenza dall'uomo violento che dall'esterno è difficilmente spiegabile. […] Ci sono dei meccanismi psicologici che noi possiamo non comprendere fino in fondo, ma che verifichiamo costantemente, il che vuol dire che esistono e che non possono essere addebitati alla vittima, evidentemente queste vittime hanno bisogno di un supporto per sganciarsi da questa dipendenza. (GIU2)

> Tra l'altro continuando ad amare, in qualche modo, il maltrattante. Appare strano, però nonostante nei loro confronti venga usata violenza, molte vittime amano ancora la persona. C'è un legame che è molto difficile da spezzare. (FO2)

> Io penso che il nostro pezzo sia importante semplicemente per far prendere coscienza alla donna di quello che sta succedendo, perché spesso e volentieri la donna si confida e poi nulla. Molla per paure, per tante paure […] (OC5)

Secondo gli intervistati si tratta di legami che, per quanto ritenuti negativi, risultano concreti e cogenti:

> In queste situazioni gioca anche comunque il fatto che la relazione seppure, così, non prettamente lineare, la relazione affettiva comunque è una relazione che c'è, che ha un peso, dove alcune donne fanno fatica a uscirne. (OS2)

Ciò comporta un'elevata propensione a ritrattare e a ritirare le denunce, nonché a non riuscire ad (o a non volere) uscire dalla propria situazione:

> [...] denunciare magari a un pubblico ufficiale e poi ritrattare il giorno dopo oppure denunciare con forza e poi sminuire il maltrattamento, come se agli occhi dell'operatore volesse renderlo più tollerabile, quindi, "Sì è vero che mio marito mi fa questo però tutto sommato non lo fa sempre e poi a volte è anche un buon marito", insomma è come se poi non fosse legittimato il tutto. (OS6)

> "Ma tanto per questo livido, poi che cosa possono pensare i medici, magari che ho sbattuto". Sì, ma se lei va e dichiara che è stata maltrattata da suo marito, loro quello scrivono e lei ha una prova, "No ma io non voglio, non pensavo, non volevo". Questa cosa non è andata avanti. (OS7)

Poi mi ha chiamato e mi ha detto, “Ah no, guardi, non ho fatto niente, dica al comandante che io non vengo a firmare niente”, perché il comandante le aveva detto, “Io adesso metto giù l’esposto così come lei me lo ha raccontato, poi le do un colpo di telefono, viene a firmarlo”. “Io non vengo a firmare niente, facciamo che non ci siamo mai visti”. (OS7)

Ci sono state situazioni in cui, “Ma io vado dai carabinieri e ritiro”, “Ma no, non può ritirare, non può ritirare più niente”, “Ma io provo lo stesso, perché in fondo in fondo io quella sera lì quando lui mi ha tirato il piatto è vero insomma, gli avevo preparato la pasta che era un po’ scotta”. (OS7)

Spesso queste donne tornano indietro, per una sorta di meccanismo di dipendenza psicologica, non so che altro, comunque queste donne spesso riprendono i contatti coi loro compagni, tornano indietro e spesso mollano i percorsi che avevano comunque tentato di iniziare coi servizi o chi per loro e tornano a casa del carnefice. (OS4)

La vittima tende a farsene una ragione perché comunque ha bisogno di questa relazione col carnefice e quindi la dipendenza allontana proprio anni luce dai servizi e dalla possibilità di uscirne, quindi al massimo le vittime lo raccontano a un confidente ma solo se si è certi che questo confidente non lo andrà a dire. Il pensiero di staccarsi da quest’uomo non è sostenibile per loro, meglio continuare a subire violenza ma averlo. (OS6)

A me è capitato di persone che scomparissero tipo per un anno senza proprio dar notizie, magari anche cercate telefonicamente... (OS2)

Un’intervistata ritiene che nelle dinamiche che si instaurano tra le vittime e i loro compagni maltrattanti vi sia anche la volontà delle donne di “salvare”, o per lo meno cambiare, i propri uomini. Alcuni intervistati ritengono che, nella difficoltà di portare alla luce i maltrattamenti, vi sia anche il ruolo giocato da una sorta di difesa dell’istituzione famigliare:

[...] in alcune realtà, in alcune culture, c’è proprio l’intenzione di non fare uscire questo fenomeno dalle mura domestiche, quasi come se la donna che denunciasse questa cosa violasse un patto sanguineo, un segreto di famiglia, quindi a volte secondo me le dinamiche di appartenenza, il desiderio di queste donne di appartenere comunque a quest’uomo, a questa famiglia, a quel clan, a quel contesto è più forte della possibilità di mettere in atto una tutela nei confronti di sé stesse. (OS6)

La reticenza è anzitutto sul rompere, con la denuncia, un legame relazionale, affettivo, sentimentale, CONIUGALE [sottolinea e scandisce bene quest’ultima parola] o addirittura parentale di stretto grado. Questa è sicuramente la prima difficoltà che le vittime devono superare: ovviamente si rendono conto che con la denuncia si creerebbe una frattura verosimilmente insanabile. (FO1)

Per una mancanza di risorse sia economiche sia culturali, per questo senso di unità della famiglia e per questa convinzione che sia meglio una famiglia unita piuttosto che due genitori separati a qualsiasi costo. Un po’ come la famiglia del mulino bianco: un

quadretto. Non importa se poi tra le mura domestiche succede di tutto. Questa secondo me è una forte spinta a non denunciare. (FO3)

Non di meno, alcune difficoltà possono essere causate, pur nella determinazione della denuncia, dalla difficoltà di raccontare vissuti altamente traumatici e sensibili:

[...] quando fanno la parte penale, dove invece hai a che fare con un carabiniere e quindi lo Stato non va a vedere quanto stai male, ma va vedere dove sono i lividi e come è avvenuta, fanno molta fatica. Questo è molto interessante perché non è che quella cosa non è avvenuta, ma è così forte l'impatto psicologico della violenza subita che loro ti raccontano le emozioni, le sensazioni, il come si sono sentite, e come si sentono libere adesso di non dover più... Ma addirittura quando arrivano qua, tanto è vero che fai fatica, perché non ho mai visto partire una situazione su una violenza psicologica e basta. (OS1)

Secondo alcuni intervistati, nella difficoltà di uscire allo scoperto da parte delle vittime, gioca un ruolo anche l'assenza di informazione sull'assistenza e sui percorsi possibili tramite i diversi operatori e le loro istituzioni:

All'inizio del lavoro vedevo che c'era più fatica a denunciare episodi di violenza, soprattutto da parte delle donne, ma forse perché non c'era tanta informazione magari, invece negli ultimi anni c'è stata una diffusione rispetto ai centri a cui rivolgersi e alle leggi che sono andate modificandosi, quindi anche una speranza da parte delle donne di poter avere delle risposte. (OS5)

Poi subentrano altre condizioni soggettive legate alle possibilità della donna di essere indipendente, riferendomi ad una indipendenza materiale: il poter disporre di una casa, di un lavoro che le possa consentire di essere autonoma dal punto di vista economico. Da questo punto di vista, la donna casalinga deve affrontare anche il timore di finire su una strada. (FO1)

Talvolta la decisione e la determinazione nel denunciare e nell'intraprendere un percorso di cura e di allontanamento viene dal superamento di una certa soglia critica, che può consistere in atti violenti di maggiore gravità oppure nel coinvolgimento dei figli:

[...] complice nel senso che comunque non fa nulla per uscire da questo gioco finché succede qualcosa, di solito sono delle botte date di troppo, detto proprio fuori dai denti, che portano questa donna... Oppure io ho visto certe donne quando viene toccato il figlio, allora esce una sorta di istinto veramente di protezione, quasi da leonesse in cui, "Allora, finché picchiavi me va bene, fra virgolette va bene, se minacci e addirittura metti le mani addosso a quelli che sono i nostri figli no, allora non ci sto più", e allora lì denuncio e chiedo. (OS4)

È quasi fisiologico che avvenga così: la donna si presenta presso gli uffici di polizia, carabinieri o guardia di finanza, solo quando è esasperata. Non ce la fa più e cerca in qualche modo di ottenere giustizia e la garanzia di una protezione da parte delle forze

dell'ordine... protezione "virtuale", perché non sempre è così. (FO4)

Di solito arrivano spaventate, determinate a presentare querela e sempre – questo posso proprio dirlo con sicurezza – convinte che il solo fatto di presentare la querela costituisca uno stop alle violenze. Come se noi avessimo la bacchetta magica per interrompere il maltrattamento. Noi ovviamente spieghiamo cosa significa fare una denuncia, quale è l'iter, che cosa succede dopo, precisando che i tempi non sono così rapidi. Questa spiegazione le induce ad utilizzare il tempo di cui parlavo prima. Successivamente vengono indirizzate ai centri di aiuto per le donne maltrattate: vengono forniti indirizzi, numeri di telefono... insomma, tutti i riferimenti sul territorio. (FO3)

Gli intervistati affermano che, nei casi in cui la vittima decide di affrontare la situazione, la determinazione diviene tale per cui esse non si rendono conto dei tempi necessari per le prese in carico e per i processi di giustizia, al punto da richiedere soluzioni immediate:

[...] anche perché... poi è così la questione, ci mettono sei anni a decidere, quando decidono deve essere subito. (OS7)

La difficoltà, nella mia esperienza, è il vedere come non coincidenti con il loro sentire i tempi della giustizia, come se si immaginassero che, ok, io porto questa cosa e deve succedere qualcosa subito per forza. In realtà non è così. E quindi questa cosa influisce tantissimo anche sul passo indietro, anche una signora che ha fatto denuncia e poi nel momento in cui è stata chiamata dopo 4 mesi dalla questura per entrare nel merito ha detto, "No, grazie tante, adesso non mi serve più". (OS2)

Si tratta di comportamenti e di reticenze che si verificano anche a denuncia presentata e, per quanto riguarda le remissioni di querela, esse difficilmente si verificano nel caso delle violenze sessuali (la scelta di denunciare costituisce un punto su cui le vittime non ritornano), ma risultano frequenti nel caso dei maltrattamenti che vengono dapprima derubricati in lesioni e altri reati procedibili a querela, come risulta dai racconti degli operatori della giustizia:

[...] arrivano assieme: c'è il fascicolo con la denuncia e la remissione, salvo che poi arrivi una denuncia dopo 3 giorni, per carità, e poi un'altra remissione, veramente siamo pieni di denunce e remissioni perché sono molto spesso donne che comunque sono legate ai loro compagni e che, non so se hanno quest'ansia di, questa speranza di cambiamento, anche di redimere un po'. Però soprattutto la situazione cambia, poi spesso a volte decidono di fare le denunce e di non ritirarle quando sono sempre state picchiate loro ed improvvisamente il padre comincia a picchiare anche il bambino. (PM2)

Un fattore che incide sulla remissione della querela è anche, secondo un'avvocata, la lentezza della giustizia che interviene quando ormai la situazione è mutata, sia nel senso di una riconciliazione, sia nel senso di una definitiva rottura:

> […] capitano frequentemente, e questo è dovuto soprattutto secondo me alla disfunzione della giustizia che arriva troppo in ritardo e non serve a niente [...] oppure che in queste situazioni c'è una connaturata probabilità appunto di riconciliazione piuttosto che di "non me ne frega niente, che vada per la sua strada e io vado per la mia". (AVV1)

> Anche perché i processi arrivano dopo tanto tempo, e una dice, "Va beh, adesso mi tocca riandar lì, raccontar tutto, ma per me è già una cosa archiviata", no? E quindi a volte è capitato anche che in accordo con la donna, con il pubblico ministero, si sia arrivati a proporre un racconto che potesse portare alla derubricazione. (AVV1)

Difficilmente, secondo i nostri intervistati, le remissioni di querela avvengono su pressioni dell'imputato nei confronti della vittima. Semmai talvolta avviene anche che le derubricazioni dei maltrattamenti in lesioni con successiva remissione di querela accadano per avvenute riconciliazioni tra le parti, ed allora il meccanismo processuale, che nel frattempo si è avviato, rischia di essere controproducente, se non dirompente. È un motivo per cui gli operatori della giustizia cercano di venire incontro alle mutate esigenze delle parti:

> Una sentenza di condanna è più devastante se la famiglia è destinata a proseguire, è più devastante che non un pilatesco non doversi procedere per essere il reato estinto o modificato per intervenuta remissione di querela. (GIU1)

> In una riconciliazione sincera, lì veramente il giudizio penale, la sentenza penale, il processo è veramente come un elefante in un negozio di bicchieri, perché una volta che è partito è difficile fermarlo e allora la sensibilità del giudice sta più nel capire se è utile diciamo cercare di attenuare le conseguenze del processo oppure il processo lo facciamo, lei dica quello che deve dire, stia attenta a quello che dice perché è chiaro che non può dire oggi mi sono inventata tutto, quella è calunnia, può al più… In questi casi è anche difficile far capire al giudice, per il giudice far capire alle persone che ha davanti che c'è un limite a tutto. (PM1)

In conclusione, nei casi di derubricazione dei reati per loro minimizzazione e successiva remissione di querela, l'atteggiamento degli operatori di giustizia non è teso all'accanimento ma, al contrario, si tende ad evitare la denuncia per calunnia:

> Ammetto di essere io la prima... Nei casi di donne maltrattate che ritrattano, scrivo sentenze in maniera tale da salvarle, perché in questo caso una giustizia punitiva è una giustizia ottusa, e non fa giustizia. (GIU1)

Si tratta di un'importante consapevolezza del proprio lavoro e delle sue ricadute in casi delicati come quelli oggetto di studio.

1.10. Il vissuto delle vittime

La violenza intrafamiliare supera i confini delle dinamiche uomo *vs* donna e si esplica in una miriade di forme assai più complesse. Esiste anche la violenza di figli verso genitori e di genitori verso figli, vi è violenza tra coppie omosessuali e addirittura di donne verso uomini. Tutte queste forme contribuiscono ad ampliare un quadro che è da tempo oggetto di studio e che presenta sempre caratteristiche e dinamiche nuove. È tuttavia vero che, all'interno del frame della violenza in famiglia, le donne rappresentano sempre la maggioranza delle vittime. Il Progetto Artemide ha voluto quindi comprendere nell'analisi del tema anche quei soggetti che la violenza l'hanno sperimentata sulla propria pelle, con l'obiettivo di sentire dalla voce di chi ha vissuto certe dinamiche come esse avvengano.

La volontà è stata in sostanza quella di far quadrare un cerchio che ha coinvolto più interlocutori (operatori della giustizia, professionisti dei servizi, sanità, forze dell'ordine) a vario titolo interessati. Le parole degli addetti ai lavori non rappresentano cioè in modo adeguato il mondo che ruota intorno alla violenza, poiché manca un tassello fondamentale: quello di chi la violenza l'ha provata.

I vissuti delle vittime sono certamente pregni di carica emotiva e coinvolgimento psicologico per via dei traumi vissuti e del livello di paura, tensione, rivendicazione, rabbia e rassegnazione che presentano, ma rappresentano fonti preziose per interrogarsi sul funzionamento della giustizia e dei servizi istituzionalmente previsti per rispondere a queste problematiche. In particolare, sono proprio i gap e i nodi scoperti portati alla luce dalle vittime i punti di partenza per riflettere su cosa è efficace o meno e su come il sistema possa essere implementato nel complesso.

A livello metodologico, la parte di ricerca che ha coinvolto le vittime ha assunto caratteri differenti da quelli riguardanti gli altri soggetti poiché, vista la delicatezza dei temi affrontati e l'importanza del fatto che la collaborazione non rappresentasse per nessun motivo un ulteriore trauma, si è ritenuto opportuno coinvolgere persone che già avevano realizzato un percorso di uscita allo scoperto e di sostegno a livello specialistico.

Ciò ha permesso al contempo di non esercitare una invasione nociva alla persona e di avere delle interviste ricche di elementi conoscitivi, visto che era già stato compiuto un processo di elaborazione delle vicende accadute.

In questo senso, è stato di fondamentale importanza il ruolo di alcuni soggetti del territorio (enti del privato sociale e servizi sociali territoriali), che hanno svolto una essenziale mediazione nell'individuare persone disponibili e nel creare un rapporto di fiducia col ricercatore.

Si è altresì deciso di riservare a queste interviste un interlocutore di sesso femminile, poiché si è ritenuto che in questo modo vi fosse un minore imbarazzo nel parlare di temi legati all'intimità, al corpo e alla sessualità. Per gli stessi motivi si è stabilito poi di elaborare una traccia di intervista a basso grado di strutturazione, individuando solamente alcune macro aree all'interno delle quali si è lasciato lo spazio per parlare spontaneamente.

1.10.1. Background: tante storie ma tratti comuni

La prima parte delle interviste è stata riservata al cosiddetto background. In questo spazio le vittime hanno potuto parlare di sé, della propria storia, delle proprie reti di riferimento, dei percorsi fatti sin dall'infanzia. Da questi racconti sono emerse storie del tutto diverse ed eterogenee: vittima cioè può essere senza distinzione una persona di qualsiasi età, provenienza, ceto sociale e livello di istruzione. Questa varietà denota come la violenza sia un fenomeno trasversale che può potenzialmente interessare qualsiasi nucleo familiare e qualsiasi donna, dalla manager di successo alla casalinga, dall'impiegata all'operaia e alla signora immigrata decenni addietro.

Lungo queste trame vi sono tuttavia dei fili comuni che si annodano intorno a dei punti chiave, spesse volte riportati alla luce. Le storie di violenza sono infatti spesso storie che si narrano lungo le vicende di una vita familiare fatta di *step* istituzionalmente sanciti: *il fidanzamento, il matrimonio, la nascita di un figlio, il conflitto e una separazione (sovente giudiziale).*

La famiglia, fondata o meno sul vincolo del matrimonio, è un elemento chiave che emerge in modo forte dai vissuti e che sancisce una sorta di perimetro che delimita ciò che è socialmente legittimo da ciò che non lo è. In sostanza, sembra esserci un ordine costituito (quello dei legami familiari), oltre al quale è difficile andare, nonostante l'emancipazione di fatto avvenuta negli anni.

La violenza in famiglia, in altre parole, è ancora oggi socialmente accettata da molti in quanto realtà privata che deve essere consumata solo tra le mura domestiche senza che soggetti esterni (servizi, giustizia, reti sociali di riferimento) entrino nel merito.

Ciò emerge dai racconti quando si parla ad esempio della differenza tra ciò che avveniva col partner prima del matrimonio e dopo:

> Praticamente ho conosciuto questa persona nel… tramite un ragazzo ho conosciuto lui nel '99 ed era un ragazzo fuori secondo me da tutte le categorie di ragazzi che avevo conosciuto. Era molto galante, era ancora la persona che apriva la portiera, una persona che ti portava i fiori, una persona che ti dava le attenzioni che una donna voleva, quindi io ero una principessa, ero veramente una principessa, ho fatto 3 anni di fidanzamento che augurerei a tutti, che sono stati bellissimi. (Vittima1)

> […] pian piano abbiamo cominciato a uscire, abbiamo cominciato a frequentarci e dopo ha cominciato a piacermi anche a me davvero tanto e ci siamo messi assieme, siamo stati assieme quasi quattro anni e mezzo e poi ci siamo sposati. Io ero felicissima, lui me lo ha sempre detto che sono stata il suo colpo di fulmine, dolce, non potevo dire niente, qualsiasi cosa gli chiedevo, gli chiedevo anche la luna lui me la portava, qualsiasi cosa... adesso non me ne vengono in mente per fare gli esempi ma qualsiasi cosa. Come nelle favole. (Vittima 4)

Il matrimonio rappresenta un'istituzione forte e presente, all'interno della quale la violenza, se non lecita, appare comunque meno grave che se fosse agita fuori.

Di questo parere non sono solo gli attori di queste dinamiche, ma le stesse famiglie di origine.

> Io sono scappata da mia madre, mio padre mi avrebbe accettato, ma mia madre, partendo da quella chiusura che le ho detto mi ha detto, "Dobbiamo far ridere la gente, sei sposata, casa tua è quella là, torna indietro". È sempre stato un tornare indietro perché mia madre non mi ha mai aiutato. (Vittima 2)

Anche la nascita di un figlio, di per sé occasione di gioia, può rappresentare un momento critico: in questa fase le donne riescono infatti a dedicare minore attenzione al partner, il quale può vivere la cosa come un non rispetto dei vincoli coniugali.

> […] sono rimasta incinta di lui del primo figlio... Il primo anno che lui ha compiuto da lì iniziavano i problemi perché mi sono staccata un po', perché mi sono dedicata a mio figlio più piccolo... ero tutta fredda con lui perché mi sono attaccata al mio bambino. Poi anche lui con queste cose che ha visto si è staccato un po' da me, lui andava al lavoro, veniva tardi a casa, rientrava e io gli dicevo dove sei stato? Un giorno ho chiamato al suo cellulare e mi ha risposto una donna e poi mi ha detto: cosa vuoi? Io ho detto: mi passi mio marito? E lei mi ha risposto: guarda, lascialo dormire perché lui è stanco, a parte che tu lo tratti così male cosa vuoi da lui? (Vittima 10)

> Viene che resto incinta... Non siamo stati attenti... Senza dirgli niente mi sono fermata in farmacia in paese, ho comprato il test e lo ho fatto e la sera glielo ho messo lì sul tavolo quando è tornato e lui si è arrabbiato... E lui quella sera lì ha cominciato a picchiarmi, quella sera lì ha cominciato a darmi le sberle e mi ha fatto un occhio nero, quella sera lì, la sera stessa che io gli ho messo il test sul tavolo. Non perché lo avevo fatto di nascosto senza chiamarlo, perché lui veramente mi aveva promesso che non voleva più avere figli. Mi ha minacciato, ha cominciato a minacciarmi di non dire niente a nessuno, di non dire niente a mia mamma, di non dire niente a mio papà e a mia sorella, di non dire niente alla sua famiglia, in poche parole era un segreto tra me e lui che se non avessi detto niente lui mi avrebbe perdonato, non so neanche perdonato di che cosa, solo che io dovevo andare ad abortire, dovevo andare a buttare via il bambino. (Vittima 4)

Le storie di violenza culminano con il momento di uscita allo scoperto e con la conseguente separazione. La separazione è un livello a cui le vittime arrivano con un alto grado di sofferenza, confusione e preoccupazione. Spesso esse infatti non hanno certezza dei propri diritti, non sanno a chi rivolgersi, hanno vergogna e temono il giudizio altrui. Spesso insoddisfatte dei servizi e della giustizia o per sentito dire o per averne direttamente fatto esperienza, temono, specialmente se ci sono i figli, che allontanarsi da chi le maltratta rechi un pregiudizio ai bambini e a se stesse.

1.10.2. Il conflitto

Dopo aver raccontato chi sono, alle vittime è stato chiesto di narrare il momento del conflitto. Questa parte è stata la più delicata perché ha significato il riportare alla luce i traumi subiti, spesso ancora vivi e chiari nella memoria. È il momento in cui

molte hanno pianto o si sono arrabbiate, ma non si sono risparmiate, comunicando anche aspetti intimi e delicati.

> […] ho denunciato secondo me sette volte quelle che secondo me erano le più gravi, perché tentativo di strangolamento, avevo dei segni sul corpo, poi avevo un graffio, poi due tentativi di strangolamento, il piede rotto, la cervicale, sono rimasta bloccata una volta con la schiena, cose che proprio non potevo muovermi, graffi. (Vittima 4)

> Mi ha anche preso e buttato dalle scale e lì ho avuto veramente paura perché mi sono aggrappata al calorifero che se, anziché aggrapparmi al calorifero con tutta quella forza lì, partivo dalle scale mi sarei spaccata anche la testa. (Vittima 2)

> Mi ha preso di dietro i capelli, mi faceva così col collo [stringe], io dicevo il collo, il collo, Elisabetta di dietro gli dava pugni nelle braccia, porco! Libera tua moglie, lascia stare tua moglie, vedi che ci ammazziamo, maiale, sei imperdonabile, aiuto io tua moglie che si separa. A quello è caduto il mondo addosso. Quando arriviamo lì, siccome la strada ha due corsie, una così e una così, io venivo da quella di destra, lui tenendomi per il collo così, non ce l'ho fatta più, vado a sbattere in mezzo a due alberi. (Vittima 8)

> Poi ti dico anche le parole fanno male, tutto fa male. Io ero incapace di fare sesso, ero incapace a fare da mangiare, adesso dico incapace, ma sono gentile nel senso che le parole non sono queste naturalmente, io non capivo niente, ero solo una troia, una zoccola, una che non capisce un cazzo, cioè le parole erano naturalmente molto pesanti. (Vittima 1)

> Molta la violenza economica, lui ricco sfondato perché è una persona che ha un sacco di possibilità economiche, giocava su questa cosa chiedendomi ogni giorno, meno male che non lo ho mai fatto ma neanche lo ho mai pensato, di mollare il lavoro che tanto non serviva a niente che mi avrebbe mantenuto lui, anzi che gli sarei stata utile nelle sue aziende. Io non lo ho mai fatto perché era la cosa che mi dava indipendenza. Però lui cercava sempre, ma anche con suo papà, di avere anche potere economico su una persona in modo tale che questa non potesse, cosa facevo, se io fossi rimasta senza lavoro cosa avrei fatto? (Vittima 7)

> […] e ho detto a lui, mi hanno proposto di fare la scuola infermiera, io voglio farla, io mi aspettavo che mi diceva cavoli, bella questa cosa... Tutto il contrario. Cosa? Tu fai la scuola? Ma non ne hai abbastanza? E poi chi ti dice che ci riesci? E poi tu non fai le cose in casa e poi tu ti fai trasportare degli altri e perdi tempo a studiare. Da me non avrai una mano e ti auguro anche di essere bocciata. Tutto negativo.. Mi ha fatto morire, non riuscivo a studiare, studiavo fino a tardi e lui aveva da dire, a casa non mi aiutava minimamente e quindi dovevo badare alla casa e in più lavoravo perché il giorno lavoravo, facevo tre giorni alla settimana a scuola e gli altri giorni al lavoro, cioè dovevo dare tot ore di tirocinio alla scuola e veramente come dire un impegno grandissimo. Io ho detto, ci provo però, ho detto, non so se ce la faccio perché veramente lui tutte le minacce che mi ha fatto le ha mantenute. Neanche andare a comprare il pane, un minimo di aiuto, perché io non dovevo riuscire, tanto ti bocceranno e cambierai idea. (Vittima 6)

> […] ha fatto il fatto di violentarmi due volte mentre dormivo, mi sfilava le mutandine così e basta, non le dico niente, è una cosa bruttissima, io mi sentivo sporca, sporca, io ho detto tu il mio corpo non hai diritto più, ha avuto tanti anni, stai attento che tu queste cose non le devi fare. Lui diceva no, che lui ha diritto perché io sono sua moglie, lui ha diritto, lui era il padre padrone, comandava lui e basta. (Vittima 8)

> […] lui, quando non volevo avere rapporti con lui, mi ha preso con la forza. Lui ha detto: che cosa sei diventata tu? Sei diventata una puttana, una troia perché non vuoi stare con me? Ho detto no, non è questo, solo che non c'è quell'amore di prima. Mi ha tirato il braccio, mi ha tirato sul letto e poi ha fatto quello che ha fatto. È capitato quasi tre volte. (Vittima 10)

È stato così possibile comprendere come la violenza si esplichi in diverse forme, le più comuni delle quali sono quella *fisica*, più eclatante, quella *psicologica*, più sottile e per questo difficile da capire ed esplicitare, quella *sessuale*, quella *verbale* e quella *economica*, che consiste in una dinamica con la quale chi maltratta induce l'altro a rinunciare alla propria occupazione, affermando che si occuperebbe lui di mantenerla: in questo modo riuscirebbe tuttavia anche ad esercitare un potere di sudditanza e dipendenza.

La violenza economica è presente anche laddove l'altro non accetta di rinunciare al proprio lavoro, poiché da parte del partner maltrattante vi è una costante sottolineatura del fatto che, per via del lavoro, vengono trascurati doveri familiari, la gestione della casa, la cura dei figli. Questo si esplicita, oltre che col rimprovero, anche a livello concreto non aiutando per nulla l'altro.

Il minimo comune denominatore di tutte le forme riguarda la riduzione dell'altro ad una posizione di sottomissione e sudditanza, in modo da poter esercitare su di esso un dominio.

Il momento del conflitto non si realizza mai all'interno di un contesto asettico, ma in dinamiche pregne di elementi particolari. Pur essendo infatti le storie tutte diverse, possono essere rintracciati dei punti in comune anche nella narrazione della violenza.

Quello che accade può essere definito in buona sostanza un *corto circuito*, ossia una realtà in cui si rompono degli equilibri che in condizioni normali non sfocerebbero nel maltrattamento, ma che in contesti di violenza, per esasperazione, finiscono in tale direzione.

> Ho lesionato la cornea di un occhio con le schegge di un bicchiere, perché mi ha tirato un bicchiere in faccia, perché non gli andava bene, che gli avevo versato l'acqua in un modo, invece magari dovevo versare l'acqua in un altro modo. (Vittima 4)

> Lui ha iniziato appunto a minacciarmi col coltello, a puntarmelo sulla gola e al che ho iniziato ad avere veramente paura, una paura ancora più forte, non so come spiegarti, è una paura tua dentro, e tra le altre cose mi aveva detto, siccome avevamo due cani in azienda, avevano bisticciato, si era fatto male un cagnolino, praticamente mi voleva ammazzare perché questi due cani si erano presi. (Vittima 1)

> La violenza si scatenava anche in cose che a me sembrava non dovessero scatenare nulla, una discussione, ad esempio il dire, "Ma fai chiudere la porta là, non è giusto, fai la divisione con tuo fratello", oppure anche una cosa banale che poteva essere dire "Ma perché hai comprato sempre lo stesso pane questa mattina, compra un altro tipo di pane", e lui cominciava mi prendeva il pane e me lo buttava addosso. (Vittima 2)

I corto circuiti sfociano in situazioni estreme che non si esauriscono nella mera espressione di violenza o nell'atto, ma hanno delle conseguenze che vanno oltre, in quanto si crea un clima, un vivere che trascende il momento di sfogo e si perpetua lungo tutta la vita familiare.

Questo clima di tensione alimenta a sua volta ancor di più le occasioni di sfogo con l'innesto di un circolo a catena che rende la situazione insostenibile.

Le storie di violenza, come si diceva, pur nella diversità, presentano dei tratti comuni anche per quanto concerne il conflitto.

Uno di essi è rappresentato dall'*isolamento*. Che le vittime siano sole non è infatti un luogo comune, ma parte di un "progetto" che ha l'obiettivo di separare progressivamente il soggetto "debole" dalle sue relazioni e dai suoi legami pregressi (familiari, sociali, coi servizi, col territorio). In questo modo alla persona "maltrattata"non solo è impedito di cercare aiuto, ma anche di avere un occhio esterno in grado di rimandarle in modo oggettivo cosa sta succedendo e cosa essa stia vivendo. Questi meccanismi vengono agiti sia in modo esplicito, per esempio impedendo di vedere amici e familiari o anche semplicemente di uscire di casa, sia in modo implicito, indiretto, ad esempio col ricatto ed il senso di colpa. Quest'ultima dinamica è la più pericolosa poiché più sottile, subdola e spesso in qualche modo condivisa dalla vittima, che si trova a pensare di avere torto nell'esternare ciò che accade e a ritenere che la violenza sia in un certo senso giustificata.

Non di rado è infatti il contatto con un esterno, lo sguardo dal di fuori che aiuta a prendere consapevolezza di ciò che si vive. È come se vi fosse una sorta di disincanto, un'uscita dagli schemi e dalle dinamiche perpetrate.

Un secondo tratto comune è la *vergogna*, che sembra infatti costituire uno dei principali motivi sottostanti alla decisione di non uscire allo scoperto e a comportamenti improntati ad una sorta di omertà.

Le vittime hanno infatti dichiarato di aver provato una forte vergogna a esternare la propria condizione di difficoltà, non solo in quanto nella loro famiglia d'origine, o comunque nei contesti che hanno conosciuto, non si agiva violenza e quindi tali comportamenti erano considerati devianti, ma anche in quanto esternare il fatto di avere un partner violento avrebbe potuto essere letto come un indicatore di una loro inadeguatezza a trovare un partner giusto o, comunque, a instaurare rapporti di coppia "normali". La vergogna è d'altra parte vissuta anche dagli attori del maltrattamento, che impediscono all'altro di raccontare le vicende con la giustificazione che i panni sporchi vanno lavati in famiglia.

Del resto, anche i parenti e i familiari spesso condividono questo modello e contribuiscono a rinforzare il messaggio dell'importanza del mantenere segreta la cosa e tacere.

Un'ulteriore componente più volte emersa dai vissuti è quella del ruolo. All'interno di una dinamica di violenza sistematica non vi sono infatti due (o più) individui scollegati tra loro, ma delle relazioni sostenute da precisi ruoli che ciascuno, più o meno consapevolmente, gioca. Queste considerazioni certamente trascendono questo tipo di ricerca e meritano discorsi ben più accurati e specifici. In questa sede si dirà, tuttavia, che la relazione tra chi agisce e chi subisce violenza può essere letta come un gioco delle parti in cui nessuna può vivere senza l'altra e tutte si alimentano a vicenda. Ciò spiegherebbe tra le altre cose perché, anche davanti al pericolo oggettivo e al timore per la propria incolumità, una persona non decida di andarsene e rompere il legame.

I ruoli giocati puntano ad una progressiva asimmetria e dipendenza tra gli attori e si riempiono spesso di caratteristiche socialmente accettate e diffuse nel senso comune che concernono l'"uomo" e la "donna", in taluni casi condivisi dalle stesse donne della famiglia del partner.

> Ha cominciato a dirmi: tu sei donna, io sono uomo, i pantaloni li porto io. Non ho neanche fatto in tempo che me ne è arrivata una (sberla) dall'altra parte più forte, io mi sono trovata con una sberla da mio marito e una sberla da mia suocera. "Brutta troia abbassa la testa, cosa ti credi di essere, cosa vuoi tu avere i coglioni, è mio figlio che deve avere i coglioni. Figlio mio tira fuori i coglioni e battila. Questa qua tira fuori i coglioni e battila, devi farla stare sotto, non vedi che arie che si dà. Come si permette a parlarti, a fare, a dire". (Vittima 4)

Il concetto di ruolo rimanda direttamente al concetto di violenza simbolica enucleato da Bourdieu [1999] e già riscontrato a livello empirico, fra le altre cose, da una ricerca recentemente realizzata nel contesto milanese [Irer, 2009]. Secondo Bourdieu esiste infatti una forma di violenza detta "dolce" che, agendo a livello cognitivo, si basa sulle strutture degli individui imponendo certi schemi e agendo per una loro perpetrazione. Questa sorta di violenza, in altre parole, si nutre anche di chi la violenza la subisce, il quale contribuisce a garantirne in qualche modo la sopravvivenza. Uno dei principali ambiti in cui ciò si verifica è costituito appunto dal dominio maschile, assai evidente anche in una società in cui le donne hanno raggiunto un elevato livello di emancipazione. In altre parole, sebbene le leggi, le politiche ed il senso comune affermino ormai da tempo una parità tra i sessi, di fatto vi è un gap, una discrasia fra quanto è sancito e quanto avviene nella realtà visto che, per esempio, nelle società sviluppate, non solo per le donne certe carriere risultano ancora poco accessibili, ma è altrettanto vero che esiste un vistoso dislivello tra salari di donne e uomini nella stessa posizione.

Una delle ragioni per cui avviene questo processo è riconducibile al fatto che, attraverso i processi di socializzazione, si acquisiscono delle strutture cognitive che insegnano chi si è, come collocarsi nel mondo, quali siano i ruoli e così via. Tale processo avviene in primo luogo grazie al linguaggio e prende forma sin dalla prima infanzia, col risultato di trasmettere un chiaro ordine del mondo, che è così dato per consolidato, e del posto che in esso si occupa.

All'interno di questo ordine vi è appunto la dominanza maschile (e la conseguente sudditanza femminile), e in questa dinamica si colloca anche quella che, nelle righe precedenti, è stata definita "giustificazione della violenza", ossia che l'uomo, in quanto tale, abbia a ragione del suo ruolo determinati "diritti" sulla sua partner.

All'interno delle interviste, è stata chiesta ad un certo punto, a tutte le vittime, una *definizione* di violenza. Questa è stata probabilmente la domanda più difficile a cui dare risposta, ma si è ritenuto comunque opportuno farla, perché parlare e studiare un concetto, prescindendo dal punto di vista di chi lo ha vissuto, risulterebbe un processo monco.

Le vittime hanno faticato non poco a rispondere a questa domanda, ma non per questo si sono tirate indietro. Lungi dal giungere ad una definizione condivisa, esse hanno cercato di esternare quel misto di sensazioni, emozioni e sentimenti che hanno provato.

> Ti posso dire che fa anche quasi rima: la violenza nasce dall'ignoranza perché una persona che pensa, che ha una sua ragione, che sa cosa è giusto e cosa è sbagliato non deve pensare minimamente di usare la violenza in qualsiasi forma. (Vittima 9)

> […] una forma di debolezza. Penso che chi la utilizza ha avuto grandi, grandi traumi, grandi sofferenze, ne ha tante e ne ha tante da risolvere, purtroppo non si mette in discussione e il problema grosso è questo, che hanno bisogno più loro che noi che siamo le vittime. (Vittima 7)

> Oddio. Finché ne senti parlare che non ti tocca è una parola. Dici sì, ma guarda cosa è successo, che brutto, però poi ti scivola di dosso perché non ti appartiene, quando la vivi diventa pesante perché poi hai tutte le cose burocratiche che tu ti trovi davanti. La violenza non sei più una persona, non sei più una cosa, non sei più niente. Cerchi comunque di sopravvivere perché tu sai che sei una persona. (Vittima 3)

> La violenza è una parola brutta, la violenza è vivere quando il partner maltratta la donna come vuole lui, la fa diventare quello che vuole lui, come fosse un manichino, la tratta come fosse un manichino e basta. (Vittima 10)

Se da una parte è vero che definire cos'è violenza è arduo, dall'altra parte è tuttavia altrettanto vero che farlo, o almeno provarci, è essenziale. È infatti nel momento che una cosa viene definita che essa esiste socialmente, che diviene visibile, che si concretizza e che diventa quindi possibile approcciarla, conoscerla approfondirla e studiarla. Una definizione chiara costituisce inoltre un importante presupposto per mettere in atto politiche, normative e interventi che siano realmente efficaci e rispettosi della complessità del problema. Ma una definizione chiara non può appunto prescindere dalla voce di chi è stato interessato.

Le vittime hanno spesso usato delle immagini per parlare della violenza. Queste immagini sono sicuramente evocative dell'universo personale ed intimo, ma proprio per questa loro capacità evocativa riescono ad illustrare bene il concetto. Fra esse,

tutte interessanti, ve ne sono alcune particolarmente significative. Una è il *vortice*, un'altra, già vista in un estratto riportato, è quella del manichino. Se entrambe le immagini rimandano ad un sentirsi in balìa di eventi indipendenti da sé, dalla propria volontà, la prima rimanda anche al progressivo deterioramento della situazione, la seconda invece ben evidenzia con forza un vissuto di passività e di incapacità a reagire: un vissuto senso di impotenza che, del resto, è ancora più accentuato nei casi (peraltro i più numerosi) in cui emerge un'altra immagine: il concetto di *nulla*, di nullità, di essere niente.

1.10.3. La risposta sociale

Il percorso delle vittime di violenza intervistate è culminato sempre con l'uscita allo scoperto e con l'inizio di un percorso che, attraverso giustizia, servizi, istituzioni e reti informali è giunto, più o meno, alla rielaborazione di quanto accaduto e ad un superamento (o tentativo di superamento). In questo passaggio sono stati di fondamentale importanza tutti i professionisti e gli operatori a vario titolo coinvolti che, agendo, hanno contribuito positivamente o no alla riuscita dello stesso. All'interno del Progetto Artemide anche questi altri attori sono stati sentiti: il punto di vista delle vittime, in questo senso, rappresenta quindi la cartina di tornasole, la quadratura del cerchio per vedere anche dall'occhio di chi dei servizi ne ha fatto esperienza. Implementare un sistema di risposta sociale non può prescindere da questo punto di vista, l'unico probabilmente in grado di dire se la direzione presa è giusta e se gli interventi progettati sono realmente efficaci.

1.10.3.1. L'uscita allo scoperto

Per una vittima il momento di uscita allo scoperto è di fondamentale importanza, in quanto rappresenta il discrimine, il punto di non ritorno a partire dal quale si vuole interrompere una catena perpetrata nel tempo. Va precisato che, ovviamente, non tutte le persone maltrattate arrivano necessariamente a questo livello e che, purtroppo, per questa ragione, molte violenze vengono consumate nel silenzio. Nel caso di questa ricerca, invece, avendo sentito solo persone che hanno fatto un percorso di uscita dal dramma, il momento del "basta" è stato pronunciato.

Nelle interviste si è quindi cercato sempre di portare alla luce questo aspetto per poter così indagare quali siano gli elementi che portano a pronunciare lo stop definitivo. Le parole delle intervistate a tal proposito sono state, seppure eterogenee di storia in storia, molto precise.

> Ha iniziato a linciarmi coi coltelli e la sua aggressività era fuori dal normale, era il di più, non so come dirti, perché la capisci dentro questa cosa, è un qualcosa che sta diventando: e io domani muoio, ho capito che non erano più botte, io domani mi rialzo coi lividi, faccio fatica a camminare piuttosto che a muovere il braccio, no, io

domani non apro gli occhi. Lo capisci perché vedi che è diverso, lui ha iniziato appunto a minacciarmi col coltello, a puntarmelo sulla gola e al che ho iniziato ad avere veramente paura, una paura ancora più forte, non so come spiegarti, è una paura tua dentro. (Vittima 1)

Ho telefonato alla psicologa e mi ha detto, "Adesso basta", ero già stata dai carabinieri di X e mi avevano detto, no, ero stata dopo dai carabinieri di Monza e mi ha detto, "Adesso basta, lei deve andare al pronto soccorso", però non mi era ancora uscito niente, avevo del gran male perché aveva preso anche dei gran cuscinoni, io poi che sono magrolina, soffro anche di cervicale, sulla testa, praticamente con violenza che cadevo a terra, e niente, quella notte lì non sono stata lì a dormire, sono andata a dormire nella casa della mia zia perché avevo paura. (Vittima 2)

Non lo so che cosa mi ha spinto a chiedere la separazione da lui, non lo so, forse perché ero stufa magari di prendere le botte, forse perché magari ero stufa veramente. (Vittima 4)

D: Perché aspetti, mi faccia capire, poi quando è che decise di venire allo scoperto, che si fece forza e disse no, io non posso più sopportare questa cosa?
R: Perché ho visto che non era stato un episodio solamente, aveva cominciato più volte a settimana, allora qui ho detto non è stato un attimo di follia, perché prima non c'era stata mai nessuna violenza, nessuna cosa, tutto normale, normalissimo, ripeto c'è stato sempre qualche problema, qualche discussione però. (Vittima 6)

Lui ancora è arrivato ubriaco, ha fatto del casino e con questi schiaffi ho detto basta, non ce la faccio più. Mia sorella ha detto guarda, faccio una cosa per te, ma devi essere sicura di dirmi di sì. Ho detto cosa? Devo chiamare il 114 per il sostegno alle donne contro la violenza perché era un'angoscia che avevo dentro che nessuno lo sapeva, tenevo tutto dentro di me poi ho detto basta, nessuno sapeva niente del mio dolore, quello che soffrivo, ero nervosa e poi mia sorella si è permessa di chiamare il 114 perché le avevo detto che ero sicura, che volevo fare questa denuncia. (Vittima 10)

D: Tu parlavi con qualcuno di quello che succedeva?
R: No, a dire il vero io sono una persona che nasconde molto, può succedere qualsiasi cosa io se ti incontro, può essere che è successa una cosa anche cinque minuti prima, io ti incontro ti saluto normalmente, ti parlo, ti rido, tutto, ma se non mi va di raccontarti non ti racconto niente e tu non te ne accorgi neanche. Questo è stato il mio forte. Io in base alla mia determinazione, al mio essere forte, al nascondere anche far passare, far vedere che sono come le altre, è come se non avessi niente, questo a me faceva andare avanti, se sono arrivata fino a questo punto è perché sono stata brava ma fino a un certo punto perché tu dici posso essere brava fino a oggi, domani e sono stata brava tra virgolette per 10 anni a nascondere, poi quando non ce l'ho fatta più ho detto basta.
D: Hai detto una cosa importantissima. Quando è che è arrivato questo "basta"? quando è che hai capito che bisognava finirla?
R: L'ho capita l'ultima volta che le ho prese, le ho subite nella mia pelle, tante, c'erano anche i segni. (Vittima 9)

Il momento dell'uscita resta scolpito nella memoria di chi lo ha vissuto in modo chiaro e indelebile:

> D: Dove sei andata poi?
> R: Io, me lo ricordo benissimo, era lunedì 27 aprile, pioveva quel giorno, sono uscita, ho preso due cose, manco il borsone grande, una borsettina piccina, c'erano quattro cose e sono andata dai carabinieri, ma non per fare una denuncia perché non mi interessava, non mi serviva. Ho raccontato cosa è successo, cosa avevo, ho detto guardate che oggi io non torno a casa, trovatemi dove vado a vivere o io resto qua oppure ditemi voi, vado fuori? Non so. Ho parlato, ho raccontato, hanno scritto, dopo mi hanno portato al pronto soccorso perché io non ero andata, ho fatto una visita con i carabinieri che mi sono venuti a prendere e hanno cercato per quella sera un alloggio in una parrocchia vicina. (Vittima 9)

Da quanto detto, si comprende come siano molteplici le traiettorie che hanno portato all'uscita, poiché uniche sono le storie. In sostanza, però, si può affermare che il "basta" rappresenta una sorta di disincanto, un attimo in cui ci si rende conto che il meccanismo si è rotto e che quindi è necessario fare qualcosa. Questo momento è quello in cui si ha la piena consapevolezza di temere per la propria incolumità. Le vittime possono maturare la cosa in autonomia davanti ad un pericolo eccessivo per sé o per i figli o grazie all'aiuto di una figura, spesso un amico o un familiare, che dà l'input necessario, provando a chiedere alla persona di confidarsi, dando un rimando sulla situazione o costituendosi come una spalla su cui contare.

1.10.3.2. La risposta delle istituzioni

Il delicato momento dell'uscita allo scoperto prosegue spesso con la denuncia o con il colloquio presso i servizi sociali. Questi due livelli giocano un ruolo fondamentale poiché intervengono nella fase in cui la persona è più confusa, spaventata e vulnerabile e per questo devono a maggior ragione dotarsi di strumenti, risorse e competenze professionali adeguate ad accogliere la domanda di aiuto e protezione.

Spesso, tuttavia, sono proprio questi livelli a presentare le difficoltà maggiori per varie cause.

> Io ho denunciato mille volte a X e mi hanno riaccompagnato a casa i carabinieri, perché mi hanno detto di stare con la bocca chiusa e ancora adesso lì in X non è cambiato niente. […] Sembra che X sia rimasto ancora a 30 anni fa, quando mio marito oltre me ha picchiato anche i minori, voi ci avete preso e ci avete riportato a casa e lui sa cosa mi ha risposto? "Sapesse signora quante donne vengono qui a denunciare, ma noi cosa ci possiamo fare? Dove le andiamo a prendere le persone? Mettere un carabiniere a destra e un carabiniere a sinistra? Ho detto no, lei sta sbagliando perché lei può dare moltissimi consigli a queste donne, lei non deve mettersi né a destra né a sinistra però se una donna sente alla televisione che deve denunciare e viene giù e denuncia e trova voi di X che non fate niente. (Vittima 2)

> […] oltre che non sei tutelata dalla legge, da nessuno, perché i carabinieri non possono fare niente, la polizia non può fare nulla, vai davanti ai giudici, vai ai processi, i processi che non ci sono, si ammala il giudice che ha in mano la tua pratica e viene rimandato ancora dei mesi e per cui tu hai un continuo sperare di arrivare a un processo, che ci siano dei provvedimenti a riguardo, delle persone che comunque, non ti ha fatto vivere prima, quando ti separi ancora peggio. (Vittima 3)

In sostanza, dalle interviste emerge che, pur riconoscendo la bontà delle leggi sancite e che lo Stato ha fatto dei percorsi di riconoscimento sempre più dettagliati delle forme della violenza (legge sullo *stalking*, introduzione del reato di violenza sessuale), le vittime hanno evidenziato una discrasia tra ciò che è affermato e ciò che invece è fatto. Le lacune più gravi riguardano:

- La lentezza dei procedimenti;
- la mancanza di strumenti nell'applicazione delle legge;
- la mancanza di un dialogo tra tribunali ed uffici, qualora vi siano assieme la causa di separazione e quella per maltrattamento;
- la mancanza di strutture che possano accogliere le vittime, per cui spesso accade che le forze dell'ordine riaccompagnino la vittima nella stessa casa da cui sono scappate;
- la mancanza di reti di supporto (centri di ascolto);
- la non preparazione/competenza degli attori coinvolti, *in primis* le forze dell'ordine e l'ospedale, che sovente non sono formati ad accogliere le domande di aiuto.

Nel percorso di uscita dalla violenza, un ruolo fondamentale è stato giocato, come anticipato, dai professionisti.

Sebbene, infatti, molte di esse ravvisino una certa incompetenza da parte di chi le ha accolte ed ascoltate (ad esempio, all'interno degli ospedali o nella giustizia), d'altra parte, vi sono affermazioni che concordano sull'importanza di quelle figure che le hanno accompagnate nei percorsi di uscita, sia per il supporto emotivo che hanno saputo esprimere, sia per le notizie ed informazioni che hanno saputo dare alla luce della loro competenza.

> D: Quando tu sei arrivata dall'assistente sociale secondo te è stata in grado di capire quello che tu avevi, ti ha saputo...
> R: No, non sapeva di queste cose, era un po' all'oscuro, è rimasta sorpresa, mi ha detto scusa, non pensavo che tu arrivassi a questo punto, a queste violenze, a queste cose. Lei era dispiaciuta, voleva anche piangere perché alla fine sapeva quello che mi era successo. Lei è donna e mamma e allora mi ha capita. Ha detto basta, tu non devi soffrire più, devi stare tranquilla. (Vittima 10)

> D: Quando sei stata in Comune sono riusciti secondo te a capirti?
> R: sì, ho fatto una lunga chiacchierata con l'assistente sociale, le ho portato la relazione che avevano fatto i carabinieri con il certificato del pronto soccorso, ho cercato di parlare e siamo andate qui. (Vittima 9)

Io sono figlia di un ingegnere, nipote di un ingegnere e poi ho sempre fatto il product manager per cui, il project manager, per cui ho sempre preso tutto in modo molto progettuale e anche questa cosa qui, quando ho deciso che questa persona non andava bene per la mia vita ho messo la mia vita nelle mani di professionisti seri, quindi lo psicologo, un validissimo avvocato, un'amica psichiatra che è una delle più importanti psichiatre a livello italiano, scrive anche per me, per cui mi sono presa dei riferimenti molto solidi per uscire questa storia. (Vittima 7)

D: Tu prima hai detto una cosa che mi ha colpito molto. Quando sei stata in ospedale hai raccontato che hanno saputo aiutarti, ti hanno fatto delle domande e ti hanno capita e hai detto che invece una volta non era così. Perché hai detto questo? Com'era una volta?
R: Io sentivo che nei giornali raccontavano di donne maltrattate e poi dicevano: signora vada a casa e non si preoccupi, suo marito cambierà e non la picchierà più, raccontavano così e io dicevo mamma mia, che storie, non si interessano. Adesso è diverso, è uscita una campagna della violenza contro le donne più spesso perché già era giusto così, io sono soddisfatta di queste cose. (Vittima 10)

Fra queste figure, vanno annoverati *i medici di medicina generale, gli assistenti sociali e gli psicologi* (sia quelli dei servizi che quelli privati).

I medici di medicina generale hanno rappresentato nelle storie dei canali preziosi non solo per la confidenza del dramma, ma anche per l'uscita allo scoperto. Spesso, infatti, essi, per via dell'intimità del rapporto e per la conoscenza storica che hanno della persona, sono degli interlocutori a cui le donne confessano la violenza. Altre volte sono i medici da soli ad accorgersi di quanto avviene.

D: Come è arrivata ai servizi sociali?
R: Ai servizi sociali sono arrivata tramite appunto il mio medico di famiglia.
D: Con cui si era confidata?
R: Si, fin dall'inizio, il maresciallo della zona e il mio medico di famiglia, lui tutte le cose era al corrente e quello mi diceva devi andare via, devi andare via. (Vittima 6)

Anche gli assistenti sociali e gli psicologi sono professionisti di primo piano in questo contesto. Essi sono istituzionalmente demandati ad occuparsi delle vittime, in quanto hanno un mandato e rispondono ad una deontologia ben precisa. Hanno in mano gli strumenti per dare delle risposte, in quanto conoscono il territorio e la normativa e possono attivare delle reti significative. Spesso essi si scontrano però con delle procedure rigide che poco si prestano alle esigenze ed emergenze di talune situazioni, col risultato di non essere in grado di fornire delle risposte utili.

Anche l'aiuto psicologico è di vitale importanza per far prendere coscienza alle persone della violenza che hanno subito.

Sono venuta qua al […] il […] mi ha fatto conoscere X, che anche lei è una persona favolosa e lavorando con lei mi ha permesso di capire tante cose, di capire ad esempio che anche la sua famiglia non andava bene, di capire dove anche io ho sbagliato, perché anch'io ho sbagliato con la mia disponibilità, se non gli avessi detto che avevo paura, ci sono delle cose che comunque poi ti illumini e capisci. (Vittima 1)

Altre volte invece ci si rivolge a psicologi privati:

D: E invece a livello di servizi, sappiamo che lei ha fatto un percorso psicologico. Può dire qualche parola?
R: Sì, sì, io ho sempre avuto un'impostazione umanistico sociale, al liceo ho fatto tantissime ore di psicologia e di pedagogia e ho sempre creduto in questo tipo di impostazione, attualmente è anni che per una mia ricerca personale sto facendo percorsi vari e ultimamente però ho voluto anche farmi seguire da una valida analista, che da una settimana dopo il fatto ho scelto di prendere appunto come analista, mi sta seguendo da un anno e mezzo, mi trovo molto bene perché se non avessi avuto lei forse qualche scoglio sarebbe stato più duro sicuramente, pensi sia stato assolutamente non utile, necessario fare questo tipo di scelta. Non so quanto andrò avanti, perché adesso io sinceramente sto bene, anche se la perizia che è stata portata in tribunale effettivamente non è delle migliori, perché ho ancora degli strascichi che sono: mi spavento facilmente, non dormo la notte, continuo ad avere incubi, faccio fatica a guidare la sera, se uno mi arriva alle spalle, magari anche solo per dirmi qualcosa sotto voce, mi spavento facilmente, diciamo che ci sono ancora certe cose, certi dadi che non sono ancora al posto giusto. Comunque consiglio veramente un percorso di questo tipo. (Vittima 7)

Per una vittima il fatto di riuscire a spiegarsi e comprendere quanto vissuto ha una forte valenza riabilitativa, poiché aiuta a rielaborare, a dare un senso, a recuperare una visione oggettiva di fatti che invece erano impregnati di una notevole carica emotiva ed affettiva. Spesso le intervistate hanno riferito di essersi sentite in colpa verso loro stesse per aver accettato di sottoporsi alle violenze. Il fatto di sapere che questo dramma non deriva da una sorta di ignoranza o incapacità personale, ma piuttosto da un insieme di fattori e circostanze ben più complessi, è certamente una componente significativa nel percorso di risalita.

D: E lei non si è mai spiegata il perché?
R: Ancora adesso vorrei un perché, non riesco a trovarlo, mi sono fatta milioni di domande, ho chiesto anche a persone specializzate per capirci qualcosa, sapere, dice che è psicopatico, è saltato qualcosa nella sua testa e non lo so, non lo so dire perché non conosco più chi ho sposato, 29 anni del mio matrimonio così buttati nel nulla. (Vittima 5)

Non riuscivo a capire, quello che a me ha fatto impazzire dopo che sono usciti questi atteggiamenti e soprattutto l'ultimo, io mi sentivo molto in colpa verso me stessa, perché dicevo, "Ma perché io ho accettato per 6 anni una violenza verbale, fisica, umiliazione, una vessazione continua, perché?". E loro mi hanno detto: guardi che succede purtroppo spesso nelle migliori famiglie, si chiama la ruota del potere; mi hanno dato questo documento di questo psicologo americano, me lo sono letto e mi ha fatto impressione perché è proprio così. La ruota del potere, nel senso che queste persone sono bravissime a fare andare tutto per bene per un certo periodo. Poi per un'inezia, per una stupidata perdono la ragione, ma della serie la lavatrice non è caricata bene, si agganciano a tutto e iniziano veramente a stuzzicare l'altra persona tanto da arrivare alla mina che fa esplodere tutto, dopodiché esplode tutto con violenze varie di vari tipi. (Vittima 7)

In questo senso un percorso di formazione strutturato ed organico in favore di chi è stato maltrattato può essere una soluzione efficace. Questo percorso deve essere globale e abbracciare vari ambiti tra cui quello del diritto e quello psicologico.

Ciò che le vittime concordemente auspicano è l'aumento di risorse per la tutela e il sostegno. Queste spaziano dalle strutture fisiche, quali le comunità alloggio protette e le case famiglia, ai progetti di prevenzione e al sostegno nella ricerca di un lavoro e di una abitazione idonea.

SECONDA PARTE

Nella presente sezione del rapporto di ricerca analizzeremo le diverse risposte che i vari ambiti istituzionali (forze dell'ordine, sanità, assistenza sociale, giustizia) mettono in essere nel contrasto e/o nell'accompagnamento dei casi di violenze e maltrattamenti.

Ciascun ambito verrà trattato separatamente, con un'attenzione specifica alle pratiche, alle norme e alle percezioni degli operatori degli stessi. Inoltre, per ciascun ambito, analizzeremo i rapporti intrattenuti con gli altri operatori presenti sul territorio e coinvolti, a diverso titolo, nell'oggetto della ricerca.

Per quanto riguarda i materiali empirici e la loro legenda, essi risultano essere i medesimi della prima parte della ricerca.

2.1. La risposta da parte delle forze dell'ordine

Tutti gli operatori hanno sottolineato le difficoltà che incontrano nel convincere una vittima a sporgere denuncia e a rompere la spirale di violenza. Spesso si tratta di situazioni incancrenite che si trascinano anche da anni. La compenetrazione fra vittima e aggressore è diventata un *modus vivendi*. È molto difficile per la donna rendersi conto che, ciò che per lei ormai rappresenta la "normalità", è in realtà una spirale che l'ha resa prigioniera. Rompere questo meccanismo, rassicurarla riguardo il suo futuro, offrirle una prospettiva concreta di affrancamento, sono gli aspetti più difficili del lavoro degli operatori.

Non è facile, perché c'è il timore di peggiorare la situazione, di subire delle ritorsioni, di perdere una stabilità economica in quelle situazioni in cui è l'uomo, nel ruolo di marito/partner, l'unica fonte di reddito. Inoltre, in alcuni casi, c'è il problema, tanto banale quanto pressante, di dove andare a stare una volta fatta la denuncia, non potendo più tornare a vivere sotto lo stesso tetto.

> È l'esasperazione [che fa scattare l'intenzione della vittima di denunciare le violenze subite]. In tutti i casi che ho avuto modo di vedere, la vittima ha raggiunto la saturazione, non riesce più a trovare la via d'uscita. Non ce la fa più e cerca in qualche modo di ottenere giustizia e la garanzia di una protezione da parte delle forze dell'ordine... protezione virtuale, perché non sempre è così. Arriva già esasperata. Ha raggiunto uno stato d'ansia così forte che è quasi costretta a rivolgersi a noi. Oggi come oggi non è così facile ricercare l'aiuto delle forze dell'ordine. C'è una titubanza

relativa al fatto che non tutti i casi vengono risolti, o comunque si potrebbe peggiorare e aggravare la situazione. (FO4).

È l'esasperazione, secondo molti operatori delle forze dell'ordine, la molla che fa sì che la vittima si decida a denunciare. Per arrivare a questo però la donna deve superare molti ostacoli, soggettivi ed oggettivi. La donna si trova spesso in una condizione di solitudine. I maltrattamenti subiti hanno rotto molte, se non tutte, le relazioni che aveva. Non ha chi la può consigliare e sostenere.

C'è molta solitudine e senso dell'abbandono: magari una volta una famiglia era composta da dieci figli e tu avevi sempre una cerchia intorno. Adesso i figli sono pochi, c'è chi neanche li fa, e forse questo crea l'angoscia di restare soli. (FO8).

Vengono isolate e non riescono più a venirne fuori. Però, a volte, quando si sentono veramente sole, dopo l'ennesimo episodio di violenza, decidono di venire da noi o di rivolgersi a qualche centro di aiuto. (FO6)

Oltre a questo, c'è la paura di rompere un legame che, nonostante le violenze, risulta comunque molto forte e per questo difficile da spezzare.

Direi che le reticenze, spesso e volentieri, sono riferibili ad una volontà, ma è una volontà che può formarsi o meno in relazione a condizioni soggettive della donna. La reticenza è anzitutto sul rompere, con la denuncia, un legame relazionale, affettivo, sentimentale, CONIUGALE [sottolinea e scandisce bene quest'ultima parola] o addirittura parentale di stretto grado. Questa è sicuramente la prima difficoltà che le vittime devono superare: ovviamente, si rendono conto che con la denuncia si creerebbe una frattura verosimilmente insanabile. Poi subentrano altre condizioni soggettive legate alle possibilità della donna di essere indipendente, riferendomi ad una indipendenza materiale: il poter disporre di una casa, di un lavoro che le possa consentire di essere autonoma dal punto di vista economico. Da questo punto di vista, la donna casalinga deve affrontare anche il timore di finire su una strada. Questi sono sicuramente i punti focali della questione. (FO1).

Gli elementi che si frappongono tra una condizione di violenza subita e la decisione di denunciarla, sono dunque molti e di varia natura. Oggettivamente, ci può essere il problema dell'indipendenza economica, di dove andare a dormire la notte successiva alla denuncia, oltre al concreto timore di ripercussioni da parte della persona denunciata. Da questo punto di vista, molti intervistati sono i primi ad essere consapevoli di quanto il problema della protezione incida.

Di solito arrivano spaventate, determinate a presentare querela e sempre, questo posso proprio dirlo con sicurezza, convinte che il solo fatto di presentare querela costituisca uno stop alle violenze. Come se noi avessimo la bacchetta magica per interrompere il trattamento. Noi ovviamente spieghiamo cosa significa fare una denuncia, quale è l'iter, cosa succede dopo, precisando che i tempi non sono così rapidi. (FO3).

Le forze dell'ordine entrano in contatto con donne maltrattate attraverso diversi iter: richiesta della vittima direttamente alla polizia; richiesta alle forze dell'ordine in occasione di un ricovero ospedaliero; richiesta di intervento da parte delle strutture di accoglienza.

> Ci sono alcuni iter classici, non uno solo. Ne possiamo individuare più di uno. Il primo può essere rappresentato dalla vittima che si rivolge direttamente a noi. La vittima ha delle interazioni familiari normali e trova la forza e la volontà di presentarsi autonomamente presso le nostre caserme per denunciare queste violenze. Questo è uno degli iter. Ve n'è un secondo, tutt'altro che infrequente, in cui la vittima ricorre alle cure sanitarie, il così detto "momento ospedaliero". A seguito dell'intervento sanitario, noi veniamo interessati e subentra il momento di polizia giudiziaria. In questo secondo caso non c'è, a differenza del primo, una volontà della vittima di interagire con le forze dell'ordine. Questo non è un momento che va in automatico, ma può svolgersi superando delle significative difficoltà. C'è una fase, da parte nostra, che non definirei di convincimento, ma piuttosto cerchiamo un atteggiamento, un approccio che tende a rassicurare la vittima, farle recuperare l'equilibrio emotivo ma, soprattutto, a farle recuperare la capacità di valutare opportunamente quanto sta accadendo e trovare, di conseguenza, la volontà di denunciare.
> C'è un terzo iter in cui veniamo attivati sulla base di richieste che ci vengono rivolte da strutture che operano nel sociale: consultori, strutture di accoglienza. Queste realtà ricevono richieste di aiuto o entrano in contatto con situazioni di violenza e ci rappresentano la sussistenza di queste situazioni e noi interveniamo. Anche in questo caso affrontiamo le stesse difficoltà del secondo iter che le ho tratteggiato. Noi dobbiamo... non convincere, perché noi non dobbiamo convincere nessuno ma, attraverso un approccio che tende a rassicurare, calmierare, a far recuperare la razionalità rispetto a quanto sta accadendo, cerchiamo di far autodeterminare la denuncia. (FO2)

2.1.1. I rapporti con le altre agenzie presenti sul territorio

Molti operatori delle forze dell'ordine hanno parlato di rapporti molto collaborativi fra le varie figure professionali che si occupano del problema. C'è interazione, collaborazione e, spesso, anche relazioni personali che, secondo alcuni, sono la carta vincente.

> I rapporti sono molto buoni. Oggi abbiamo la possibilità, attraverso queste collaborazioni di avere ottimi rapporti personali con questi soggetti... e mi creda: sono sempre la carta vincente. Prima si crea il rapporto interpersonale e poi la collaborazione è un attimo. Credo che oggi chi non ha capito questo, è veramente "out" . (FO5)

> Noi, nel momento in cui veniamo a contatto con una violenza, aldilà dell'aspetto di rassicurazione della vittima, dobbiamo cercare, attraverso l'interazione con altri attori istituzionali, di provvedere a tutto quello di cui la vittima ha bisogno. Sicuramente nell'immediatezza delle cure è importante la possibilità di trovare una sistemazione in un ambiente diverso rispetto a quello dove... dove non può più tornare. Inoltre, bisogna consentire un immediato approccio con chi rappresenta la giustizia, quindi con il

pubblico ministero, con l'attività giudiziaria inquirente. Ci sono delle ottime forme di collaborazione che stanno via via migliorando, [...] Ecco perché quando ci troviamo a gestire questi casi riusciamo a darvi soluzione proprio, perché si riescono a determinare quelle dinamiche collaborative che consentono nel giro di pochissimo tempo di trovare delle soluzioni. (FO1)

C'è una buona interazione. Non è costante, per fortuna, perché questo vuol dire che non c'è sempre bisogno di interagire. In alcuni casi, ognuno di noi fa il proprio percorso. Però è capitato che lo stesso servizio X inviasse a noi la donna maltrattata, percorrendo quindi il percorso inverso: dopo avere preso coscienza del proprio vissuto e della propria storia, veniva da noi. (FO3)

L'interazione fra le forze dell'ordine e gli altri soggetti interessati dipende però anche da caso a caso. Alcune volte viene richiesto l'intervento della forza pubblica per far cessare una situazione di violenza famigliare contingente, ma senza la volontà di denunciare e, quindi, di iniziare un processo di vero affrancamento.

Il più delle volte la vittima viene da noi, ma non vuole denunciare. Cerca aiuto, chiede aiuto, ma non vuole denunciare. A volte chiamano il 112, perché stanno prendendo un sacco di botte e non sanno più come venirne fuori. In questi casi interviene la pattuglia, arriva a casa e poi la donna non viene a fare denuncia.
Poi dipende dal profilo penale che riusciamo ad inquadrare. Ci sono alcune fattispecie di reato che sono procedibili d'ufficio, quindi al di là della presentazione della querela, altre che richiedono l'espressa punizione del colpevole da parte della donna. In questi casi cerchiamo di orientarli verso i centri di aiuto, come il servizio X con il quale abbiamo ottimi rapporti: tutti i nostri comandi hanno il loro numero di telefono, i loro volantini e cerchiamo di metterle in contatto. Per quanto riguarda la procura, è molto sensibile a questo aspetto. Ci sono alcuni sostituti che seguono proprio nello specifico i casi di violenza sulle donne e noi abbiamo ottimi rapporti in questo senso con loro. Con altri soggetti, come i servizi sociali, abbiamo ottimi rapporti. C'è una cosa da tenere presente: le donne hanno paura di rimanere isolate, senza soldi. Pensano, "Se vado via da casa, come faccio senza soldi?". Per questo bisognerebbe trovare uno strumento per consentire alle donne, almeno per i primi mesi, di poter fare fronte a queste spese. Quando vengono da noi, si fa presto a dire: "Lascialo, vai via da casa, non puoi andare avanti così". Loro domandano: "E dove vado? Con quali soldi?" .(FO2)

Non tutti gli intervistati concordano su questa fluidità di rapporti. Alcuni denunciano la mancanza di rapporti stabili e di prassi consolidate.

Noi non abbiamo un contatto con queste realtà. Io personalmente non ho un contatto perché ci sono state date delle indicazioni generali, generiche e superflue. Io per quanto riguarda i casi che ho esaminato nella mia attività, erano tutte già passate dal servizio X prima di venire da noi.(FO4)

Mettendo a confronto queste parole, sembra emergere un quadro abbastanza chiaro: finché si tratta di indagare i rapporti con la magistratura, le risposte sono state univoche.

> L'iter, la prassi, che poi è quella prevista dal codice di procedura penale, è questa: quando la vittima si presenta da noi, la prima cosa che le consigliamo di fare è l'ammonimento al questore che significa raccogliere un maggior numero di elementi da fornire al questore, in modo tale che poi lui possa emettere un provvedimento inibitorio nei confronti del soggetto.(FO4)

C'è quindi una procedura stabilita dalla legge e si opera all'interno di regole e rapporti stabiliti. Con le altre realtà, invece, non esiste una procedura standardizzata. Questa assenza fa entrare in gioco i rapporti e le conoscenze personali che, ovviamente, possono variare da caso a caso.

> Non dico che il servizio X è irraggiungibile, ma sicuramente c'è scollamento. Non abbiamo mai avuto un rapporto immediato e personale. Io non ho mai contattato nessuno del servizio X. Posso dire alla vittima che esiste questo centro e do delle informazioni su come mettersi in contatto con loro. (FO4)

Al contrario, laddove questa relazione esiste ed è consolidata, i rapporti sono fluidi e gli intervistati non sottolineano particolari mancanze o carenze da questo punto di vista.

Indipendentemente dall'esistenza o meno di rapporti personali e fluidi con le associazioni di aiuto alla donna maltrattata, un dato emerso molto chiaramente riguarda la possibilità di relazionarsi con loro in ogni momento della giornata. Il lavoro svolto da queste realtà è stato riconosciuto, da tutti gli intervistati, di fondamentale importanza. Proprio per questo, il fatto di non potervisi appoggiare in qualsiasi momento rappresenta una forte criticità per molti operatori.

> Il servizio X, ad esempio, è aperto solo in determinate ore: di notte non sai come fare. C'è il problema di ospitare materialmente una persona. Noi lo vediamo anche con le prostitute: ci sono solo poche strutture protette che hanno difficoltà ad ospitare il numero di persone che chiede aiuto. Penso sia importante creare per queste donne una struttura per fare fronte al primo periodo, perché altrimenti possono anche sporgere denuncia, possono anche condannare la persona, ma lasciamo questa donna in balia di se stessa, senza la possibilità di venire fuori realmente dal problema. (FO2)

Indubbiamente c'è la volontà, da parte di tutti gli intervistati appartenenti alle forze dell'ordine, di cooperare con tutti i soggetti, istituzionali o meno, che possono intervenire, a diverso titolo e in diversi momenti, nel percorso compiuto da una donna che decida di rompere la spirale di violenza a cui è sottoposta. In alcuni casi mancano i collegamenti, le procedure o, più semplicemente, le conoscenze personali. Indipendentemente dalla situazione soggettiva di ogni singolo operatore, la volontà comune a tutti è arrivare a creare un unico percorso all'interno del quale tutti gli operatori, al di là della mansione specifica e nel rispetto delle singole competenze, cooperino in modo fluido.

In questo senso sono molto chiarificatrici le parole di un intervistato:

> Direi che abbiamo intrapreso la strada giusta, anche se molto si può e si deve ancora

fare. La vittima deve sapere che venendo da noi, rivolgendosi ad una struttura o andando in ospedale, a prescindere dalle competenze, incontra un attore che fa parte di un sistema di attori. Deve sapere che rivolgendosi ad un attore avrà tutto quello che le serve. Non si deve porre il problema di dove andare e di dove raccontare la propria esperienza di violenza. (FO1)

2.2. La risposta da parte degli operatori sanitari

Le risposte che abbiamo avuto dal personale medico intervistato mettono in evidenza un risvolto interessante del loro lavoro. A fianco dell'aspetto prettamente medico del loro intervento, tutti hanno parlato di un lavoro che richiede capacità di comprensione e di ricostruzione dell'accaduto. Spesso, ascoltando una donna raccontare ciò che le è accaduto, sorgono dei dubbi. Dubbi che nascono sia dalla dinamica poco chiara del fatto, sia da un atteggiamento riluttante e che può far ipotizzare che, dietro le apparenze, vi sia un caso di maltrattamento.

In genere c'è della reticenza, c'è una flessione dell'umore, in genere c'è un po' di ansia, in genere un po' piangono. Se io cado e vengo qui dico, "Sono caduto". È molto più lineare la presentazione. Se invece c'è qualcosa di nascosto, anche la modalità di presentazione è sempre un po' meno lineare. Le volte che mi è successo di indagare e di capire, non è stato tanto un sospetto in merito al tipo di lesione, ma al modo di raccontare e alla tipologia di malato che avevo davanti. (MED1)

A volte capita di avere dei sospetti che le lesioni siano state causate da altro rispetto alla versione che la paziente ha dato, perché in base alla modalità con cui la persona ci racconta di avere riportato il trauma mettendolo in associazione con quello che noi verifichiamo come lesione sulla superficie corporea, qualche volta non ci tornano i conti e in questi casi nasce il sospetto e andiamo ad approfondire un po' di più. Questo è un momento che se si riesce a sfruttare bene... è un momento di relazione in cui la donna spesso, magari, si apre e ti racconta veramente che cosa è successo. Più che lavoro psicologico direi l'instaurarsi di una relazione di comprensione e di fiducia, per cui la dimostrazione del tuo prendersi carico del problema e non trattarlo con superficialità viene probabilmente interpretato dalla donna con maggior fiducia e a questo punto se, se [sottolinea il secondo "se"] le cose sono mature al punto tale, ecco che avviene l'apertura. Non sempre finisce così. Qualche volta è più difficile: si chiude il discorso e non riesci più ad andare avanti. (MED2)

Questo "momento di relazione" è però affidato unicamente alla sensibilità e all'esperienza del singolo operatore. Non c'è una procedura standardizzata, né una preparazione specifica per questo tipo di intervento.

È una questione di feeling che riesci a creare con la persona. Se c'è una partecipazione da parte tua, se capisce che hai un interesse relativamente sincero... è un po' come quando vengono persone con problematiche... è un po' come quelli che assumono dei farmaci: tutti alle spalle hanno una storia di disagio, per cui si tratta di riuscire ad entrare nel meccanismo. Chiedi se è successo qualcosa, perché proprio oggi, quale

è la ragione. Se insisti un po', alla fine trovi il bandolo della matassa e viene fuori il problema del figlio, il problema del lavoro. Non so come dire: ogni caso conta uno: devi trovare le tue dinamiche per riuscire ad arrivare al punto. Non credo che ci sia una linea assolutamente ripetibile. Devi cercare di capire un po' la psicologia delle persone e inserirti. Chiedi come va a casa. Sa, spesso sono situazioni che vanno avanti da anni. (MED4)

L'assenza di una preparazione su questo aspetto del lavoro è, secondo il parere di alcuni, uno dei punti sui quali si dovrebbe intervenire.

C'è scarsa conoscenza del problema da parte degli operatori. È senz'altro questo l'aspetto. Il tema della violenza ci ha presi un po' alla sprovvista. Quando ne abbiamo parlato, ci siamo resi conto che prima di iniziare con qualsiasi progetto dovevamo fare una formazione specifica, perché senza questa formazione specifica, che abbiamo fatto, il tema sarebbe stato uno dei tanti temi di cui si parla in area critica in maniera molto generica. (MED6).

Ci siamo chiesti se, nel mettere in pratica questo lavoro di ascolto e di apertura verso la vittima, può influire negativamente la concitazione che in alcuni momenti si può venire a creare all'interno di un pronto soccorso. Capire cioè se c'è sempre la possibilità, da parte del personale medico, di dedicare la giusta quantità di tempo e di privacy ad una donna che molto probabilmente è stata maltrattata.

Le risposte che abbiamo avuto sono sostanzialmente concordi. È vero che in alcuni momenti la vita di un pronto soccorso può essere caratterizzata da vere e proprie emergenze che possono togliere spazio ad un lavoro di tipo psicologico sulla paziente vittima di violenza, così come è vero che a volte può non esserci la privacy necessaria per mettere a proprio agio la donna e fare in modo che parli liberamente.

Anche qui, per ovviare a questo problema, gli operatori del servizio sanitario si sforzano di trovare comunque i tempi, e soprattutto gli spazi, per fare in modo che la vittima possa aprirsi senza timori.

Qualche volta può succedere [che manchi la privacy necessaria] e qualche volta succede anche questo, però in genere la visita avviene senza gente intorno. A volte, se ti rendi conto che le dinamiche non sono chiare, mandi fuori tutti e parli con la donna. Alcune volte il sito non è proprio brillantissimo: le stanze chirurgiche sono più chiuse, le stanze mediche sono più aperte. Però se tu ti rendi conto di una cosa del genere [cioè che la donna ha subito violenza] la prendi da parte e la porti in un posto tranquillo .(MED2)

Io credo che quello che deve passare è il sentimento di presa in carico. Dopodiché, se ti accorgi che il motivo sono delle percosse o è una violenza, allora il locale, il momento, la situazione cerchi di gestirle e cerchi di trovare una soluzione. Certo non è facile. Spesso in pronto soccorso hai tre o quattro casi di cui ti stai occupando contemporaneamente e devi prendere la signora e dire: "Va bene signora, riprendiamo il discorso fra un quarto d'ora, fra un attimo, in un'altra sala dove siamo un pochino più tranquillo e sereni". Devi inventarti un po' i percorsi. (MED5)

Non sempre però il vissuto di una violenza emerge grazie alla sensibilità e alla perseveranza degli operatori sanitari. Accade anche che la donna racconti al personale del pronto soccorso quello che le è accaduto senza tentennamenti. In questi casi, la maggior parte delle volte, si tratta di violenze reiterate da tempo.

> Di solito, quando la donna arriva e dichiara di avere subito delle percosse, non è mai la prima volta e non sono mai delle lesioni molto importanti. Spesso fa parte di un iter burocratico per cui la donna non ha tanto bisogno della cura del medico, ma ha bisogno del fatto che venga rilevata la lesione in una struttura che è una struttura ospedaliera. (MED2).

Ci può essere quindi il bisogno di avere una documentazione ufficiale da poter inserire in un iter di denuncia della violenza subita. In questi casi, si tratta di un processo già avviato, all'interno del quale il passaggio dal pronto soccorso si potrebbe dire che rappresenti una tappa formale più che una vera esigenza di cure mediche.

Altre volte, invece, la donna decide di recarsi al pronto soccorso perché ha la ferma intenzione di porre fine ad una violenza subita. Sceglie il pronto soccorso come primo passo verso un processo di liberazione dai maltrattamenti. In questi casi, solitamente, le lesioni non sono mai particolarmente gravi, almeno da un punto di vista medico. È molto forte invece l'intenzione di rompere una spirale, di iniziare a parlare del proprio problema con qualcuno. Spesso il pronto soccorso, come interlocutore, viene preferito ad una caserma o ad una questura perché lo si identifica in modo meno ufficiale e rappresenta, psicologicamente, un luogo dal quale risulta più facile iniziare a denunciare la propria condizione.

Una volta compreso il contesto, le dinamiche, gli sforzi e le problematiche, abbiamo chiesto agli intervistati come, dal loro punto di vista, strutturerebbero un percorso di sostegno.

> Io penso che una fase importante potrebbe essere rappresentata da delle fasi di formazione per la gente che lavora qui, coinvolgendo nella stessa modalità di formazione anche il posto di polizia, in modo tale che ci sia un atteggiamento corale di tutto il pronto soccorso nei confronti della donna. Sostanzialmente questo, poi, sa, ogni caso conta uno. Un altro aspetto che io penso sia rilevante è quello poi della sistemazione del paziente. Noi spesso non abbiamo la possibilità di... noi ad un certo punto dobbiamo decidere cosa fare del paziente: o lo dimetti o lo ricoveri. Ormai l'ospedale ha un numero di letti per la degenza che non è più quello di una volta: prima potevi fare un percorso che magari durava anche una settimana da ricoverato protetto. Oggi non hai tanto spazio per queste cose qua. Per cui, fatto salvo quello che dicevamo prima sul tenerla 24 ore, in quelle 24 ore lì devo trovarle delle soluzioni. Per noi è rilevante. Ricordo, ad esempio, un caso di violenza su una ragazza giovane arrivata non si è capito da dove, senza documenti, non si capiva chi era e dovevamo metterla a dormire da qualche parte. Per noi sarebbe importante avere dei contatti non dico con delle case di accoglienza, però con qualcuno che io posso chiamare e dirgli che ho questa situazione e che lei a casa non può tornare e serve quindi una cosa protetta per qualche giorno. È una cosa di immediata importanza. Io purtroppo, onestamente, devo dire che non siamo in grado di offrire dei ricoveri di questo tipo, anche temporanei. Qualche volta lo fai, però devono essere finalizzati a trovare delle soluzioni pratiche

in tempi oggettivamente brevi. Serve a prendere tempo, insomma, e a trovare una soluzione. Questo è quello che mi sembra interessante. Per cui, magari, altre persone che potrebbero essere coinvolte in questo sono gli assistenti sociali dell'ospedale. L'assistente sociale dell'ospedale, coinvolto in una cosa così, magari... quello che farei e che mi sembra interessante è provare a riunire un po' di persone che lavorano al pronto soccorso, al posto di polizia e qualche assistente sociale e dire, "Ragazzi: come ci strutturiamo se ci troviamo di fronte ad una situazione di questo genere? Che risposte possiamo dare nel breve che abbiano un senso?" . (Med4)

Fare in modo che il lavoro psicologico degli operatori sanitari venga reso sistematico, anche grazie ad una preparazione specifica per questo tipo di casi; avere la possibilità di poter proteggere la vittima in quei casi in cui un ritorno a casa potrebbe costituire un vero e proprio pericolo; infine, avere le stesse modalità di formazione anche con le forze dell'ordine, in modo tale che la risposta sia unanime.

2.2.1. I rapporti degli operatori sanitari con gli altri servizi presenti sul territorio

Il personale medico sanitario ha espresso in modo sostanzialmente unanime la necessità di creare una rete che coinvolga tutte le figure professionali interessate dai casi di violenza sulle donne. Più di altri operatori, i medici hanno sottolineato come il loro lavoro, in questo senso, sia ascritto alla loro esperienza, alla loro sensibilità, senza che vi siano metodi e procedure consolidate nei rapporti con gli operatori di altri settori. Molto spesso la consapevolezza di avere a che fare con un caso di maltrattamento deriva da una intuizione personale frutto dell'attenzione del singolo. Non solo: una volta avuta questa percezione, inizia un lavoro molto delicato atto a fare emergere il vissuto della donna. La presenza in molti pronto soccorsi di un posto di polizia rappresenta la possibilità di un contatto immediato con la forza pubblica.

Spesso accade che, in caso di violenza dichiarata, si vada direttamente al posto di polizia del pronto soccorso.

[…] quantomeno si chiamano i poliziotti. Poliziotto che, quantomeno, è un deterrente, anche se non si arriva alla denuncia, soprattutto se il violento è presente. Se il violento non è presente, in genere, metti comunque la vittima in contatto con il poliziotto. Poi dipende se questa cosa qui va avanti o no. Il poliziotto poi decide se vale la pena fare una uscita e far vedere che la cosa è conosciuta. Però un conto è una dissuasione così, un conto invece è una denuncia. (MED1)

La vicinanza fisica con le forze dell'ordine aiuta a stabilire un rapporto stretto che spesso diventa continuo. Non in tutti i pronto soccorso però vi è questa presenza. Una delle urgenze maggiormente emerse è la necessità di dare una sistemazione ad una donna che, provenendo da una situazione in cui subisce violenza, non può fare ritorno a casa.

Come abbiamo scritto, i medici fanno spesso un lavoro psicologico sulle donne, instaurando anzitutto un rapporto di fiducia come punto di partenza per farle aprire; farle sentire al sicuro e libere di raccontare il loro vissuto di violenza. La connessione con altri servizi che prendano in carico la vittima, una volta terminate le cure mediche, è fondamentale, perché altrimenti tutto il delicato lavoro di relazione svolto dai medici rischia di andare perduto se non trova, in tempi brevi, il supporto di altre figure.

> Il nostro lavoro avviene 24 ore su 24 e questi casi non sono ovviamente programmabili, per cui il sabato, la domenica o la notte, quando tu non hai le strutture del territorio attive perché gli uffici sono chiusi, può diventare difficile proprio perché c'è tutto un lavoro di apertura della donna in quel momento o di bisogno di appoggio per la donna in quel momento, e tu non hai l'interlocutore esterno all'ospedale. Siccome tu hai comunque terminato il tuo compito come... il tuo compito medico è stato concluso, anzi: hai instaurato con la donna una apertura e una relazione, però questa relazione deve sfociare in un passaggio successivo che non è più nostro ma che deve avere una risposta, non dico immediata però molto ravvicinata. Per cui se questo accade, per esempio, il venerdì sera, fino a lunedì non hai supporto. Vengono in ausilio, in casi importanti e seri, le forze dell'ordine, però anche loro, a loro volta, terminata la loro parte, hanno un interlocutore che magari non è sempre facile da raggiungere. Questo vale anche per tutte le altre situazioni di disagio sociale per quelle fasce più fragili della popolazione… nel pronto soccorso vale un po' per tutte queste fragilità. Il servizio X è già un'ottima fonte a cui potersi rivolgere però, dal punto di vista delle strutture ufficiali sul territorio, come per esempio i servizi sociali e tutte queste cose, ecco... ci sono dei momenti in cui ci è più difficoltoso trovare una soluzione. L'importante è che sia tracciato un percorso, che poi si passi direttamente da un assistente sociale piuttosto che dal carabiniere, piuttosto che dal servizio X, però che ci sia un percorso per cui una volta avviato, in qualsiasi fase tu lo raggiunga, comunque ti porti alla fine, in tempi brevi. Come a dire che siano tutti attori di una stessa struttura, di uno stesso iter, a vari livelli, a seconda dei momenti, ma che comunque ti portino ad una alternativa, ad una soluzione rapida per la persona. (Med2)

Intervistando il personale sanitario, questa necessità di relazionarsi con altre figure emerge in modo molto chiaro e netto. Anche se il loro compito, in questi casi, formalmente, si limita alla prestazione delle cure del caso, è chiaro che, una volta instaurato un rapporto di fiducia con la paziente vittima di violenza che la porta a parlare del proprio vissuto, tutti avvertono l'urgenza di fare in modo che questa apertura non vada persa. Il problema di dove indirizzare una donna, indicarle dei riferimenti precisi e dei percorsi chiari, è particolarmente sentito dagli operatori sanitari intervistati.

2.3. La risposta dei consultori ed i rapporti con gli altri servizi

I consultori famigliari pubblici hanno, tra gli altri, il compito della presa in carico dei casi di maltrattamenti e abusi a danno delle donne. Seppure questo fenomeno

non rappresenti la maggioranza dei casi con i quali i consultori hanno a che fare, il consultorio è senza dubbio un riferimento territoriale importante per quelle donne che decidono di iniziare da qui un percorso che le aiuti a uscire da una spirale di violenza. Molti operatori intervistati hanno posto l'accento proprio sul radicamento che i consultori hanno sul territorio; questa presenza realizza una relazione molto stretta tra i servizi offerti e la popolazione. L'utenza è infatti caratterizzata da una trasversalità economica e sociale. A questo si aggiunga l'assenza di particolari criteri di accesso al servizio: gli intervistati hanno sottolineato questo aspetto di apertura ad ogni tipo di utenza.

Il consultorio è inserito in una rete di rapporti con altri soggetti, fra cui i servizi sociali comunali, tribunale dei minori, giudice tutelare, forze dell'ordine, Cav, servizi del privato sociale. Queste relazioni rappresentano un punto di forza nel percorso di uscita dalla violenza, perché sono in grado di attivare una serie di relazioni e di contatti molto importanti, in grado di aiutare la donna vittima di maltrattamenti. Per questo i consultori fungono anche da snodo, attivando le strutture e le figure professionali adeguate ad aiutare la vittima. La grande accessibilità, la gratuità del servizio, la presenza sul territorio e l'inserimento in una rete di servizi fanno dei consultori pubblici un referente molto importante, anche per la donna vittima di violenza.

Solitamente il consultorio famigliare pubblico è il primo accesso da parte delle vittime, ed esso poi le mette in contatto con i servizi sociali comunali, con il tribunale per i minori, con le forze dell'ordine, con i Cav, con centri dedicati come alcuni servizi del privato sociale. Talvolta, comunque, sono i medici di base a suggerire alle persone di rivolgersi al consultorio. I consultori famigliari pubblici intrattengono rapporti con tutti gli enti e i servizi sopra citati, nonché con i consultori famigliari privati accreditati, con i centro di ascolto della Caritas e con alcuni pediatri.

2.4. La risposta dei servizi sociali comunali

La maggioranza degli operatori sociali intervistati ritiene che le persone che si rivolgono al proprio servizio abbiano già avuto contatti con altri enti sul territorio, come i consultori famigliari e gli sportelli di ascolto, o enti dedicati, come alcuni servizi del privato sociale, oppure con un legale. In alcuni servizi, però, gli intervistati dichiarano che il servizio sociale comunale è stato il primo accesso della vittima con l'esterno, con un ente preposto alla presa in carico del problema.

In generale, le persone che accedono ai servizi sociali comunali, per ragioni di violenza e/o maltrattamento, tendono ad occultare in prima battuta la ragione del loro accesso, mascherandola dietro ad altre difficoltà, magari di ordine economico:

> Arrivano prima sotto mentite spoglie, sotto richieste di lavoro piuttosto che di casa, piuttosto che d'altro. (OS15)

> Sono arrivate spontaneamente tutte, anche se per altri motivi, per cui vengo per il contributo economico, vengo per la domanda per le case, vengo perché mio figlio a scuola non va benissimo, e poi stanno in colloquio un'ora e mezza per dirmi gli ultimi

cinque minuti che ci sarebbe anche questa cosa. (OS7)

In alcuni casi può giocare un ruolo la segnalazione da parte delle scuole, da cui possono emergere situazioni di maltrattamento domestiche a partire dal disagio dei minori:

Le scuole sono un ambito di rilevazione del disagio da parte dei bambini molto importante, per cui c'è anche la segnalazione da parte della scuola. (OS3)

In questo servizio di positivo ho visto uno stretto rapporto della pedagogista con la scuola, che permette di individuare segnali importanti nella scuola. In questo modo si può agganciare la famiglia e aiutare la donna a portare la propria sofferenza o anche altro. (OS11)

Gli insegnanti risultano consapevoli della delicatezza del ruolo di segnalatori:

Anche da parte degli insegnanti ci sono molte segnalazioni, noi dobbiamo far capire di andare oltre alla preoccupazione che molti docenti hanno, "Se dico questa cosa, diventa un fatto di cronaca", tutti stiamo cercando di attrezzarci. (OS8)

Ci sono insegnanti che vivono l'omertà anche qui da noi, hanno paura di prendersi la responsabilità della segnalazione. [...] Abbiamo una psicopedagogista che fa da intermediaria. In questa relazione investiamo risorse, anche se va migliorata. Da parte nostra ci sono sforzi per farci conoscere, ma siamo ancora lontani da una visione corretta degli insegnanti che vedano veramente come lavoriamo e che cosa facciamo. O non segnalano o quando arrivano alla segnalazione si aspettano che noi con la bacchetta magica risolviamo in breve la situazione. (OS9)

Al di là delle modalità dell'accesso, una paura che condiziona le donne, nel momento in cui devono decidere se accedere o meno al servizio sociale comunale, riguarda la propria genitorialità, in quanto diverse madri temono la sottrazione dei propri figli da parte del servizio:

Secondo me c'è comunque ancora molta paura da parte delle donne a rivolgersi ai servizi pubblici, soprattutto se queste donne hanno dei figli, nel senso che il fantasma comunque è sempre quello, "Allora mi portano via il bambino", detto in parole povere. Per cui il dire a un assistente sociale, "Il mio compagno, mio marito o chi per lui comunque mi picchia ecc.", diventa complicato, dal momento in cui hai paura che questa manifestazione, questa richiesta di aiuto possa invece poi portare ad un allontanamento del figlio minore ecc. Questo fantasma malgrado tutto il lavoro, tutte le cose che comunque vengono fatte, nelle persone c'è, ma non nelle persone con una cultura, c'è in generale, secondo me in qualsiasi fascia culturale, in qualsiasi, c'è ancora molto e questo frena secondo me tante donne dal dichiarare quello che subiscono. (OS4)

E poi comunque, "Io le devo dire una cosa, però non è che dopo mi porta via mio figlio?", Tutte fanno così, quelle che hanno i figli fanno tutte così. Forse anche un'edu-

cazione, sui servizi, sul come usarli, sul che cosa fanno, perché io poi nel mio cerco di spiegarlo alle persone, ma quello che faccio io non è portare via i bambini, i bambini che ho allontanato li allontano perché c'è un giudice che mi dice di farlo, non è che mi sogno la notte, però... non ci si schioda da qua. (OS7)

Si tratta di una potenziale criticità, emersa anche nella fase conclusiva della ricerca[2], in quanto il ruolo di pubblici ufficiali degli operatori dei servizi viene talvolta percepito dalle vittime come un elemento inibitorio all'uscita allo scoperto:

Beh, ma è vero però, le segnalazioni di ufficio che partono... Quante volte io mi occupo di segnalazioni che arrivano perché le persone vanno a chiedere aiuti economici al servizio, fanno il colloquio col servizio, indagano sul cosa sta succedendo in casa, segnalano al tribunale dei minorenni, scatta l'indagine sociale, scatta la presa in carico... cioè ci mancherebbe, voglio dire. Cari servizi... Io sono dalla parte dei servizi, ci mancherebbe... Però tante segnalazioni riguardanti i minori partono da accessi, magari neanche al servizio di tutela, ma proprio alla richiesta di aiuto economico che mette in moto... Quindi si sparge la voce e chi è un po' in difficoltà magari prima di andare a parlare con un servizio pubblico, che ha l'obbligo di segnalazione di ufficio, ci pensa 25 volte. [...] Loro devono fare il loro pezzettino ed è giusto che sia così, non si può vincere però la diffidenza. Il consultorio privato ti garantisce che se tu non vuoi dire non esce da nessuna parte, questa è la differenza. Vai lì, racconti tutte le tue magagne, poi dici, "Torno a casa da mio marito perché tutto sommato è l'uomo della mia vita", e loro dicono, "Se se la sente ripassi". È ben diverso. Un servizio pubblico dice: io, dove vengo a sapere che lei viene picchiata davanti a suo figlio, devo segnalare in tribunale. È una bella differenza. (AVV)

Per quanto riguarda l'effettiva uscita allo scoperto e la decisione di denunciare, rimandiamo all'analisi svolta nella prima parte del rapporto, mentre nel paragrafo seguente ci concentreremo sull'operato e sulla cultura professionale dei servizi sociali comunali.

2.4.1. L'operato e la cultura dei servizi sociali comunali

Gli ambiti di intervento dei servizi sociali comunali ricoprono una vasta pletora di domini, riguardando l'assistenza agli anziani, l'assistenza economica, la tutela dei minori (in cui spesso si fa rientrare l'assistenza alle donne maltrattate e/o violentate), dei disabili, il supporto psicologico, l'ascolto ed i colloqui con gli/le assistenti sociali. In generale, i servizi sociali comunali si configurano anche come un punto di snodo per connettere il cittadino con gli altri servizi presenti sul territorio in grado di farsi carico delle sue richieste. Ciascun Comune ha il proprio ufficio servizi sociali che risulta in connessione con le altre realtà presenti ed operanti sul territorio. Gli utenti, obbligatoriamente residenti nel Comune (salvo in casi di particolare emergen-

[2] Si tratta di un confronto tra operatori organizzato e utilizzato per discutere e riflettere su alcuni risultati emersi dalle interviste agli operatori condotte in precedenza.

za, in cui vige la competenza territoriale), si rivolgono al proprio servizio presso la sede del municipio. I servizi sociali comunali presentano diversi tipi di orari di apertura al pubblico (non di meno, il servizio di segretariato, anche telefonico, si estende al di là degli orari di apertura dell'ufficio).

In generale, come abbiamo esposto, le persone che accedono ai servizi sociali comunali per ragioni di violenza e/o maltrattamento tendono ad occultare, in prima battuta, la ragione del loro accesso, mascherandola dietro ad altre difficoltà. Nel caso in cui il problema venga esposto, i servizi sociali comunali avviano i colloqui e si attivano per una presa in carico che coinvolge anche le altre istituzioni presenti sul territorio. I diversi servizi sociali presentano una casistica limitata su queste fattispecie, mentre risultano colmi di richieste di contributi economici e di assistenza agli anziani, cui talvolta faticano a fare fronte.

L'utenza per le richieste riguardanti i maltrattamenti e le violenze si caratterizza per un'età trasversale e per una certa presenza di stranieri (comunque residenti). Si tratta sempre di donne, o al più di genitori maltrattati dai figli (sia da parte di figli adolescenti o comunque giovani, sia da parte di figli ormai adulti) per diverse ragioni che vanno, come abbiamo esposto nella prima parte dell'elaborato, da tensioni famigliari e lavorative fino ad abusi di sostanze e di alcol.

L'operato dei servizi sociali comunali fa comunque riferimento ad una cultura e a delle norme particolari, le quali incidono anche sulle fattispecie oggetto della nostra ricerca. In particolare, l'obbligo legislativo e la tutela dei minori, la quale viene posta dagli operatori prima e al di là di ogni altra considerazione, rischia di entrare in conflitto con le esigenze delle vittime di maltrattamenti e violenze:

> Ecco, in questi casi quando appunto ci sono minori diventa ancora più complicata la vicenda, perché come dicevamo prima, una donna... non è così immediato e scontato che anche nel momento in cui porta in un servizio la sua situazione sia subito pronta a intraprendere il percorso che poi la faccia uscire da questi circoli sulla violenza. Si complica quando c'è la presenza di un minore perché appunto, come diceva, come servizio sociale avete l'obbligo della tutela dei bambini, e diventa difficile coniugare un po' i due bisogni. Il bisogno comunque di una donna di sentirsi accolta, ma non forzata, anche perché se no rischiamo poi di non andare da nessuna parte, però dall'altra c'è la necessità di salvaguardare poi la protezione dei bambini. (OS2)

Tale tutela viene spesso avvertita dalle vittime come un rischio di sottrazione del proprio figlio da parte dello Stato e di messa in discussione della propria capacità genitoriale, rischiando così di soffocare l'emergere dei casi di violenza e maltrattamenti. Andando oltre, talvolta i servizi intervengono con incisività solamente nel caso in cui vi siano minori coinvolti, sia per una questione di risorse sia per una questione legislativa, sia, a nostro parere, per una questione culturale relativa alla mentalità e alla formazione degli operatori:

> [...] dove poi chiaramente noi interveniamo nel momento in cui ci sono dei minori, per cui rispetto chiaramente al rischio della violenza assistita. (OS3)

> Da lì poi partono iter paralleli a livello giudiziario, se c'è un minore, io poi per deformazione professionale faccio fatica a pensare alla donna sola, penso quasi sempre alla donna con bambino, di tutela quindi anche nei confronti del minore, per cui di collocamento, tutela, ecc. (OS4)

Anche la presenza di legali che assistono la vittima viene ritenuta potenzialmente di intralcio da parte di una dirigente, la quale comunque muove un'autocritica all'eccessiva rigidità di certe prassi del proprio servizio:

> Noi a volte siamo rigidi, dobbiamo invece imparare a parlare con gli avvocati che si pongono tra il servizio e l'utente. Se funziona è un aiuto, specie nella situazione che riguarda i minori. Se il legale ha in testa la tutela del minore diventa assolutamente utile, in altri casi invece diventa un ostacolo. [...] C'è un atteggiamento, un pregiudizio di fondo, l'idea che i servizi si muovano spesso senza avere le informazioni corrette, senza una valutazione approfondita sulle cose, spaventa che i minori possano esser allontanati o che venga messa in discussione la capacità genitoriale, questo fa si che l'atteggiamento sia di diffidenza. Dobbiamo ricordare che compito del servizio è di tutelare il minore .Gli avvocati fanno una lettura dicendo: voi siete di parte e in malafede. (OS14)

In tutti i casi, comunque, gli operatori cercano di intervenire, per quanto possibile, anche nel caso di donne adulte senza figli, per esempio facilitandone l'allontanamento immediato dalla casa di convivenza:

> Non sono molti, ma quando sono venute donne che ci hanno raccontato di una certa situazione, abbiamo sempre offerto all'interno dei limiti economici questa possibilità, questo è fattibile e serve a creare una rete intorno. Questo l'ho visto coi miei colleghi nel lavoro di équipe. Anche per donne con figli grandi già usciti di casa. Quando chiediamo se hanno qualcuno da cui potere andare, sanno di non poter contare sui parenti perché metterebbero in difficoltà i loro famigliari. Si cerca di dare uno spazio come punto di partenza, denunciare una persona e stare lì insieme a viverci è impossibile. (OS8)

Per concludere, emerge una particolare attenzione dei servizi sociali e dei loro operatori nei confronti della tutela dei minori, anche se si cerca sempre di reperire le risorse per assistere adeguatamente anche le vittime di maltrattamenti e di violenze.

2.4.2. L'utenza straniera e i mediatori culturali

In tutti i servizi sociali comunali gli operatori hanno un'esperienza quotidiana di utenza di provenienza straniera, anche per quanto riguarda il tema dei maltrattamenti e della violenza. In generale, tutti ritengono che approcciarsi a casi che scaturiscono tra persone di cultura differente dalla propria, necessita maggiori cautele e strumenti adeguati per riuscire a comunicare e comprendere situazioni che hanno diversi codici culturali.

Non di meno, vi è anche qualche operatore che mostra di avere una concezione molto rigida delle culture straniere, al punto da ritenere la violenza come congenita in determinate culture:

> Rispetto anche a quello che dicevo prima del nucleo marocchino, come anche ad altre culture, forse la violenza è un po' figlia della loro cultura, perché sono sempre vissute in una situazione di quel tipo, in realtà adesso vedo che c'è molta più consapevolezza del fatto che forse non è giusto vivere così. (OS5)

> Le donne provenienti da determinati Paesi, che se vuoi possono essere il Marocco piuttosto che altri Paesi, difficilmente ti portano una forma di violenza che possono subire dal marito, perché culturalmente è come se, passami il termine, fosse comunque lecito. (OS4)

Per quanto riguarda le possibili cause della violenza all'interno delle coppie straniere, gli intervistati ritengono che vi sia una presa di coscienza, da parte delle donne, dei loro diritti nel contesto italiano tale da innescare delle tensioni nel nucleo famigliare.

> Alcune donne, una volta arrivate in Italia, si sentono emancipate, ma è solo a parole, perché nei fatti così non è. Io credo che questo abbia portato dei grossi attriti all'interno della coppia. (OS9)

> Sulle due situazioni marocchine l'idea che mi sono fatta io è che questi uomini si sono trovati di fronte a due donne che volevano vivere una vita in maniera più emancipata e più autonoma. Questo è lo scarto. (OS11)

Altri operatori ritengono che l'equilibrio nei nuclei famigliari composti da stranieri si possa rompere con il ricongiungimento di uno dei genitori:

> Ultimamente mi sta capitando di vedere uomini di Paesi extracomunitari che fanno arrivare qui la propria mamma a vivere col proprio nucleo familiare, quindi la moglie, figli e tutto quanto. Spesso l'arrivo di questa altra figura crea nelle dinamiche di coppia dei conflitti, perché è una persona in più in casa, e spesso e volentieri da mantenere anche economicamente, perché non ha un reddito proprio, arriva qua senza arte né parte né niente, e perché poi storicamente lo sappiamo, vivere col proprio genitore non è una cosa semplice. (OS4)

Talvolta le situazioni problematiche si generano all'interno di coppie miste, in cui è l'uomo italiano ad agire comportamenti di violenza e segregazione:

> Ne capitano ultimamente molte con europei dell'Est, dove magari ci sono questi matrimoni misti, il maschio italiano con la donna che arriva dall'Est, e c'è un po' questo stile che viene proposto, di sottomissione, nel senso che poi dopo quando comunque arrivano qui dopo l'iniziale periodo in cui molto probabilmente vivono sottomesse a quelle che sono le regole a loro imposte, riescono in qualche modo a denunciare il loro malessere e a rivolgersi presso i nostri servizi. Ne abbiamo avuti un paio. Dove

magari c'è anche una differenza di età. C'è una differenza di età per cui dopo arrivano e portano tutto il loro disagio e malessere di una situazione dove si sentono assolutamente controllate, inibite, impedite nel giocarsi all'esterno. (OS3)

Talvolta il servizio sociale comunale non è il primo ente a cui le vittime straniere accedono, in quanto talvolta si sono già recate da un legale oppure da associazioni dedicate a seconda anche delle risorse in possesso delle vittime stesse:

Io devo dire che nel suo caso la rete che ha utilizzato è stata buona per i risultati ottenuti rispetto alle capacità della signora di prendere coscienza di questo maltrattamento: è stata una associazione marocchina di Milano. Che sono riusciti, si occupano anche di queste... Ovvio, è lontano, però lei ha avuto accesso tramite qualche conoscenza. (OS1)

Altre volte sono gli stessi servizi sociali comunali a voler insistere in situazioni dove le dinamiche non fanno pensare ad un'elevata priorità, se non legittimità, di intervento:

Stiamo seguendo adesso una coppia del Senegal, dove in realtà non c'è maltrattamento sulla donna, c'è un maltrattamento vicendevole, per cui questi si prendono a padellate e a pugni, peccato che lo facciano davanti ai bambini, e lì si fa veramente fatica, abbiamo chiesto l'aiuto di una mediatrice, e lì veramente entrano in gioco tutta una serie di variabili culturali, per cui lei non si può separare, perché se no non potrebbe più tornare al suo Paese, perché sarebbe disconosciuta da tutto il suo clan, la sua famiglia, qui che cosa farebbe, nonostante questa coppia è una coppia di persone che, per essere stranieri immigrati hanno un ceto medio alto, non tanto a livello economico, quanto proprio a livello culturale, per cui parlano benissimo l'italiano, parlano francese perfettamente, hanno un lavoro tutti e due, anche la donna lavora, lavora come colf ma è regolarizzata, è qui da tanti anni, mandano i bambini a scuola, sono una delle pochissime coppie straniere che manda i bambini al nido, per cui cominciano già dal nido, la scuola materna, non è che li mandano alla scuola materna. [...] E la cosa che mi dice spesso il papà quando cerco di agganciarlo è, "Ma tu che cos'è che vuoi? Io mia figlia la mando a scuola lavata, pulita, c'ha le unghie tagliate, c'ha i capelli legati, ha i quaderni tutti in ordine, cos'è che vuoi? Io le cose me le risolvo all'interno della famiglia". L'ultima volta mi ha detto, "Non mi rompere, avvisa chi vuoi, io da te non vengo". Per cui questo era l'ostacolo culturale però ecco, non lo configurerei come un discorso di maltrattamento sulla donna, nel senso che questi due sono due giganti e penso che quando se le danno si facciano del male vicendevolmente. (OS7)

In una situazione come quella esposta, risulta difficile comprende quale sia l'ostacolo culturale citato dalla operatrice, in quanto risulta plausibile ritenere che, anche nel caso di una coppia autoctona, le reazioni del genitore sarebbero le medesime. Per quanto riguarda le difficoltà presentate dagli operatori dei servizi sociali comunali nel relazionarsi con l'utenza straniera, essi lamentano una scarsa conoscenza delle normative dei Paesi stranieri e quindi dei limiti legali delle situazioni in cui si imbattono:

OS1: La fatica che si fa adesso è, secondo me, in particolare culturale, ed è veramente con lui fargli capire quali sono le procedure in Italia, perché ogni volta che fa un colloquio lui ti risponde, ed è vero, che è già andato in Marocco e lì sta azionando un altro procedimento, che tra l'altro pare che in questo momento non abbia nessun valore, e lui non vuole assolutamente capire, cioè non accetta il principio della separazione, se gli spieghi che in Italia è giudiziale che uno può separarsi da un altro e stai veramente, cioè la nostra psicologa ormai non lo vede più perché, lo dico proprio... sul serio, non riesce a comunicare con lui.
OS11: Sì, l'altra situazione, dove invece la separazione è stata voluta dal marito, dopo episodi anche qui di maltrattamento nei confronti di una… della moglie, ci arrivano le sentenze di separazione da parte del tribunale del Marocco, che da parte nostra è difficile poi mettere in esecuzione, non so, tipo il diritto di visita, il diritto del papà di… bambini che anche il tribunale del Marocco poi ha affidato alla moglie in Italia, però con possibilità che li veda, e non si capisce bene. Non è intervenuto il tribunale sulla situazione patrimoniale, sulla casa, per cui comunque adesso la signora è fuori, contributi anche in questo caso per l'affitto, perché la signora non ce la fa con due bambini. Cioè, ci sono anche questi aspetti normativi, anche nei confronti di legislazioni di Paesi, in questo caso del Marocco, marocchini così, che ci lasciano in grosse difficoltà poi sulle modalità di intervento. Poi non riusciamo mai a capire, almeno non riesco mai a capire, se quello che vale in Marocco se vale anche in Italia o quello che vale in Italia se vale anche in Marocco, per dire anche un qualsiasi altro Paese da questo punto di vista. (OS1 e OS11)

Per quanto riguarda i mediatori culturali, solamente pochi operatori dei servizi sociali comunali affermano di farne uso, e comunque solamente in alcune situazioni, perché, nella maggior parte di casi in cui le vittime sono straniere, non vi sono particolari difficoltà di comunicazione:

No, noi il servizio di mediazione culturale lo abbiamo soltanto nelle scuole, c'è ormai da anni fisso, significativo, per cui per nel caso avessimo bisogno di traduzioni piuttosto che, siamo in grado da questo punto di vista di mettere a disposizione questo servizio. Diciamo che su queste situazioni, proprio perché ci siamo trovati di fronte a delle signore che avevano già fatto un percorso loro, un po' di emancipazione e comunque di conoscenza dei meccanismi anche normativi, legali, insomma italiani, non abbiamo dovuto […] (OS12)

Non di meno, altri operatori ne avvertono l'esigenza, soprattutto per stranieri di provenienze inedite in passato:

Stanno arrivando tantissime persone della zona dell'India, del Bangladesh ecc., che sono popoli che assolutamente ancora noi non conosciamo, non conosciamo come cultura, non conosciamo come usanze, non conosciamo come tutto e io nel mio quotidiano ho avuto una grossa difficoltà, ad esempio proprio anche ad approcciare queste donne perché ai servizi vengono solo e unicamente gli uomini tendenzialmente. (OS4)

Si tratta di un'opportunità che non viene spesso utilizzata, ed un'operatrice ritiene che possa esservi una certa ritrosia anche da parte degli operatori sociali stessi:

> Come Comune di X ce l'abbiamo come strumento di lavoro, forse, e mi metto in gioco anch'io, *in primis* come assistente sociale, non siamo ancora neanche così tanto abituati ad usarlo, tendiamo un po' sempre a "vediamo se riusciamo da sole", a raffazzonare un po' quando andrebbe un po' forse implementato, dovremmo imparare ad usarlo maggiormente. (OS4)

In conclusione, ricordiamo come in tutti i servizi sociali comunali gli operatori si debbano confrontare con un'utenza di provenienza straniera, anche per quanto riguarda il tema dei maltrattamenti e della violenza. Come abbiamo esposto, tutti ritengono che, relazionarsi con casi che scaturiscono tra persone di cultura differente dalla propria, necessiti maggiori cautele e strumenti adeguati per riuscire a comunicare e comprendere situazioni che hanno diversi codici culturali. Non di meno, non tutti gli operatori riescono a sfruttare la risorsa costituita dalla disponibilità di mediatori culturali.

2.4.3. I rapporti con le altre agenzie presenti sul territorio

Tutti gli operatori dei servizi sociali comunali intervistati hanno rimarcato l'importanza di costruire e mantenere rapporti con le diverse agenzie che, sul territorio, si occupano delle fattispecie di reato considerate. In particolare, si pone l'accento sulla necessità di implementare una rete territoriale efficace:

> Quello che dovrebbe funzionare meglio è la rete, a volte ci si sente come di dover reinventare o ricostruire sempre la rete, esistono difficoltà ad accedere ai servizi che sono lontani. Magari dovremmo farlo anche noi, non solo chi ha un incarico istituzionale provinciale o regionale, dobbiamo reinventare una rete per non perdere tempo e delle opportunità. (OS13)

Ciò che emerge dalla interviste, infatti, è l'episodicità dei rapporti tra le varie agenzie, che vengono coltivati per lo più a livello personale tra singoli operatori o nei momenti di grave necessità:

> Non ci sono problemi di rapporti tra di noi, ma difficoltà a comunicare. Dovremmo trovare degli spazi a livello sovraterritoriale, in realtà ci sono i piani di zona. Se devo dire cosa mi piacerebbe cambiare è la comunicazione: esiste, ma è legata al bisogno o all'emergenza. (OS14)

Come già anticipato, gli operatori intervistati ritengono utile superare la presente situazione di rapporti lasciati all'iniziativa e volontà dei singoli, muovendo i primi passi verso la costituzione di una rete, anche se non formulano particolari suggerimenti in merito.

2.4.3.1. I rapporti con la giustizia e i suoi operatori

Come esposto in precedenza, i servizi sociali comunali si interfacciano con le istituzioni della giustizia per i casi che prendono in carico. La maggioranza degli operatori dei servizi intervistati lamenta la lunghezza dei tempi processuali e la lentezza con cui, talvolta, si ritiene che vengano adottate le misure cautelari:

> Noi veramente facciamo fatica a capirne i tempi: i tempi della magistratura non sono i nostri [...] Ad oggi, nonostante ci sia un provvedimento provvisorio di assegnazione della casa alla signora, con i suoi figli, nessuno ha ancora disposto l'allontanamento del marito. (OS1)

> È come se ci fosse un tempo sospeso tra la legge e il fenomeno, nel senso che l'iter legislativo è sicuramente fatto e pensato in un'ottica di protezione con un livello alto, ma poi nella realtà i tempi nella maggior parte dei casi sono lunghi o comunque non tutelano abbastanza le donne al punto che queste sono proprio spaventate da quello che poi gli può essere tolto. Il fatto di non avere, o magari in prima battuta di avere sì un'assistenza, un allontanamento, dei diritti, un gratuito patrocinio, ma poi sul lungo periodo è come se poi questa cosa venisse un po' a mancare, quindi secondo me c'è un'alta attenzione e poi, successivamente, in una seconda fase, è come se tutto scemasse. (OS6)

> Si fa una segnalazione e ti rispondono dopo un anno e mezzo. Questi tempi fanno la differenza, quando c'è bisogno di un'autorità terza che richiami i genitori al loro ruolo e che prescriva certe cose da fare. (OS10)

> Io ho visto l'applicazione di questi articoli pochissime volte in tempi decenti che consentano anche alla vittima di poter pensare di essere protetta, tempi perciò che io considero accettabili. (OS14)

> Del tipo: aspetto il momento buono, cambio la serratura e lo sbatto fuori di casa perché voi non lo avete fatto. (OS9)

Al di là dei tempi di attivazione delle misure previste dall'attività giudiziaria, come quelle cautelari, emerge anche la necessità di un maggior controllo delle stesse che ne garantisca l'effettivo rispetto (e la relativa efficacia) anche per i rischi di ripetizione degli eventi che, viceversa, si corrono:

> Penso che di misure ce ne siano a sufficienza. Quello che manca è un sistema articolato per metterle in pratica, per farle rispettare, per controllare che vengano eseguite. Per cui va benissimo il dire non allontano più il minore maltrattato o abusato dal nucleo famigliare, allontano il maltrattante, però poi mi controlli che il maltrattante stia lontano, perché questo qui che ti dicevo saliva in casa. Prima stava sotto casa, ma un certo punto è salito e le ha detto, "Dillo pure alla tua assistente sociale che io vengo su, fai quello che vuoi". E allora lì è andata anche bene, nel senso che le ha solo detto questa cosa. Se andava su e la violentava o abusava di lei, ma santo dio, questa si fa una fatica della miseria a farle dire le cose, e in più la sottoponi a questa roba. Per cui

secondo me quello che manca sono delle possibilità di controllo della reale messa in esecuzione delle procedure, delle misure. E poi una cosa che io auspicherei, soprattutto se si tratta di bambini, ma in generale su discorsi legati ai processi, è una tempistica un pochino diversa, non può essere che uno fa denuncia a giugno, il processo comincia a marzo e si chiude a novembre e tu stai in ballo un anno e mezzo senza sapere, nel limbo. (OS7)

Noi vediamo le situazioni dove le vittime diventano sempre più vittime, chi è il colpevole riesce ad avere libero accesso alle vittime, le vittime dunque sono poco protette. (OS8)

Infine, alcuni intervistati richiamano la necessità di una maggiore certezza della pena a fini deterrenti:

Non credo che il problema sia tanto di non avere delle leggi che puniscono sufficientemente, ma nel momento in cui il reato viene commesso, che poi le pene previste vengano affettivamente date al colpevole, fatte scontare. (OS4)

In ultimo, alcune criticità possono sorgere per problemi di comunicazione tra il tribunale ordinario e quello per i minorenni:

Spesso i due tribunali non si parlano. Il tribunale minorenni ha comunque un occhio anche sulla donna, perché se la donna è ritenuta idonea nel suo ruolo genitoriale non è che perché è maltrattata le viene allontanato il figlio, perché la mamma continua ad essere mamma, nella sua situazione è tutelata, col suo bambino e da lì vengono emessi dei decreti che prevedono anche delle visite col papà, magari anche protette ecc. Dall'altra parte c'è il tribunale penale per l'adulto e c'è tutto l'iter che va avanti sull'uomo che ha maltrattato, però lì secondo me. tra i due tribunali che si occupano dei due pezzi, spesso il tribunale che si occupa del pezzo penale e quello che si occupa del pezzo sui bambini... e tu operatore sociale spesso ti trovi in mezzo rispetto a questa situazione, dove a volte ti arrivano anche cose contrastanti, paradossalmente, ma avviene così spesso e volentieri. (OS4)

Per quanto riguarda i rapporti con le Procure, alcuni operatori dei servizi sociali, ascoltati dai procuratori nella fase inquirente, lamentano una successiva chiusura nei loro confronti:

La magistratura, quindi la procura di Monza, la polizia giudiziaria, chiede la visione degli atti, quindi noi dobbiamo esibire le relazioni che sono le stesse che inviamo al tribunale per i minori. In questi casi non ci hanno sentito. Ci sono state situazioni dove sì, anche i servizi sociali, soprattutto magari dove la signora ha fatto una denuncia però non è convinta se poi portarla avanti, ho provato ad essere sentita dalla Polizia giudiziaria. Devo dire che anche lì, a parte questo iter iniziale, anche adesso, anche in questa situazione, noi non sappiamo più niente, non veniamo assolutamente informati, io per esempio non so neanche di questo caso se sta andando avanti il processo penale piuttosto che […] (OS1)

Anche l'impostazione attuale del tribunale fa sì che ci sia un'ottica maggiormente di distacco dai servizi sociali, temo che questa cosa possa far perdere in qualità rispetto a quello che viene fatto. (OS9)

Anche lì c'è qualche difficoltà, alcuni sono più disponibili, altri meno. Nel tribunale di Monza ho avuto qualche difficoltà, in quanto invece di avere chiarimenti rispetto a situazioni che noi abbiamo in carico, mi è stato riferito che le comunicazioni avvengono via fax, mentre quantomeno sentirsi per telefono sarebbe meglio. (OS11)

In conclusione, spostando l'attenzione dalle criticità della giustizia a quelle dei servizi sociali, occorre sottolineare che dalle interviste è emersa una certa carenza, nella maggioranza degli operatori dei servizi, riguardo la conoscenza delle normative e dei dispositivi giuridici, come talvolta essi stessi hanno riconosciuto:

Le leggi rispetto al tema non le conosco in modo molto approfondito, le conosco un po' per sentito dire. (OS13)

Io mi sento di avere delle aree grigie nel senso che è difficile, c'è la legge, è stata fatta la normativa, però poi riuscire davvero a calarla nel concreto sul che cosa vuol dire, che cosa è possibile attivare... Almeno, ripeto, parlo per me, è difficile a volte, quindi anche la possibilità invece di avere qualcuno con cui confrontarsi rispetto a questi aspetti, anche per poter dare dei consigli o guidare le persone in maniera appropriata, questo sento che un po' mi manca. (OS2)

Intervistatore: E su quello è sempre il Gip che decide, quindi ci deve essere prima una fase inquirente che gli arriva e in quel momento lui decide di applicare o no la misura.
OS12: Ah, ecco. Su questo in effetti io mi sento molto impreparata.

Tale carenza, che riguarda alcuni operatori, nella conoscenza delle norme e dei procedimenti della giustizia, solleva l'opportunità di un'adeguata attività di formazione in proposito.

2.4.3.2. I rapporti con gli operatori sanitari e con i consultori

Tutti i nostri intervistati affermano di non aver mai avuto rapporti o contatti con gli operatori sanitari, siano essi i medici di base oppure il personale dei diversi punti di pronto soccorso. Si tratta di un'assenza di contatti che non rende possibile agli operatori dei servizi sociali formulare alcuna considerazione sull'operato dei sanitari:

io direi di no, no, mai avuti rapporti con i medici, sulle situazioni che abbiamo seguito e che stiamo seguendo mai, mai. (OS12)

Questo è il rapporto più difficile devo dire, nel senso che queste donne hanno, prima di arrivare alla denuncia, visite, ma direi più che altro pronto soccorso più che medico di base. Di fatto, nonostante loro parlino apertamente di percosse da persona cono-

sciuta, nota, non ho mai visto un procedimento che si sia aperto con poi denuncia da parte del pronto soccorso. Mai. Ma nemmeno il contatto con noi eh, tornano a casa e... (OS1)

Al contrario, quasi tutti gli operatori dei servizi sociali comunali intervistati affermano che il proprio servizio è in contatto costante con i consultori famigliari, sia pubblici sia privati accreditati presso la Regione. Tipicamente, il percorso è quello della segnalazione, da parte del consultorio verso il servizio sociale comunale, delle situazioni di maltrattamento e/o violenze ai fini di una loro presa in carico.

[...] due di questi casi ci sono arrivati dal consultorio, dicendo questo è… "Arriva questa signora con questo problema, grazie". (OS15)

Talvolta, al contrario, sono i servizi sociali comunali ad appoggiarsi ai consultori per alcuni servizi, come ad esempio quelli psicoterapici. In generale, emerge una collaborazione fattiva e percepita come soddisfacente con questi presidi territoriali della salute pubblica.

2.4.3.3. I rapporti con le forze dell'ordine e il loro operato

Il giudizio sull'operato e sui rapporti con le forze dell'ordine risulta piuttosto critico nelle parole di tutti gli operatori dei servizi sociali comunali intervistati. Tutti considerano necessaria una maggiore formazione e sensibilizzazione del personale delle forze dell'ordine, ed in particolare dei carabinieri, in quanto si tratta del corpo più diffuso sul territorio con cui i servizi sociali intrattengono i maggiori contatti e scambi:

[...] Perché un conto è chi va a denunciare che gli hanno rubato in casa la sera prima e un conto è una donna che va a denunciare, "Il mio compagno mi picchia un giorno sì e l'altro pure". Anche l'accoglienza insomma ha una valenza diversa secondo me, e ripeto non dire alla signora va bene, verbalizziamo, arrivederci. (OS4)

Non si tratta tanto di avere del personale femminile nei commissariati e nelle caserme al fine di smorzare le dinamiche di imbarazzo delle vittime, quanto piuttosto di mostrarsi maggiormente sensibili e più ricettivi alle denunce, tenendo conto degli enormi sforzi che una vittima compie prima di recarsi in commissariato o nel comando della polizia locale, come nel caso seguente:

[...] si notava veramente anche la non preparazione, che ci sta tutta, ma nel senso che il comandante le faceva qualche domanda su, "Ma quante volte è successo, ma lei che cosa ha fatto", perché lei sostanzialmente denunciava che aveva un livido sotto il naso, che lui le aveva dato una gomitata, che in un'altra occasione le avesse dato una scudisciata con uno straccio da cucina, e poi diceva di queste... Lei diceva che insomma lui vuole avere rapporti. E quindi il comandante dice, "Beh, lei che cosa fa per opporsi?" E che cosa veniva fuori? Sostanzialmente niente, "Il bambino è in camera

che dorme, io che cosa faccio? Mica mi posso mettere ad urlare, gli dico, ma no, dai, e lui fa finta di non sentire e alla fine io cedo". E la cosa disarmante è, "Tanto dura due minuti per cui va bene, io riesco a pensare ad altro, lui faccia quello che vuole". Questa situazione nello specifico poi non ha portato a niente, nel senso che il comandante le diceva, "Signora, se io mando avanti una cosa del genere, se lei sporge denuncia, lei arriva in tribunale, arriva davanti a un giudice che le farà queste stesse domande, piuttosto che davanti all'avvocato della parte, dell'avvocato di suo marito che le chiederà esattamente queste cose se non con domande ancora più incalzanti, e se lei risponde così […]". (OS7)

I nostri intervistati, comunque, affermano che le forze dell'ordine non sono dotate di strutture apposite per la prima accoglienza delle vittime, nel caso in cui esse non possano fare ritorno nella propria abitazione.

L'operato di alcuni membri delle forze dell'ordine viene talvolta percepito come dissuadente rispetto alla denuncia, in quanto diversi operatori dei servizi sociali comunali affermano che essi preferiscono percorrere la strada dell'accomodamento, piuttosto che quella della denuncia:

I carabinieri qui hanno l'abitudine di sapere tutto ma di non, diciamo di invitare, ecco con l'esito di invitare le persone a cercare di appianare tutto. [...] I carabinieri sono molto più presenti sul territorio, per cui loro sanno tutto di tutti però è tutto sotto la loro coperta, nel senso che intervengono anche quando succedono gli episodi forti, però non raccolgono, fanno, come dire, non voglio dire delle robe assolute, però diciamo che tutti gli episodi di cui loro sono anche testimoni in differita, diciamo così, perché quando arrivano poi, le cose di solito normalmente sono già avvenute, spesso... Ma, come dire, le persone desistono proprio dal far denuncia grazie ai colloqui che hanno dai carabinieri quando vanno a raccontargli cosa succede. Desistono automaticamente. (OS15)

I carabinieri, se posso dirlo, tendono sempre a smorzare, a far rientrare, a non far esplicitare, e magari sono loro stessi che rinviano a noi come servizi sociali quando poi noi, se non abbiamo un mandato, non è che si possa far nulla insomma, per cui magari lo strumento normativo c'è, però, come dire, è lo strumento applicativo che deve essere forse perfezionato. (OS3)

Sentiamo spesso delle persone che ci raccontano di interventi inappropriati, a volte le persone raccontano che i carabinieri dicono, "Dai, devi fare la brava moglie…", interventi intrusivi. Capisco che magari su 100 chiamate 80 sono liti banali, ma in certe situazioni dovrebbero astenersi dal dare indicazioni sul come fare. (OS8)

Gli operatori si mostrano dispiaciuti dell'accadimento di episodi simili, in quanto riconoscono l'utilità e il potenziale delle forze dell'ordine per contrastare i fenomeni oggetto di studio:

Tra l'altro i carabinieri hanno quest'arma che è quella dell'esposto che mette loro nelle condizioni di fare un pezzo senza necessariamente arrivare subito alla querela, che è già una modalità con cui uno entra un po' nel merito, accerta e fa anche un primo intervento immediato e contenitivo. La usano pochissimo. Tentano più di far

giocare a noi questa carta, mandano le persone qui da noi. Ma noi non è che siamo nella situazione, con gli adulti, di convocare.. E noi rimandiamo al mittente, per cui ci sono poi questi palleggi [...]. Non parliamo poi dell'intervento immediato... nel senso che magari le persone a volte anche da casa chiamano, ma poi l'intervento non arriva eh... o non arriva nell'immediato. (OS3)

Le considerazioni critiche di cui sopra non sono da intendersi in senso distruttivo e negativo bensì costruttivo, in quanto vengono formulate per evidenziare criticità da superare nel corso del tempo e viene da più parti auspicata l'implementazione di protocolli di intesa.

Forse il fatto di stabilire dei protocolli tra i servizi sociali e le forze dell'ordine perché spesso vanno in contrasto. Non lo so se ti è capitato già di sentir dire, però a volte, mentre quando si va insieme vedo che si ottengono i risultati, li abbiamo ottenuti per un caso in particolare, su alcuni casi invece ti senti veramente non supportata adeguatamente quando invece, per il benessere della persona che è vittima di violenza, sarebbe giusta una sinergia tra i vari attori. (OS5)

[...] rimane a questo livello. Cioè la collaborazione sul singolo caso. Un discorso più generale di accordi, di modalità condivise, su questi... forse anche noi non abbiamo mai elaborato, proposto dei documenti particolarmente... però abbiamo anche fatto circolare, condividere, su Trezzo c'era un protocollo che avevano sottoscritto i servizi sociali di Trezzo con la locale stazione dei carabinieri, io l'ho mandato in visione alla nostra, però di fatto... mi sembra che su discorsi di accordi più in generale, che definiscano più in generale chi fa che cosa, con quali modalità, non ci sono. Mentre ci sono sul singolo caso. (OS11)

Rispetto al collegamento con carabinieri e vigili, la mia esperienza è problematica, perché partiamo da punti di vista diversi, loro vedono i servizi o come quelli che intervengono troppo, facendo delle iniziative, o non intervengono abbastanza, insomma non la facciamo mai giusta. (OS8)

In conclusione, da parte di alcuni operatori dei servizi vi è la percezione che tali intese siano minate da una non elevata considerazione del loro lavoro di operatori sociali da parte delle forze dell'ordine. Non di meno si tratta, come esposto, di intese che vengono auspicate da tutti.

2.4.3.4. I rapporti con il privato sociale laico e cattolico

Quasi tutti gli operatori dei servizi sociali comunali riconoscono l'importanza delle attività svolte dal privato sociale cattolico e dai suoi operatori nei casi di maltrattamento e violenze. Grazie ad una rete capillare di sportelli di ascolto, le vittime possono trovare accoglienza e consulenza, posticipando in un secondo tempo l'incontro con un pubblico ufficiale quale l'operatore dei servizi sociali statali, motivo per cui molta utenza straniera incomincia il proprio percorso tramite i volontari del terzo settore:

A livello locale si lavora molto bene. Va bene, poi il Comune si sobbarca i costi, però il riferimento per lo meno della risorsa... da questo punto di vista c'è un'ottima collaborazione. [...] Si muovono sia nella ricerca di lavoro sia nella ricerca delle case, diciamo così che il giro anche di volontariato fa sì, penso alla situazione della signora ucraina, che anche conoscenze poi se vuole personali, o comunque il fatto che la signora sia anche seguita, o conosciuta, dallo sportello di ascolto fa sì che il rapporto con il padrone di casa possa essere mediato, contenuta la situazione magari di un ritardo nel pagamento dell'affitto, perché il contributo del Comune arriva in ritardo o cose di questo genere. E poi, nel reperimento anche della casa, si espongono molto nei confronti di proprietari di casa individuali, diciamo così, nella ricerca di abitazioni a favore di [...] la rete volontaria qui esiste. (OS11)

È una conoscenza consolidata, abbiamo i recapiti per cui ci si sente, ci si chiama, abbiamo bisogno di fare questo trasloco di cercare un letto per… per cui in maniera veramente molto informale direi. (OS12)

Anche dal versante degli operatori del privato sociale cattolico, i rapporti con i servizi sociali comunali vengono percepiti come molto positivi e propositivi.

Le comunità di accoglienza per donne e per madri con figli risultano essere presenti sul territorio monzese e brianzolo, dalle case protette fino ai pensionati femminili, così come emerge dalla mappatura che è stata svolta. Tali strutture sono conosciute dagli operatori dei servizi sociali comunali, e molti di essi ne hanno fatto uso per i casi che hanno gestito.

Generalmente, l'invio dei casi avviene, previa verifica della disponibilità, tramite una relazione inviata dal servizio sociale, che mantiene comunque la presa in carico e la progettualità sul caso (ossia la responsabilità e la competenza sul percorso che viene costruito), alla struttura ospitante come nel caso di Casa X:

Se c'è il posto si dà un breve accenno rispetto alla situazione in cui siamo, che bisogno abbiamo, viene richiesta una relazione, viene inviata la relazione, nel momento in cui c'è il posto, da quanto un po' esposto telefonicamente e attraverso la relazione sociale sul caso, nel momento in cui i responsabili della comunità danno l'ok si procede poi appunto al passaggio, all'accompagnamento in struttura. (OS12)

Gli operatori dei servizi sociali comunali sono consapevoli che le regole che vigono in alcune di tali comunità possono costituire fonte di "disturbo" per le vittime:

Con la vittima si fa un contratto molto blindato rispetto a: non devi più telefonare a casa, qualsiasi persona e situazione affettiva tu abbia lasciato, figlio, nuora, genero, fratello, sorella, perché sennò si capisce che sei qua vicino, che tu gli racconti sicuramente dove sei, perché in qualche modo te lo fanno dire, quindi ci deve essere proprio un taglio netto delle situazioni fatte, poi una volta fatto il percorso si strutturano altre [...] (OS13)

Al di là delle criticità sopra esposte, gli operatori dei servizi sociali ritengono che nel territorio brianzolo vi sia una adeguata diffusione di strutture di accoglienza. Semmai la criticità maggiore riguarda la disponibilità di posti. Per ovviare a tale

difficoltà, alcune comunità si appoggiano temporaneamente presso alcuni alberghi convenzionati.

2.5. La risposta della giustizia

2.5.1. Il dispositivo della querela di parte

All'interno del presente paragrafo, esporremo le azioni di risposta, consistenti in norme, pratiche e riflessioni sul proprio operato, da parte degli operatori della giustizia. Particolare rilievo verrà dato ai rapporti che i medesimi intrattengono con le altre agenzie presenti sul territorio. In quest'ottica, analizzeremo anche le percezioni che gli operatori della giustizia presentano circa l'operato degli altri gruppi professionali.

Mentre i reati di maltrattamenti risultano procedibili d'ufficio, quelli di violenza sessuale lo sono su querela di parte, nel caso in cui la vittima sia maggiorenne (viceversa risultano anch'essi procedibili d'ufficio). Tutti gli operatori della giustizia intervistati concordano nel ritenere che si tratti di un dispositivo giusto e corretto. In particolare, gli intervistati ritengono che porti a benefici processuali (per esempio lasciando la possibilità di risolvere in altri modi i conflitti) e di consapevolezza delle vittime: anche nei casi più delicati, gli intervistati ritengono che sia giusto che sia la persona adulta a poter decidere.

> È giusto lasciare alla vittima. La donna maggiorenne può scegliere secondo me di denunciare oppure no una violenza che ha subito. Secondo me è giusto che possa scegliere sinceramente. È giusto anche che sia di ufficio per tutta la sfera minorenni e incapaci o disabili, diversamente abili, per chi è meno capace di difendersi da solo è giusto che ci sia l'intervento dello Stato, ma io credo che la vittima adulta debba fare un percorso di consapevolezza diverso. (AVV2)

Gli intervistati si rendono conto delle criticità e della delicatezza di tali fattispecie, in cui le vittime possono non avere le risorse (innanzitutto psicologiche) per intraprendere un percorso di denuncia, ma la libertà di scelta in un ambito talmente personale e delicato viene ritenuta da salvaguardare:

> C'è la difficoltà perché quando l'iniziativa è lasciata a una donna che è svalutata, che si sente incerta e impaurita... però è vero che riguarda un ambito talmente personale che la procedibilità d'ufficio mi sembrerebbe troppo comunque. (GIU2)

Non solo: nel nostro ordinamento giuridico, se la violenza sessuale è associata ad altri reati procedibili d'ufficio, ossia viene commessa in aggiunta ad altri atti criminali, diviene procedibile d'ufficio anch'essa, al di là della volontà delle vittime, e ciò viene ritenuto una criticità da parte degli intervistati:

> Nel momento in cui la violenza sessuale avviene anche con dei maltrattamenti, il maltrattamento è perseguibile d'ufficio e si tira dietro la violenza sessuale. I reati perseguibili d'ufficio che si commettono inevitabilmente quando si fa una violenza sessuale possono essere tanti: gli atti osceni dolosi, la violenza privata, le lesioni, il danneggiamento, la violazione del domicilio con danneggiamento delle cose, capisce, sono talmente tanti che in realtà le donne che vanno al pronto soccorso quasi sempre si trovano con la denuncia che parte perché c'è il reato connesso. Quindi diventa proprio marginale la procedibilità a querela, adesso fino a 18 anni è procedibile d'ufficio, per cui riguarda proprio una marginalità di casi, pochi, pochissimi, pochissimi. E quindi in realtà io ritengo che, per la mia esperienza sia nella Casa delle donne maltrattate che in tribunale che politica, sia stata una scelta di compromesso che ha danneggiato le donne, nel senso che è molto simile a com'era la legge precedente. […] Non si può sacrificare sull'altare della giustizia nessuno secondo me. Lasciando la legge così, con il reato connesso che la rende perseguibile d'ufficio, il margine di scelta è veramente minimo, quindi, secondo me, se c'è un difetto di questa attuale normativa uguale a prima, è proprio i pochi casi in cui alle donne è lasciata la libertà di scelta. (AVV1)

Infine, la querela di parte, irrevocabile una volta emessa, prevede sei mesi di tempo per essere agita contro i tre mesi di altre fattispecie di reato procedibili a querela. Secondo un'intervistata, si tratta di una normativa che si trascina effetti indesiderati a causa dei tempi troppo lunghi:

> A me non è mai capitato che questi sei mesi si ponessero come una risorsa, anziché tre, perché prima erano tre, anzi in un paio di casi è stato detto: la prova che non è vero è che la querela non è arrivata subito, ma ci ha messo neanche tre mesi ma sei mesi, quindi ha lasciato passare tanto di quel tempo che vuol dire che l'ha fatto per altri motivi, non perché è successo, quindi a me ha creato più difficoltà che altro. […] Se si devono raccogliere delle prove sei mesi sono tanti, si rischia poi di perderle e nello stesso tempo le donne, se devono fare un percorso di maturazione e decidere se querelare, in tre mesi ce la fanno abbondantemente, questa cosa ti diamo sei mesi poverina, secondo me è abbastanza squalificante a livello simbolico. (AVV1)

Per concludere, gli operatori della giustizia ritengono importante che sia la vittima a decidere se presentare o meno querela e, allo stesso tempo, considerano eccessivi i sei mesi concessi per formulare la denuncia.

2.5.2. Il mutamento normativo del 1996

A partire dal 1996, i delitti di violenza sessuale ricadono nella categoria dei reati contro la persona e non più contro il costume e la morale pubblica[3]. Ai nostri intervistati è stato chiesto se tale mutamento normativo abbia comportato dei cambiamenti nell'emersione del fenomeno e nelle pratiche giudiziarie. Alcuni intervistati non hanno potuto rispondere, in quanto hanno preso servizio in magistratura dopo il 1996,

[3] Si tratta della legge 15 febbraio 1996 n. 66, che abroga la precedente disciplina che considerava la violenza sessuale come un reato che offende la morale e la società.

mentre tra gli altri non vi è uniformità di vedute. Vi è, in particolare, chi ritiene che tale mutamento normativo non abbia cambiato nulla nelle prassi effettive e che consista in un mero cambiamento di titolo. Al contrario, diversi ritengono che la legge si sia adeguata all'evoluzione sociale della sensibilità, circa questi reati, degli ultimi anni. Inoltre, secondo due intervistate, vi sono stati dei mutamenti positivi negli strumenti normativi a disposizione e anche nella sensibilità degli operatori:

> Per quanto riguarda la violenza sulle donne, c'è stato questo grosso passo che ha praticamente eliminato la differenza i reati, insomma tra la violenza sessuale consumata, adesso, gli atti di libidine e la violenza sessuale, la violenza carnale. E questa cosa è stata di forte impatto per quanto riguarda la violenza sulle donne, perché improvvisamente ci si è resi conto, dalla nostra parte, e anche la gente ha dovuto fare i conti con questa cosa, che anche toccare, palpeggiare una donna era violenza sessuale ed era un fatto molto grave perché invadeva la sfera personale di libertà di questa donna. Quindi, in questo senso, c'è stata una modificazione che evidentemente non è stata percepita subito nella gente, ma nel nostro ambiente sì, e c'è stata anche, io credo, una grossa difficoltà da parte dei giudici di fare i conti con questa cosa, perché tanti comportamenti erano considerati da molti bagatellari e invece hanno conseguenze molto, molto forti su una donna. Su una ragazza, per esempio molto giovane, possono avere delle grosse conseguenze. (GIU2)

> Sono aumentati i casi in cui la gente ha un'aspettativa di giustizia, anche perché è cambiato sicuramente in meglio il modo di approcciarsi degli operatori, nel corso del processo, alla vittima. Mentre una volta veniva tollerato che la vittima venisse fatta a pezzi sul piano morale, perché si diceva che comunque si era collocata in una determinata situazione, oggi nessuno osa più, nemmeno i difensori più disperati di fronte alla possibilità di una condanna a pene ragguardevoli, perché poi sono reati puniti con minimi edittali piuttosto elevati. Nessuno osa più, per ragioni di bon ton e anche per *captatio benevolentiae*, non verrebbero tollerati determinati tipi di difesa. (GIU1)

In particolare, il mutamento normativo del 1996 si è dimostrato molto incisivo, secondo gli intervistati, nel fronteggiare le violenze sui minori, grazie alle audizioni protette nell'incidente probatorio e alla non ritrattabilità delle denunce:

> Per quanto riguarda la violenza sui minori, è stato un cambiamento epocale, assolutamente epocale, perché prima del '96 noi eravamo, noi parlo di Milano-Monza, eravamo, in qualche modo, abbastanza criticati perché avevamo introdotto questa forma di audizione protetta dei bambini che non era legge, era una cosa che ci eravamo in qualche modo inventata, ci eravamo posti il problema. C'eravamo posti il problema perché, io mi ricordo benissimo, appena entrata in magistratura, vedere 'sti bimbetti che arrivavano in aula a vedere tre signori vestiti di nero, è spaventoso, in un'aula che è già tetra, fa paura agli adulti, figuriamoci ai bambini. Quindi ci eravamo posti il problema, ci eravamo agganciati alla tutela della salute nella Costituzione, in qualche modo avevamo cercato di sentirli in forma protetta. La legge ha recepito una cosa che qui si faceva già, quindi per noi è stata una cosa bellissima ed è stata epocale. (GIU2)

In conclusione, sebbene alcuni operatori ritengano che anche con la normativa esistente fino al 1996, i reati di violenza sessuale e di maltrattamento fossero ade-

guatamente perseguibili e perseguiti, il mutamento normativo sancisce, anche a livello normativo, la gravità di tali delitti, considerandoli contro la persona.

2.5.3. La normativa sullo *stalking*

Abbiamo richiesto di valutare la recente normativa sullo *stalking*. In particolare, è stato loro domandato se essa copra un effettivo vuoto normativo, portando dei miglioramenti significativi, oppure non sia strettamente indispensabile. Quasi tutti gli operatori della giustizia da noi intervistati si sono detti favorevoli alla nuova normativa, ritenendo che essa colmi dei vuoti legislativi, fornendo nuovi ed incisivi strumenti per combattere il fenomeno. È il caso, in particolare, della misura dell'ammonizione, delle misure cautelari previste e del patrocinio gratuito per le vittime:

> [...] sì, molto bella, molto bella. Il 612 bis è un'ottima previsione normativa e molto ben pensata è l'ammonizione senza la presentazione della denuncia perché è un primo passaggio per tutte quelle donne che non si vogliono separare o che non hanno il coraggio. […] La trovo una pensata buona, anche dell'aggravante a seguito di violazione dell'ammonizione, io la chiamo ammonizione, poi non mi ricordo se nel codice è previsto esattamente quel termine. La denuncia di parte lasciamola ancora, mi sembra una buona cosa, così come importantissima è la previsione dell'ordine di allontanamento […] assolutamente perfetto, nel senso che per la molestia non era previsto assolutamente nulla, invece l'estensione allo *stalking*, che è almeno altrettanto pericoloso […] è importantissima. Perché [...] essendo misura cautelare può essere revocata per applicarne una più grave, e quindi trovo che sia una presa di posizione importantissima. Quello che posso dire è che una cosa bellissima anche di quella legge è la previsione del patrocinio gratuito per le vittime di reato di abuso sessuale. (AVV2)

La critica, semmai, verte sulla carenza di risorse per applicare integralmente la nuova normativa:

> Un po' polemicamente, visto che io lavoro per gran parte con patrocini a spese dello Stato occupandomi di minori e di vittime che per lo più sono non abbienti, credo che non abbiano messo via fondi sufficienti, perché io ho i pagamenti bloccati da un anno e mezzo, e mi stanno pagando il 2005, quindi facendo costantemente il lavoro che faccio adesso ho la previsione rosea di ricevere i soldi nel 2012, 2013, ma forse oltre a questa bellissima previsione normativa, se rendessero più attivi i fondi, avrei molta più concorrenza, se veramente prendessimo i soldi, perché è chiaro che tantissimi colleghi non accettano questo tipo di incarichi. (AVV2)

La nuova normativa viene ritenuta particolarmente utile, stante l'aumento di tali episodi, con una recrudescenza delle condotte persecutorie nei confronti delle donne che decidono di porre termine ad una relazione o si staccano da situazioni ritenute problematiche, per le quali servono misure cautelari precise:

> Adesso che è appena entrata in vigore la modifica normativa, ci rendiamo conto di quanto prima era faticoso riuscire a tutelare le vittime di questo che era un reato og-

gettivamente grave e statisticamente molto diffuso. Avevamo degli strumenti proprio totalmente inadeguati e allora noi eravamo costretti a utilizzare una contravvenzione, che erano le molestie punite in modo assolutamente irrisorio, oppure a forzare la mano e ravvisare ipotesi di violenza privata, laddove non sempre però c'erano pacificamente tutti gli elementi. Ora con la nuova figura di reato finalmente si è riuscito. (GIP1)

Prima il meccanismo era, "Vattene via di casa e non tornarci senza che te lo permetta", in più ci poteva essere il non ti avvicinare ai luoghi abitualmente frequentati dalla persona offesa. Allora la giurisprudenza diceva che è legittimo applicare la misura dell'allontanamento anche solo per utilizzare – se non convivono l'allontanamento non c'è di fatto, non può esserci –, anche solo per utilizzare quella prescrizione ulteriore di non avvicinarti ai luoghi. Adesso è stato previsto espressamente. Il contenuto principale della misura cautelare è non avvicinarti a quella persona, stagli a una certa distanza, poi può essere non comunicare con lei, non avvicinarti a persone che le sono vicine. Quindi diciamo che si è un po' calibrato, il legislatore ha un po' recepito quella che è stata l'esperienza dell'applicazione del primo intervento. [...] Per quei motivi anche culturali che si è detto prima, è un fenomeno che purtroppo ha assunto dimensioni... Diciamo che comunque, non è che prima non venisse punto, però i reati che si commettevano con lo *stalking* spesso non permettevano, per questioni edittali di pena prevista, di intervenire in maniera efficace: la molestia, l'ingiuria e la minaccia, giammai, nessuna misura cautelare si può usare. Se poi invece diventa violenza privata, ossia uso di violenza e minacce per farti fare qualcosa… infatti quello era il meccanismo. (PM1)

L'intervistato anticipa la critica di coloro che, pur accogliendo con favore la nuova normativa per i nuovi strumenti che mette a disposizione (soprattutto a livello di misura cautelari), affermano che con le leggi precedenti era comunque possibile tutelare le vittime di *stalking*:

[…] La giurisprudenza della corte di Cassazione aveva per così dire ricompreso nella figura del 572 dinamiche che oggi sono tipiche, diremmo subito, dello *stalking*. Quindi una vera e propria lacuna non c'è mai stata, devo essere onesta, perché varie fattispecie di persecuzione molesta erano già state inquadrate nei maltrattamenti in famiglia, faccio l'esempio classico delle condotte persecutorie dell'ex coniuge separato: la Cassazione su quella s'era già espressa, per cui dice, è vero che c'è stata la separazione, ma la separazione non ha eliso, non ha fatto cessare completamente il vincolo che c'è tra i due, il legame che c'è tra i due che continua anche dopo la separazione e si arrivava a ricomprendere quelle condotte nei maltrattamenti in famiglia. [...] Si è esteso questo concetto di maltrattamenti in famiglia. Anche perché, lei lo sa, il 572 ha una portata molto ampia, che esula un attimino da quello che potrebbe essere soltanto un caso tipico di moglie e marito, per cui riguarda anche condotte che avvengono tra il datore di lavoro e il dipendente, 572, lo dice nella norma, rapporto di subordinazione eccetera. (GIP2)

Per quanto riguarda invece i limiti e le debolezze della nuova normativa, essi vengono identificati da un'intervistata nella soggettività che comporta la definizione di stato d'ansia della vittima previsto dalla normativa. Gli intervistati ritengono, in-

fatti, che definire una persona come "in stato d'ansia" richiede elementi eccessivamente discrezionali:

> […] anche se pure quella norma insomma è un po'... comporta una valutazione sullo stato d'ansia, per esempio, che è difficile andare a valutare così in un momento d'arresto, perché è previsto l'arresto, allora come si fa a dire che quel comportamento ha provocato uno stato d'ansia nella persona offesa? Ci si deve basare sulla sua parola, però non è proprio facile basarsi sulla parola, "Io sono in uno stato d'ansia". Soprattutto con delle decisioni immediate quali quelle di un arresto [...] necessiterebbe di una consulenza per esempio, però questo non è tanto consono ad un arresto, perché poi insomma è anche difficile tenere in carcere una persona nell'attesa che vedo se l'altro è in uno stato d'ansia. (PM2)

Infine, non manca chi (un'unica intervistata) ritiene che la nuova normativa non colmi un vero e proprio vuoto normativo, in quanto già con le precedenti norme si riusciva a trattare questi casi:

> Secondo me è più un fatto propagandistico, nel senso che io, proprio di recente, gliene parlo perché è stata poi trattata, è stata citata a un convegno sullo *stalking*, ho fatto una sentenza, vedendomi contestare la violenza privata, le ingiurie, le percosse, e la violenza privata è punita esattamente con la stessa pena dello *stalking*, quindi certe forme di violenza possono essere agevolmente sussunte sotto altre fattispecie e portare allo stesso risultato processuale. Lo *stalking*, se si comincia ad introdurre elementi costitutivi come l'aver creato ansia nella vittima, l'aver creato... cioè rende la prova più grave paradossalmente, quindi... Sì certo, per carità, se ne parlava da tanto tempo, molti ordinamenti ce l'hanno, e anche noi abbiamo sopperito, ma non è che fosse un vero e proprio buco normativo, secondo me. (GIU1)

Per concludere, quasi tutti gli operatori della giustizia da noi intervistati si sono detti favorevoli alla nuova normativa, ritenendo che essa colmi dei vuoti legislativi, fornendo nuovi ed incisivi strumenti per combattere il fenomeno, come la misura dell'ammonizione, le misure cautelari previste ed il patrocinio gratuito per le vittime.

2.5.4. Le misure cautelari, la criticità dell'arrivo dell'avviso di garanzia e l'adeguatezza del corpus normativo

Tutti gli intervistati valutano le misure cautelari a disposizione per i reati di maltrattamento e violenza sessuale come soddisfacenti. Le misure cautelari che il Gip può mettere in atto, a seconda del fatto oggetto di indagine, e che negli ultimi anni ricevono sempre maggiore applicazione, sono molteplici:

> Sono assolutamente soddisfacenti, c'è la possibilità di avere una buona graduazione delle misure cautelari rapportate alla gravità del fatto e alla effettiva tutela della vittima. Direi che attualmente il sistema è efficiente. (GIP1)

> L'allontanamento, il divieto di dimora della persona, del soggetto attivo, nel luogo dove vive il soggetto passivo, il divieto di avvicinarsi ai luoghi di incontro, gli arresti domiciliari d'altra parte fino poi alla custodia cautelare in carcere nei casi più gravi, quando c'è una recidiva pesantissima per esempio. (GIU1)

Si tratta comunque di misure restrittive per la libertà personale che potrebbero anche generare effetti perversi, ossia contrari a quelli per cui vengono messe in atto:

> [...] anche se, naturalmente, sono rischiosissime per il giudice che le deve prendere, nel senso che potrebbero sortire l'esito contrario a quello voluto, cioè non hanno un'efficacia deterrente, ma aggravano il comportamento del reo, però sono sicuramente delle mezze misure che un ordinamento deve prevedere. (GIU1)

In ogni caso, la misura cautelare che viene adottata con maggior frequenza consiste nell'allontanamento dalla casa di convivenza. Esso è stato mutuato dal nostro sistema normativo dall'*Order of protection* del *Common law*, con l'art. 282-*bis*, introdotto nel 2001. Con il 282-*ter* è previsto l'allontanamento di una persona molesta (ad esempio uno *stalker*), anche nel caso in cui non conviva con la vittima. Tutti gli intervistati concordano sull'efficacia di questo dispositivo normativo. Per quanto riguarda gli abusi sui minori, invece, è prevista unicamente l'incarcerazione preventiva; secondo i nostri intervistati si tratta dell'unica misura valida e possibile, talvolta non sufficientemente applicata, anche per il clamore suscitato da alcuni errori giudiziari del passato:

> Per quanto riguarda gli abusi, la norma prevede che, se si deve chiedere qualcosa, attualmente si deve chiedere il carcere per le violenze sessuali, però secondo me è anche corretto in un certo senso, perché sono reati molto gravi, sono reati per i quali, per lo più, vi è pericolo di reiterazione, perché sono reati per i quali c'è un istinto che il reo non sa contenere, ed è un sintomo abusante, quindi che sia rivolto nei confronti di bambini, figli, cugini, c'è il pericolo che venga rivolto anche ad altro. Ora, se noi teniamo conto delle esigenze, cioè quella di evitare il pericolo delle reiterazione e la gravità del fatto, secondo me il carcere ci sta. (PM2)

> Per gli studi che ho fatto, per gli approfondimenti che ho cercato di fare, un padre che abusa di suo figlio è comunque un pedofilo, quindi se gli manca quel bambino può tentare di farlo con un altro bambino, perché è una parafilia, quindi è un gusto sessuale che tende a riproporsi sempre. E allora forse sarà il caso di porci il problema della reiterazione del reato nel corso delle indagini, e invece non... Probabilmente per quello che è successo qualche anno fa, quando ci sono stati dei casi di errori, padri arrestati ingiustamente eccetera, senza poi andare ad approfondire il perché c'era stato quell'errore, perché ovviamente il pubblico ministero e il giudice per le indagini preliminari che applicano la misura si fondano su quello che un medico ha detto di aver riscontrato. Dopo quegli episodi là, devo dire la verità, c'è stato un brusco calo della richiesta di misure cautelari, nei confronti di questi. Infatti, in questi processi, negli ultimi anni quelli che sono arrivati a dibattimento, sono stati tutti con il denunciato a piede libero. (GIU2)

Avevamo immaginato che una delle fasi critiche di un processo per maltrattamenti e/o violenza sessuale potesse essere quello dell'arrivo, a casa dei coniugi/conviventi, dell'avviso di garanzia. Gli intervistati ci hanno fatto presente che molto difficilmente, a quel punto delle indagini, la convivenza sarà ancora in essere, sia per un probabile ordine di allontanamento, sia per una rottura spontanea. Solo in casi particolari possono esservi delle criticità, casi in cui durante la fase inquirente non si siano sentiti altri testimoni che non la persona offesa e quindi l'indagato non ne sia a conoscenza. Si tratta di casi in cui l'autorità giudiziaria preferisce mandare la comunicazione direttamente all'interessato:

> Se moglie e marito vivono a casa e c'è un fatto penale in mezzo, maltrattamenti, ma possiamo parlare anche di una denuncia per fatti meno gravi, e magari una denuncia in malafede, la vittima potrebbe avere interesse, ricevendo le carte che riguardano anche il marito, a non fargliele vedere, e quindi cagionerebbe un danno sotto il profilo della sua difesa processuale. Lì la legge interviene dicendo che, se c'è motivo di ritenere che non l'abbia comunque ricevuta, anche se la notifica è andata, gli si fa la comunicazione mani proprie. (PM1)

Ma è anche possibile che si crei una situazione di tensione all'arrivo dell'avviso di garanzia:

> [...] occorre mediare il momento in cui si dice, "Ma come, mi hai denunciato", lì non c'è, lì… ma, non so, se qualcuno ha qualche idea per mediare quel momento.. È chiaro che c'è una dimensione privata… Ci può essere questo meccanismo, la polizia giudiziaria in attesa dell'intervento del pubblico ministero omette di far sapere qualsiasi cosa all'indagato, anche di fare indagini, per esempio di sentire parenti che poi potrebbero riferire, è il pubblico ministero che decide le modalità di intervento, il pubblico ministero può accontentarsi magari del racconto della persona offesa, farla risentire con discrezione, fare tutti i riscontri possibili che non richiedano il coinvolgimento di persone che potrebbero riferire, e poi chiedere una misura cautelare, cosicché non è possibile la mediazione perché quello viene preso e portato dentro. (PM1)

Si tratta, pertanto, di una possibile criticità che riceve già soluzione nel concreto svolgersi degli eventi processuali.

Per quanto riguarda la valutazione del corpus normativo, tutti gli operatori della giustizia intervistati ritengono di essere in possesso di un insieme di norme sufficiente ed adeguato per il trattamento legale dei delitti oggetto del nostro studio. Si tratta di un corpus di leggi che si è costituito nel corso degli anni, trasformandosi di pari passo con i mutamenti sociali:

> Nel tempo, il sistema normativo ha adeguato gli strumenti che avevamo a disposizione a queste che sono dinamiche nuove. Ecco, bisogna precisare: noi non dobbiamo parlare di una arretratezza o di un adeguamento come se fosse praticamente il sistema giuridico arretrato rispetto ad un contesto sociale. Il sistema giuridico ha adeguato i suoi strumenti a forme nuove! A forme nuove! A forme che io 20 anni fa non avevo idea di cosa potevano essere, 20 anni di *stalking* se ne poteva parlare. (GIP2)

Due intervistati, invece, pur condividendo l'adeguatezza dell'impianto normativo, pongono l'accento su alcune criticità dei processi per maltrattamenti e violenza sessuale così come si configurano oggi. Innanzitutto si evidenzia come, in alcuni casi, siano difficoltosi in termini di formazione della prova, come nel caso degli abusi mascherati sui minori. Un'intervistata, andando oltre, lamenta il fatto che si tratta di processi carenti, dal punto di vista investigativo, per una mancata valutazione della loro importanza:

> Sono processi assolutamente non istruiti, nel senso che non si fanno indagini per questi processi. Allora, siccome sono già processi difficili, perché quando una donna o un uomo viene maltrattato, ma normalmente è la donna che viene maltrattata, viene umiliata, viene percossa, è già difficile acquisire la prova, ma se non ci proviamo nemmeno… Allora lo stereotipo del processo per maltrattamenti che arriva in dibattimento è: denuncia e querela della moglie e basta, della moglie o della compagna, quello che è, e basta. Per cui noi sentiamo questa donna e abbiamo la versione della donna contro la versione dell'imputato. E da qua non ci schiodiamo, il massimo cui possiamo aspirare è un paio di certificati medici dove c'è scritto ho urtato contro un termosifone o ho battuto contro una porta, quindi questa è la situazione. Ed è veramente drammatica, perché le situazioni sono pesanti [...] che cosa si può fare... sentire i vicini di casa, sentire i parenti della persona maltrattata, o gli amici, le persone che le sono state intorno […] vedere negli ospedali quanti certificati medici sono stati redatti, nei confronti di questa, insomma si potrebbe fare qualcosina in più e non si fa [...] secondo me vengono anche molto sottovalutati questi processi, e invece dietro ci sono realtà che molto spesso sono molto peggiori di quelle che sono state denunciate. (GIU2)

Per concludere, le misure cautelari a disposizione per i reati di maltrattamento e violenza sessuale vengono percepite come soddisfacenti e con limitate criticità. Per quanto riguarda la valutazione del corpus normativo, invece, tutti gli operatori della giustizia intervistati ritengono di essere in possesso di un insieme di norme sufficiente ed adeguato per il trattamento legale dei delitti oggetto del nostro studio.

2.5.5. La scelta di costituirsi parte civile e l'esercizio dei diritti della parte offesa

Gli operatori della giustizia affermano come non tutte le vittime di maltrattamenti e violenze sessuali si costituiscano parte civile nel corso del processo che le vede coinvolte come parte lesa. I motivi sono diversi e coinvolgono diversamente le due fattispecie di reato (è più raro che una vittima si costituisca parte civile in un processo per maltrattamenti piuttosto che per violenza sessuale), e si tratta innanzitutto di una questione di informazione:

> Le vittime non si costituiscono parte civile perché nel momento in cui ricevono l'avviso non c'è, come per esempio invece potrebbe esserci, come per le persone indagate tutto l'elenco dei diritti che hanno, potrebbe esserci l'avviso che si può costituire parte civile per chiedere i danni, che può usufruire del patrocinio a spese dello Stato: la vittima tendenzialmente non ha soldi, la vittima è già stata fregata, traumatizzata e lesa e magari se ha due soldi via non si sente di spenderli per farsi proteggere, anche

perché magari non crede di essere degna di protezione o di ottenere giustizia o di essere creduta. (AVV2)

Le donne non lo sanno che possono essere assistite, che possono avere sostegno gratuito dello Stato e quindi non si costituiscono parte civile, non sono aiutate. (GIU2)

Come anticipato in precedenza, nel caso di maltrattamenti, raramente le vittime si costituiscono parte civile:

Spesso il ruolo processuale della vittima è quello di parte offesa che non si costituisce parte civile, soprattutto nei maltrattamenti in famiglia, dove la denuncia spesso è il punto finale di una situazione che poi sfocia in una separazione, e quindi uno scioglimento del vincolo, è questo il punto di arrivo della parte offesa, non interessa il risarcimento del danno, mentre è molto più frequente la costituzione di parte civile in presenza di violenze sessuali. (GIP1)

Come osserva un'avvocata, la costituzione di parte civile in caso di processo per maltrattamenti sarebbe altresì opportuna non solamente per ottenere un risarcimento del danno, ma per avere anche una assistenza legale che permetta di esercitare completamente i propri diritti:

Esatto, la costituzione di parte civile per legge è esercizio dell'azione civile all'interno del processo penale, per cui chiedo il risarcimento dei danni, ma è l'unico strumento che ha una persona offesa per avere un proprio legale che interviene nel processo e quindi contribuisce all'accertamento della verità processuale. Allora, nel momento in cui la donna non è interessata ad avere una condanna, non ha senso che spenda energia e soldi per essere rappresentata al processo, e quindi anche questo determina poi una diversità di processi che possono avere la parte civile o non averla. Questo non vuol dire che non è chiamata a testimoniare, dovrà andare lo stesso a testimoniare, però non eserciterà tutti i diritti che le parti hanno di esercitare, appunto, i loro diritti all'interno del processo. Uhm… diverso è la violenza sessuale, è tutto un mondo diverso. (AVV1)

Al contrario, nel caso di violenze sessuali vi sono anche delle assistenze mirate, come quella offerta da alcuni legali che fanno parte della clinica Mangiagalli di Milano:

[…] Esiste tutta una sfera di legali che sono specializzati in questa materia, non tanto nella nostra zona quanto a Milano, fanno capo al servizio di soccorso violenza sessuale presso la clinica Mangiagalli: esistono una serie di legali, che sono quasi tutte donne, specializzate nell'assistenza a queste vittime. Lì il livello di collaborazione, anche di assistenza è veramente ottimale. [...] Accade che, soprattutto se la vittima passa dalla Mangiagalli, perché noi non abbiamo qui in zona un servizio analogo e quindi spesso le vittime di violenza sessuale che sono avvenute sul nostro territorio vengono portate alla Mangiagalli per la valutazione e da lì c'è il contatto con i servizi legali convenzionati, sono i legali d'ufficio, gli iscritti alle liste dei difensori d'ufficio. Questo non significa che al loro interno non ci siano legali assolutamente in grado di

assistere le parti, però certo non c'è quella specializzazione garantita a priori. (GIP1)

Per concludere, si delinea un quadro per cui le vittime di maltrattamenti raramente si costituiscono parte civile nel corso dei processi mentre, al contrario, ciò si verifica molto più frequentemente nei casi di violenza sessuale e in quelli in cui siano coinvolti i figli.

2.5.6. La delicatezza e i tempi dei processi per violenza sessuale e maltrattamenti

Tutti i nostri intervistati affermano che i processi per maltrattamenti e violenze sessuali risultano particolarmente delicati anche per quanto riguarda le dinamiche di imbarazzo che possono instaurarsi da parte della vittima e che rischiano di vedere sminuire i fatti in sede di dibattito. A tutt'oggi, molte vittime temono di essere giudicate, di non essere credute, di ricevere giudizi morali:

> […] di rivivere eventi traumatici, poi soprattutto secondo me il timore di essere giudicati esiste ancora. (GIU1)

Per questi motivi, diversi giudici ricorrono ai processi celebrati a porte chiuse:

> Sono situazioni di grande imbarazzo, infatti io spessissimo ricorro alle porte chiuse perché si devono mettere in piazza delle situazioni di forte impatto emotivo e anche di imbarazzo, perché molto spesso si tratta di descrivere rapporti sessuali non graditi e quindi c'è tutto un aspetto di grandissimo imbarazzo oltre che di dolore, perché chi arriva a questo punto in qualche modo dichiara anche il proprio fallimento. (GIU2)

Gli intervistati affermano che vi è una sensibilità diffusa tra gli operatori della giustizia riguardo a queste problematiche, e nel 2009 il legislatore ha recepito la necessità di smorzare le dinamiche di vergogna e di reticenza nel raccontare i fatti, introducendo una nuova normativa che fornisce ai processi per maltrattamenti in famiglia i medesimi dispositivi a disposizione per quelli di violenza sessuale:

> […] ha ampliato sia l'incidente probatorio per i maltrattamenti in famiglia, lei lo sa, cioè adesso noi possiamo, nell'ambito di quelle che sono le vittime dei maltrattamenti in famiglia, adottare gli stessi strumenti della violenza sessuale anche per quanto riguarda le persone maltrattate. Quindi, non solo più i minori, ma anche le donne maltrattate adesso possono essere sentite in audizione protetta dal Gip. Che cosa comporta questo, è una novità importantissima […] perché prima la vergogna, il dibattimento... molto spesso questi reati finivano con l'assoluzione, perché c'era la famosa ritrattazione in sede dibattimentale. […] Ovviamente che cosa succedeva: dopo il dibattimento che già interveniva a distanza di un po' di tempo da quello che era praticamente il fatto, la sede pubblica, la presenza dell'avvocato e dell'imputato spesso, insomma tutta una serie di fattori spingevano praticamente le donne, diciamo dei reati, in sede dibattimentale a ritrattare la denuncia. Si arrivava poi a derubricare in singoli episodi, mancava la continuità eccetera ecc., e si arrivava all'assoluzione. Con la modifica del 2009 si è introdotto nel 392 bis il nuovo comma che prevede, glielo cito a

> memoria senza che guardi, ha introdotto praticamente l'estensione dell'audizione protetta, l'incidente probatorio che noi avevamo come Gip per i minori, violenza sessuale, delle vittime di violenze sessuali, adulti e minori, l'ha estesa anche al reato di maltrattamenti in famiglia. Che cosa vuol dire? Che la persona maltrattata può essere già sentita dal Gip subito, nell'immediatezza del fatto, e il pm, nel momento in cui chiede l'incidente probatorio, blocca la prova! Se io sento la donna in sede di incidente probatorio, quindi con tutte le garanzie di riservatezza che non dà il dibattimento pubblico [...] Che cosa succede? Che il pubblico ministero in questo modo si è già procurato la prova. E non gli serve più a questo punto sentire la persona in dibattimento perché già l'ha acquisita. […] Questo è importantissimo perché ha esteso ai maltrattamenti in famiglia la disciplina che era prevista per le violenze sessuali, si è acquisita una certa mentalità, ponendole sullo stesso piano. (GIP2)

Una giudice afferma che, se le vittime conoscessero la realtà dei processi e non fossero male informate, affronterebbero la situazione in modo più sereno:

> È mutata secondo me anche la coscienza di tutti, quindi anche le vittime da questo punto di vista... se lo temono, lo temono per disinformazione, ma se frequentassero le aule di tribunale capirebbero che non c'è nulla di cui vergognarsi, che se c'è qualcuno che si deve vergognare non sono loro, se potessero assistere, in ipotesi, a quello che accade ad altri, secondo me verrebbero con un animo più sereno. Adesso vengono secondo me anche perché disinformate, credo. (GIU1)

Al di là di tutte le accortezze, comunque, vi sono, ineliminabili, elementi sgradevoli da riferire, perché indispensabili all'attività investigativa e processuale:

> […] poi, quando ci si trova davanti al giudice o al carabiniere, è chiaro che se questi non mostrano un minimo di tatto… Io non so giudicarmi su questi aspetti, è chiaro che cerco di essere il meno invasivo possibile. È anche vero che io certe cose le devo sapere, cioè non posso, per fare un esempio banale, non posso sorvolare sul fatto se ci sia stata penetrazione oppure no, perché se c'è stata penetrazione oppure no dipende, in genere se non c'è stata penetrazione la legge prevede i casi di minor gravità, di violenza sessuali meno gravi, e quindi influisce. Questo io mi rendo conto che è una domanda che nessuna donna violentata si vorrebbe sentire rivolgere. [...] Attualmente, per come è strutturato, la donna lo deve ripetere almeno... diciamo se c'è stato un contatto con i carabinieri e poi il pubblico ministero decide di risentirla, poi c'è l'incidente probatorio tre volte. (PM1)

Oltre alla delicatezza di tali processi sopra esposta, si tratta anche di iter piuttosto lunghi, soprattutto per quanto riguarda la raccolta della prova. Un'intervistata ritiene che i tempi dei processi per violenze sessuali e maltrattamenti siano ragionevoli, almeno per quanto riguarda il tribunale di Monza, attestandosi attorno all'anno e mezzo, salvo nel caso in cui le vittime siano minori (elemento che richiede maggior tempo). Come per tutti i processi, anche per quelli dovuti a maltrattamenti e violenze sessuali vi sono dei tempi tecnici necessari, tra cui quelli dovuti ai diritti della difesa, che risultano indispensabili in un regime democratico e che necessitano del loro tempo. In aggiunta, talvolta risultano lunghi per la difficoltà di raccogliere le prove,

come nel caso in cui le vittime siano minori. A contribuire ad accorciare i tempi dei processi, afferma una giudice, vi è il ruolo della vittima stessa, tramite l'avvocato di parte civile, nel sollecitare la calendarizzazione delle date, anche se, nelle parole di un'avvocata, il margine di manovra non sembra significativo:

> [...] in realtà non possiamo fare nessun tipo di pressione, l'unica cosa che faccio io è magari fare le richieste di incidente probatorio, cioè chiedere che vengano ascoltati i minori vittima di reato, ma è l'unica cosa che ho diritto di fare, anche perché i nostri processi […] nella maggior parte dei casi non vedono l'applicazione di misure cautelari e quindi passano avanti, giustamente da calendario, i processi che hanno gli imputati in misura cautelare, quindi i nostri vanno assolutamente secondo rito ordinario. Un maltrattamento di martedì è stato rimandato a gennaio, un abuso sempre di martedì, perché avevo tutte le colleghe in giro, è stato rimandato ad ottobre, io che ero a Como lo hanno rimandato a settembre, sono stati più bravi. (AVV2, l'intervista è stata realizzata il 25 giugno 2009)

In definitiva, salvo che nel caso di processi con l'adozione di misure cautelari, i processi per maltrattamenti e violenza sessuale non possono che seguire l'iter della giustizia ordinaria.

Per concludere, gli intervistati ritengono di avere a disposizione un corpus normativo adeguato per fare fronte alle fattispecie oggetto di studio, mentre sottolineano l'esigenza di una più capillare rete di assistenza (anche psicologica) alle vittime sul territorio, una maggiore sensibilizzazione degli operatori (quali quelli educativi) per il riconoscimento di situazioni critiche, e una maggiore sensibilizzazione delle donne stante l'elevata quota di sommerso (quota non presente, secondo gli intervistati, nel caso di abusi sui minori in cui i progressi sono stati superiori):

> Tante ancora non denunciano. E quindi si potrebbe lavorare, ma si dovrebbe lavorare sulla donna, sulla responsabilizzazione, sulla consapevolezza delle donne, è che è un lavoro vasto di tipo sociologico, insomma andrebbe fatto sul territorio, ma non saprei dirle neanche come. Per quanto riguarda i maltrattamenti, allora, il problema è sempre il solito: infondere fiducia nelle donne sul fatto che si possa denunciare, si possa arrivare a un processo e a una soluzione processuale che le aiuti anche nella vita quotidiana, prendere coscienza del fatto che questi comportamenti non sono normali, ma sono un reato. (GIU2)

Infine, un intervistato afferma che, mentre da un lato le norme vi sono e risultano adeguate, talvolta sono le risorse per una loro efficace applicazione ad essere deficitarie:

> [...] spesso ci sono carenze strutturali e attuative di queste… Ad esempio, poco tempo fa abbiamo notato che il meccanismo del vetro specchio è previsto sia per il giudice per le indagini, durante le indagini per fare gli incidenti probatori, sia si può anche decidere durante il dibattimento, il processo vero e proprio, di sentirlo con modalità particolari, e quindi citofono o vetro specchio […] con qualche problemino quanto meno a livello di giustificazione delle spese no? Perché comunque poi la struttura, anche pubblica, alcune volte vede delle convenzioni, per cui questi servizi si pagano e me ne

vado lì e va bene. Se invece non si vuole assumere questa responsabilità, lo strumento alternativo è il paravento, che però non è la stessa cosa del videocitofono […]. quindi diciamo si tratta poi di vedere se ci sono le risorse per fare certe cose. [PM1)

Se, da un lato, il corpus normativo è adeguato e le prassi risultano avvertite e sensibili alla delicatezza dei processi per tali delitti, dall'altro lato, qualche ostacolo ad una loro ideale applicazione può venire dalla carenza di risorse economiche.

2.5.7. I rapporti con le altre agenzie presenti sul territorio

Tutti gli intervistati, con l'eccezione di un pubblico ministero, hanno rimarcato l'importanza di intrattenere rapporti con le diverse agenzie che sul territorio (siano essi i servizi sociali, quelli sanitari, le forze dell'ordine, le agenzie educative ecc.) si occupano delle fattispecie di reato considerate. In particolare, si pone l'accento sulla necessità di costruire una rete territoriale efficace:

> […] bisogna creare una rete molto, ma molto intensa ,per fare questo tipo di reati, e soprattutto ci vuole comunicazione perché io devo sapere, io servizio sociale, che cosa serve al giudice, al giudice penale, devo sapere quello che serve al tribunale dei minori e loro devono sapere quello che serve a me per intervenire in maniera efficace e in maniera da aiutare i minori e le persone che subiscono violenza. (GIU1)

Ciò che emerge dalla interviste, infatti, è l'episodicità dei rapporti tra le varie agenzie, che vengono coltivati per lo più a livello personale tra singoli operatori volenterosi o nei momenti di necessità:

> Mi sento di dire che l'unico ponte che c'è è il singolo operatore, sia esso ispettore di Pg, servizio sociale, che si muove per contattare tutti quanti. [...] è che sono situazioni talmente difficili emotivamente da contenere, che ogni tanto, il fatto di vedersi tra di noi che ci occupiamo di questa materia, ci aiuta a non sentirci soli, perché il senso di solitudine dell'operatore che interviene in queste situazioni è quasi incontenibile, è grandissimo, perché queste situazioni si vivono sull'emergenza e sull'emergenza anche chi interviene deve fare i conti con le proprie emozioni. […] Io mi sento di dire che incontro un sacco di persone che non si tirano indietro su questa situazione. (AVV2)

> Sì, è un po' basato sulla volontarietà dei singoli, perché ci sono miei colleghi, per esempio, che si limitano all'aspetto processuale e comunque procedono o mantengono rapporti più formali, quindi si basano esclusivamente su quello che i servizi sociali hanno comunicato al pubblico ministero e che è acquisito agli atti. Io credo che sia utile anche stimolare interventi o apporti che magari non sono presenti, ma che poi sono utili. (GIP1)

Come già anticipato, gli operatori intervistati ritengono utile superare la presente situazione che vede i rapporti lasciati alla iniziativa e volontà dei singoli, muovendo i primi passi verso la costituzione di una rete:

> Secondo me sì, secondo me sarebbe opportuno, dei rapporti più... dei criteri guida da seguire, nelle singole... per esempio mi sembra inutile che ogni volta io devo chiedere, ogni volta, mi mandate tutte le relazioni che mandate al tribunale per i minori [si riferisce ai servizi sociali], sembra quasi un piacere: "Per piacere mandate anche a me", cioè veramente siamo... (PM2)

Una giudice, pur ritenendo che i rapporti con i servizi vanno coltivati soprattutto dalla magistratura inquirente, porta alla luce un fatto di importanza cruciale, riguardante la gestione della procura monzese:

> […] Personalmente io nel momento in cui faccio il giudice non ho grossi rapporti, se non quelli di tipo processuale. Il pubblico ministero non so più se ha rapporti, dovrebbe averne ed intensi con i servizi sociali. Dico le cose proprio spassionatamente: c'è stato un momento in cui i rapporti erano molto forti, molto stretti, perché la procura, una procura che ha continui scambi di informazione con i servizi sociali, è una procura che riesce a lavorare bene in questo tipo di processo, soprattutto per i bambini, nelle violenze sessuali sui minori. Che cosa è successo? Che forse si è ecceduto da tutte e due le parti, nel senso che ognuno ha cercato di indirizzare troppo il lavoro dell'altro, e allora a un certo punto c'è stato un cambio della guardia in procura e un improvviso taglio di questi rapporti, nel senso che i pm hanno detto, "I servizi sociali stiano al loro posto, perché le indagini le facciamo noi e decidiamo noi i tempi delle indagini stesse". I servizi sociali hanno cominciato a dire, "Mah, noi ci istituzionalizziamo, se il tribunale dei minori ci dice qualcosa noi partiamo, se no…", cioè si è un po' burocratizzata questa situazione per quello che ho potuto constatare io. Se si riuscisse di nuovo a ottenere una buona sinergia, secondo me ne trarrebbero vantaggio sia le vittime sia i processi. Però è un fatto che si risolve a livello personale, tutto quanto sta nella disponibilità di ciascuno di questi operatori. (GIU2)

Non deve allora stupire la dichiarazione sotto riportata di un pubblico ministero, e l'informazione fornitaci dalla giudice ne permette una più corretta comprensione:

> Uhm, allora, i rapporti ci sono. Personalmente non li coltivo più di tanto, nel senso che, avviati ai servizi sociali, poi i servizi sociali spesso chiamano, però io, ma è una questione mia, nel senso che poi non sto lì a telefonare allora come va come non va, questo è un lavoro in cui ogni incarto deve avere una risposta, quindi purtroppo io devo mettere sul binario la cosa, avviare ai servizi sociali, poi leggo le relazioni. Avere il contatto proprio così diretto, così […] poi, secondo me, ognuno ha il suo ruolo, non è che io devo stare lì a vedere… È chiaro che non avendo questo contatto così diretto, così... non ho, non posso dare un giudizio ponderato su quella che è la preparazione dei servizi sociali, anche perché non è che sono solo i servizi sociali di Monza, sono i servizi sociali di tutti i Comuni, capito? Poi molti sono accorpati per carità, però io […] (PM1)

In conclusione, i rapporti con i servizi, al di là delle necessità, sono lasciati alle iniziative dei singoli che pure avvertono i benefici che potrebbero derivare dalla costituzione di un approccio integrato. Nei seguenti paragrafi, articoleremo il discorso per quanto riguarda la valutazione dell'operato dei servizi sociali, dei servizi sanitari e delle forze dell'ordine.

2.5.7.1. I rapporti con i servizi sociali e il loro ruolo

Come esposto in precedenza, la procura intrattiene con i servizi sociali rapporti episodici e lasciati alla volontà dei singoli operatori. In questo paragrafo, esaminiamo invece la percezione del ruolo dei servizi sociali nelle parole degli operatori della giustizia, premettendo che essi non intrattengono rapporti con i servizi privati. Innanzitutto, occorre evidenziare come i pareri non siano concordi ed oscillino da una completa soddisfazione fino ad elementi di notevole criticità. In generale, comunque, viene fatto notare che sul territorio monzese la situazione attuale è abbastanza positiva, anche se permangono diversi spazi di miglioramento.

La critica più importante che viene mossa ai servizi sociali riguarda l'ambito della prevenzione. Si tratta di una missione che compete loro per la loro stessa ragion d'essere, ma che secondo un giudice per le indagini preliminari viene meno, come avremo modo di approfondire, allorché affronteremo il tema della prevenzione dei reati oggetto del nostro studio.

> Allora, a quel punto, ciascuna di queste entità che ha acquisito una notizia diciamo a rischio, dovrebbe prendersi la responsabilità di aprire, laddove naturalmente con le strutture che ci sono e qua ci sono le strutture […] io le posso garantire che di strutture, soprattutto in Lombardia, ce ne sono e ne abbiamo. […] È importante che prendano la responsabilità del loro agire. Allora, se hanno delle competenze ben vengano, intervengano, non abbiano paura di intervenire. Questo è quello che io voglio dire in generale. Si deve intervenire ciascuno per la sua competenza. Quando poi, da quella attività emerge eventualmente un sospetto di abuso, ben venga la denuncia al procuratore della Repubblica, ma non che immediatamente, a fronte di una situazione di mero sospetto, non si attiva la fase della prevenzione, ma solo quella della repressione. Questo è, purtroppo, quello che io devo molte volte constatare, che fa male anche alla vittima. […] Allora, che parta la denuncia e arrivi sulla scrivania del pubblico ministero ben venga, ma nello stesso tempo questo non deve deresponsabilizzare le altre strutture, cioè abbiamo fatto la denuncia ed è finita così. Non è così! La scuola deve continuare il suo percorso, perché la scuola ha gli psicologi, ha gli psicologi nelle scuole, gli assistenti sociali devono continuare il loro percorso con la famiglia e poi il pm procederà, naturalmente per il suo ambito, invece si assiste ripeto a un classico scaricabarile nel momento in cui viene proposta, ventiquattr'ore dopo, la denuncia al pubblico ministero. (GIP2)

Infine, gli operatori della giustizia sollecitano un atteggiamento costruttivo da parte degli operatori dei servizi, in quanto talvolta confondono l'oggetto di esame, ossia gli avvenimenti delittuosi, con il loro operato:

> [...] ci troviamo in difficoltà durante i dibattimenti, perché ognuno guarda la sua fetta di realtà, e quindi capire che cosa serve al giudice, non serve nel senso che vuole solo quello che fa comodo, ma che cosa è utile al giudice per capire cosa è successo sarebbe importante, e invece soprattutto gli psicologi, gli assistenti sociali, gli insegnanti, vengono in dibattimento e cercano di giustificare il proprio operato, cioè di avere una conferma dal giudice che hanno fatto bene, invece di raccontare i fatti, e questa è una grossa difficoltà, sembra una sciocchezza ma è una grossa difficoltà per il giudice.

> Quindi abbiamo queste deposizioni fiume in cui si dice, "No, ho pensato di fare questo, ma io ho detto, ma ho pensato di intervenire in questo modo", non è quello che importa nel processo, nel processo importano i fatti che tu hai osservato, non come hai pensato di lavorare. E infatti, ripeto, se avessi la possibilità, lo spazio a me piacerebbe molto ricominciare, perché anni fa è stato fatto, anni fa è stato fatto. (GIU2)

Per concludere, solamente alcuni intervistati pongono dei rilievi critici all'operato dei servizi sociali, ma essi risultano argomentati e non possono essere ignorati. Molti operatori, comunque, tra cui anche la giudice della cui intervista è stato riportato l'ultimo brano, auspicano una maggiore sinergia. Infine, non tutti gli intervistati affermano che vi sia la possibilità di utilizzare mediatori culturali nel caso di processi che vedano coinvolti stranieri. In ogni caso, i mediatori culturali non vengono chiamati direttamente dalle Procure, ma tramite le Asl e i servizi sociali che possono fornirli in appoggio.

2.5.7.2. Il ruolo degli operatori sanitari nel pronto soccorso

Gli operatori della giustizia ritengono che l'approccio con il pronto soccorso costituisca una delle vie con cui i maltrattamenti e le violenze sessuali possono venire allo scoperto, ossia tramite il referto, e che questo possa presentare alcune criticità. Per quanto riguarda i reati di violenza sessuale, essi risultano procedibili su querela nel caso di vittime adulte (e senza altri reati connessi procedibili d'ufficio), pertanto, in tali situazioni, qualsiasi referto ospedaliero non può contrastare la volontà di denunciare o meno della vittima. Al contrario, nel caso di reati procedibili d'ufficio come i maltrattamenti, il ruolo degli operatori sanitari può risultare di cruciale importanza:

> Può essere d'aiuto nei maltrattamenti, cioè di fronte alla donna che dice, "Sono caduta dalle scale", quando all'evidenza è stata colpita, è vittima di una violenza eterolesiva può smentirla agevolmente, può fare qualcosa. E avvertire l'autorità. (GIU1)

Si tratta di situazioni che si verificano anche se non di frequente, e secondo alcuni intervistati i medici sono più sensibilizzati verso i minori piuttosto che nei confronti delle donne adulte:

> Sì, capita che il medico mandi il referto dicendo che riferisce la caduta accidentale ma vi sono... anche se questo capita quando ci sono in mezzo i minori, quando ci sono di mezzo i minori che sono vittima di violenza il medico si sensibilizza, se sono vittime donne adulte no. (GIU1)

> [...] eh, lì è molto soggettivo, nel senso che per fortuna ormai i corsi li abbiamo fatti un po' tutti, io ne faccio molti anche ai medici del pronto soccorso, pediatri, neuropsichiatri infantili, e non conoscono il fenomeno, non lo conoscono, però si comincia, cominciano quanto meno un attimo a pensarci […]. (AVV1)

In ogni caso, per configurare il reato di maltrattamenti, è necessaria la reiterazione del fatto, pertanto può risultare difficile risalirvi dai referti del pronto soccorso:

> […] la vittima riferisce aggressione da persona a lei nota. Descrizione della lesione e prognosi, e qui finisce, quindi è uscita all'esterno ma si è avviato su un binario morto, dal punto di vista della tutela non si avvierà nessun procedimento, perché poi comunque sono lesioni che difficilmente vanno oltre i 20 giorni, quindi sono a querela di parte e si ferma lì. [...] Il maltrattamento è un reato abituale, richiede una abitualità nella condotta, quindi il medico non potrebbe comunque ravvisare di fronte… a meno che questa persona non si presenti allo stesso medico per tre o quattro mesi, allora il medico di famiglia magari potrebbe, ad esempio se conosce la situazione, segnalare. Ma è difficile che la vittima si rivolga al medico di famiglia, si rivolge al pronto soccorso quando l'episodio di lesione è stato davvero grave. (GIP1)

Il ruolo dei medici di famiglia, da quanto emerge dalle parole degli intervistati, risulta essere pressoché assente nel portare alla luce situazioni di maltrattamenti o violenze sessuali:

> Mai visto una denuncia da un medico di famiglia, mai. (AVV1)

Nel caso di vittime adulte, comunque, possono essere anche le forze dell'ordine a fare da snodo tra la vittima, il sistema sanitario e quello della giustizia:

> Per gli adulti sono i carabinieri che dicono signora, vada al pronto soccorso, si faccia refertare e domani mattina viene e ci fa la denuncia: questo è il classico percorso consigliato, correttamente da un punto di vista giuridico, dalle forze dell'ordine e che quasi tutte le donne seguono, sicuramente, vanno al pronto soccorso e si fanno refertare, il giorno dopo noi abbiamo, o la sera stessa se poi la questione è avvenuta in giornata. Il giorno dopo, comunque subito dopo il referto, la donna va e fa la denuncia. [...] Per i minori, quando il medico di pronto soccorso si accorge che quell'ecchimosi, che quella lesione nel minore è sospetta, non è riconducibile ad esempio a una banale caduta […] ma quelli sono i classici casi di violenza sui minori e dove abbiamo il referto, la denuncia del pronto soccorso, ci mancherebbe altro, ci sono le denunce dei sanitari che le mandano alla procura, e la procura su quelle comincia a fare accertamenti di indagini, quello è un classico che riguarda però le violenze sui minori. (GIP2)

Il ruolo del personale sanitario, pertanto, risulta ancora più cruciale nel caso di vittime minorenni, per cui anche i reati di violenza sessuale risultano procedibili d'ufficio. A tal proposito, gli intervistati lamentano una scarsa preparazione, attenzione e sensibilità da parte degli operatori:

> […] bisogna colloquiare con i ginecologi perché un ginecologo del pronto soccorso non è in grado di dirmi se una bambina è stata deflorata di tre anni, cioè non è in grado di farlo. (GIU1)

> […] io ho avuto contatti con i pediatri e veramente… Ma anni fa, molti anni fa. È

stata una cosa pessima, pessima, nel senso che loro hanno rifiutato completamente la responsabilità, sono stata, sono rimasta veramente molto male perché ho detto, "Guardate che dovete sporcarvi le mani, dovete vederle queste cose, dovete denunciarle perché il bambino ha bisogno di questo, il bambino ha bisogno di quest'altro", e c'è stata veramente un... ma non venite a raccontarci queste storie, non buttatela sul sentimento, sono fatti delicati… Mi è sembrato che non ci fosse una grandissima attenzione, mentre secondo me il pediatra di base è un buon punto di osservazione per i maltrattamenti e per gli abusi. (GIU2)

Per concludere, gli intervistati riconoscono l'estrema importanza dello snodo sanitario in queste fattispecie di reati, ed insistono sulla formazione degli operatori, al fine di riuscire a riconoscere le situazioni ed eventualmente agire secondo il dettato e lo spirito della legge.

2.5.7.3. I rapporti con le forze dell'ordine e il loro operato

Il giudizio sull'operato e sui rapporti con le forze dell'ordine non è unanime. In particolare, come esporremo, le avvocate che seguono le vittime dei reati da noi considerati si mostrano critiche rispetto al loro operato, citando esempi concreti. Al contrario, pubblici ministeri, giudici penali e gip risultano piuttosto soddisfatti dei rapporti che la procura intrattiene con le forze dell'ordine (ed in particolare a livello di polizia giudiziaria), pur non mancando di evidenziare alcune criticità. Per quanto riguarda i rapporti con la polizia giudiziaria, essi vengono definiti ottimi, così come ottimo viene considerato il suo operato. In particolare, la presenza di un operatore particolarmente qualificato permette di gestire con accortezza le audizioni dei minori:

Qui a Monza abbiamo la fortuna di avere ufficiali di polizia, un ufficiale di polizia giudiziario laureato, penso sia proprio in psicologia o pedagogia, insomma una persona specializzata, che collabora anche all'esterno, con l'università, e praticamente il primo contatto con il minore lo affidiamo a lui. […]. Poi lui sa che deve utilizzare le tecniche che conosce, di cui è specialista, per avere un approccio meno invasivo possibile, sia dal punto di vista che non lo devi spaventare, non lo devi far vergognare, che è basilare, ma anche del come deve fare le domande. (PM1)

Per quanto riguarda invece le forze dell'ordine, "esterne" al lavoro della procura, nelle parole di giudici e pubblici ministeri la situazione è abbastanza buona, nonostante permanga l'esigenza di una maggiore formazione e sensibilizzazione:

Qui c'è una situazione buona, abbastanza buona: c'è qualche soggetto, qualche persona che ha una competenza specifica. Solo che i carabinieri girano, nelle stazioni non sempre c'è personale che ha una competenza specifica, quindi può verificarsi anche il caso del carabiniere che dice, "Ma sì, ma signora, ma non possiamo vedere di sanare", che cerca in qualche modo di convincere, in buona fede eh? Forse per capire anche qual è la sostanza di questi fatti denunciati, e invece, soprattutto una donna maltrattata, se non si sente fortemente spalleggiata facilmente torna indietro o si sfiducia e non

denuncia più. Quindi forse una maggior informazione su questo andrebbe portata alle forze dell'ordine. (GIU2)

Secondo me, bisognerebbe che ci fosse una maggiore preparazione per questi tipi di reati, nel senso che molto spesso il poliziotto o il carabiniere che le riceve deve avere l'occhio, l'occhio lungo, nel senso che deve rendersi conto innanzitutto di che persona ha davanti, secondo, della forza che questa persona mette nella deposizione, terzo, dovrebbe rendersi conto da subito se è una persona che sta strumentalizzando oppure è una persona che sta denunziando un fatto reale. Questo non sempre c'è. (GIU1)

Non si tratta tanto di avere del personale femminile nei commissariati e nelle caserme al fine di smorzare il possibile imbarazzo delle vittime nel raccontare i fatti, soprattutto per quanto riguarda i maltrattamenti, in quanto alcuni intervistati, tra cui un'avvocata, ritengono che la relazione con personale maschile, posto che sia in grado di adempiere al compito, può avere dei benefici:

[...] ma non deve essere necessariamente femminile, perché io conosco dei marescialli con una capacità empatica enorme, anzi, alcune donne maltrattate forse nell'uomo trovano sempre qualcuno che tutto sommato è capace di contenere, no? Non è detto che una donna maltrattata debba rivolgersi a una poliziotta donna, anche perché magari vengono fuori un po' delle dinamiche... non lo so. Sulla violenza sessuale posso capire forse che per una donna sia più facile rivolgersi a una donna, perché parlare di intimità sessuale è faticoso. Sui maltrattamenti, mi sento di dire che le donne nel racconto non si trovano male con i carabinieri uomini. Il discorso è se questi hanno voglia di ascoltare. Perché a volte le fanno la paternale e le sgridano, a volte le rivittimizzano. (AVV2)

I nostri intervistati, comunque, affermano che le forze dell'ordine non sono dotate di strutture apposite per la prima accoglienza delle vittime, nel caso in cui esse non possano fare ritorno nella propria abitazione. Le avvocate risultano particolarmente critiche in riferimento all'operato di alcuni membri delle forze dell'ordine (si premette sempre che dipende dai singoli e che non è corretto generalizzare), innanzitutto per quanto riguarda una certa cultura definita come maschilista:

[…] Le donne di solito vanno al commissariato sotto casa purtroppo. E quel fenomeno del "Torni a casa signora perché è suo marito" non è ancora debellato. (AVV1)

Il medesimo atteggiamento di fondo si trova in un lungo esempio che ci è stato raccontato, di cui interessano le conclusioni:

Per cui in questo caso abbiamo la signora che non voleva denunciare, che non ha voluto fare il ricorso perché voleva trovare un accordo, la denuncia non è stata fatta, lui credo che l'abbia denunciata per qualche cosa, ma i […] che non l'hanno voluta prendere, non l'hanno voluta prendere e le hanno detto lì, "Guardi che se non si mette d'accordo il suo bambino viene dato in affido". Lei è sclerata, quindi insomma un disastro. Un disastro, un disastro, e la mia collega, che lavora alla Casa delle donne maltrattate, anche lei mi ha detto, "Guarda, consolati perché questa è l'aria che tira" […]

D: Quindi il primo posto dove una donna maltrattata o violentata si reca è solitamente la caserma.
R: Maltrattata, maltrattata. Di solito scende e va al commissariato più vicino. Noi invece, se riesce ad arrivare da noi la portiamo direttamente in procura, saltiamo la caserma. (AVV1)

L'operato di alcuni membri delle forze dell'ordine può andare anche oltre la dissuasione alla denuncia, arrivando ad impedirla tramite alcune manovre non previste dalla legge:

[…] Premesso che ho un grandissimo rispetto per le forze dell'ordine, a volte dicono cose che non dovrebbero essere dette, cioè mandano a casa la vittima dicendo che non possono presentare denuncia personalmente, oppure le rimandano al comando di competenza del territorio dove risiedono. In realtà, la denuncia la può presentare chiunque senza l'avvocato e la può presentare su tutto il territorio italiano. Invece, tante di loro vengono rimandate a casa per questo motivo. (AVV2)

Le considerazioni critiche di cui sopra non sono da considerarsi distruttive, in quanto vengono formulate per evidenziare criticità da superare nel corso del tempo e muovono da un profondo rispetto istituzionale. Le nostre intervistate si rendono conto delle situazioni lavorative non certo ideali cui sono costretti gli operatori delle forze dell'ordine:

[...] magari hanno tante altre motivazioni che poverini, magari sono sovraccaricati, in questa situazione, in questo momento storico, credo che siano sovraccaricati in una maniera incredibile, perché anch'io quando li faccio chiamare o li chiamo per situazioni di pericolo devono beccare la squadra mobile in giro, sono veramente… anche perché la vittima devi saperla accogliere. E quindi dipende veramente da chi è la vittima e da chi trova. (AVV2)

Il lavoro delle forze dell'ordine risulta anche particolarmente critico nel momento in cui devono intervenire d'urgenza in liti famigliari, in cui è difficile comprendere chi è il soggetto pericoloso, e così:

[...] si trovano in situazioni in cui loro, se non hanno niente di scritto dal tribunale, dalla procura, di nessuno, non hanno nemmeno gli strumenti, ma non perché sono loro, ma perché chiunque interviene non riesce neanche a capire, cioè non è che vedono uno massacrato di botte e l'altro... (AVV2)

Talvolta, comunque, accade che si commettano errori di valutazione, nonostante la gravità della situazione in cui si interviene:

Poi alla sera costui rivela quel che è e non la lascia più uscire per tre giorni di casa. Questa per i successivi tre giorni subisce umiliazioni e violenze sessuali di ogni genere. Riesce a liberarsi lanciando, dopo che lui le aveva tolto il telefonino, lanciando un sms alla propria amica la quale avvisa i carabinieri, i quali arrivano e la liberano di fatto. La querela è di tre righe, tant'è che arriva a giudizio, davanti a me, per 605, cioè

> sequestro di persona, e percosse. Io la interrogo, tre ore di deposizione testimoniale, ho dovuto mandare fuori la gente […]. Allora però io mi chiedo come è potuto accadere che si sia arrivati a questo punto nel momento in cui tu vai a liberare una persona ti rendi conto, soltanto le modalità della liberazione, e questa ti rende una deposizione ridicola, perché questa ha presentato una querela ridicola, ridicola, eh perdiana, ma vuoi fare le domande? Potresti avere di fronte una mitomane che sta inguaiando un poveretto con cui ha consumato tre giorni di godimento, oppure potresti avere di fronte una squilibrata, oppure potresti avere di fronte una vittima che non parla, non puoi arrivare un anno dopo a scoprire che quella ha subito questo po' po' di. (GIU1)

Al fine di cercare di superare alcune delle criticità sopra esposte, si suggerisce una maggiore conoscenza e sinergia tra gli operatori che affrontano i casi di violenza e maltrattamenti, al fine di ridurre l'opacità informativa che circonda i singoli episodi:

> Io ancora di recente con un piano di zona ho appunto parlato del rapporto carabinieri e servizi, ho riproposto un incontro congiunto, proprio per vedersi anche un attimo in faccia e conoscersi di persona, e per dire, "Guarda che quando ti chiamo su questa situazione è veramente una situazione delicata". Non io, il servizio, il servizio sul territorio che conosce magari alcune situazioni, è giusto che abbia un ponte, un canale con i carabinieri perché in alcune situazioni urlano, ma poi magari convivono insieme amorevolmente con le urla 45 anni, ma altre situazioni sono molto più potenzialmente pericolose, quindi, ogni tanto si ha voglia di farlo, trovare dei momenti insieme. (AVV2)

Per concludere, dalle interviste condotte con gli operatori della giustizia emerge come tutti rimarchino l'importanza di intrattenere rapporti con le diverse agenzie che sul territorio (siano essi i servizi sociali, quelli sanitari, le forze dell'ordine, le agenzie educative ecc.) si occupano delle fattispecie di reato considerate. In particolare, si pone l'accento sulla necessità di costruire una rete territoriale efficace al fine di superare l'episodicità dei singoli contatti e interscambi.

2.6. Verso un rete territoriale

Una volta terminata la fase delle interviste individuali, sottoposte alle diverse figure professionali che, a vario titolo e in diversi momenti, entrano in relazione con una donna vittima di violenza, abbiamo ottenuto una enorme quantità di spunti, punti di vista, suggerimenti, proposte e indicazioni. Quindi, nella fase conclusiva della nostra indagine, abbiamo chiesto ad alcuni dei soggetti precedentemente intervistati la disponibilità a partecipare ad un confronto di gruppo, condotto con le tecniche del focus group.

Si tratta di una metodologia estremamente utile: tutti gli stimoli più interessanti emersi durante le singole interviste sono stati riproposti ad una parte degli stessi intervistati, coinvolti in un confronto collettivo. La possibilità dei partecipanti di confrontarsi e di interagire liberamente in merito ad alcuni aspetti del problema in esame costituisce un valore aggiunto all'attività di ricerca.

Lo strumento del focus ci ha dato anzitutto l'opportunità di verificare, attraverso il confronto fra i partecipanti, se i più interessanti punti di vista emersi durante la prima fase di ricerca fossero condivisi o meno dalle altre figure professionali presenti. Sottoponendo a questo confronto collettivo gli stimoli più significativi, abbiamo avuto la possibilità di approfondire maggiormente l'analisi del problema.

La sua utilità si è rivelata anche per l'analisi delle criticità emerse: non tutti gli intervistati, singolarmente, hanno infatti posto l'accento sugli stessi problemi. Questa differenza, spesso, è dipesa dal tipo di professionalità e dalle mansioni che, inevitabilmente, portano a sottolineare gli aspetti critici relativi al proprio lavoro. Avere l'occasione di mettere a confronto diverse figure professionali ci ha dato un quadro più esaustivo delle criticità che, raffrontate, hanno ceduto un po' di soggettività in favore di un punto di vista più generale e onnicomprensivo.

Infine, ma non meno importante, il focus è stato molto utile anche da un punto di vista operativo. Ognuno, dopo avere parlato di quali problemi afferiscono alla propria sfera di competenza, ha indicato e comparato con gli altri le proposte e i percorsi che renderebbero migliore la risposta istituzionale.

Tutti gli intervistati attribuiscono un significato innanzitutto culturale alla prevenzione e hanno menzionato l'importanza del ruolo della scuola, la principale agenzia educativa, nello svolgere attività di prevenzione, insegnando ai bambini il rispetto delle differenze di genere e come riconoscere eventuali soprusi e violenze commessi nei loro confronti e, nel caso, a chi rivolgersi. Un'avvocata intervistata, a tal proposito, ha citato la recente normativa spagnola in materia. La scuola viene identificata come soggetto privilegiato per raggiungere anche le famiglie (tramite i propri figli), sensibilizzandole ad un'educazione all'affettività che sia priva di sopraffazioni e violenze. In generale, gli operatori della giustizia risultano concordi nell'intervenire con progetti educativi all'interno delle scuole, al pari degli operatori dei servizi sociali comunali che, però, non propongono particolari progetti o percorsi:

> [...] se ci fosse veramente un'opera di prevenzione, adesso non so come, cosa fare ma sensibilizzare rispetto alla tematica, anche all'interno delle scuole, dei gruppi con i genitori o anche degli sportelli anche un po' più presenti sul territorio, forse rispetto alle donne che sono quelle più deboli, più fragili... Sensibilizzare i ragazzi all'interno della scuola secondo me è fondamentale, è importantissimo, quindi magari attraverso la scuola pensare a dei progetti, adesso nello specifico non mi viene in mente niente. (OS5)

> [...] Negli ultimi 20 anni della mia storia professionale non c'è mai stata una legge, una norma, un dispositivo che mi consentisse di prolungare l'azione preventiva per più della durata della legge, insomma da uno a tre anni. L'azione preventiva, soprattutto sui giovani, perché l'azione preventiva sulla violenza delle donne e la violenza in generale bisogna cominciarla sull'età giovanile, perché sono le età della formazione della persona [...] nelle azioni soprattutto della scuola che è l'elemento maggiormente presente nella vita dei giovani fino a 19-20 anni, per lo meno la scuola dell'obbligo, la scuola formativa, la scuola secondaria superiore deve essere sempre presente. (OS13)

Si tratta di un tema emerso con notevole spazio anche nel focus group, dove le

figure professionali intervenute hanno posto l'accento sull'opportunità di una formazione capillare da parte del sistema educativo:

> [...] Quindi la scuola è l'unico posto dove devono andare tutti e dove sono un po' mischiati, in una stessa classe c'è il bravo, quello un po' meno bravo, quello un po' più tranquillo, quello meno tranquillo, quello che ha più bisogno di aiuto... Lì c'è una aggregazione forzata di persone diverse. Altrimenti discrimini ancora di più. (AVV)

> [...] e poi, soprattutto, sarebbe un'intercettazione non solo a tappeto ma anche capillare, perché come diceva lei ci vanno tutti, per cui se si fa l'ora di educazione alla legalità, l'ora di educazione al rispetto, piuttosto che, come la vogliamo chiamare, ci sono tutti. (FO)

Al contrario, altri spazi di aggregazione non garantiscono la medesima trasversalità delle condizioni individuali, al punto che potrebbero provocare effetti controproducenti:

> I centri di aggregazione non so quanto lavorino, nel senso che secondo me poi la situazione, penso poi agli oratori, o ai bambini che i servizi adesso mandano ai salesiani... Io dico sì, però ci vanno sempre i ragazzini problematici, ci sono delle aggregazioni di ragazzini che hanno già delle situazioni di difficoltà, quindi non è il ragazzino che sta bene che si confronta con quello che sta meno bene e si scambiano... Secondo me rischia di rafforzarsi, e quindi non lo so. I centri di aggregazione, ci mancherebbe, sono ottimi, ma non so quanto riescono ad aggregare solamente chi è in difficoltà rispetto ad aggregare [...] (AVV)

Un'avvocata svolge attività formativa nelle scuole, lavorando su progetti, ma evidenzia come non si tratti di un'attività semplice, a causa della diversa socializzazione delle giovani generazioni a questo proposito:

> AVV: Io faccio i corsi di legalità nelle tre scuole: il martedì porto i ragazzi delle superiori in tribunale e a San Vittore a parlare con il reparto detenuti, per fare in modo di far vedere a che cosa porta il discorso con la legalità. Poi gli facciamo vedere l'udienza di convalida di arresto e l'accesso in carcere. Loro dicono che a 17 anni è troppo tardi. Vado nelle elementari e faccio un gioco sui diritti e i doveri, li faccio giocare a tombola e porto i diritti e i doveri della convenzione di New York. L'ultima volta ho promesso ai miei figli di andare nella loro scuola: sono andata in tre quinte, nelle prime due benissimo, nella terza, dopo due ore a parlare della legalità, e alla fine si sono picchiati. [ride] Sono uscita pensando alla... inutilità più assoluta. Mi sono chiesta: cosa ho fatto? C'era la nebbia più assoluta. Bisognerebbe, secondo me, tamburellare tra la quarta e la quinta elementare e le medie. Perché poi nelle medie c'è il problema del bullismo e poi c'è tabula rasa sul discorso del valore dell'altro. Non c'è rispetto. Leggevo una bellissima sentenza, quella sul risarcimento di 450 mila euro imposto ai genitori per i figli che avevano maltrattato una ragazzina e la sentenza motiva la cifra dicendo che i genitori sono tenuti ad insegnare l'educazione al sentimento e al rispetto dell'altro. Quello è un bel passo. Già dire ad un genitore che deve aprire il portafoglio è già un bel segnale.
> MED: Concreto.

AVV: Esatto. Forse, se non ci arriva la famiglia, l'unica cosa che si può fare è mettere in atto dei meccanismi a scuola, perché lavorando con i ragazzi, questo è quello che passa. In comunità loro ci impiegano sei mesi per fare capire al ragazzino che esiste qualche cosa, qualche norma, qualche regola di comportamento, perché arrivano completamente vuoti.

Anche l'approccio educativo dei servizi sociali viene giudicato troppo "morbido", e le persone intervenute al focus concordano con la necessità di adottare approcci caratterizzati da maggiore schiettezza:

FO: Io sto parlando del momento successivo, chiaramente. Mi rendo conto che il nostro approccio è un po' diverso. Quando mi capita di lavorare con le assistenti sociali, mi sembra di essere un mostro.
AVV: Perché?
FO: Perché loro sono... l'ultima volta anche con la X, del servizio minori di Monza, mi sono sentita veramente... mi sono detta, "Mamma mia, sono proprio una stronza", scusate la parola. [...] Io non credo che loro mi amino molto però fa niente, non mi devono amare necessariamente.
MED: Bisogna arrivare a incontrare i percorsi nella maniera corretta.
AVV: Amare no, però il fatto di sapere che ognuno fa il proprio pezzo ti mette un po' in tranquillità. Io sono d'accordo sul fatto che la polizia interviene, con una certa durezza, perché lo spavento del ragazzo che si è messo... Perché se siamo tutti morbidi questo dice "Li sto prendendo per i fondelli tutti quanti".
MED: Eh, che bello.
AVV: Invece se trovo qualcuno che dice, "Oh, guarda che se adesso fai questa cosa ti prendo e ti faccio stare un attimo di là", ci mancherebbe, quindi secondo me è giusto questo pezzo.

Le considerazioni precedenti valgono a livello di prevenzione di lungo periodo, in quanto investono le generazioni future mentre, per quanto concerne le persone attualmente adulte, la prevenzione risulta, secondo i nostri intervistati, pressoché impossibile: le modalità di relazione con l'altro si sono formate, in alcuni casi, su basi prive di reciprocità. Personalità, in questo senso ormai definitivamente costituite, difficilmente possono tornare indietro e ricostruirsi un modello relazionale diverso da quello abituale, basato sul rispetto del prossimo. Per questo motivo, a parere degli intervistati, l'unica opportunità è rappresentata dalla possibilità di poter intervenire sui giovani, vale a dire su chi non ha ancora una formazione.

AVV: Sul versante delle persone adulte non esiste la prevenzione! [...] Non c'è una modalità di prevenzione, secondo me. Cosa dovremmo dire? Che adesso questa società che non è capace di avere relazioni sincere, sane, dovrebbe trasformarsi in una società accogliente, che la famiglia dovrebbe ricostituirsi una famiglia... Tu su questa cosa non puoi fare assolutamente un tubo. È così, la relazione è così, quindi su questo secondo me non ci può essere un intervento preventivo. Bisogna lavorare coi ragazzini per cercare di dare valore a loro per domani, ma oggi non ci puoi far nulla qua.

Non di meno, qualche miglioramento è ipotizzabile. Ad esempio, durante il focus

group è emerso come la volontarietà delle prese in carico, anche psicoterapiche, possa costituire un rischio nel caso di soggetti deboli o con difficoltà ad accettare la situazione che stanno vivendo:

> AVV: Io l'emergenza che sento oggi è la depressione non curata. Cioè l'episodio violento che noi sentiamo... non riesco a capire se ha un'origine [...] Infatti, io dico sempre che ci vorrebbe un accompagnamento da parte dei consultori in tutto il percorso di avvicinamento alla separazione, prima di arrivare al tribunale, e un pochino dopo, perché le persone saltano, non capiscono, non elaborano quello che gli sta succedendo e qualcosa nella loro testa evidentemente salta, non funziona. Io sono preoccupatissima, perché io faccio un pezzo, vedo un pezzettino, poi abbandono, non è neanche il mio compito, ci mancherebbe, certo, il mio compito non ci sarebbe quasi più, perché se venissero seguiti prima e dopo non ci sarebbe più il conflitto in Tribunale, quindi probabilmente lavorerei molto più agilmente. Però sono molto preoccupata perché degli agiti così violenti all'interno della famiglia non mi ricordo di averli [...] Allora quello che mi veniva in mente, quando io dicevo i consultori, è quanti operatori avete trovato nei consultori. Perché è l'unica cosa che mi viene in mente. Mi piacerebbe che venisse previsto anche a livello procedurale, dalla data del deposito del ricorso si fa un inoltro di ufficio. Poi i consultori dicono che l'invio deve essere spontaneo... ma cominciamo a mandarli d'ufficio, se poi non sono tanto convinti, magari qualcosa viene fuori.
> FO: Magari lì qualcosa emerge.
> AVV: Io non lo so, ci mancherebbe, tutte le mediazioni sono spontanee, tutto è spontaneo, il Cps è spontaneo, il SerT è spontaneo, però santo dio, qualcuno ci deve dare una mano in queste situazioni, io sono molto preoccupata su questo aspetto, non ci posso fare nulla. E quindi se mi viene da dire di maltrattamento se ne parlava, tra il sommerso e non, i dati parlano, il sommerso è troppo per poter dare delle risposte, quello che io vedo adesso è una violenza incontrollata che è una risposta della società di oggi, per cui secondo me i vari servizi si devono adeguare, ci dobbiamo muovere, perché altrimenti continueremo a dire...
> MED: Forse ha ragione lei: anziché attendere che le persone vadano, andarle a cercare, a prenderle, è vero, perché altrimenti tutto rimane normale e comprensibile.

Emerge come una presa in carico più estesa possa prevenire determinati tipi di agiti violenti. Anche alcune operatrici dei servizi sociali comunali ritengono che un miglior lavoro preventivo possa essere messo in atto semplicemente facilitando la conoscenza dei diritti e delle risorse a disposizione delle vittime, cercando di creare delle opportunità di socialità per evitare spirali di solitudine:

> [...] io vedo che sicuramente bisognerebbe scovare un po' quelli che sono i fenomeni legati all'isolamento, alla solitudine. [...] Ecco, bisognerebbe proprio indagare, lavorare su quest'area, questo bisogno che le persone non stiano da sole di fronte alle criticità, ma che abbiano comunque una rete. Che sia nei casi più fortunati una rete già familiare che scelta, nel caso in cui una rete non è scelta devono essere gli operatori a stimolare le risorse della comunità locale affinché queste reti si possano creare. (OS6)

> [...] la prevenzione secondo me lascia sempre un pochettino a desiderare, anche se se ne parla tantissimo, anche a livello di servizio ecc., ma questo non intendo solo per

quanto riguarda il tema della violenza sulle donne, un po' in generale. Secondo me si potrebbe a livello di prevenzione fare di più, quello poco ma sicuro, ma se vuoi anche solo a livello se vuoi informativo, anche a livello di rassicurare a livello di percorsi che poi vengono offerti,perché davvero secondo me le donne non li conoscono. (OS4)

Una valida, aggiornata ed approfondita formazione di tutti gli operatori (della giustizia, delle forze dell'ordine, dei servizi sociali, della salute, della scuola, ecc.) che sono a contatto con tali fenomeni, viene da molti considerata indispensabile. In assenza di tale formazione, si corre il rischio di creare situazioni analoghe a quelle presentate da un'intervistata (giudice per le indagini preliminari) che pone l'accento sulla carenza di prevenzione a favore della mera repressione:

Tante situazioni arrivano da noi perché non c'è stato il momento della prevenzione, perché è mancato il momento della prevenzione. Situazioni famigliari a rischio già note, dalla scuola, parlo per i minori, dalla scuola, oppure ai servizi sociali già segnalati a sua volta dalla scuola, arrivano al… sul tavolo del pubblico ministero e quindi al gip per le misure perché è mancata quella significativa fase che è la prevenzione. (GIP2)

L'intervistata richiama i diversi attori coinvolti a maggiori assunzioni di responsabilità ed espletamento dei propri compiti:

A quel punto ciascuna di queste entità che ha acquisito una notizia diciamo a rischio, dovrebbe prendersi la responsabilità di aprire, naturalmente con le strutture che ci sono, e qua ci sono le strutture […] io le posso garantire che di strutture, soprattutto in Lombardia, ci sono e ne abbiamo. […] È importante che prendano la responsabilità del loro agire. Allora se hanno delle competenze ben vengano, intervengano, non abbiano paura di intervenire. Questo è quello che io voglio dire in generale. Si deve intervenire ciascuno per la sua competenza. Quando poi da quella attività emerge eventualmente un sospetto di abuso, ben venga la denuncia al procuratore della Repubblica, ma non deve essere che immediatamente, a fronte di una situazione di mero sospetto, non si attiva la fase della prevenzione, ma solo quella della repressione. Questo è, purtroppo, quello che io devo molte volte constatare, che fa male anche alla vittima. […] Allora, che parta la denuncia e arrivi sulla scrivania del pubblico ministero ben venga, ma nello stesso tempo questo non deve deresponsabilizzare le altre strutture. Non è così! La scuola deve continuare il suo percorso, perché la scuola ha gli psicologi nelle scuole, gli assistenti sociali devono continuare il loro percorso con la famiglia e poi il pm procederà, naturalmente per il suo ambito. Invece si assiste a un classico scaricabarile ventiquattrore dopo la denuncia al pubblico ministero. (GIP2)

L'intervento penale, pertanto, si configura talvolta come azione suppletiva nei confronti di misure più opportune che non vengono poste in essere da coloro i quali ne hanno competenza e missione:

Noi interveniamo, questo purtroppo, mi lasci aprire la parentesi, in maniera sempre

più marcata, sempre più frequente, a fronte di carenze del sistema socio assistenziale. Anche l'ordine di protezione sta diventando, sollecitato dai servizi sociali, uno strumento per supplire a carenze del sistema socio-assistenziale. (GIP2)

Come risulta dal rapporto di ricerca, anche la preparazione e la sensibilità di alcuni esponenti delle forze dell'ordine necessiterebbe una formazione, ma come risulta dalla discussione avuta nel focus group, il fattore individuale risulta ineliminabile:

FO: Mah, quello che ho detto prima, che intanto deve esserci una sorta di predisposizione naturale, perché veramente io vedo alcune persone... gliele puoi ripetere dieci volte le cose ma non...
Intervistatore: Quindi è un po' quello che diceva lei prima, si tratta anche della predisposizione del singolo.
FO: Sì, sì.
AVV: Sì, sulle forze dell'ordine tantissimo, perché chi ce l'ha è incredibilmente bravo, secondo me, perché lo acquisisce proprio sul campo. Chi non ce l'ha... Sai quante volte la gente viene da me e mi dice, "Ma io volevo presentare la denuncia, ma i carabinieri mi hanno detto che non la posso presentare senza avvocato", e tu dici oh, non è vero.
FO: Sì, poi inventano delle cose assolutamente assurde…

La stessa predisposizione e volontà individuale deve presiedere anche ad una formazione che spesso, per forza di cose, deve essere volontaria e personale, viste le difficoltà organizzative dei comandi dovute alle limitate risorse economiche e di personale:

FO: Io sono un po' radicale su questa posizione. Se prendiamo il mio caso, io mi sono un po' formata da sola. È ovvio che se ti assegnano un ruolo, non è poi vincolante. Quando ho iniziato ad occuparmi di questo settore, nessuno me lo ha imposto. Se non mi fosse piaciuto avrei legittimamente potuto dire: "No, torno a fare la volante". È chiaro che se vedo la scarsità di risorse da parte dell'amministrazione, cerco di colmarla in qualche modo. Non ho fatto lezioni di psicologia, però la documentazione, l'aggiornamento e lo studio deve essere quotidiano. Secondo me sta un po' all'operatore capire se la carenza riguarda l'amministrazione di appartenenza, o dell'ente o quel che sia. Certo sarei molto contenta di poter fare dei corsi un po' più approfonditi.

Dal focus è emersa, inoltre, la necessità di potenziare sempre di più la formazione degli operatori sulle problematiche legate alla violenza e agli abusi in famiglia.

FO: Volevo dirvi una cosa a proposito di operatori, si è appena concluso a Milano un corso organizzato dal Comune, un po' come questo, ma col patrocinio del Ministero delle pari opportunità, organizzato proprio dal Comune. Loro hanno formato per lo più la polizia locale. Ma io ho ritrovato una presunzione in loro veramente... E la cosa che mi fa paura, ve la riporto così come informazione [...]. Veramente un corso ben fatto, con docenti di tutto rispetto eccetera e in una delle ultime lezioni, durante un'esercitazione di gruppo, una di loro mi ha detto, "Ma a te è servito questo corso?". Dico sì. Sì certo, tante cose le sapevo già tante altre le ho rinforzate... "Secondo me sono state dette tante ovvietà". E questa andrà a lavorare con pm come Ghezzi, come...

quelli famosi [...] ve lo riporto come dato perché veramente tanti di loro... Anche quando c'è stata la proiezione del film *Sotto accusa* con Jodie Foster in una lezione in cui si è parlato dello stupro di gruppo, una di loro ha detto ha detto, "Eh va beh, ma avete visto come era vestita?". Cosa che io ho detto, "Oddio, io me ne vado, mi alzo e me ne vado perché non posso sentire queste cose".

AVV: Io mi ricordo, lavoro anch'io coi marescialli, ci mancherebbe, io mi ricordo un corso Trezzo – servizio X, fatto alle forze dell'ordine. Alcuni marescialli agli interventi del servizio X ridevano, ri-de-va-no. Non è che non c'era una sensibilità nel, c'era l'oceano in mezzo.
FO: Sì, sì.

Non di meno, quando il personale è sensibile e preparato, risulta essere esso stesso a richiedere attività di formazione con risultati proficui sul piano delle pratiche:

FO: Devo dire che ho trovato molta sensibilità da parte dei colleghi delle volanti ultimamente, che sono per la maggior parte ragazzi e questa cosa mi fa piacere, perché anche ieri mi hanno chiesto di stilare una sorta di vademecum per l'intervento, per non sbagliare, poi va beh...
AVV: Bello però, è bellissimo questo.
FO: Perché si sono resi conto che è una fase delicatissima quella dell'intervento, quindi, superata da tempo la fase del "dai mettetevi d'accordo, dai signora non gridi, dai lei non faccia così", c'è un tipo di approccio completamente diverso e quindi c'è la descrizione dei luoghi, la descrizione dello stato emotivo dei bambini, il collocamento dei bambini in uno spazio protetto che può essere il vicino di casa, può essere la nonna, eccetera. Quindi hanno interiorizzato queste esigenze e poi le hanno trasfuse all'atto pratico dell'intervento. Io dico che non devono considerare l'intervento come una cosa, "Ah, arriva la chiamata del 113 andiamo lì e sistemiamo le cose". No, aspetta un attimo, fermati, guarda, osserva e fai quello che bisogna fare. Chiamami se mi devi chiamare perché ti senti insicuro su una determinata... E devo dire che alcuni lo fanno benissimo questo lavoro perché anche la descrizione dei luoghi, gli oggetti rotti piuttosto che...
AVV: È importantissimo.

Per quanto riguarda l'operato dei servizi sociali comunali, emerge una certa carenza di risorse economiche che rischia di condizionare negativamente la qualità e il tipo di servizio offerto:

[...] perché se io ho la legge, che se vuoi è anche puntualissima, è fatta benissimo rispetto a tutto quello che deve essere rispettato, però poi ad esempio io, servizio pubblico, non ho le risorse economiche per poi poterle aiutare effettivamente queste donne, capisci che c'è qualcosa che fa acqua da qualche parte. (OS4)

[...] dentro tutta una serie di limitazioni: il personale manca, la struttura deve essere potenziata, i tempi e le risorse non sono sufficienti a contattare tutti i bisogni. (OS14)

Sono i servizi sociali comunali a versare alle comunità di alloggio le rette per le donne maltrattate. Le cifre giornaliere, di cui siamo informalmente venuti a cono-

scenza, non sono facili da corrispondere, sempre che vi sia la possibilità di alloggiare la vittima entro una struttura:

> Ti assicuro che non sempre è semplice trovare, anzi non è mai semplice alzare la cornetta e dire, "Ok te la mando lì", uno, perché le comunità sono poche, quelle che ci sono risultano piene, perché alcuni Comuni non hanno magari convenzioni con le comunità, per cui hai dei posti riservati, per cui a volte banalmente tu hai di fronte il problema, sai anche come lo affronteresti, ma non trovi la risorsa. (OS4)

Al di là delle risorse, secondo alcuni intervistati, sarebbe opportuno che i servizi sociali possano dotarsi anche di un servizio di consulenza legale per un duplice scopo: accorciare i tempi e tranquillizzare la vittima, rendendole disponibili le necessarie informazioni legali riguardanti il suo caso:

> [...] Secondo me, potrebbe essere rafforzata anche la figura degli avvocati, dei consulenti legali, perché molte donne che vivono da diversi anni queste dinamiche, poi hanno tanti dubbi, tanti tabù, tante paure di dire, "Sì, ma poi se me ne vado perdo la casa". Questo anche tra gli operatori, e mi ci metto anch'io, proprio anche come informazione legale dovrebbe essere più diffusa. [...] Io ho visto che molte donne si sono sbloccate sul "le offriamo una consulenza legale gratuita", si rassicurano rispetto a quali sono i diritti della separazione, dell'essere una donna maltrattata, dei figli, del mantenimento e quant'altro. A volte gli operatori sociali possono fare un pezzo, poi però questo afferendo a un'altra professione va integrata con quella dell'assistente sociale, dello psicologo o comunque di chi accoglie il bisogno, c'è bisogno io penso di una titolarità diffusa nell'affrontare questo fenomeno. (OS6)

Per concludere, tutti gli intervistati pongono l'accento sulla necessità di integrare, connettere e rendere complementari i diversi servizi, pubblici e privati. Alcuni operatori dei servizi sociali comunali hanno auspicato la sottoscrizione di protocolli:

> I protocolli potrebbero essere molto utili, anche se talvolta rimangono sulla carta, quindi l'informazione, la formazione degli operatori, va sicuramente potenziata, ma per venire applicata penso che occorra molto tempo. È una cultura che va costruita. Interagire è un lavoro faticoso. Sui servizi competenti sui minori ormai siamo collaudati, è più semplice, mentre quando si entra in rete con chi ha competenze diverse è più difficile, va costruito. (OS9)

Nel focus group, invece, sono emerse alcune perplessità circa i protocolli utilizzati, percepiti come superati e formali, rispetto ai quali si riterrebbero più opportuni una reciproca conoscenza e un effettivo coinvolgimento per quanto riguarda le reciproche pratiche di intervento.

> AVV: Scrivere non serve, bisogna lavorare insieme. È da dieci anni che, in tutti i convegni, si parlava di protocolli d'intesa. Basta. Quando ho iniziato io, si parlava di protocolli e c'è stato tutto quel decennio in cui, a tutti i convegni, si parlava di protocollo. Io direi che adesso siamo andati oltre: o si lavora insieme e ci si vede, oppure [...] secondo me, è proprio buttare via del tempo. [...] Tu devi lavorare sul territorio

con la gente che è sul territorio e dovete condividere il fatto che siete entrambi professionisti che lavorano bene. Se dall'altra parte pensi di avere una persona che non è in grado di fare il proprio lavoro, la cosa è già saltata. Avere il protocollo non serve veramente a nulla.
FO: Non viene neanche recepito.
MED: È la stima e la conoscenza reciproca. È il rispetto reciproco che ti spinge a fare un lavoro condiviso. Forse a noi servirebbe di più avere davvero delle possibilità di interlocutori a seconda dei vari casi. Questo penso che possa nascere da questo lavoro.

L'esigenza dell'implementazione di una rete territoriale è sentita da tutti gli operatori con cui abbiamo preso contatto ed è emersa con forza anche nel corso del focus group:

MED: Crediamo molto a questa possibile rete che andremo a consolidare e a formare. Al momento attuale, forse si è capito da quello che abbiamo detto, non abbiamo nulla di codificato. Abbiamo delle prassi più o meno attuate in ogni pronto soccorso, a seconda che sia grande o piccolo, e abbiamo quello che l'inventiva ci può offrire. Se per esempio è giorno, io che ho più esperienza, che sono responsabile e che ho più contatti per una mia storia, sono in grado di alzare il telefono e dire, "Datemi un aiuto su questo caso". Spesso ci riesco: ho sempre avuto disponibilità. Però si tratta di quelle cose del momento, non c'è nulla di consolidato. Il servizio X, già qualche anno fa, ci aveva fatto una sorta di formazione, anche se si trattava più di sensibilizzazione che formazione. Noi abbiamo i volantini del servizio X e qualche volta, quando vediamo che la persona si apre un pochino di più lo offriamo. Però non è una prassi da sempre.
AVV: Però è già un bel pezzo!
MED: Quello che noi vorremmo è riuscire a instaurare dei percorsi che siano attuabili sempre. Magari con delle alternative, però bisogna averle le alternative.

Secondo i professionisti intervenuti al focus group, un primo passo concreto, proveniente dal basso, potrebbe essere la calendarizzazione di incontri periodici aperti agli operatori che si trovano, a vario titolo, a fronteggiare i fenomeni della violenza e del maltrattamento. Ciò permetterebbe a ciascuno di condividere esperienze e difficoltà, trovando appoggi e soluzioni condivise:

AVV: Secondo me è importante, proprio per la difficoltà della materia e del sentirsi un po' soli, il fatto di fare... noi come avvocati siamo una professione che non prevede la supervisione sui casi: quando si tratta di maltrattamento o abuso sessuale sarebbe molto bello avere un angolino dove appoggiarsi un attimo proprio per la difficoltà emotiva che c'è. Io, come auto terapia, incontro persone. Proprio come stamattina. Persone che vivono le stesse esperienze. Secondo me sarebbe importante non solo la formazione, ma anche, per esempio una volta ogni sei mesi, la possibilità di confrontarsi con persone che come te, anche se in ambiti diversi, lavorano su queste cose. Un incontro periodico, anche a lungo termine, permette di rimettersi insieme e dire, "Io faccio una grande fatica, ma guarda che fatica fanno loro!". Ad esempio, sulla questione medica, io sono rimasta molto colpita quando sono stata ad un convegno dei medici che parlavano del consenso alle cure mediche dei minorenni. C'era tutto il reparto di pediatria e neuropsichiatria che parlavano del problema di chi deve dare il consenso alle cure. Io ho pensato, "Credevo di fare un lavoro difficile. Guarda loro in

che casino si trovano sempre!" [ride]. Questa cosa mi ha rinforzato, sono tornata a casa un po' più carica dicendomi, "Domani riparto con più forza". Quindi, secondo me, la formazione è importante e, a chi si vuole formare, bisogna dare la possibilità attraverso degli incontri con altri operatori, di confrontarsi su cosa si è fatto e cosa si può fare. Anche per sentirsi, come dico io, ognuno un po' a casa. Uno combatte sempre, nella propria professione, anche con colleghi che non condividono le scelte. Vedersi tra chi lavora su queste cose, aiuta ad andare avanti, a trovare delle strategie e a mettere in piedi delle prassi. Quindi se c'è una proposta da fare, secondo me, oltre alla formazione, è questa. Altrimenti si crolla.
FocusOSP: Ha ragione ed è l'unico metodo che, anche noi in ospedale, abbiamo. È il metodo degli audit, che noi chiamiamo "audit clinici".

Abbiamo visto che, incontrandoci in diversi pronto soccorso, magari con un numero limitato di persone, raccontandoci di casi, di esperienze e di prassi adottate su certi argomenti...

Conclusioni

Dalle diverse attività di ricerca condotte, sono emersi alcuni punti nodali riguardanti le caratteristiche dei fenomeni di violenza e di maltrattamento e la loro percezione da parte degli operatori.

Per quanto riguarda le prime, lo stereotipo più comune inquadra questi fenomeni come dominio esercitato dall'uomo nei confronti della donna: dalla nostra ricerca è emerso come tale forma di violenza, per quanto molto diffusa, non rappresenti la totalità dei casi. Inoltre, anche il senso comune che definisce questi fenomeni come localizzati in luoghi pubblici ed agiti da persone che non si conoscono, risulta smentito dalla nostra ricerca, in quanto la quasi totalità degli accadimenti si verifica in ambiente domestico e tra persone che intrattengono rapporti reciproci.

Gli episodi risultano essere diversificati: sono emerse violenze e maltrattamenti estesi all'intero ambito familiare, che coinvolgono figli (anche adulti) nei confronti dei genitori, coppie miste, coppie di stranieri e, in taluni casi, anche uomini maltrattati (soprattutto psicologicamente ed economicamente) dalle proprie mogli o compagne. A differenza del contesto milanese, dove le forme "alternative" ed emergenti di violenza risultano piuttosto diffuse [Irer, 2009], ciò non è stato riscontrato con la medesima intensità nel contesto della Provincia di Monza e Brianza.

Questa pluralità di forme di violenza, che comunque è presente, si accompagna ad una estrema variabilità dei fattori scatenanti la stessa, i quali risultano essere difficilmente riducibili ad una precisa tipologia.

Inoltre, è emersa una trasversalità per condizione sociale, economica e culturale sia di chi subisce, sia di chi commette atti di violenza e di maltrattamento. Lo status socio-economico non rappresenta quindi una discriminante: episodi di violenza e di maltrattamenti avvengono anche in strati sociali ricchi di risorse economiche e culturali.

Entro questo quadro di trasversalità delle condizioni sociali, la violenza e i maltrattamenti si declinano in molteplici forme che trascendono la sola violenza fisica per abbracciare anche quella verbale e psicologica. Se, da un lato, i confini della violenza meramente fisica risultano di più facile individuazione, al contrario le forme di violenza psicologica sono di più difficile identificazione, sia da parte di chi le subisce, sia da parte degli operatori che risulteranno chiamati ad intervenire.

Nonostante la difficoltà di percepire la violenza e i maltrattamenti come tali da parte delle vittime, abbiamo riscontrato, dai colloqui con gli operatori, un aumento della propensione alla denuncia, con una conseguente riduzione del sommerso, da parte soprattutto delle persone con più risorse economiche e culturali.

Per quanto riguarda la percezione degli operatori riguardante i fenomeni di violenza e di maltrattamento di cui sopra, dalle interviste condotte con alcune vittime, riscontriamo una corrispondenza tra il loro vissuto e le rappresentazioni che ne hanno gli operatori. Gli operatori però, se da un lato presentano una valida conoscenza della problematica, dall'altro difetta loro il necessario confronto reciproco e la comunicazione, in quanto attori istituzionali differenti.

Un primo punto da affrontare riguarda la formazione. Emerge la necessità di rafforzare le competenze dei singoli, unita ad una maggiore conoscenza reciproca. Solamente con la conoscenza delle competenze e delle procedure degli altri operatori è possibile identificare i limiti reciproci per meglio padroneggiare il proprio ambito di intervento. La formazione deve riguardare anche la collaborazione e la messa in rete del lavoro dei diversi operatori: occorre razionalizzare le informazioni che vengono raccolte ai fini di una loro efficace condivisione rivolta ad una progettualità con maggiore coordinamento. Per questo motivo, la formazione rivolta a ciascun ambito deve comprendere anche una maggiore conoscenza dei compiti e delle procedure degli altri attori con cui si è chiamati a collaborare. La rappresentazione del fenomeno da parte degli operatori si risolve in parte in un'ottica "settoriale", dettata dalle loro specifiche professionalità, che potrebbe essere migliorata attraverso lo scambio di informazioni tra le varie *expertises*.

Un secondo punto da affrontare riguarda gli aspetti culturali e sociali dei processi che investono l'oggetto della nostra ricerca. Nel contesto italiano, si assiste ad una discrasia tra ordine economico ed ordine valoriale [Martinelli, 1998] che travolge anche l'istituzione familiare. La famiglia italiana rappresenta il nucleo duro delle relazioni sociali, attore fondamentale di integrazione grazie, soprattutto, alla centralità della donna come destinataria di compiti diversi e di responsabilità plurime. Nella famiglia siamo passati da una donna soggetta all'autorità del *pater familias* e alla potestà maritale, ad una condizione femminile autonoma, caratterizzata da eguali diritti (formali) tra coniugi, crescente partecipazione al mercato del lavoro, un aumento della mobilità sociale e delle possibilità di accesso a ruoli professionali, un tempo monopolio del genere maschile. Allo stesso tempo, tuttavia, abbiamo assistito ad un permanere del modello culturale della famiglia di stampo tradizionale, che mal si adatta ai mutamenti recenti che hanno caratterizzato le relazioni "sessuate" nelle società contemporanee.

Si assiste così ad un contrasto forte tra la rappresentazione discorsiva sulle famiglie, e le famiglie *de facto*, caratterizzate da una pluralità di agenti, di problematicità e di rapporti. Dalla famiglia monoparentale alla famiglia composta da genitori "tardo-adulti" e figli "giovani-adulti" non ancora indipendenti economicamente, o alla famiglia composta da genitori anziani non autosufficienti (a causa del costante invecchiamento della popolazione e all'incremento di situazioni di non-autosufficienza) e figli adulti, talvolta non completamente autonomi (soprattutto per quel che riguarda un reddito fisso): lo squilibrio di poteri e la mancata emancipazione dei giovani diventano alcune delle cause scatenanti la cosiddetta "violenza generazionale", fenomeno in crescita negli ultimi anni. È così che possiamo rilevare una pluralità di opzioni e tipi che hanno reso l'istituzione famiglia meno definibile, alimentando la frustrazione tra un modello irreale e una realtà mutevole.

Questa discrasia risulta essere una delle principali cause dei cosiddetti "corto circuiti" cognitivi e sociali che caratterizzano la famiglia italiana del XXI secolo. Si assiste così alla crisi di soggetti e famiglie, i quali risultano in bilico, in quanto devono fare fronte alle crescenti richieste rivolte alle famiglie che hanno, nel contempo, meno risorse per farvi fronte, anche per il declino del *Welfare State* e le criticità della struttura economica. Occorrono perciò interventi che riconoscano la complessità dei rapporti all'interno delle famiglie e che non siano meramente rivolti alle donne, agli anziani, o a singoli soggetti. L'approccio, al contrario, dovrebbe essere rivolto all'intero sistema famigliare, alla complessità delle relazioni e ai possibili conflitti che lo caratterizzano.

La progettualità e l'intervento, perciò, devono essere a tutto tondo e non basati sull'emergenza: occorrono, in altri termini, politiche di tipo preventivo da attuare sul lungo periodo. Tra queste, *in primis* la sopra citata formazione a diversi livelli e proposta ai differenti attori, cercando di far dialogare le molteplici professionalità. In secondo luogo, risulta opportuna una programmazione a tutti i livelli dell'istituzione scolastica di progetti di "educazioni ai diritti" e di "prevenzione della violenza", sin dalla scuola primaria, al fine di contribuire ad allentare l'habitus patriarcale e la riproduzione di violenza simbolica e fisica nella nostra società. Non sono sufficienti interventi di tipo repressivo ed un sostegno psicologico e sociale ma, al contrario, è necessario intervenire sulle coscienze dei futuri cittadini per poterli educare al rispetto e all'uguaglianza, in un clima caratterizzato da una cultura dei diritti e non da una cultura della violenza e della disuguaglianza.

Bibliografia

Baratta A. (1990), "Funzioni strumentali e funzioni simboliche del diritto penale. Lineamenti di una teoria del bene giuridico", in AA.VV., *Studi in memoria di Giovanni Tarello*, II, Giuffré, Milano.

Baratta A., Pavarini M. (1998), *La frontiera mobile della penalità nei sistemi di controllo sociale della seconda metà del ventesimo secolo*, «Dei delitti e delle pene», 1, pp. 7-28.

Barbagli M., Kertzer D. (a cura di) (1992), *La storia della famiglia in Italia*, Il Mulino, Bologna.

Barbagli M., Saraceno C. (a cura di) (1997), *Lo stato delle famiglie in Italia*, Il Mulino, Bologna.

Bobbio N. (1990), *L'età dei diritti*, Einaudi, Torino.

Bourdieu P. (2009), *Il dominio maschile*, Feltrinelli, Milano.

Butler J. (2003), *La rivendicazione di Antigone. La parentela tra la vita e la morte*, Bollati Boringhieri, Milano.

Cutro A. (2005), *Biopolitica. Storia e attualità di un concetto*, Ombre corte, Verona.

Dipartimento dei diritti e delle pari opportunità (2006), *Il silenzio e le parole, II Rapporto Nazionale Rete Antiviolenza tra le città*, Urban Italia.

Esposito R. (2004), *Bìos. Biopolitica e filosofia*, Einaudi, Torino.

Favretto A.R. (1995), *Il disordine regolato. Strutture normative e conflitto familiare*, L'Harmattan Italia, Torino.

Ferrari V. (2004), *Elementi di sociologia del diritto*, Laterza, Roma-Bari.

Gallino L. (1978), *Dizionario di Sociologia*, UTET, Torino.

Gianformaggio L. (1993), *Identity, Equality, Similarity and the Law*, «Rechtsteorie», XV.

Gilligan C. (1987), *Con voce di donna*, Feltrinelli, Milano.

Gordon L. (1988), *Heroes of their Own Lives: The Politics and History of Family Violence, Boston, 1880-1960*, Viking Press, New York.

Gordon L. (a cura di), (1990), *Women, the State and Welfare*, University of Wisconsin Press, Wisconsin.

Irigaray L. (2007), *Sessi e genealogie*, Baldini e Castoldi, Milano.

Istat (2005), *Molestie e violenze sessuali. Indagine multiscopo sulle famiglie "Sicurezza dei cittadini. Anno 2002"*, 33, Istat, Roma.

Istat (2007), *La violenza e i maltrattamenti contro le donne dentro e fuori la famiglia. Anno 2006*, Istat, Roma.

Istituto Regionale di Ricerca della Lombardia, *La violenza sulle donne*, 2009.

Lacey N. (1987), *State Punishment, Political Principles and Community Values*, Routledge, London.
Leone L., Prezza M. (2002), *Costruire e valutare i progetti nel sociale*, Franco Angeli, Milano.
Mac Kinnon C. (1982), *Feminism, Marxism, Method and the State*, «Signs», 8.
Mac Kinnon C. (1993), *Nei tribunali statunitensi una legge delle donne per le donne*, «Democrazia e Diritto», 2.
Martinelli A. (1998), *La modernizzazione*, Laterza, Roma-Bari.
Martinelli A., Chiesi A.M. (2002), *La società Italiana*, Laterza, Roma-Bari.
Moller Okin S. (1989), *Justice, Gender and the Family*, Basic Books, New York.
Olsen F. (1990), *Feminism and Critical Legal Theory: An American Perspective*, «The International Journal of the Sociology of Law», 18, 2.
Pitch T. (1998), *Un diritto per due. La costruzione giuridica di genere, sesso e sessualità*, Il Saggiatore, Milano.
Pittaluga M. (2000), *L'estraneo di fiducia*, Carocci, Roma.
Ronfani P. (1993), *L'eguaglianza nelle relazioni familiari: cultura giuridica e strategie femministe*, «Democrazia e Diritto», 2.
Saraceno C. (1991) "Redefining Maternity and Paternity: Gender, Pronatalism and Social Policies in Italy", in Bock G., Thane P. (a cura di), *Maternity and Gender Policies*, Routledge, London.
Smart C. (1989) *Feminism and the Power of Law*, Routledge, London.
Smart C. (1992), *The Woman of Legal Discourse*, «Social and Legal Studies», 1.
Stang Dahl, T. (1986), *Building Women's law*, «The International Journal of Sociology of Law», XIV.
Stefanizzi S., Verdolini V. (2009), *I maltrattamenti in famiglia: rappresentazioni, pratiche normative e risposte sociali*, «Autonomia locali e servizi sociali», Il Mulino, 2009.
Terragni L. (1999), *La violenza sessuale in Italia: Processi di definizione sociale e caratteristiche del fenomeno in diversi contesti italiani*, «Polis», XIII, agosto, pp. 255-270.
Ventimiglia C. (1996), *Nelle segrete stanze. Violenze alle donne tra silenzi e testimonianze*, FrancoAngeli, Milano.
Walker L. (2000), *The Battered Woman Syndrome*, Springer Publishing Company, New York .
Whaten N.C., MacMillan H.L. (2003), et le Groupe d'étude canadien sur les soins de santé préventifs, *Prévention de la violence envers les femmes. Recommandations du Groupe d'étude canadien sur les soins de santé préventifs*, Canadian Medical Association Journal, maj-sept., 16, 169 (6).
Young I.M. (1996), *Le politiche della differenza*, Feltrinelli, Milano.