



SERVIZIO FE.N.I.CE - ANNO 2004 RAPPORTO UTENZE

1. Premessa.

Per una valutazione dell'attività del Servizio Fe.n.ice, prenderemo in esame una serie di dati che ci consentiranno poi di ricavare una serie di indicatori.

In particolare:

- costo complessivo del Servizio
- numero di ore di apertura del Servizio
- numero ore di gestione generale del Servizio
- numero degli accessi
- numero percorsi avviati
- età delle utenti
- motivi per cui le donne si sono rivolte allo sportello
- natura delle consulenze e dei percorsi
- numero di avvii ad altre strutture pubbliche o private.

alcune precisazioni:

I dati si riferiscono al periodo che va dal 1 gennaio 2004 al 31 dicembre 2004.

La natura del Servizio è tale per cui il primo accesso è quasi sempre telefonico.

A chi si rivolge di persona allo sportello viene comunque fissato un appuntamento per le giornate successive e i tempi di attesa sono di due giorni al massimo. Questa procedura è dovuta alla necessità di coordinare le disponibilità delle volontarie anticipatamente, in quanto queste ultime sono persone con una propria attività, che non consente la disponibilità immediata. D'altra parte l'incarico all'operatrice di sportello prevede solo l'accoglienza telefonica.



2. Dati quantitativi

Come riportato dalla Tabella 1, il Servizio è stato aperto per un totale di 3018 ore, di cui 1248 coperte dall'operatrice assunta a part time e 1770 coperte dalle volontarie dell'Associazione S.O.S. Donna, che gestisce il Servizio (questo ultimo dato risulta variato in maniera esponenziale rispetto al rendiconto di ottobre in quanto è stato fatto un conteggio finale di una specifica attività che ha occupato le volontarie tutto l'anno).

Questi accessi, relativi a casi di maltrattamento vero e proprio, sono sfociati in un colloquio personale con le volontarie. Tutte queste utenti, dopo il colloquio, hanno scelto di intraprendere un percorso per il superamento della problematica.

Alla data del 31.12.2004 sono in atto 11 percorsi (Tabella 3).

	Operatrice	Volontarie	Totale
Ore di apertura	1248	1770 (di cui n. 542 ore impiegate per i colloqui)	3018
	Telefonici	Di persona	
Numero accessi	9	48	57
Numero colloqui		48	48

Tab.1 Apertura Servizio - Numero ingressi

Dalla Tabella 2 si delinea la fotografia anagrafica delle donne entrate in contatto con il Servizio: in prevalenza sono donne dai 21 ai 50 anni.

Età	18-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80
	1	11	24	15	3	2	1

Tab.2: Età



Percorsi avviati nel 2004 n. 48 di cui:	
Percorsi completati	37
Percorsi abbandonati	0
Percorsi in atto al 31.12.2004	11

Tab.3 : I percorsi

I percorsi sono comunque stabiliti dalla donna utente in totale autonomia, previo un certo numero di colloqui che le consentano di chiarire a se stessa le sue reali aspettative.

Sarebbe molto difficile indicare un percorso tipo delle donne, infatti ognuna di esse ha tempi, risorse e bisogni diversi.

A titolo informativo si indicano le tipologie di violenza riportate dalle utenti (Tabella 4).

Fisica	Psicologica	Economica	Sessuale
28	30	22	7

Tab.4 Le tipologie della violenza

Nella Tabella 5 valutando le richieste e le tipologie di intervento attuate, sono stati analizzati i soli casi relativi al maltrattamento.

E' bene comunque precisare due elementi:

- in primo luogo la stessa donna può avanzare e mettere in atto richieste di intervento diverse;

- in secondo luogo, il dato non identico tra richieste avanzate dalla donna e gli interventi effettivamente attuati, deriva dal fatto che i bisogni manifestati dalla donna quando accede al Servizio spesso celano altre necessità, che comunque emergono durante i colloqui. Ad esempio una donna può richiedere un appuntamento per una mera consulenza legale, poi in sede di colloquio emergono vissuti non risolti di maltrattamento nel periodo dell'infanzia e quindi ad un primo intervento di tipo legale se ne accompagna un altro più legato al superamento dell'esperienza di maltrattamento. A volte il bisogno di fare chiarezza dentro di sé diventa prioritario rispetto al desiderio di passare alle vie legali, per cui quest'ultimo intervento viene posticipato. In ogni caso è comunque la donna che decide che cosa fare, che percorso intraprendere, che scelte attivare.



	Richieste avanzate dalla donna (plurime rispetto ad un solo caso)	Dispositivi attivati dal servizio successivamente alla richiesta
Consulenza Legale	14	14
Consulenza Psicologica	1	1
Ricerca alloggio	11	11
Ricerca lavoro	7	7
Desiderio ascolto sfogo	57	57
Contatto con i Servizi Sociali	8	8

Tab.5: Richieste e i dispositivi

Infine può essere interessante un dato relativo alla residenza.

Come infatti si evince dalla Tabella 6, ben 17 utenti provengono da altri Comuni, altre Province ed altre Regioni. Non è un elemento ingiustificato: intanto è chiaro come molte donne preferiscano rivolgersi, per questo genere di problemi, in città dove non corrono rischi di incontrare una "faccia conosciuta"; inoltre strutturalmente Faenza è comunque bacino di un utenza relativa sia alla Vallata del Senio che a quella del Lamone, nonché dei Comuni del Comprensorio. Dall'Ottobre 2002, il Servizio Fenice ha infatti sottoscritto e reso pienamente operativo il protocollo d'intesa con i Comuni del Comprensorio. Il bacino di utenza è divenuto perciò a tutti gli effetti comprensoriale.

Residenza:	Faenza centro	Faenza forese	Comprensorio	Altri comuni della Provincia	Comuni Province E.R.	Comuni altre Regioni
	38	2	9	3	2	3

Tab.6: Residenza



3. VIII Corso di autodifesa

Da gennaio ad aprile 2004 è stato effettuato il VIII Corso di Autodifesa.

Come gli scorsi anni il Corso comprendeva la consulenza di un istruttore di karate, una psicologa, un avvocata, un ispettrice di Polizia ed altri professionisti.

Nella serata di chiusura sono stati compilati da parte delle partecipanti, come per l'edizione precedente, brevi questionari per capire il grado di soddisfazione delle stesse.

4. Iniziativa di prevenzione e informazione nelle scuole

PROGETTO "LIBERA DALLA VIOLENZA"

Il progetto "Libera dalla Violenza", intervento psicoeducazionale di sensibilizzazione e prevenzione alla violenza in campo educativo, si è svolto negli anni scolastici 2002/2003 - 2003/2004.

Il progetto ha interessato le classi 4° e 5° degli istituti superiori della nostra città.

L'intervento è stato strutturato nella prima parte (classi del 4° anno) nell'aprire un confronto e una discussione con gli studenti sul tema della violenza (fisica- psicologica- economica) e di come essa sia riconosciuta e vissuta all'interno delle relazioni amicali e affettive.

Nella seconda parte (classi del 5° anno) è stato affrontato il tema delle differenze/relazione tra i generi e sull'individuazione di alcuni stereotipi legati al passato e ancora oggi presenti.

E' stata inoltre presentata ai ragazzi e alle ragazze l'Associazione Sos Donna/Servizio Fe.n.ice la sua attività e i servizi che svolge.

Obiettivo del progetto era quello di creare una maggiore consapevolezza sul fenomeno della violenza e sull'importanza e la valorizzazione del rispetto della diversità di ognuno e di ognuna, in quanto proprio a causa della non accettazione e riconoscimento della diversità e del rispetto possono nascere varie forme di violenza.

Il progetto ha interessato circa 25 classi per anno scolastico (1200/1300 studenti complessivamente).



Già da dicembre 2004 ha preso avvio il progetto per l'anno scolastico 2004/2005; quest'anno, per mancanze di forze, abbiamo condensato il lavoro di prevenzione su meno classi per non perdere comunque l'opportunità di essere presente nelle scuole e non abbandonare neppure per un anno questa attività che riteniamo fondante. Verranno coinvolte nel progetto anche stagiste della Facoltà di Psicologia dell'università di Bologna durante la prossima tranche che partirà a febbraio 2005.

La valutazione del progetto è risultata positiva in quanto:

- 1) l'impostazione, il metodo e il percorso dato al progetto è risultato valido;
- 2) nel confronto con i ragazzi e le ragazze vi è stata partecipazione e coinvolgimento. Essi hanno ritenuto interessante e utile l'incontro e i temi trattati in entrambi gli incontri.
- 3) Il positivo coinvolgimento, prima e dopo l'intervento, degli insegnanti di riferimento delle classi i quali hanno valutato positivamente sia il progetto che l'incontro e il confronto avuto con loro.
- 4) Un dato importante: quest'anno, come non mai, c'è stato da parte di alcune ragazze allieve uno svelamento della violenza fatto a tu per tu con la volontaria alla fine dell'intervento nella classe. Ciò ha consentito alla volontaria di dare un supporto alla ragazza successivamente invitandola al centro antiviolenza.

Suggerimenti e proposte

Vista l'importanza e la complessità dei temi trattati le 2 ore a disposizione di ogni incontro possono risultare scarse.

Per alcuni Istituti questo percorso potrebbe coinvolgere anche per le classi del 3° anno.

Sarebbe utile e importante proseguire il lavoro con gli insegnanti di riferimento delle classi per lo sviluppo dei temi tratti con i ragazzi e le ragazze (percorsi di lettura, temi, proiezioni visive ecc.).

Infine sarebbe sicuramente utile avere la possibilità di sviluppare il materiale elaborato nel corso del progetto per sviluppare nuove ricerche e indagini nel territorio riguardo agli adolescenti.



5 - Servizio di consulenza legale alle utenti

E' continuato nel 2004 il rapporto di collaborazione con i legali Silvana Santandrea e Danilo Montevicchi.

Le consulenze fornite hanno riguardato principalmente questioni inerenti il diritto di famiglia e patrimoniale, soprattutto in caso di separazione, nella maggior parte dei casi a seguito di maltrattamenti subiti.

6 - Servizio di consulenza psicologica alle utenti

E' continuato nel 2004 il rapporto di collaborazione con la psicologa Anna Navarra.

Si è trattato di casi nei quali la donna doveva essere aiutata a riacquistare fiducia in sé stessa e nelle proprie capacità di ricostruirsi un percorso di vita.

7 - LA CASA SUL FILO - Identità differenza e relazioni di genere

La "Casa sul filo" è un cd rom pensato principalmente come supporto riflessivo e operativo per chi si trovi, a qualsiasi titolo ad interrogarsi sulle problematiche e sui possibili sviluppi ed interazioni del confronto femminile-maschile.

Si tratta di uno strumento che partendo da immagini molto elementari, stimola l'approfondimento del tema differenza/relazione e la discussione su quali implicazioni esistano con il fenomeno della violenza in generale.

La presentazione è stata effettuata il 7 Febbraio 2004.

8 - Sostegno economico alle utenti

Nel corso del 2004 a n. 1 utente è stata erogata la somma complessiva di €. 1.033 in attuazione del progetto di sostegno economico alle donne vittime di violenza.



9 - PROGETTO "MOLESTIE SESSUALI": un'indagine nel territorio faentino

Il progetto "Molestie sessuali: un'indagine nel territorio faentino" è realizzato dal Servizio Fe.n.ice - Associazione SOS Donna di Faenza, finanziato dalla Regione Emilia Romagna e promosso dal Comune di Faenza - Assessorato Pari Opportunità.

Il gruppo di lavoro è costituito dall'Assessorato alle Pari Opportunità del Comune di Faenza, dal Servizio Fe.n.ice - SOS Donna, dalla Cooperativa RicercAzione, dai rappresentanti istituzionali (partner) e da due tirocinanti dell'Università di Psicologia di Cesena.

Nel 2003, dopo aver effettuato una ricerca bibliografica sul tema delle molestie sessuali, sono state individuate le ipotesi di ricerca dalle quali è emersa la necessità di realizzare un'indagine sia qualitativa che quantitativa e in collaborazione con alcuni partner istituzionali del comprensorio. Si sono quindi individuati e contattati i testimoni significativi e sono stati realizzati gli strumenti per la parte qualitativa, ovvero interviste semi-strutturate per i Servizi e gli Assessori alle Pari Opportunità.

Nei primi mesi del 2004 sono avvenuti gli incontri con i partner ed è stato analizzato il materiale raccolto dalle interviste. Successivamente si è cercata e ottenuta la collaborazione di alcuni servizi (sindacati, medicina del lavoro, presidio ospedaliero, Comune di Faenza) per la somministrazione di questionari sul tema delle molestie sessuali in ambito lavorativo.

Il questionario è stato costruito in collaborazione con la Cooperativa RicercAzione ed è stato somministrato nei seguenti luoghi: aziende di vari settori, presidio ospedaliero, Comune di Faenza.

Si sta cercando di coinvolgere anche altre aziende del comprensorio al fine di ottenere un maggior numero di dati e di poterli poi confrontare tra loro. Nel frattempo si sta procedendo con l'inserimento dei questionari in opportuni programmi statistici e si sta iniziando a redigere il report finale.

Nel 2005 è previsto un focus group con tutti i partner individuati per restituire le elaborazioni ottenute dalle interviste e dai questionari e per costruire insieme ipotesi formative (es. formazione, codici di condotta, consigliera di fiducia, ecc.).

Infine ci sarà la divulgazione dei dati attraverso convegni o seminari.

Servizio Fe.n.ice