

Ascolto/Accoglienza Telefonico

Introduzione

- L'approccio telefonico è più difficile da gestire rispetto al colloquio.
- Non sappiamo nulla della donna, della sua storia, delle caratteristiche della sua personalità, della motivazione.
- Mancano informazioni che derivano dalla sua gestualità.
- Dobbiamo conquistarci la fiducia della donna fin da quel primo approccio.
- Potrebbe essere l'unica possibilità di contatto.
- La relazione d'aiuto inizia già dal contatto telefonico.

Il colloquio e la relazione d'aiuto

- Dobbiamo imparare a trattare l'aggressività evitando approccio simmetrico sul *contenuto*.
- Dobbiamo rigiocarcela sul *rapporto*.
- Cosa fare quando la domanda è *muta*.
- Bisogna saper leggere i *segnali* e i *silenzi*.
- Bisogna saper porre le *domande*.
- Bisogna evitare la *dipendenza* dall'operatrice.
- Bisogna saper offrire contenimento all'*ansia* e all'*angoscia*.

L'ASCOLTO DELLA DONNA

Porsi in posizione di ascolto significa avere attenzione a:

- *Quello* che viene detto.
- *Come* viene detto.
- *Congruenza* racconto/atteggiamento.
- *Silenzi* della donna.
- *Tempi* della donna.
- Lavorare su *ipotesi*.
- *No simmetria*.
- *Cultura* di appartenenza

Cosa offrire alla donna:

- Ascolto indiscriminato per rompere il senso di solitudine.
- Valorizzazione della storia della donna.
- Aiuto alla presa di coscienza, alla consapevolezza dei propri bisogni.
- Aiuto alla riappropriazione della stima di sé.
- Aiuto alla consapevolezza di essere portatrice non solo di bisogni ma anche di risorse.
- Offerta di informazioni e di opportunità concrete.
- Offerta di “novità” per uscire dall’impoverimento e dalla deprivazione che genera il vivere in ambiente violento.
- Uscire dal mal-essere per accedere al ben-essere sociale e relazionale.

La valutazione del rischio e i fattori di rischio

E' importante perché:

- può aumentare la consapevolezza della donna sulla sua situazione.
- Se la donna non avverte di correre un pericolo per la sua incolumità, l'operatore può confrontarsi con lei, illustrare i possibili rischi e spiegare le possibili azioni a sua tutela che si possono mettere in campo.

Presa in carico

Presa in carico territoriale

Quando la donna:

- Non è o non si sente in pericolo.
- Quando è all'inizio della violenza e non ha ancora sperimentato l'escalation.
- Valuta di poter riprendere un dialogo col marito.
- Non è ancora autonoma economicamente.
- Quando ha figli minori e vuole definire meglio la domanda, prima di rivolgersi all'Ente pubblico.
- Ha bisogno di essere sostenuta dopo il percorso di comunità, nel suo ritorno all'autonomia.

Presa in carico

Ospitalità in « CASE RIFUGIO»

- Pronto intervento = per emergenza o per dare un tempo utile alla donna per decidere(max 2 mesi).
- Prima accoglienza = per sviluppo progetto (max 1 anno).
- Seconda accoglienza = per consolidare il progetto (max 2 anni)



Ospitalità in «Case Rifugio»

- E' fondamentale che la donna sia residente nel Comune di Milano.
- E' possibile un intervento per donne non residenti per un tempo breve necessario per le operatrici del Centro Antiviolenza che ha accolto la donna, di attivare la rete di risorse territoriali nel luogo di appartenenza.

Importante...

Per entrambe le prese in carico, il Se.D attiva in caso di bisogno:

- Invio a percorsi di sostegno psicologico e/o di psicoterapia.
- Assistenza legale civile e penale.

IL LAVORO DI RETE

- Il lavoro di rete non è la sommatoria delle diverse professionalità, bensì l'integrazione tra le diverse professionalità.
- La metodologia del lavoro di rete può avere come attori:
 - Enti pubblici (organizzazioni rigide e spesso autoreferenziali)
 - Autorità giudiziarie (Trib.Ordinari, Trib.Minorenni ecc.)
 - Enti privati (generalmente più flessibili).
- Deve tener conto delle differenze di ogni Ente le quali, se ben gestite, non sono un ostacolo ma determinano un *plus valore*.