



**LINEE GUIDA SPORTELLO  
ANTIVIOLENZA E ANTISTALKING  
CISL NAPOLI**

**Edizione curata da Anna Letizia della Cisl di Napoli.**

**L'immagine della copertina è stata gentilmente concessa dall'autore del dipinto: il Maestro Gaetano Salerno a cui va tutto il nostro ringraziamento.**

# Lo Sportello di contrasto alla violenza contro le donne e i minori e lo stalking della UST Cisl di Napoli

## LINEE GUIDA

### INDICE

1. PREMESSA
2. FINALITA' E CARATTERISTICHE
3. DESTINATARI E MODALITA' DI ACCESSO
4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
5. LAVORO DI RETE
6. RISORSE STRUTTURALI E STRUMENTALI
7. PROCEDURA CONSIGLIATA
8. DOCUMENTAZIONE

## 1. PREMESSA

Lo Sportello Antiviolenza e Antistalking del Coordinamento Donne della UST CISL di Napoli, nasce nel marzo 2010 con l'obiettivo di contrastare ogni forma di violenza contro le donne attraverso un'azione sistematica di orientamento, sostegno e tutela: l'iniziativa è sinergica con la Cisl Nazionale che, nel novembre del 2009, ha realizzato la propria Piattaforma sulla Prevenzione della Violenza sulle Donne e i Minori.

[http://www.cisl.it/sito.nsf/Documenti/2DD16F893D1AAC98C1257C2B0053CB03/\\$File/piattaforma%20prevenzione-copertina-2013.pdf](http://www.cisl.it/sito.nsf/Documenti/2DD16F893D1AAC98C1257C2B0053CB03/$File/piattaforma%20prevenzione-copertina-2013.pdf)

Lo Sportello ha la sua sede in Napoli, alla Via Medina n. 5 e realizza un servizio offerto dal Coordinamento Donne della UST CISL di Napoli insieme al Coordinamento Donne del SIULP di Napoli.

Lo Sportello svolge la sua attività ordinaria dal lunedì al venerdì dalle 15 alle 18 e si avvale di uno staff di volontarie: una responsabile /operatrice, una corresponsabile/operatrice del SIULP (sindacato di Polizia), una legale, una psicologa, una mediatrice culturale, un'addetta alla comunicazione/operatrice.

## 2. FINALITA' E CARATTERISTICHE

Lo Sportello fornisce sostegno alle donne in difficoltà a vari livelli:

ascolto telefonico: nel quale è importante incoraggiare la vittima a parlare, a chiedere aiuto per indirizzarla presso il pronto soccorso per la refertazione ed invitandola ad incontrarsi con il team dello sportello quanto prima in modo da fornirle tutto l'aiuto possibile.

incontri con la vittima: concordati nel rispetto dei tempi e dei bisogni durante i quali lo staff interviene per fornire il massimo del supporto umano, psicologico, legale teso a far comprendere le possibili soluzioni immediate e prospettiche e rappresentare con chiarezza le possibilità a disposizione.

La UST Cisl di Napoli può costituirsi parte civile nei processi, su richiesta delle donne che sono state oggetto di violenza, o comunque attuare ogni opportuno intervento, nei casi di violenza sessuale e maltrattamenti in famiglia.

### 3. DESTINATARI E MODALITA' DI ACCESSO

Lo Sportello è contattabile attraverso un numero di telefono 081 5515120 ovvero indirizzo di posta elettronica : [donne.napoli@cisl.it](mailto:donne.napoli@cisl.it) per garantire il contatto anche a distanza e per consentire di veicolare meglio notizie riguardanti episodi di violenza e richieste di aiuto, di supporto e di consulenza.

### 4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Lo Sportello offre supporto ed assistenza sulle questioni legali, psicologiche, sanitarie, avvalendosi di una rete di servizi e figure professionali specializzate.

Lo Sportello, inoltre, prevede percorsi di accoglienza rivolti a tutte le donne del territorio e avvalendosi anche di una mediatrice culturale si rivolge anche alle donne immigrate offrendo orientamento e supporto all'inserimento lavorativo.

Lo Sportello garantisce:

- anonimato e riservatezza;
- rispetto delle scelte, dell'autonomia e dell'autodeterminazione;
- presenza esclusiva di operatrici donne volontarie;
- formazione specifica obbligatoria e continua delle operatrici.

### 5. LAVORO DI RETE

Lo Sportello Antiviolenza e Antistalking della CISL UST di Napoli collabora con i servizi sociali del territorio, la Questura, il Tribunale, le Associazioni di Volontariato, le Case Antiviolenza e gli Sportelli antiviolenza della ASL NA1, ed è in rete con il Comune di Napoli, la Provincia di Napoli e la Consigliera di Parità.

### 6. RISORSE STRUTTURALI E STRUMENTALI

Lo sportello si organizza con il lavoro volontario di 4 figure: 2 corresponsabili, un' avvocatessa e una psicologa.

Lo Sportello risiede all'interno dei locali della UST CISL di Napoli ed è dotato di attrezzature informatiche e linea telefonica.

La "stanza" che accoglie la vittima è quella del Coordinamento Donne della UST Cisl di Napoli, ma può essere necessario che gli operatori incontrino la vittima anche in altri luoghi più adatti a contemperare l'esigenze di chi richiede aiuto.

## 7. PROCEDURA CONSIGLIATA

L'Intervento è strutturato in 5 fasi:

- 1) L'Accoglienza
- 2) Il Racconto
- 3) Le Domande
- 4) Le Strade Percorribili
- 5) I Passi successivi

L'Accoglienza: è evidente che questa fase è propedeutica affinché si instauri quel rapporto necessario per poter essere effettivamente d'aiuto alle donne che si rivolgono allo sportello.

In questa fase si cerca di mettere a proprio agio la donna e rassicurarla che si trova in una situazione protetta dove può trovare l'aiuto e le informazioni necessarie per affrontare la problematica.

Molto importante la presenza contemporanea di almeno 2 operatrici che rappresentino alla persona che richiede aiuto il proprio ruolo all'interno dello sportello: spesso la persona viene accolta da una delle responsabili e dalla psicologa e/o dall'avvocata.

Per l'accoglienza bisogna assicurarsi la disponibilità di uno spazio protetto (stanza o box) dove far accomodare la donna in assenza di altre persone, in modo da garantirle la necessaria riservatezza. Se la donna è accompagnata da qualcuno è necessario fare in modo che chi accompagna la donna non interferisca in alcun modo con la sua libertà d'espressione e che quindi l'accompagnatore resti negli spazi d'attesa.

E' necessaria, da parte degli operatori, una buona comunicazione e l'uso di un linguaggio semplice e comprensibile.

Il Racconto: questa "fase" in genere è molto caotica e poco chiara perché affiorano più le emozioni che i fatti e quindi è necessario, durante il racconto, iniziare a fare alcune domande, senza alterare il flusso delle idee, necessarie per fare la necessaria chiarezza sugli avvenimenti. In questa fase la scheda elaborata è una utile traccia per la raccolta delle informazioni.

Le Domande: dopo il Racconto è necessario avere un quadro chiaro degli avvenimenti e pertanto sarà necessario porre altre e più specifiche domande. Queste non vanno poste in modo inquisitorio, ma devono essere chiaramente formulate, brevi e precise e servono sia per comprendere gli avvenimenti e sia per far realizzare a chi racconta quali sono i fatti e quali le interpretazioni di questi. Anche in questa fase la scheda è di grande supporto.

Si ricorda che il primo colloquio dovrà mirare a:

- ✓ rilevare, la violenza subita e i rischi immediati, nonché un'eventuale situazione di limitazione della libertà personale, cui la donna può essere sottoposta;
- ✓ una prima ricognizione e valutazione delle risorse proprie, delle reti amicali e

- parentali della donna e/o delle risorse istituzionali per lei immediatamente protettive nel caso in cui la donna necessiti di un'ospitalità immediata;
- ✓ la verifica della presenza di minori e il contatto col Servizio Minori, informando la donna sui propri obblighi di legge;
  - ✓ dare informazioni chiare e corrette sulle Case o i Centri antiviolenza quali punti della rete specifici dedicati alla cura, alla presa in carico e alla messa in sicurezza e sui punti della rete socio assistenziale dedicati alle donne vittime di violenza anche in riferimento alla rete dei servizi dedicati all'uscita dalla tratta), ed eventualmente accompagnarla nel contatto con il centro o servizio, a tal fine è utile aver già concordato con i soggetti di rete le migliori prassi operative;
  - ✓ l'avvio, laddove la donna lo desidera, di procedure per aiutarla ad entrare in contatto con i servizi di cui necessita;
  - ✓ l'accertamento della volontarietà della donna con particolare riferimento all'avvio di successive fasi di accoglienza residenziale;
  - ✓ l'informazione in merito alla possibilità e ai tempi per sporgere denuncia o querela;
  - ✓ la messa in contatto con gli uffici di Polizia Comunale, Polizia dello Stato, Carabinieri in base alla rete a disposizione;

Le Strade Percorribili: partendo dal presupposto che non esistono soluzioni ideali si deve rappresentare alla donna quali sono le possibilità immediate a disposizione (refertazione al pronto soccorso, denuncia, allontanamento proprio e dei figli minori etc.), ma facendo comprendere l'iter necessario che una volta intrapreso diventa maggiormente dannoso interrompere.

I Passi successivi possono essere vari: dipende dall'emergenza, piuttosto che dalla rete personale della donna vittima di violenza o stalking, da quanto Lei si senta realmente in pericolo. Sicuramente è necessario proporre e concordare un incontro successivo affinché la donna abbia la possibilità di fare scelte ragionate e consapevoli.

Spesso capita che, appagate dalle informazioni e dall'ascolto ricevuto, rinviino il momento della denuncia, rientrando volontariamente nella situazione di violenza richiedendo altresì di non essere contattate telefonicamente per timore di essere "scoperte" e, così, essere esposte a ritorsioni ulteriori.

## 8. DOCUMENTAZIONE

Piattaforma Sulla Violenza sulle Donne e i Minori  
[http://www.cisl.it/sito.nsf/Documenti/2DD16F893D1AAC98C1257C2B0053CB03/\\$File/piattaforma%20prevenzione-copertina-2013.pdf](http://www.cisl.it/sito.nsf/Documenti/2DD16F893D1AAC98C1257C2B0053CB03/$File/piattaforma%20prevenzione-copertina-2013.pdf)  
Scheda rilevamento dati

SPORTELLLO ANTIVIOLENZA E ANTISTALKING

Scheda rilevamento dati

Nome e cognome della presunta vittima

---

Luogo e data di nascita

---

Recapito telefonico vittima

Tel. \_\_\_\_\_

Cell. \_\_\_\_\_

Recapito telefonico della madre/sorella/datore del lavoro

---

Nome e cognome del presunto autore

---

Luogo e data di nascita

---

Relazione fra autore e vittima:

- Coniugi
- Ex Coniugi \_\_\_\_\_ (indicare separati, divorziati)
- Conviventi
- Ex Conviventi
- Fidanzati
- Ex Fidanzati

Altro \_\_\_\_\_

Nome, cognome ed età dei minori coabitanti-luogo e data di nascita

---

---

Nome e cognome di altre persone coabitanti (specificare grado di parentela)

---

---

E' stato mai richiesto l'intervento delle Forze dell'Ordine?

- Si
- No

In caso positivo chi è intervenuto? (specificare quante volte)

- Polizia \_\_\_\_\_
- Carabinieri \_\_\_\_\_

Luogo dove è stato richiesto l' intervento:

- Abitazione
- Suolo pubblico (es. strada, giardini)
- Albergo/Comunità
- Casa di amici e/o parenti
- Locale chiuso (attività commerciale, ristorazione)
- Altro \_\_\_\_\_

L'intervento è stato richiesto dalla vittima?

- Sì
- No

In caso negativo è a conoscenza di chi ha richiesto l'intervento?

\_\_\_\_\_

Quante persone erano presenti al momento dell'intervento? (specificare di chi si trattava)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Al momento dell'intervento erano presenti figli minori?

- Sì
- No

Ci sono stati altri episodi di violenza fisica e/o sessuale in passato?

- Sì
- No

In caso positivo la vittima riferisce di aver ricevuto cure mediche?

- Sì, specificare \_\_\_\_\_
- No

La vittima riferisce di voler ricevere cure mediche?

- Sì
- No

In caso di risposta positiva:

- Vuole recarsi al pronto soccorso
- Chiede l'intervento del 118
- Riferisce che andrà poi dal suo medico
- Sul corpo sono state evidenziate eventuali lesioni, ematomi, ecchimosi, ferite da arma da taglio o corpo contundente
- La vittima è in possesso di eventuale documentazione fotografica

La vittima dichiara di far uso di alcol, stupefacenti, farmaci o altre sostanze?

- Sì, specificare \_\_\_\_\_
- No

La vittima ha precedenti penali?

- Sì
- No

La vittima è stata minacciata mediante uso di armi?

- Sì, specificare \_\_\_\_\_
- No

L'aggressore fa uso di alcol, stupefacenti, farmaci o altre sostanze?

- Sì, specificare \_\_\_\_\_
- No

L'aggressore ha precedenti penali?

- Sì
- No

La vittima pensa di essere in grado di far fronte/gestire quello che le è accaduto?

- Per niente
- Abbastanza
- Non so
- Poco
- Sicuramente sì

La vittima quanto teme di subire nuovamente violenza da parte del presunto aggressore? (indicare livello)

- Basso
- Medio
- Alto

La vittima si è rivolta in precedenza ad un centro antiviolenza o ai servizi sociali?

- Sì, specificare \_\_\_\_\_
- No

Come è venuta a conoscenza dell'esistenza dello sportello?

---

Sulla base di quanto rilevato indicare con quale livello di priorità, a vostro giudizio, il caso necessita di essere monitorato

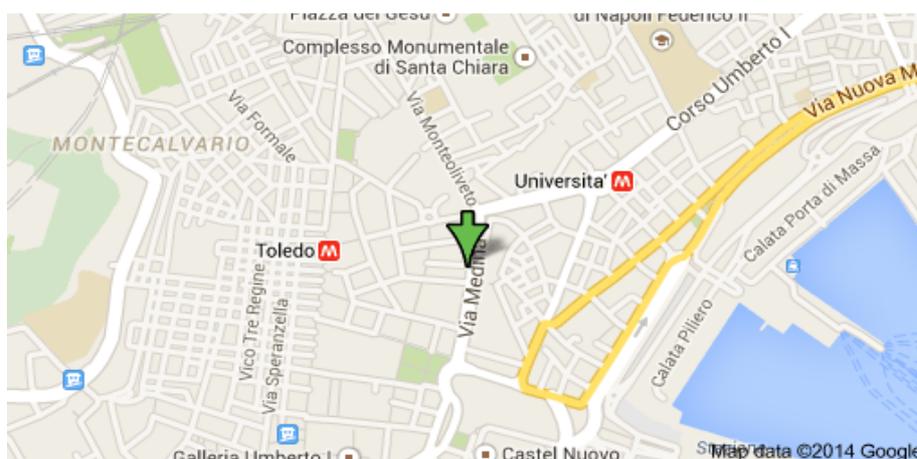
- Basso
- Medio
- Alto

**Nome e Cognome del Compilatore**

---



**Sportello Antiviolenza e Antistalking**  
**Via Medina 5 - Napoli**  
Tel. 081 5515120 e-mail [donne.napoli@cisl.it](mailto:donne.napoli@cisl.it)



**Sportello Antiviolenza Cisl Area Flegrea**  
**Via Maria Puteolana 6 - Pozzuoli (NA)**  
Tel. 081 5263259



Finito di stampare ottobre 2014