

**Corsi per operatrici e volontarie dei centri antiviolenza D.i.Re - Anno 2017**  
**CASERTA 24-25 MARZO 2017**  
**LABORATORIO- OPERATRICE DI ACCOGLIENZA UN PROFILO IN COSTRUZIONE**

Al laboratorio hanno aderito 19 associate, rappresentanti le seguenti realtà territoriali: Caserta, Palermo, Catanzaro, Cosenza, Viareggio, Montepulciano, Ronchi dei Legionari, Maddaloni (CE), Foggia, Benevento, Latina, Polignano a Mare (BA), Perugia. La conduzione è stata effettuata da Lella Palladino con la facilitazione di Maria Rosa Lotti. Ha collaborato Titti Carrano.

**Traccia per la conduzione - Lella Palladino**

Nella definizione del profilo dell'operatrice di accoglienza partiamo da un percorso di confronto avvenuto nelle diverse edizioni della scuola di politica, all'Aquila si sono individuati alcuni punti che caratterizzano la nostra identità quali elementi distintivi, che costituiscono il nostro "di più" rispetto a quanto attualmente irrompe nel sistema di prevenzione e contrasto della violenza maschile contro le donne.

In questa fase è strategico definire chi/cosa fa un'operatrice dei centri antiviolenza per presentarci con maggior forza e nessun rischio di frammentazione nella relazione sia con le istituzioni, considerando che stiamo partecipando ai tavoli di concertazione per la redazione del nuovo Piano nazionale antiviolenza, sia con il movimento "Non Una di meno" considerando che ad Aprile, nel tavolo di confronto sui percorsi di uscita dalla violenza si dovrà discutere proprio dell'opportunità di definire la figura professionale dell'operatrice.

Proposta di elementi distintivi da esaminare nel corso del laboratorio:

- l'operatrice di accoglienza o antiviolenza (sul nome dovremo trovare una definizione che tiene dentro tutto), si pone ben al di là di una figura professionale avendo in sé la doppia competenza: politica e tecnica. E' chiaro infatti che deve avere competenze specifiche, ma è la dimensione politica quella che la caratterizza. Per questo sosteniamo che insieme al "saper fare", per l'operatrice è importante il "saper essere";
- importante è il "partire da sé", la condivisione di un orizzonte politico femminista, la voglia di cambiare il mondo e non di aiutare le altre (tenendo ben presente lo scarto tra lavoro sociale competente e assistenzialismo), la capacità di connettere il micro delle singole storie con il macro del contesto generale, la voglia di mettersi in gioco e di crescere nel confronto costante, l'aver affrontato ed elaborato (per quanto possibile) i propri vissuti di violenza;
- l'operatrice sa gestire una relazione simmetrica, nel senso che non agisce potere con la donna che chiede aiuto ed in quel momento è fragile; le sa rimandare la possibilità di ritrovare forza, competenza, valore, offrendole con l'ascolto empatico e un'accoglienza non giudicante, credibilità, informazioni, opportunità, libertà di scelta;
- l'operatrice è la protagonista del lavoro del centro antiviolenza rappresentandone il fulcro, molto più delle avvocate e delle psicologhe e delle altre consulenti presenti, ma acquista senso nel sistema centro antiviolenza, essa ha alle spalle un soggetto collettivo, l'intero gruppo di lavoro.

Definire le caratteristiche dell'operatrice, perché questa figura è lo specchio di quello che ci prefiguriamo che sia la violenza e la donna che sopravvive ad essa, quello che immaginiamo che serva ad una donna che si rivolge ad un centro. Noi sappiamo che a lei quel che serve non è una psicologa o un'avvocata (anche se capita che sia questa la prima richiesta avanzata), ma a lei serve una donna che in quel momento è fuori dalla sua storia di violenza ma la coglie ed è più lucida, ha strumenti in più, informazioni, competenze, risorse da metterle a disposizione per accompagnarla fuori dalla violenza.

Confronto su tre piste:

- 1) quali sono secondo noi gli elementi distintivi dell'operatrice, quali le competenze di cui deve disporre;
- 2) come formiamo le nuove operatrici e come continuiamo a formare quelle che già operano nei nostri centri;
- 3) come conciliamo il doppio legittimo desiderio di attivismo e di retribuzione.

Su quest'ultimo punto proviamo ad evidenziare, uscendo possibilmente dalle ambivalenze, ma senza autoreferenzialità e la pretesa di un modello valido per tutte, i nodi sul volontariato/attivismo/lavoro

retribuito, tenendo presente che compongono la rete DiRe realtà organizzative diverse e con diverse configurazioni giuridiche.

Il dibattito seguito all'introduzione, è stato ricco e produttivo. Ciascuna ha analizzato il proprio percorso all'interno del Centro di provenienza, la propria storia di operatrice e la costruzione della formazione per le nuove che si avvicinano al Centro, l'accompagnamento alla metodologia, i punti basilari su cui questa si fonda. Ne riportiamo la sintesi:

**Latina:** nel Centro lavorano operatrici volontarie (tranne la segreteria), mentre alla casa rifugio sono retribuite responsabile, assistente sociale, educatrici e psicologa. Nel Centro vi è la presenza di attiviste che si occupano di politica, mentre le operatrici seguono in specifico le donne. Individua fondamentale il ruolo della supervisione e una chiara configurazione del Centro che coniughi attivismo con funzioni e competenze dell'operatrice. Questo è garantito da un percorso formativo che parte dalla storia del movimento delle donne, del suo radicamento nel territorio e delle pratiche proposte per prevenire e contrastare la violenza.

**Caserta (Spazio donna):** opera con due modalità, un'associazione di volontariato che si occupa di politiche di genere e una cooperativa che risponde ai bandi/avvisi. Legge come un "fallimento" l'inglobamento nelle politiche istituzionali del tema e la nascita del "mercato" sui servizi alle donne. Per l'operatrice ritiene fondamentale la pratica di affidamento reciproco / rispecchiamento / riconoscimento di valore. Sottolinea la differenza tra la formazione per chi opera nei piccoli centri o nei contesti metropolitani e la delicatezza nel passaggio dalla formazione alle attività con le donne.

**Perugia:** Il Centro nasce su una bando e le operatrici sono retribuite (10 per centro da 9 a 30 ore). Focalizza la necessità di un lavoro su di sé, anche psicoterapico, ma abbinato ad una chiara prospettiva politica. Richiama come fondamentale l'aspetto emerso a L'Aquila rispetto al ruolo centrale dell'operatrice ed alle figure professionali che coniugano la loro professionalità con la politica dei centri (avvocate, psicologhe, assistenti sociali, ecc.), intese in ogni caso come operatrici.

**Cosenza:** nel Centro lavorano operatrici volontarie e si realizzano corsi a cadenza annuale e dalla loro esperienza emerge come le motivazioni di chi partecipa ai corsi siano diverse (professionali, politiche, di vita). Sottolineano come le competenze si acquisiscano con teorie e strumenti ma anche nella pratica. Evidenziano che le professioniste che si avvicinano al centro non abbiano sempre un approccio di genere, ma che l'esperienza di pratica con il centro determini un cambiamento di sguardo nella pratica professionale. Si ritiene fondamentale la rete interna tra professioniste e operatrici sulle singole situazioni. Sottolinea la necessità di una retribuzione per garantire continuità agli interventi.

**Montepulciano:** rileva le difficoltà dovute al fatto che non ci si possa occupare saltuariamente del centro e dei percorsi di uscita dalla violenza. Sottolinea i rapporti con il sistema territoriale, con le ffoo e coi servizi. Propone la rottura della dicotomia tra attivismo/retribuzione, proponendone la rielaborazione e la sperimentazione di nuove strade per intervenire sulla distinzione tra operatrici (volontarie) e consulenti (retribuite). Tutto il gruppo partecipa alla supervisione. Parola chiave è "relazione" in ogni sfaccettatura, all'interno e all'esterno. La sfida è essere un laboratorio politico e proporre un modo di lavorare diverso da quello esistente nei servizi. La formazione delle operatrici avviene su tre elementi, storia, territorio, metodologia. L'associazione punta su un aggiornamento continuo, sia tecnico che politico.

**Palermo:** al Centro e alle Case lavorano operatrici volontarie e retribuite, ma anche queste ultime in realtà hanno una quota di lavoro volontario. L'associazione ritiene che si debba parlare di lavoro per l'operatrice, anche quando lo fa in modo volontario, e che debbano esserci figure retribuite a tempo pieno o parziale (non solo su progetto come accade). Il percorso per diventare operatrice parte da un incontro motivazionale sull'associazione, la sua politica e le sue attività; passa per un percorso di studio e confronto e successivamente per un periodo di osservazione e accompagnamento. Chi lavora in accoglienza o nelle case fa parte del gruppo di supervisione e partecipa alle attività formative proposte dall'associazione. L'operatrice risponde ad un sistema e propone il vertice del proprio centro antiviolenza. Va considerata anche la funzione delle tirocinanti.

Viene distribuito il volume *L'operatrice di accoglienza dei centri Antiviolenza* Anna Alessi, 2004, Edizioni Anteprema s.r.l., Palermo di cui un breve abstract in allegato al presente report (All. A).

**Catanzaro/Tropea:** è un'associazione di volontariato (come molte altre presenti). Sottolinea come l'operatrice abbia il compito di sostenere la donna nel suo percorso e che questa importante funzione vada riconosciuta anche con una retribuzione. Gli elementi essenziali per la formazione sono: le competenze e la politica delle donne, soprattutto nel caso in cui si preveda l'apertura di nuovi sportelli. Descrive il sistema calabrese, che prevede differenti livelli di formazione e "tutoraggio" per i nuovi sportelli a cura delle associazioni esperte.

**Viareggio:** il centro nasce e opera dalla e nella casa delle donne. La formazione alle nuove operatrici volontarie lascia irrisolta la questione connessa alla necessità di tempo e continuità per i percorsi di fuoriuscita dalla violenza, in particolare per chi partecipa alla formazione per offrire una porzione minima del proprio tempo (due ore la settimana) per l'accoglienza. Nel Centro, in ogni caso, il lavoro è volontario tranne se fai parte di un progetto, lasciando aperto il problema del riconoscimento economico alle operatrici per garantire continuità e competenza nei percorsi di uscita dalla violenza.

**Ronchi dei Legionari:** le operatrici che costituiscono l'èquipe (nucleo base) è retribuito, a cui si aggiungono le volontarie (che ora tendono a "sparire"). Sottolinea come il centro (inteso esternamente come un "servizio"), e di conseguenza il lavoro dell'operatrice, rischi di diventare luogo dello "scarico" da parte dei servizi di situazioni difficili, in particolare nel caso in cui non sia chiara la funzione dell'operatrice e del centro. Pertanto ritiene fondamentale il ruolo del Centro antiviolenza nello scenario locale. Pone la questione degli interventi in emergenza e di come si strutturano tra centro e servizi.

**Caserta (Eva):** solleva la questione di come i percorsi universitari non avvicinino ai centri antiviolenza e siano necessarie attività formative specifiche in ogni caso, anche per chi arriva con un profilo professionale già definito. Sottolinea come l'operatrice sia un medium tra micro e macro e il fatto che svolgano un lavoro da retribuire.

**Polignano a Mare:** esplicita la ricchezza e le difficoltà del passaggio da attività volontaristica a attività riconosciuta. Sottolinea come il lavoro delle operatrici vada retribuito. Rileva come criticità il fatto che le attività formative realizzate dall'associazione siano "utilizzate" per poi passare ad altri centri che partecipano a avvisi e bandi e sono in grado di retribuire le operatrici.

Ovviamente, questa breve sintesi degli interventi non da conto della grande ricchezza che si è evidenziata nel dibattito e nel confronto sui punti - traccia della discussione.

**Il Centro antiviolenza è il fulcro e l'Operatrice è la figura chiave nel lavoro con le donne**, ma altrettanto importante è la configurazione politica e professionale nella quale si colloca (il Centro o la Casa) e il sistema esterno nel quale opera sia come figura sia come referente per il Centro. Si tratta di una professione sociale e politica che per i Centri antiviolenza è di fondamentale importanza che **necessita sia di un'adeguata** formazione sia di uno **specifico accompagnamento/affiancamento** che coniughi gli aspetti professionali con quelli politici.

Di importanza centrale è il **lavoro di équipe e di gruppo**, di conseguenza: la supervisione e le riunioni periodiche sia di tipo organizzativo, che sulle situazioni che si affrontano e ancora di rilettura politica della propria esperienza professionale.

#### **Punti nodali:**

- a) l'assenza di una definizione dell'operatrice - intesi elementi di professionalità intrecciati alla consapevolezza politica del ruolo - (al di là della sua formulazione in senso professionale/CCNL) crea una poliedricità di funzioni a cui la stessa risponde per le associazioni (in particolare per le associazioni di volontariato)
- b) la mancanza di riconoscimento delle competenze indebolisce le azioni che intraprende a rafforzamento del percorso e nelle reti territoriali
- c) la focalizzazione su aspetti di lavoro politico dell'associazione sviluppa un forte senso di appartenenza anche "professionale" di operatrici e di consulenti al Centro antiviolenza, ma non sempre ciò determina la centralità del lavoro con la donna e della relazione laddove ci si avvale di consulenti su profili standard richiesti da bandi e avvisi.

E' risultato chiaro nel lavoro svolto che l'Operatrice è la figura chiave, ma altrettanto importante è la configurazione politica e professionale nella quale si colloca (il Centro o la Casa) e il sistema esterno nel

quale opera sia come figura sia come referente per il Centro. Non si è avuto il tempo di sviluppare adeguatamente un contributo, ma quello sotto riportato è uno spunto adeguato per definire una professione sociale e politica che per i Centri antiviolenza è di fondamentale importanza. Questa figura lavora in un'équipe, in cui sono presenti diverse professioni e necessita sia di un'adeguata formazione sia di uno specifico accompagnamento/affiancamento che coniughi gli aspetti professionali con quelli politici. Inoltre, di rilievo sono

- la supervisione
- le riunioni di équipe

Infine, è a tutti gli effetti un'attività che necessita di costanza nel tempo, non può essere né episodica, né senza una formazione specifica, anche per il livello di responsabilità assunta in questi anni riguardo all'interfaccia su protezione e giustizia (ma anche su interventi sociali e sanitari), conseguentemente di retribuzione. L'Operatrice in questi ultimi anni è divenuta il soggetto che sempre più spesso interloquisce e viene chiamata a rispondere in assetti istituzionali e giudiziari.

La metodologia adottata è focalizzata sulla relazione con la donna e il riconoscimento della disparità che accompagna nel percorso di fuoriuscita dalla violenza.

Si è per cui deciso di procedere ad una rilettura dell'Operatrice di accoglienza dei Centri antiviolenza (riprendendo la titolazione del lavoro di A. Alessi sul profilo) nel senso delle attività, delle competenze e dei saperi di cui si fa tramite nella relazione con la donna e coi servizi che intervengono, nella piena consapevolezza che il quadro si fa più complesso quando parliamo di donne ospiti in casa con figli/e minorenni. Nel secondo caso si rende necessario un ulteriore approfondimento, dovuto alle necessità derivanti dall'operare in una struttura di ospitalità vincolata alla normativa in vigore, in specifico rispetto a figlie/i minorenni, pertanto vanno analizzate le complessità che questo determina e i vincoli che si propongono. Si è anche rilevato che l'Operatrice in questi ultimi anni è divenuta il soggetto che sempre più spesso interloquisce e viene chiamata a rispondere in assetti istituzionali e giudiziari.

Operatrice di accoglienza dei Centri antiviolenza		
Attività	Abilità e Competenze <sup>1</sup>	Conoscenze e Saperi
<b>Primo contatto (telefono)</b>	<p>Sapere contestualizzare la chiamata nel Centro antiviolenza, nella piena consapevolezza del sistema in cui si crea la relazione.</p> <p>Sapere creare un contatto empatico ed utilizzare tecniche di ascolto attivo ed empatico.</p> <p>Essere in grado di utilizzare stili comunicativi e linguaggi adeguati</p> <p>Sapere analizzare e decodificare e riformulare la domanda.</p> <p>Sapere orientare al colloquio o al servizio più utile (sanitario, FFOO, ecc).</p>	<p>Tipologie e fenomenologie della violenza verso le donne</p> <p>Elementi base di valutazione del rischio (indicatori)</p> <p>Conoscenze di tecniche di comunicazione</p> <p>Conoscenza mappatura locale dei servizi</p> <p>Elementi base su diritti e normative in vigore</p> <p>Gender sensitive approach</p> <p>Elementi base sugli effetti del trauma in caso di violenze contro le donne</p>

<sup>1</sup> Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 aprile 2008, presenta il Quadro Europeo delle Qualifiche e dei Titoli (European Qualification Framework - EQF), un sistema unitario di certificazione delle competenze dei cittadini, siano esse state acquisite in ambito formale, non formale o informale. Nella Raccomandazione, si precisa anche il significato dei termini "conoscenze", "abilità", "competenze", nel quadro europeo: «**conoscenze**»: risultato dell'assimilazione di informazioni attraverso l'apprendimento. Le conoscenze sono un insieme di fatti, principi, teorie e pratiche relative ad un settore di lavoro o di studio. Le conoscenze sono descritte come teoriche e/o pratiche; «**abilità**»: indicano le capacità di applicare conoscenze e di utilizzare know-how per portare a termine compiti e risolvere problemi. Le abilità sono descritte come cognitive (comprendenti l'uso del pensiero logico, intuitivo e creativo) o pratiche (comprendenti l'abilità manuale e l'uso di metodi, materiali, strumenti); «**competenze**»: comprovata capacità di utilizzare conoscenze, abilità e capacità personali, sociali e/o metodologiche, in situazioni di lavoro o di studio e nello sviluppo professionale e personale. **Le competenze sono descritte in termini di responsabilità e autonomia.**

	<p>Sapere analizzare il rischio e fornire indicazioni sulla protezione per lei e figlie/i.</p> <p>Sapere fornire informazioni corrette.</p> <p>Sapere trasmettere elementi di forza femminile e proporre una relazione progettuale.</p> <p>Sapere proporsi come riferimento autorevole femminile.</p> <p>Sapere gestire le proprie ansie e le proprie aspettative.</p>	<p>Filosofia e pratiche di differenza sessuale</p> <p>Storia del femminismo e dei centri antiviolenza</p> <p>Discriminazioni multiple e multiculturalità</p>
<b>Relazione progettuale (gestione percorsi)</b>	<p>Sapere individuare stereotipi sull'identità di genere e sul rapporto tra i sessi, mettendo in gioco nella relazione valorizzazione dell'identità femminile</p> <p>Utilizzare tecniche di ascolto e abilità comunicative basate sull'empatia e sulla creazione di un rapporto positivo e di un clima non giudicante, attento alla componente emotiva e finalizzato all'attivazione delle risorse individuali e della collettività per affrontare situazioni problematiche e di rischio.</p> <p>Saper costruire una relazione focalizzata sul sostegno progettuale ed elaborare un progetto di risoluzione del problema a breve, medio e lungo termine utilizzando le risorse individuali e/o territoriali</p> <p>Utilizzare messaggi chiari che tengano conto dei codici linguistico-culturali utilizzati dalla donna.</p>	<p>Quelli sopra riportati</p> <p>+</p> <p>Tecniche di colloquio</p> <p>Tecniche di progettazione</p>
<b>Emergenza / Urgenza</b>	<p>Analizzare il rischio e formulare risposte adeguate.</p> <p>Sapere orientare ai servizi di emergenze.</p> <p>Sapere costruire scenari di protezione.</p>	<p>Quelli sopra riportati</p> <p>+</p> <p>Tecniche di valutazione del rischio</p>
<b>Reti e sistema offerta servizi</b>	<p>Sapere gestire ed utilizzare relazioni di rete territoriale per facilitare l'accesso ai servizi da parte delle donne e la risposta ai loro bisogni</p> <p>Attivare le risorse necessarie per il progetto individuale (interne ed esterne) comprese quelle dedicate all'inserimento lavorativo o alla soluzione di problemi alloggiativi.</p>	<p>Quelli sopra riportati</p> <p>+</p> <p>Tecniche di lavoro di rete</p>
<b>Lavoro di équipe</b>	<p>Gestire le relazioni all'interno di un'équipe pluridisciplinare in un'ottica di integrazione progettuale.</p>	<p>Quelli sopra riportati</p> <p>+</p> <p>Tecniche di lavoro di équipe</p>

## **L'operatrice di accoglienza dei centri Antiviolenza Un contributo alla definizione del profilo professionale**

Il volume dà conto di uno studio volto a fornire un contributo alla formalizzazione della figura professionale della Operatrice di Accoglienza di Centri Antiviolenza, dando voce al sapere e alla esperienza decennale sviluppata nei centri di donne cresciuti nella realtà italiana ed in linea con il processo di ristrutturazione complessiva delle professioni sociali e del sistema formativo.

Le mutazioni nei bisogni, nei sistemi di valori e sensibilità del corpo sociale sollecita lo sviluppo di un insieme di "professioni sociali", modulate su nuovi oggetti di lavoro o su rinnovate rappresentazioni di quelli tradizionali. Da questo punto di vista l'interesse per la figura della Operatrice di accoglienza di centri antiviolenza è particolarmente rilevante poiché intercetta proprio, rendendolo evidente, questo processo sociale di negoziazione nella rappresentazione degli oggetti di lavoro e mette a tema esplicitamente la rilevanza del concetto di genere sia sul versante dell'oggetto di lavoro che della identità statutaria della operatrice di accoglienza. Per lo sviluppo del profilo ci si è attenute ad una metodologia di analisi empirica della professione, partendo cioè dalla ricostruzione dei comportamenti e delle azioni dell'esperienza lavorativa, all'interno del contesto organizzativo specifico dei Centri Antiviolenza, da cui derivare le competenze connotative dei diversi ambiti di attività, individuati empiricamente.

L'indagine è iniziata con un lavoro di analisi delle attività svolte da tale figura e delle competenze ad esse sottese e con l'individuazione dell'universo delle Operatrici di Accoglienza, quale base per raccogliere dati utili alla costruzione del loro profilo professionale, così come è venuto delineandosi in considerazione dei diversi punti di vista e delle variabili storico-culturali in cui si iscrive la sua nascita. Scopo dell'indagine è stato anche quello di acquisire *modus operandi* e competenze non inclusi dall'ipotesi proposta, ma segnalati dalle intervistate, che potessero integrare la descrizione del profilo professionale dell'Operatrice di Accoglienza. E' stata predisposta una scheda di rilevazione che, elencando un repertorio di competenze, derivate dall'analisi del processo lavorativo, chiedeva alle intervistate di esprimere il proprio grado di accordo sulla rilevanza di ciascuna competenza per il presidio dell'attività di Accoglienza. I Centri antiviolenza che hanno partecipato al lavoro di ricerca sono stati 19 distribuiti sull'intero territorio nazionale ed il numero finale di operatrici intervistate è stato di 61.

A conclusione dello studio viene proposto una configurazione di competenze che descrivono distintamente la professione della Operatrice di accoglienza e che convergono nell'area delle competenze tecnico-professionali. Si è preferito inserire nel profilo, quelle competenze che ci sono sembrate indispensabili al presidio dei processi lavorativi di riferimento della Operatrice, sacrificando talvolta alla "essenzialità" una pur possibile maggiore ricchezza descrittiva delle competenze, in considerazione delle possibilità elaborative e di arricchimento del profilo derivanti dal mantenere "aperto" il pacchetto di competenze, in questa prima fase di formalizzazione.

Si tratta dunque di un primo tentativo descrittivo, all'interno di un *work in progress*, che ha ancora molti margini di specificazione. L'auspicio delle ricercatrici è di fornire una base di lavoro utile a coloro che sono interessate/i a sviluppare la qualità professionale della Operatrice di accoglienza ed a capitalizzare l'esperienza ed il sapere delle donne che nei Centri Antiviolenza si sono adoperate per contrastare la violenza contro le donne e per costruire libertà femminile.

*Anna Alessi L'operatrice di accoglienza dei centri Antiviolenza 2004, Edizioni Anteprima s.r.l., Palermo.*