

**SERVIZIO FE.N.ICE – ANNO 2006
RAPPORTO UTENZE E INDICATORI**

Edizione 1/OF/of/24.04.2007
Supera: nessuna

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 2006 al 31 dicembre 2006.

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.

2 - Dati quantitativi

Come riportato dalla **Tabella 1**, il Servizio è stato aperto per un totale di 4.968 ore, di cui 1.248 coperte dall'operatrice assunta a part time e 3.720 coperte dalle volontarie dell'Associazione S.O.S. Donna, che gestisce il Servizio (sono qui comprese 650 ore delle tirocinanti, in convenzione con la Facoltà di Psicologia dell'Università di Bologna, sede di Cesena, per gli interventi psico-educazionali relativi alle iniziative di prevenzione ed informazione nelle scuole)

Al totale di queste ore vanno comunque aggiunte n. 600 ore di attività di gestione generale esterna.

Gli accessi solo telefonici sono stati 17, mentre altre 60 utenti si sono rivolte direttamente al Servizio. **In totale gli accessi sono stati 77.**

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 31.12.2006 sono in atto 12 percorsi (**Tabella 3**).

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

	Operatrice	Volontarie	Totale
Ore di apertura	1248	3720 (*)	4968
	Telefonici e mail	Di persona	
Numero accessi	17	60	77
Numero colloqui	17	162	179

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	15-17	18-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70
	2	3	14	27	13	6	5

Tab.2: Età

Percorsi avviati nel 2006 n. 77 di cui:	
Percorsi completati	65
Percorsi abbandonati	0
Percorsi in atto al 31.12.2006	12

Tab.3 : I percorsi

I percorsi sono 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**). Si precisa inoltre che una donna può subire una o più tipologie di violenza.

Fisica	Psicologica	Economica	Sessuale
39	61	30	21

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 o di una situazione di violenza in atto 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; insieme alla donna si decide, quindi, di richiedere

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

una prima consulenza legale ad un avvocato (la donna solitamente viene accompagnata al primo incontro, se lo desidera) e, contestualmente, si continua con i colloqui vis a vis per trovare strategie di azione per prendere consapevolezza del vissuto di violenza e costruire insieme un percorso verso l'autonomia . 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	25	25
Consulenza Psicologica	12	12
Ricerca alloggio	10	10
Ricerca lavoro	19	19
Desiderio ascolto sfogo	77	77
Contatto con i Servizi Sociali	20	20
Contatto con le Forze dell'Ordine	11	11

Tab.5: Richieste e i dispositivi

Infine può essere interessante un dato relativo alla residenza.

Come infatti si evince dalla **Tabella 6**, ben 26 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 dell'area faentina. Dall'Ottobre 2002, il Servizio Fe.n.ice ha infatti sottoscritto e reso pienamente operativo il protocollo d'intesa con i Comuni d'area faentina.

Il bacino di utenza è divenuto perciò a tutti gli effetti comprensoriale.

Faenza centro	Faenza forese	Area faentina (*)	Altri comuni della Provincia (**)	Comuni Province E.R. (***)	Comuni altre Regioni (****)	Non so
38	11	9	6	8	3	2

Tab.6: Residenza

(*) di cui: 5 Castelbolognese – 2 Solarolo - 2 Riolo Terme

(**) di cui: 2 Ravenna – 1 Cotignola – 1 Conselice – 1 Sant'Agata – 1 Lugo

(***) di cui: 6 Forlì-Cesena (1 Forlì–2 Cesena–1 Cesenatico–1 Tredozio–1 Meldola) - 1 Rimini (Cattolica) – 1 Bologna (Imola)

(****) di cui: 1 Veneto (Venezia) – 1 Sicilia (Catania) – 1 Lombardia (Mantova)

Su n. 77 utenti:

- 52 italiane
- 25 extracomunitarie

Su n. 77 utenti:

- 3 in gravidanza
- 37 con minori

Su n. 77 utenti:

- 5 emergenze

3 - X Corso di autodifesa

Dal 17 ottobre al 7 dicembre 2006 è stato effettuato il X Corso di Autodifesa.

Da quest'anno, in base alle indicazioni che sono arrivate dalle partecipanti dei corsi precedenti attraverso i questionari finali di valutazione, il Corso da quest'anno ha la durata di circa due mesi. Si è svolto con la consulenza di un istruttore di karate (8 lezioni), una psicologa (5 lezioni), un'avvocata (2 lezioni) e un ispettore di Polizia (1 lezione).

Le iscrizioni raccolte sono state 39 (inoltre circa 40 persone sono state inserite in una lista d'attesa per il corso successivo).

Anche quest'anno è stato costituito un gruppo di lavoro formato da alcune volontarie di riferimento, l'operatrice e i docenti per meglio programmare e armonizzare gli interventi formativi.

Al corso era presente anche una volontaria dell'associazione che ha potuto svolgere una funzione di raccordo, effettuando un monitoraggio sull'andamento del corso e contemporaneamente hanno avuto la possibilità di promuovere le attività del centro.

I temi condotti dalla psicologa erano diretti ad approfondire sia il problema della violenza di genere, sia altri argomenti come l'assertività, l'autostima, la dipendenza affettiva.

All'interno del modulo teorico è stata inserita anche una serata sulla nascita e il ruolo dei centri antiviolenza, la presentazione di attività dell'Associazione SOS Donna e del Servizio Fe.n.ice (intervento tenuto da una volontaria dell'associazione).

Nella serata di chiusura sono stati compilati da parte delle partecipanti, come per le edizioni precedenti, brevi questionari per capire il grado di soddisfazione delle stesse e sono stati consegnati gli attestati di partecipazione al corso.

La valutazione che possiamo dare di questo X corso di Autodifesa è sicuramente molto positiva, in quanto sia le volontarie, sia le stesse partecipanti hanno rilevato un ottimo clima di gruppo, fatto di scambio e interesse verso le tematiche affrontate. Si rileva inoltre un alto numero di aderenti che è rimasto costante nel tempo. Anche le risposte date ai questionari mostrano come il corso sia stato apprezzato e abbia risposto alle aspettative delle partecipanti.

Da questo gruppo è nata l'esigenza di approfondire alcune tematiche proposte nel Corso di autodifesa; pertanto l'Associazione SOS Donna si è riservata di sviluppare un livello avanzato (in via sperimentale) della parte teorica del corso che verrà tenuta da due volontarie in contemporanea con l'11° Corso di autodifesa che dovrebbe partire nel gennaio 2007.

Alcuni elementi, a nostro avviso, hanno favorito questo successo: il periodo in cui è stato svolto il corso (non più tra aprile e maggio quando le persone sono spesso già oberate di impegni, ma da ottobre a dicembre), una buona pubblicizzazione (effettuata con l'invio di mail e la distribuzione di circa 2.000 depliant sul territorio oltre ai tradizionali manifesti affissi nei Comuni del comprensorio faentino) svolta per tempo grazie alla collaborazione con il Comune di Faenza, la presenza di alcune volontarie al corso, una programmazione condivisa tra i formatori e la familiarità di certi temi trattati.

4 - Iniziativa di prevenzione e informazione nelle scuole

Scuole Medie "QUALI LE DIFFERENZE?"
Relazione Finale di valutazione allegata

Scuole Superiori "LIBERA DALLA VIOLENZA"
Relazione Finale di valutazione allegata

5 – Servizio di consulenza legale alle utenti

E' continuato nel 2006 il rapporto di collaborazione con i legali Silvana Santandrea e Danilo Montevecchi.

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.

All'interno del Servizio Fenice è' stata intensificata la prima consulenza legale extragiudiziale grazie alla presenza di nuove volontarie avvocate.

6 – Servizio di consulenza psicologica alle utenti

E' continuato nel 2006 il rapporto di collaborazione con le psicologhe Anna Navarra e Monica Marchini.

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 – Sostegno economico alle utenti

Nel corso del 2006 non sono state erogate somme in attuazione del progetto di sostegno economico alle donne vittime di violenza.

8 – Sostegno alla casa

Nel corso del 2006 è stata erogata la somma complessiva di €. 1.703,00.= in attuazione del progetto di sostegno alla casa alle donne vittime di violenza. Si ritiene che per il 2007 , oltre al sostegno alla casa nelle situazioni di emergenza, debba essere considerato anche il sostegno per gli aiuti alimentari e per le prime spese dal momento che spesso queste donne sono costrette ad uscire di casa senza soldi ed alcun ben di prima necessità.

9 - Workshop "Molestie Sessuali: è possibile dire no?"

Nel 2003-2005 il Servizio Fe.n.ice ha realizzato una ricerca intervento nel comprensorio faentino sulla percezione delle molestie sessuali.

Tutta la ricerca è stata oggetto di analisi, di valutazioni, da parte di tutto il gruppo di lavoro durante il periodo di realizzazione e la metodologia e i risultati sono riportati nel REPORT IN ALLEGATO.

In seguito alla conclusione dei lavori si è deciso di esporre i dati della ricerca tramite un workshop. I destinatari della manifestazione sono stati vari: operatrici e volontarie dei centri antiviolenza, operatrici/operatori nel settore lavoro, organizzazioni sindacali e imprenditoriali, associazionismo femminile, amministratrici e amministratori locali, i Servizi Sociali Associati, i Servizi sanitari AUSL, le Forze dell'Ordine, studenti, la cittadinanza. La manifestazione ha visto la partecipazione di numerose autorità e addetti ai lavori, ma anche di persone "semplicemente interessate" ad approfondire la tematica, per un totale di 100 presenti circa.

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

Gli obiettivi concordati per questa occasione erano diversi e cercavano di affrontare la molestia sessuale sotto vari punti di vista: la percezione del problema delle molestie sessuali da parte di uomini e donne, da parte delle istituzioni e dei servizi; i dati dell'Istat, frutto del lavoro di ricerca tramite interviste telefoniche; il punto di vista delle aziende, possibile luogo di molestie, ma anche di intervento.

In sintesi, gli obiettivi del workshop sono stati:

- divulgazione e valorizzazione del lavoro di ricerca ed enfasi sugli aspetti di originalità del progetto;
- coinvolgimento delle consigliere di parità e di altri attori sociali importanti per contrastare le molestie sessuali;
- riscontro sulle politiche del Comune di Faenza per le pari opportunità e loro attuazione;
- maggiore visibilità dell'associazione e del servizio;
- condivisione della carta con le associazioni imprenditoriali e sindacali

Di seguito sono riportati così gli oggetti del convegno:

- presentazione del lavoro di ricerca "*Molestie sessuali: un'indagine nel territorio faentino*" con esposizione degli esiti
- evidenziazione degli aspetti di novità del progetto, con particolare attenzione alla metodologia utilizzata, idonea alla costruzione di un nuovo modello di indagine;
- focus sulla comunicazione della percezione delle molestie;
- promozione degli strumenti contro le molestie sessuali:
 - codice di condotta: finalità della sua adozione, costi e benefici per l'azienda, benefici per il genere, punto di qualità delle politiche di pubblico interesse
 - consigliera di parità: ruoli, funzioni, compiti
- promozione della rete tra soggetti coinvolti nella ricerca

"Molestie sessuali sul lavoro: è possibile dire no?" è il titolo dato al workshop, organizzato dal Servizio Fe.n.ice-Associazione SOS Donna Faenza e dall'Assessorato Pari Opportunità del Comune di Faenza. Il Workshop faentino, patrocinato dalla Regione Emilia-Romagna e dalla Provincia di Ravenna, si è tenuto l'11 novembre del 2006.

Il convegno si è svolto presso la Sala del Consiglio del Comune di Faenza, in Piazza del Popolo 31, dalle ore 9 alle 12,30.

L'iniziativa ha avuto inizio con la presentazione di un lavoro di ricerca sulle molestie sessuali realizzato sul territorio faentino dal Servizio Fe.n.ice, coordinato dalla Dott.ssa Mirta Michelacci, in collaborazione con l'Università degli studi di Bologna e la Cooperativa RicercAzione. Tutti gli interventi degli esperti (Dott.ssa Muratore dell'ISTAT, prof. Santinello dell'Università degli Studi di Padova e prof.ssa Cicognani dell'Università degli Studi di Bologna) sono stati rivolti all'approfondimento e alla riflessione su questa tematica.

Obiettivo del workshop, per noi in parte già realizzato, era costruire un terreno di riflessione intorno alla problematica della molestia sessuale, porre degli interrogativi e contemporaneamente promuovere iniziative reali, concrete.

Il convegno si è focalizzato sugli strumenti di prevenzione che sono messi a disposizione dalla recente legislazione, dal ruolo della Consigliera di parità e dalla possibilità di adozione da parte delle aziende pubbliche e private di un Codice di condotta secondo il modello recentemente proposto dal Consiglio d'Europa.

Punta di diamante dell'incontro, è stato il diretto coinvolgimento di aziende private che hanno partecipato all'indagine e che hanno collaborato nel presentare esperienze e proposte sul tema.

È stata organizzata anche una Tavola rotonda a cui hanno partecipato diversi soggetti istituzionali, economici e sociali del territorio tra cui rappresentanti sindacali, associazioni di categoria, aziende pubbliche e private.

Altra peculiarità del workshop è stata la realizzazione di due sketch teatrali, attraverso alcuni attori di varie compagnie di Faenza e della provincia di Bologna. Le rappresentazioni sono state distribuite in alcuni momenti strategici dell'incontro: in fase iniziale per "entrare"

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

nell'argomento, per evidenziare i luoghi comuni della gente, ma soprattutto per far riflettere il pubblico sulla differenza tra - complimenti, battute a sfondo sessuale in un contesto d'amicizia e di reciprocità - e molestie sessuali, non gradite e offensive; l'altro sketch, a metà giornata, aveva lo scopo di far sentire le difficoltà vissute da una donna vittima di molestie nel luogo di lavoro.

Queste scene sono state molto apprezzate dal pubblico e hanno fornito una cornice significativa a tutta la manifestazione.

È stata inoltre inserita un'altra collaborazione artistica nella giornata: è stato esposto un quadro di Luigi Mosello, pittore ligure, dal titolo "Violenza sessuale"; la ricchezza di colori, la mano che sembra dire "basta, stop alla violenza" ci hanno fatto amare questa opera al punto di utilizzarla anche come copertina del rapporto finale di ricerca.



❖ **PROGRAMMA CONVEGNO**

Ore 9.00 **Apertura del convegno e saluto da parte delle Autorità e Istituzioni**

Assessora alle Pari Opportunità del Comune di Faenza, Cristina Tampieri,

Assessora alla Provincia di Ravenna, Nadia Simoni

Sindaco del Comune di Riolo Terme, Emma Ponzi

Presidente Ass. SOS Donna, Antonella Oriani)

Ore 9.20 **Sketch teatrale**

Ore 9.35 **Presentazione della ricerca "Molestie sessuali: un'indagine nel territorio faentino"** (*Dott.ssa Mirta Michelacci, coordinatrice della ricerca, volontaria di SOS Donna*)

Ore 10.00 **Percezione, linguaggio, statistiche delle molestie sessuali**

Ore 10.10 **La costruzione del significato di "molestia sessuale" attraverso un lavoro di rete** (Prof.ssa Elvira Cicognani, Università di Bologna)

Ore 10.30 **Statistiche di genere: molestie sessuali**
(Maria Giuseppina Muratore, ISTAT)

Ore 10.50 **Sketch teatrale**

Ore 11.05 **Strumenti contro le molestie sessuali sul lavoro**

Ore 11.15 **Strategie di prevenzione contro le molestie sul lavoro:
il codice di condotta** (*Prof. Massimo Santinello, Università di Padova*)

Ore 11.35 **Molestie sessuali: la consigliera di parità**
(*Dott.ssa Fato Luwanga Nuru, Consigliera di Parità della Provincia di Ravenna*)

Ore 12.00 **Tavola Rotonda**
Proposte dal e nel territorio
Rappresentanti sindacali CGIL, CISL, UIL
Associazioni di categorie
Rappresentanti Istituzioni locali
Aziende
Forze dell'ordine

❖ **CONTENUTI APPROFONDITI AL WORKSHOP**

- **Presentazione della ricerca "Molestie sessuali: un'indagine nel territorio faentino"**

Dott.ssa Mirta Michelacci, coordinatrice della ricerca, volontaria di SOS Donna

Le molestie sessuali rappresentano un fenomeno sociale ancora poco visibile e scarsamente affrontato dalla comunità, in parte perché considerato meno grave di altre forme di violenza, in parte perché le stesse donne lo reputano una manifestazione che pervade la cultura maschile, un comportamento quasi naturale, rispetto al quale sembra impossibile auspicare dei cambiamenti.

Lo studio illustra l'esperienza svolta dalla sottoscritta con il ruolo di coordinatrice in un progetto di prevenzione contro la violenza alle donne, attuato per due anni nel comprensorio faentino.

Il progetto "Molestie sessuali: un'indagine nel territorio faentino" è stato realizzato dal Servizio Fe.n.ice - Associazione SOS Donna di Faenza, centro anti-violenza a favore delle donne, finanziato dalla regione Emilia Romagna e dal Comune di Faenza – Assessorato Pari Opportunità.

Il gruppo di lavoro (Servizio Fe.n.ice – Ass.ne SOS Donna, Assessorato Pari Opportunità, Cooperativa RicercaAzione) ha deciso infatti di realizzare una ricerca-intervento le cui finalità sono state quelle di:

- *analizzare il fenomeno delle molestie sessuali nei confronti delle donne del comprensorio faentino*
- *costruire una rete di sostegno di soggetti istituzionali contro le molestie sessuali*
- *sensibilizzare l'opinione pubblica sul tema delle molestie sessuali*
- *promuovere il benessere delle donne*

Il progetto ha previsto l'utilizzo di una metodologia qualitativa e quantitativa, appartenente alla psicologia di comunità, al fine di esaminare la percezione sul tema delle molestie da parte dei servizi e delle donne del comprensorio faentino. L'indagine qualitativa è stata svolta nei servizi pubblici e privati, attraverso interviste semi-strutturate a testimoni significativi, cioè operatori che, per le peculiarità dell'attività che svolgono, hanno la possibilità di venire a contatto con episodi di molestia; si sono poste domande sulla loro concezione di molestia e sulla modalità di risposta di fronte ad eventuali casi. La ricerca quantitativa ha previsto la distribuzione di un questionario ad un campione di donne in

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

alcune aziende pubbliche e private del territorio. Lo scopo era capire quali comportamenti erano considerati molesti, se ne erano state vittime nell'ambiente di lavoro, identificando anche l'autore, il luogo e il momento della giornata in cui è avvenuto l'episodio, le reazioni e le conseguenze; infine si voleva verificare la conoscenza da parte del campione dei servizi e delle prestazioni offerte in caso di abuso.

I risultati confermano la difficoltà dei partner nell'avere una rappresentazione sociale condivisa del fenomeno delle molestie sessuali, nel senso che propongono definizioni diverse tra loro. In generale, i servizi fanno riferimento ad una condotta che limita la libertà individuale, che invade la sfera personale, senza far riferimento all'ambito sessuale, ma allargando il concetto di molestia a quello più generale di violenza. Si rilevano, in ogni modo, caratteristiche importanti che aiutano a comprendere la loro percezione su questa tematica. All'unanimità affermano che è un fenomeno sommerso, difficilmente rilevabile, ma che di certo esiste. La metà degli intervistati sostiene che le molestie, secondo il loro punto di vista, avvengono principalmente in famiglia, l'altra metà identifica invece come ambiente dominante il posto di lavoro e altri luoghi di socializzazione. L'autore quindi è nella maggior parte dei casi comunque una persona conosciuta e di genere maschile che non accetta l'emancipazione dell'altro sesso. La vittima, invece, è la donna, descritta a volte come una persona debole, facilmente attaccabile e con difficoltà psicologiche.

Le donne che hanno partecipato alla parte quantitativa dell'indagine identificano come molestie quei comportamenti in cui è evidente l'attacco al sesso e al corpo (i più segnalati sono i pedinamenti, le telefonate oscene, gli sguardi e i gesti allusivi, gli atti esibizionistici). Secondo la loro opinione, tali condotte sarebbero legate all'incapacità dell'uomo di decodificare ed essere consapevoli di quando un comportamento sessuale è inappropriato.

La conoscenza dei servizi è abbastanza buona, tranne che per due figure, la consigliera di parità e di fiducia, le quali sono ignorate dalla maggioranza del campione.

È stato svolto anche un focus group con tutti i partecipanti la ricerca, dal quale è emerso che i servizi approvano l'obiettivo di rafforzare la rete istituzionale e di sensibilizzare l'opinione pubblica su questi problemi. Inoltre si rendono disponibili ad attuare alcune proposte: svolgere un corso di formazione su tali tematiche, istituire un sistema di raccolta dati attraverso una scheda di rilevazione comune, adottare un codice di condotta all'interno delle aziende e diffondere la figura della consigliera di parità e di fiducia negli ambienti di lavoro.

- **La costruzione del significato di "molestia sessuale" attraverso un lavoro di rete**

Prof.ssa Elvira Cicognani, Università di Bologna

I processi di definizione della molestia sessuale sono co-evolutivi ad altri percorsi che contribuiscono alla configurazione dei confini e della problematicità del fenomeno.

Il problema delle molestie sessuali è piuttosto recente, poiché è stato ricostruito e definito soltanto dopo che le donne hanno riconosciuto come "molesti" quegli atteggiamenti che in precedenza erano stati semplicemente catalogati come comportamenti tipicamente maschili e quindi normali.

Sviluppare un empowerment di rete significa promuovere sinergie positive tra organizzazioni lavorative, sindacali, servizi sociosanitari e ricreativi, istituzioni come assessorati, gruppi e associazioni di un determinato territorio per affrontare insieme un problema che può interessare tutti. In questi casi l'empowerment avviene non solo tramite l'aumento di conoscenze da parte di tutti i partecipanti, sulla loro comunità e su dove sia possibile reperire risorse per i vari progetti, ma è tramite l'unione delle diverse competenze e risorse che si trovano risorse innovative e creative. Attraverso la ricerca-azione è possibile produrre un cambiamento positivo all'interno della comunità ed è lo strumento utilizzato in questa sede relativamente al problema delle molestie sessuali. La ricerca azione si qualifica, infatti, come un processo attraverso il quale i ricercatori e i membri di

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

organizzazioni locali, di comunità, di gruppi sociali, collaborano all'analisi, alla comprensione e alla soluzione dei problemi. È da intendersi come un processo sociale in cui la competenza professionale, la conoscenza locale, gli assunti metodologici e i valori democratici costituiscono le basi per costruire un sapere e promuovere il cambiamento sociale. Le fasi della ricerca, i risultati prodotti e l'applicazione dei risultati alla soluzione del problema costituiscono fasi legate in modo inestricabile.

Nella ricognizione sociale utilizzata in questa ricerca la conoscenza sulle molestie sessuali è ottenuta attraverso l'osservazione della realtà da diverse angolature, raccogliendo i punti di vista (percezioni, rappresentazioni) dei vari attori (*stakeholders*: individui e gruppi) presenti nella comunità e mettendoli in relazione tra loro.

Gli attori della comunità forniscono le informazioni e, attraverso l'analisi, la discussione e la socializzazione, ne stabiliscono il senso, facendoli diventare significativi. Attraverso tale condivisione e interazione fra punti di vista, si acquisiscono conoscenze e si costruiscono nuovi significati.

Il ruolo dell'operatore di comunità è quello di costruire insieme ai soggetti dell'intervento un ponte tra la struttura di potere esistente e la comunità competente emergente, in modo che individui e gruppi possano negoziare da una posizione di maggiore forza, e influenzare la struttura e la forma delle comunità in cui vivono, nonché la qualità di vita.

- **Statistiche di genere: molestie sessuali**

Maria Giuseppina Muratore, ISTAT

L'indagine sulla sicurezza dei cittadini permette di fare luce sul fenomeno delle molestie e delle violenze sessuali, subite dalle donne, nei luoghi di lavoro.

Il fenomeno riguarda il 7,3% delle donne dai 14 ai 59 anni che hanno lavorato o che hanno cercato lavoro.

Alcune di queste hanno subito delle molestie sessuali, altre delle vere e proprie violenze, altre ancora invece sono state ricattate sessualmente.

La ricerca del lavoro, il desiderio di mantenerlo e la prospettiva di fare carriera sono i diversi momenti in cui si esprime la vulnerabilità femminile.

Situazioni di abuso che nella maggior parte dei casi rimangono nell'ombra; le donne si trovano spesso a gestire da sole la violenza o il ricatto preferendo non rompere il silenzio.

Dai dati emerge inoltre il profilo degli attori coinvolti, la dinamica degli episodi e le loro conseguenze, nonché la possibilità di identificare i luoghi che presentano il maggiore rischio.

- **Strategie di prevenzione contro le molestie sul lavoro:**

il codice di condotta

Prof. Massimo Santinello, Università di Padova

Affrontare efficacemente in termini di prevenzione un fenomeno complesso e sfuggente come quello della molestia sessuale, implica porsi due tipi di questioni:

- a) come il fenomeno viene percepito nell'organizzazione lavorativa;
- b) quali sono le conoscenze scientifiche a disposizione sull'argomento.

Per il primo punto è molto probabile attendersi un atteggiamento secondo il quale nei casi di molestia è riscontrabile una sorta di corresponsabilità da parte della vittima. Per esempio:

"...vedo ragazze che vanno per la strada o in ufficio e sono letteralmente un invito allo stupro. Adesso so che chi mi sente griderà allo scandalo....ma una ragazza di 20 anni, bella, soda che gli si china davanti per raccogliere un pezzo di carta e che ha il sedere fuori, parliamoci chiaro è una provocazione...", oppure:

"...gli orientali dicono che non viene fatto nulla che noi non vogliamo farci fare...io credo

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

che dipendano dal comportamento della ragazza, nel senso che ognuno di noi trasmette la disponibilità a qualcosa...”, e, ancora:

“..insomma la libido c’è...le persone entrano nell’azienda con le proprie pulsioni e siccome in azienda si sta 8, 10 ore è naturale che capitino queste cose...”

Quindi, nel linguaggio comune sembra essere presente una concezione e quindi una cultura della molestia sessuale strettamente legata a semplici meccanismi di attrazione sessuale e con una corresponsabilità della vittima.

Le conoscenze che si stanno accumulando nella letteratura scientifica, invece, hanno seguito una evoluzione molto interessante che ripropongo brevemente:

Nei primi anni il comportamento di molestia veniva studiato come se fosse guidato essenzialmente da un desiderio di natura sessuale (da soddisfare), con delle implicazioni biologiche o legate ai ruoli sessuali (attivo, passivo, donna oggetto, ecc.). Qui il ruolo del potere è quello di ottenere prestazioni sessuali per soddisfare un desiderio.

Successivamente si è studiata la molestia come un comportamento conseguente non tanto dal desiderio sessuale, ma dalla motivazione a dominare la donna (con implicita l’idea del maschio cattivo e della donna buona). I due modelli non sono riusciti però a spiegare molti fenomeni (per esempio, che anche le donne molestano).

Attualmente si pensa alla molestia sessuale come a un comportamento finalizzato a preservare o a proteggere il proprio status sociale, definito in termini di genere in un contesto sociale pervasivamente e fondamentalmente stratificato in base al sesso. Quindi la motivazione principale sarebbe proteggere il proprio status sociale in un contesto di struttura gerarchica (in base al genere) all’interno del quale viene avvertita una situazione minacciosa. La molestia sarebbe un modo anche per favorire una integrazione tra maschi in termini di identità sociale (ingrup).

Sono quindi sempre più accreditati quei modelli che spiegano il fenomeno come inestricabilmente influenzato dall’interazione tra fattori individuali e situazionali (vedi gli studi di Pryor e di Maass). Le componenti individuali da sole non bastano per spiegare l’emissione dei comportamenti in assenza di contesti che li facilitino.

Come agire allora dal punto di vista preventivo: attraverso azioni che puntino al rafforzamento del personale, alla sensibilizzazione dei quadri e della direzione del personale (livello individuale) e favorendo la creazione di nuove norme sociali attraverso codici di condotta.

Il codice di condotta è uno strumento di l’organizzazione lavorativa si dota per prevenire e combattere il fenomeno. Affinché sia efficace deve:

- 1) essere condiviso tra i diversi soggetti dell’organizzazione;
- 2) contenere e affrontare alcune questioni fondamentali:
 - a. esplicitare i principi che garantisce e tutela;
 - b. fornire esempi che facilitino l’identificazione dei comportamenti problematici;
 - c. prevedere procedure informali e formali e le sanzioni per creare quelle condizioni che consentano alla vittima di essere tutelata;
 - d. prevedere risorse per favorire la diffusione del codice e le azioni di promozione (per non rischiare che resti l’ennesimo documento che non cambia niente).

Attraverso il codice l’organizzazione si rivolge ai dipendenti per segnalare quali comportamenti sono tollerati e quali vengono considerati non conformi ai principi del rispetto reciproco e della dignità. In questo modo si cerca di introdurre delle nuove norme sociali.

Non ci sono studi sistematici sull’efficacia dell’applicazione di questi strumenti. Alcune ricerche sperimentali sembrano indicare che l’effetto riguarderebbe solo quelle persone che tendono a regolare il loro comportamento in funzione delle richieste o delle norme che l’ambiente pone. Quindi avrebbero un effetto limitato su quanti non prestano attenzione al contesto normativo o alle aspettative degli altri.

**COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO**

10 - Indicatori di gestione del Servizio Fe.n.ice. – anno 2006.

Premessa la necessità di individuare una serie di indicatori per il controllo di gestione del Servizio, perché le informazioni desumibili da ciascun indicatore siano adeguatamente utilizzabili, occorre siano:

- a numero limitato, per evitare un eccesso di dati che complicherebbero la predisposizione dei report e la lettura delle informazioni,
- con l'utilizzo di dati elementari,
- mantenendo fermi i punti sui quali focalizzare il sistema di reporting, cioè rapportandosi con la Carta del Servizio predisposta.

Di seguito sono riportati gli indicatori predisposti, precisando che il costo complessivo del Servizio per il 2006 è stato di €. 25.434,00.

Indicatore	Costo complessivo €.
Costo/n.ro totale ore = Costo orario medio del servizio	$25.434,00/4.968 = 5,12$
Costo/n.ro percorsi = Costo medio per percorso	$25.434,00/60 = 423,90$
Costo/n.ro accessi = Costo medio per accesso	$25.434,00/77 = 330,31$
Durata media di 1 colloquio = 1 ora Costo medio di 1 colloquio	5,12
Costo colloqui	$5,12*179 = 916,48$
Costo colloqui/costo % incidenza del costo dei colloqui sul costo complessivo del Servizio	$5.12*179/25.434,00= 3,60$

n.ro percorsi/n.ro accessi Indice di efficacia: rappresenta la percentuale di persone che hanno attivato percorsi di uscita dalla violenza rispetto al totale delle persone che hanno contattato il Servizio	$60/77 = 77,92 \%$
n.ro utenti avviati ad altri servizi/n.ro accessi rappresenta la percentuale delle persone che a seguito di colloquio con il Servizio sono state indirizzate ad altri Servizi esterni	$31/77 = 40,00 \%$
n.ro ore con utenza/n.ro ore gestione generale Indice di produttività: rappresenta la percentuale di tempo dedicata al contatto diretto con l'utenza rispetto al tempo di gestione generale del servizio.	$3.720/5.568 = 66,81 \%$
n.ro percorsi abbandonati/n.ro percorsi avviati rappresenta la percentuale di abbandono delle partecipanti ai percorsi attivati dal Servizio	$0/60 = 0 \%$

Gli indicatori di costo mostrano un costo orario medio della struttura discretamente contenuto, tenuto conto della specializzazione della stessa, soprattutto visto l'incremento dell'attività.

Analizzando gli indicatori di efficacia e produttività, è interessante osservare che il 77,92% delle persone che hanno preso contatti con il servizio, ha avviato percorsi mirati ad uscire dalla violenza.

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

Un altro 40,00 % degli utenti, quindi una percentuale molto elevata, ha avuto l'opportunità di conoscere, tramite il colloquio, l'esistenza di servizi esterni specificatamente orientati al proprio problema, a cui è stato avviato. Un importante risultato è offerto dall'indicatore che mostra la percentuale di percorsi abbandonati rispetto ai percorsi avviati che per il 2006 è lo 0 %, indice quindi di un forte impegno degli operatori.

11 - Confronto di sintesi 2001/2002/2003/2004/2005/2006

	2001		2002		2003		2004	2005	2006
Indicatore	Costo complessivo	Costo al netto del contributo	Costo complessivo	Costo al netto del contributo	Costo complessivo	Costo al netto del contributo	Costo complessivo	Costo complessivo	Costo complessivo
Costo/n.ro totale ore	15,79	11,39	8,31	4,45	9,90	3,08	7,10	5,04	5,12
Costo/n.ro percorsi	1.142,16	824,34	691,39	370,63	699,47	218,03	446,54	456,04	423,90
Costo/n.ro accessi	464,00	334,89	329,74	176,76	498,10	155,26	376,04	324,76	330,31
Durata media di 1 colloquio = 1 ora (Costo medio di 1 colloquio)	15,79	11,39	8,31	4,45	9,90	3,08	7,10	5,04	5,12
Costo colloqui	410,54	296,14	257,61	137,95	456,30	144,76	340,80	630,00	916,48
Costo colloqui/costo = % incidenza del costo dei colloqui sul costo complessivo del Servizio	1,38 %	1,38 %	1,20 %	1,20 %	1,21 %	1,21 %	1,59%	2,94%	3,60%

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

Indicatori						
	2001	2002	2003	2004	2005	2006
n.ro percorsi/n.ro accessi Indici di efficacia	40,63 %	47,69 %	71,21 %	84,21 %	71,22 %	77,92 %
n.ro utenti avviati ad altri servizi/n.ro accessi	34,62 %	22,58 %	36,17 %	16,67 %	25,54 %	40,00 %
n.ro ore con utenza/n.ro ore gestione generale Indici di produttività	77,41 %	77,91 %	75,58 %	49,47 %	61,93 %	66,81 %
n.ro percorsi abbandonati/n.ro percorsi avviati	19,23 %	19,35 %	36,17 %	0 %	2,13 %	0 % %

Il confronto più significativo è relativo all'ultimo triennio (2004/2006), in quanto nel triennio precedente il servizio poteva contare su un contributo regionale che abbattava in maniera consistente i costi dello stesso.

Si evidenzia quindi:

- mantenimento della diminuzione del costo orario complessivo e contestuale diminuzione, rispetto al 2005, del costo dei percorsi ed un aumento considerevole del numero e del costo totale dei colloqui.

Ne deriva quindi l'aumento dell'incidenza del costo dei colloqui rispetto al costo complessivo del servizio.

Analizzando più nel dettaglio i vari indicatori di efficacia e produttività negli ultimi 6 anni, si evidenzia:

- nel 2002 un aumento notevole dell'indice di efficacia rispetto al 2001 e una corrispondente stabilità dell'indice di produttività rivolto all'intera attività, accompagnati da una uguale stabilità dei percorsi abbandonati rispetto ai percorsi avviati.
- Nel 2003, nonostante un incremento dell'attività, soprattutto specialistica, i valori di efficacia e produttività si sono mantenuti pressoché stabili, a dimostrazione ulteriore dell'impegno e professionalità dei gestori del servizio.
- Nel 2004 si registra un aumento dell'indice di efficacia e, complessivamente, anche dell'indice di produttività, in quanto è stato azzerato il numero di percorsi abbandonati rispetto ai percorsi intrapresi nell'anno.
- Nel 2005, a fronte di un'efficacia che si posiziona ai livelli del 2003, leggermente in diminuzione rispetto al 2004, vi è un netto aumento dell'indice di produttività complessivo.
- Nel 2006, si registra un buon aumento sia dell'indice di efficacia che dell'indice di produttività, riferiti al 2004, al 2005 e al triennio precedente, considerando l'attuale assenza di contributo regionale.

Definizioni

- Accessi* = persone che contattano il servizio, sia telefonicamente, sia di persona
- Presenza in carico* = persone che incontrano le operatrici con colloqui personalizzati
- Percorsi* = persone che a seguito di colloqui attivano percorsi personalizzati di uscita dalla violenza