



**CENTRO ANTIVIOLENZA  
ASCOLTA CHI PARLA  
TERNO D'ISOLA**

---

**CARTA  
DELL'ACCOGLIENZA**

---

Attività del Centro  
a favore delle donne

di **AIUTO DONNA**



## Indice:

1. La Carta dell'Accoglienza e dei Servizi pag. 04
2. Il Centro antiviolenza Aiuto Donna:  
chi siamo pag. 04
3. I principi ispiratori pag. 06
4. Le professionalità operanti pag. 07
5. Attività rivolte alle donne pag. 07
6. Attività rivolte al territorio pag. 12
7. Sedi, aperture e contatti pag. 15

# 1. LA CARTA DELL'ACCOGLIENZA

La Carta dell'Accoglienza del Centro Antiviolenza Associazione Aiuto Donna - Uscire dalla Violenza Onlus comprende la descrizione delle attività svolte, i principi fondanti, le modalità di funzionamento.

# 2. IL CENTRO ANTIVIOLENZA AIUTO DONNA USCIRE DALLA VIOLENZA

## STORIA

L'Associazione Aiuto Donna – Uscire dalla Violenza Onlus è nata all'interno del Consiglio delle Donne del Comune di Bergamo, un organismo a partecipazione femminile istituito dal Consiglio Comunale nel 1996.

Tale organismo ha avuto dal suo nascere lo scopo di incidere sulle scelte amministrative, per valorizzare la presenza delle donne in città, promuovere iniziative culturali tese alla crescita della soggettività, creare una rete di comunicazione e relazione.

Si costituirono quattro Commissioni delle quali una si occupava espressamente del disagio femminile.

Dall'indagine svolta emers la necessità di affrontare con strumenti adeguati un problema tanto diffuso quanto sommerso: la violenza in ambito familiare ed eterofamiliare a danno delle donne.

Contrariamente a quanto riscontrato sul resto del territorio



regionale, si evidenziò inoltre l'assenza, nella nostra provincia, di organizzazioni che si occupassero del problema.

Incoraggiata dalle numerose esperienze analoghe in altre città, la 3<sup>a</sup> commissione del Consiglio delle Donne propose all'Assessore alle Politiche Sociali un progetto mirato a dare sostegno ed assistenza alle donne vittime di maltrattamenti.

Nacque così, nell'aprile 1999, l'Associazione "Aiuto Donna - Uscire dal Violenza" con 18 socie fondatrici: casalinghe, insegnanti, educatrici professionali, psicologhe, assistenti sociali, professioniste, unite da una sensibilità comune e un percorso di formazione sul problema del maltrattamento fisico, psichico, sessuale ed economico esercitato sulle donne.

## MISSION

Ogni donna ha il diritto di essere ascoltata, rispettata, creduta, stimata per le proprie qualità, libera dalla violenza in tutte le sue forme. Questo desiderio trova spesso ostacoli in ogni forma di maltrattamento e violenza e nella cultura dominante non tesa alla reale qualità della vita di ogni singola persona.

Siamo convinte che questo problema sia superabile attraverso il lavoro di gruppo grazie al quale ogni donna maltrattata può ripensare in termini nuovi la sua esperienza, desiderare di trasformare la sofferenza in un progetto reale di uscita dalla violenza per diventare interprete unica del suo percorso di libertà.

L'Associazione Aiuto Donna è un centro Antiviolenza di Aiuto Donna è "un luogo di donne delle per le donne" dove esse possono trovare ascolto, rispetto, stima, solidarietà, attenzione e competenza, assenza di giudizio.

### 3. PRINCIPI ISPIRATORI

Il Centro Antiviolenza si ispira ad alcuni principi fondanti, ossia:

- **Riservatezza, segretezza e anonimato:** operatrici e consulenti del Centro Antiviolenza svolgono la propria attività nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui vengono a conoscenza, secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30 giugno 2003.

Le donne sono informate di ciò e, di prassi durante il primo colloquio di accoglienza, firmano il consenso al trattamento dei dati personali.

- **Uguaglianza:** tutte le donne, a prescindere dalla loro provenienza, età, nazionalità, religione, orientamento sessuale, stato civile e condizione economica godono di pari trattamento e pari possibilità di accesso ai servizi offerti.

- **Gratuità:** ogni servizio offerto dal Centro Antiviolenza è gratuito per le donne che ad esso si rivolgono.

- **Centralità della donna:** in ogni situazione viene mantenuta la centralità dell'intenzione e del volere della donna, tenuto conto anche delle sue risorse interne ed esterne.

In nessun caso il Centro Antiviolenza si sostituisce ad essa, in nessuna fase o passaggio nel percorso di uscita dalla violenza il Centro decide per lei ma affianca la donna nel suo percorso decisionale.

Ogni decisione viene presa in piena libertà dalla donna.

## 4. LE PROFESSIONALITA' OPERANTI

L'attività del Centro Antiviolenza Aiuto Donna si fonda sull'operato delle seguenti figure:

- operatrici dell'accoglienza
- psicologhe e psicoterapeute
- avvocate in ambito civile e penale
- consulenti per l'orientamento al lavoro
- etnoclinica e mediatrici linguistico culturali.

## 5. ATTIVITA' A FAVORE DELLE DONNE

Nel rispetto della metodologia del Centro Antiviolenza, che si basa sull'accesso spontaneo delle donne (di maggiore età), sulla loro accoglienza ed affiancamento durante il percorso di uscita dalla violenza, Aiuto Donna offre:

### • **Ascolto telefonico**

L'ascolto telefonico ha lo scopo di accogliere, in prima battuta, la richiesta della donna, raccogliere alcune informazioni rispetto alla situazione e fornirne alla donna se necessario o richiesto, e fissare il primo colloquio di accoglienza in sede.

L'ascolto telefonico è svolto da operatrici appositamente formate ed è attivo negli orari di apertura del centro.

Il colloquio di accoglienza in sede viene fissato solo se la richiesta arriva dalla donna. Sebbene un primo contatto, soprattutto a scopo informativo, potrebbe essere effettuato da altra persona (parente, conoscente, altri servizi), per procedere all'accoglienza della donna è necessaria una sua esplicita

richiesta.

- **Colloquio/i di accoglienza**

L'accoglienza in sede della donna viene effettuata da due operatrici, formate sul tema della violenza di genere.

Durante la fase di accoglienza, che si protrae per 2 o più colloqui, le operatrici accolgono la sofferenza della donna e, attraverso il suo racconto, cercano di comprendere l'effettiva situazione, aiutare la donna a fare chiarezza rispetto a ciò che vive e costruire insieme a lei, mantenendo sempre al centro la donna, un possibile progetto di uscita dalla violenza.

A tal fine, anche su richiesta della donna, le operatrici possono proporre consulenze psicologiche, di counseling, legali (in ambito civile e penale) e di orientamento al lavoro.

- **Valutazione del rischio**

Per valutare il grado di pericolo corso dalla donna nella sua specifica situazione il Centro Antiviolenza utilizza lo strumento S.A.R.A. (Spousal Assault Risk Assessment) S. - Screening, che valuta il rischio di recidiva nei casi di violenza interpersonale tra partners.

- **Consulenza psicologica**

La consulenza psicologica, che generalmente consta di 3 colloqui (il numero di incontri può variare su valutazione della professionista), ha l'obiettivo di aiutare la donna a ridurre la probabile confusione, riconoscere i suoi vissuti, i suoi stati d'animo, le sue paure, di evidenziare eventuali collegamenti tra le sue esperienze pregresse (anche precoci) e sue modalità relazionali attuali.

La consulenza psicologica mira anche a “riattivare” le risorse della donna ed aiutarla a vedere una strada di uscita dalla violenza.

La consulenza, qualora indicato, può proseguire con un percorso di sostegno psicologico.

- **Sostegno psicologico**

Il sostegno psicologico, proposto su valutazione della psicologa o dell'équipe multi professionale e generalmente svolto con un ciclo di 10 colloqui, è finalizzato a sostenere la donna nell'elaborazione dell'esperienza traumatica conseguente alla violenza, a promuovere ed incentivare in lei modalità sempre più efficaci per fronteggiare la situazione ed affrancarsi dal maltrattamento, a potenziare e consolidare le sue capacità genitoriali nella relazione con i figli, specialmente minori, anch'essi a contatto con le dinamiche o gli effetti del maltrattamento.

Il sostegno psicologico è svolto all'interno del Centro dalle psicologhe che collaborano con lo stesso.

- **Gruppi di auto-aiuto**

Periodicamente il Centro attiva percorsi di accompagnamento alle donne nella forma del gruppo di auto aiuto, che prevede la presenza di una psicologa facilitatrice.

Le donne, selezionate secondo criteri che permettano il buon funzionamento del gruppo e l'efficacia dello stesso, nel gruppo trovano uno spazio di confronto e condivisione della propria esperienza con altre donne.

- **Consulenza legale**

Aiuto Donna si avvale della consulenza di legali con formazione specifica sulla violenza di genere ed assistita in ambito civile e penale. Le legali consulenti sono iscritte all'Albo del patrocinio a spese dello Stato.

La consulenza legale, civile e/o penale, permette alla donna di accedere ad una serie di informazioni relative alla sua posizione, ai possibili scenari che potrebbero aprirsi nella sua specifica situazione ed le azioni legali che lei potrebbe decidere di intraprendere (ad esempio una richiesta di separazione, una eventuale denuncia e tutto ciò che potrebbe coinvolgere lei ed i figli a livello legale).

Aiuto Donna, attraverso le proprie consulenti legali, offre assistenza alle donne per la stesura di una eventuale denuncia/querela.

- **Sportello Stalking**

Aiuto Donna, attraverso le operatrici dell'accoglienza e le consulenti, offre un servizio specifico per l'accoglienza di donne vittime di Stalking.

- **Consulenza etnoclinica, mediazione linguistico culturale**

Per le donne di origine straniera vengono garantiti due servizi dedicati:

- **Incontri di mediazione linguistico culturale:** attraverso l'operato di mediatrici linguistico culturali verrà garantito alle donne di potersi esprimere nella propria lingua d'origine e di portare i propri dubbi trovando spiegazioni rese comprensibili attraverso l'uso della lingua d'origine e attraverso la decodifica culturale.

- **Dispositivo di consulenza etnoclinica:** è attivato per costruire una progettualità che permetta un incontro positivo tra le logiche istituzionali e le istanze della donna.

La consulente, operando con le mediatrici linguistico culturali e gli operatori dei servizi permette la creazione di uno spazio in cui è possibile raccontare e raccontarsi, portare le proprie istanze culturali e quelle del servizio in cui si opera al fine di incontrarsi in un terreno neutro all'interno del quale si cercano soluzioni che considerino i due mondi con cui le donne devono confrontarsi.

- **Orientamento al lavoro**

Aiuto Donna, avvalendosi della collaborazione di consulenti, offre un servizio di orientamento al lavoro per le donne disoccupate, nella convinzione che per le donne vittime di violenza potersi immettere nell'ambito lavorativo sia una componente essenziale per la buona riuscita del loro progetto di uscita dalla violenza.

- **Collaborazione con il Servizio Sociale di competenza e strutture di accoglienza**

Il Centro Antiviolenza, con il consenso della donna, collabora con gli operatori del Servizio Sociale di competenza e con le strutture di accoglienza.

- **Équipe multiprofessionale**

Se necessario ed indicato, le professioniste consulenti del Centro Antiviolenza attivano incontri d'équipe in cui le varie professionalità tecniche si confrontano sul caso specifico. Alla donna può essere richiesto di partecipare.

A questi incontri può partecipare l'operatore del Servizio Sociale di competenza se coinvolto nel caso e con il consenso della donna.

- **Progetto Sosteniamole**

Attraverso il progetto Sosteniamole il centro anti violenza, finalizza la sua raccolta fondi al sostegno concreto alle donne, attraverso donazioni che permettono l'acquisto di beni di prima necessità e sostegno al primo periodo di autonomia, pagamento utenze ecc...

Si è creata una rete di solidarietà importante che ha permesso di aiutare donne che uscite di casa hanno dovuto impiantare una nuova abitazione quindi reperimento di mobili, casalinghi ecc...

## 6. I SERVIZI OFFERTI SUL TERRITORIO

- **Interventi nelle scuole**

Aiuto Donna organizza interventi di informazione, sensibilizzazione e formazione rivolti a studenti e docenti delle Scuole Secondarie e Superiori di Bergamo e Provincia che ne fanno richiesta.

- **Formazione e supervisione**

Aiuto Donna effettua percorsi formativi e di supervisione, oltre che per le operatrici del Centro, anche per operatori dei Servizi Sociali territoriali, Forze dell'Ordine, figure professionali in ambito socio-sanitario e legale sul tema della violenza di genere.



- **Sensibilizzazione**

Aiuto Donna organizza e partecipa frequentemente sul territorio a momenti di sensibilizzazione e informazione, oltre che a manifestazioni, sul tema della violenza di genere.

- **Raccolta e diffusione dei dati statistici**

Aiuto Donna raccoglie e fornisce dati globali rispetto alle situazioni in carico all'Osservatorio Regionale Antiviolenza attraverso l'apposita scheda informatizzata (scheda O.R.A.) per il monitoraggio del fenomeno. La stessa, nell'intento di sensibilizzare l'opinione pubblica, diffonde dati raccolti.

- **Rete nazionale Di.Re**

Aiuto Donna è tra le socie fondatrici della rete nazionale dei centri antiviolenza, la partecipazione alla rete permette all'associazione di avere un contatto diretto con i centri presenti sul territorio nazionale, di realizzare iniziative a livello nazionale che favoriscono la presa di coscienza da parte dell'opinione pubblica del fenomeno della violenza domestica.

Per un approfondimento sull'attività di Di.Re si rinvia al sito ufficiale [www.direcontrolaviolenza.it](http://www.direcontrolaviolenza.it)

- **Associazione “ La Svolta” Spazio di ascolto per uomini maltrattanti**

L'Associazione Aiuto Donna nel 2018 si è fatta promotrice della costituzione dello spazio di ascolto per uomini maltrattanti “La Svolta”

Il centro antiviolenza congiuntamente alla “La Svolta” promuove percorsi nelle scuole di ogni ordine grado rivolto a studenti e docenti e serate di sensibilizzazione sul tema nei diversi territori.

## SEDE OPERATIVA

- Centro Antiviolenza “Ascolta chi parla” | Via Trento,5  
Terno d’Isola

**Telefono:** 035 199 100 67

**E-mail:** [centroascoltachiparla@aiutodonna.it](mailto:centroascoltachiparla@aiutodonna.it)

**Sito web:** [www.aiutodonna.it](http://www.aiutodonna.it)

## ALTRE SEDI OPERATIVE DELL’ASSOCIAZIONE AIUTO DONNA USCIRE DALLA VIOLENZA

- Aiuto Donna Bergamo | Via XXIV Maggio, 30 - Bergamo

**Telefono:** 035 21 29 33

**E-mail:** [info@aiutodonna.it](mailto:info@aiutodonna.it)

**Sito web:** [www.aiutodonna.it](http://www.aiutodonna.it)

- Spazio di Ascolto “Spazio Donna” | Via Kennedy, 1 - Dalmine

**Telefono:** 035 56 49 52

**E-mail:** [info@aiutodonna.it](mailto:info@aiutodonna.it)

**Sito web:** [www.aiutodonna.it](http://www.aiutodonna.it)

- Centro Antiviolenza R.I.T.A. | Via Chiesa San Grisogono, 18  
Seriate

**Telefono:** 035 30 32 66

**E-mail:** [centrorita@aiutodonna.it](mailto:centrorita@aiutodonna.it)

**Sito web:** [www.aiutodonna.it](http://www.aiutodonna.it)

- Spazio di Ascolto E.V.A. | Via Martina, 18/B - Vigano San  
Martino

**Telefono:** 035 82 15 63

**E-mail:** [info@aiutodonna.it](mailto:info@aiutodonna.it)

**Sito web:** [www.aiutodonna.it](http://www.aiutodonna.it)

# NOTE

A series of 20 horizontal dotted lines for writing notes.



---

Via Trento, 5  
24030 Terno d'Isola (BG)

**Telefono:** 035 199 100 67  
**E-mail:** [centroascoltachiparla@aiutodonna.it](mailto:centroascoltachiparla@aiutodonna.it)  
**Sito web:** [www.aiutodonna.it](http://www.aiutodonna.it)

---