

**Narrare la violenza di genere tra ricerca e azione. L'approccio biografico come integrazione degli interventi nei Centri Antiviolenza<sup>1</sup> / Narrating Gender Violence from Research to Action: The Integrative Role of the Biographical Approach in Anti-Violence Centre Strategies**

Francesca Aureli

Università degli Studi di Roma (Italy)

---

**Abstract**

This paper explores the utility, from the viewpoint of anti-violence centre workers, of integrating biographical research with the services already offered. Because of the intent of the biographical approach to capture forms of self-representation in context, the integration proposal is configured as a tool hypothetically useful in the personalization of interventions, but also as a reflective resource for women victims of violence, responding to the need for the recall, ordering and re-signification of events experienced/narrated. To test the action-research hypothesis, a focus group of

---

<sup>1</sup> Il presente contributo è stato oggetto di relazione al convegno organizzato dall'AIS-Studi di Genere, *Il Genere nella Contemporaneità: tra Sfide e Risorse*, Napoli, 24-25 settembre 2015.

professionals at the Maree Anti-Violence Centre was organized to favor the frameworks, conceptual schemes and practices of those who work daily in direct contact with women victims of violence. The research findings, in addition to the utility and sustainability of the proposal, suggest a combination of the biographical approach with observation techniques to illuminate relational and fictional strategies along with shadowy areas of the narrations.

**Keywords:** anti-violence centres, gender violence, biographical approach, action-research, observation.

## **1. Premessa: l'ipotesi generale di integrazione tra ricerca biografica e azione nei Centri Antiviolenza**

Il presente contributo esplora, da un punto di vista empirico, la fecondità di una proposta, elaborata a partire da un'esperienza professionale, di inclusione della ricerca biografica nell'ambito della tipica metodologia di intervento dei Centri Antiviolenza (d'ora in poi CA). L'obiettivo sotteso è rendere le strategie di azione più orientate all'autoriflessività delle donne che abbiano subito forme di violenza domestica, nonché più sensibili – nell'ottica della personalizzazione degli interventi – ai bisogni, alle traiettorie di vita e alle peculiarità delle loro cerchie sociali di appartenenza. Per vagliare l'ipotesi di ricerca-intervento prospettata è stato organizzato, in via esplorativa, un focus group con le operatrici di un singolo CA, in modo da privilegiare, nella sua valutazione, i quadri di riferimento, gli schemi concettuali e le pratiche di chi quotidianamente svolge il proprio lavoro a diretto contatto con le donne vittime di violenza. A partire dai risultati, si è riconosciuta una significativa utilità all'integrazione proposta, con una fattibilità vincolata ad alcune condizioni operative. Nel farsi della ricerca, è emersa la possibilità suppletiva di combinare l'approccio biografico con tecniche di osservazione nei centri semi-residenziali, in modo da portare alla luce strategie di finzione, pratiche relazionali e zone d'ombra delle narrazioni. Prima di addentrarci nello studio empirico

condotto, si ritiene opportuno rendere brevemente conto delle origini storiche e dei principi generali che ispirano il lavoro nei CA.

## **2. La politica di genere dei Centri Antiviolenza: origini, obiettivi e principi ispiratori**

Negli anni sessanta e settanta, il movimento femminista, divenuto agente di mutamento socio-culturale rilevante nel panorama italiano ed europeo, sollecitò una nuova definizione di violenza contro le donne, puntando al riconoscimento della sua connotazione “sessuata” e legando pertanto il problema alla struttura asimmetrica di potere delle relazioni tra uomini e donne. Questa ridefinizione comportò un radicale e incisivo cambiamento nella concettualizzazione del fenomeno, a partire da una sua interpretazione socio-politica in una prospettiva di genere.

Nel 1963, in *The Feminine Mystique*, Betty Friedan, ricorrendo a una serie di interviste a casalinghe americane, identificò la questione della subordinazione delle donne rispetto ai propri mariti e delle connesse forme simboliche e concrete di violenza, nel campo sociale e domestico, come *il problema senza nome*. A partire da questo saggio, che diventò un vero e proprio proclama dell’emancipazione femminile, la presa di coscienza fu assunta come obiettivo strategico da perseguire. La metodologia privilegiata fu l’organizzazione di gruppi di autocoscienza, aventi l’intento di creare uno spazio, contraddistinto da una forte solidarietà femminile, in cui le donne potessero superare le barriere, come il diniego, il segreto e il senso di vergogna, che impedivano loro di dare un nome alle ingiustizie subite. I collettivi organizzati di autocoscienza ponevano in relazione donne accomunate dalla volontà di ribellarsi a un ordine sociale patriarcale che le vedeva nella posizione subalterna di *secondo sesso* (De Beauvoir 1958), attraverso un confronto alla pari in grado di sviluppare l’autodeterminazione e la capacità di sottrarsi alla subordinazione di genere. Riappropriandosi del proprio spazio simbolico, mentale e politico (Woolf 1929), le donne ebbero finalmente l’opportunità di valorizzare la propria soggettività e le proprie potenzialità al di fuori dei ruoli di mogli e madri, uniche identità conferite loro dalla cultura maschile. Il movimento femminista fu determinante non solo per giungere a una consapevolezza circa il senso dell’agire

intenzionale sotteso alle diverse forme di violenza contro le donne, ma offrì anche una prima risposta sociale, al di fuori delle strutture mediche ufficiali, ai disagi vissuti dalle donne violate. Un supporto psicologico-relazionale, legale ed emotivo si concretizzò con la nascita di centri di accoglienza-soccorso e consultori per la gestione di gruppi di auto-aiuto. Trascendendo la sfera individuale, si mirava a far divenire le relazioni organizzate tra donne componente cruciale delle pratiche di lotta politica, con il proposito finale di mettere in atto un cambiamento sociale che conducesse gradualmente a una generalizzata consapevolezza pubblica.

Entro questa cornice, Susan Brownmiller (1975) richiamò significativamente l'attenzione sullo stupro come mezzo per preservare il potere maschile, ridefinendolo come crimine violento e metodo di controllo socio-politico-culturale delle donne, «un autentico, consapevole processo di intimidazione attraverso il quale tutti gli uomini mantengono tutte le donne in uno stato di paura» (Ivi, 15)<sup>2</sup>. Puntando sull'emancipazione del corpo, della sessualità e della maternità, quale desiderio consapevole e non come destino biologico, le donne iniziarono a denunciare la violenza fisica e sessuale e affermarono il diritto all'inviolabilità del proprio corpo.

Il fiorire del dibattito, sempre più presente nei luoghi politicizzati e scientifici di incontro/confronto tra donne, in congiunzione con la contemporanea costituzione di contesti di sostegno concreto, contribuirono a elaborare teorie e modelli di intervento, specializzati nella pratica di accoglienza e sostegno, che ancora oggi ispirano le strategie di azione contro la violenza alle donne.

Nella progressione di questo percorso di riconoscimento individuale-sociale della violenza e di elaborazione di strategie di intervento, un ruolo di rilievo, a partire dagli anni ottanta in Italia, e già negli anni settanta nelle altre nazioni europee, fu svolto dalla nascita e dallo sviluppo dei CA destinati a donne che avessero subito violenze psicologiche, fisiche e sessuali, in particolar modo in ambito domestico (all'interno del rapporto di coppia o delle relazioni parentali). Il punto di svolta proposto dai CA è la

---

<sup>2</sup> Come argomentato da Joanna Bourke (2007), le femministe, accusate soventemente dai teorici della "crisi della virilità" di essere responsabili della destabilizzazione delle relazioni di genere e quindi di aver spinto gli uomini a diventare sessualmente ancora più aggressivi, nel tentativo di compensare la presunta virilità "sottratta", in realtà attuarono un vero e proprio processo di sensibilizzazione e responsabilizzazione sociale rispetto al problema degli abusi sessuali che, nel passato, appariva meno diffuso perché più occultato dalle stesse donne.

sperimentazione di un nuovo modello di intervento<sup>3</sup> fondato su una visione che considera la donna violata, non più come vittima passiva e debole, ma come capace di autodeterminare il proprio destino, in quanto le si riconosce la credibilità e la forza necessarie per far fronte alla violenza subita, preservando se stessa e i propri figli.

Il particolare stato d'animo in cui versano le vittime di violenza all'ingresso nei CA è solitamente caratterizzato dalla difficoltà delle donne ad accettare e rielaborare il trauma subito e dalla connessa tendenza ad alimentare quei meccanismi di subalternità psico-relazionale che impediscono loro di prendere coscienza della dinamica di dominio maschile (Bourdieu 1998) nella quale sono generalmente invischiate e di riscattarsene. Per questo, nella relazione tra le operatrici dei CA e le donne accolte, se l'obiettivo di breve termine è accogliere e supportare rispetto ai bisogni di prima necessità (psicologici, affettivi e materiali, come la residenzialità in un alloggio protetto), la *mission* dell'organizzazione è incoraggiare progressivamente un percorso di (auto)riflessività che conduca, quale ultimo traguardo, alla costruzione di una posizione duratura di autonomia all'interno del proprio vissuto relazionale. Coerentemente con queste premesse, i CA non rappresentano semplicemente spazi protetti nei quali trovare risposta a bisogni alloggiativi e materiali, secondo una logica di mero assistenzialismo, quanto piuttosto luoghi nei quali le donne, narrando le proprie esperienze traumatiche, si calano fin da subito in un percorso di rielaborazione del vissuto di violenza e di riappropriazione del proprio sé, sotto la guida esperta del sapere multidisciplinare delle operatrici, specializzate nei diversi domini delle scienze umane e sociali. Se l'intervento fosse di natura assistenzialistica, la vita della donna sarebbe in balia di una nuova situazione di dipendenza, laddove è invece essenziale che le azioni siano strutturate in modo coordinato e mirato a far assumere progressivamente consapevolezza delle dinamiche socio-psicologiche a fondamento della propria condizione e della limitata responsabilità rispetto al proprio stato temporaneo di vulnerabilità. Una chiave privilegiata di accesso ai vissuti e significati più profondi connessi alle esperienze di violenza è rappresentata dal ricorso esclusivo a personale specializzato di genere

---

<sup>3</sup> Per un approfondimento su organizzazione, ambiti e strategie di intervento dei CA si rimanda alla raccolta di contributi: De Concini, a cura di, 2007; Garbagnoli 2001.

femminile: la comune appartenenza di genere crea affinità e vicinanza e garantisce la condivisione necessaria per la co-costruzione di una relazione di fiducia.

Dal punto di vista dei risvolti sociali, in continuità con i movimenti femministi, i CA si pongono l'obiettivo parallelo di far emergere, contrastare e prevenire tutte le forme di violenza alle donne, riconoscendo nella discriminazione e nell'emarginazione subite una emergenza pubblica. In questa direzione, coniugando pratica e politica d'intervento, i CA hanno conferito ulteriore visibilità sociale alla violenza sulle donne, facendo emergere in modo sempre più concreto l'entità della sua incidenza e il carattere patologico/sanzionabile delle diverse pratiche che vi fanno capo. In questa direzione, il rapporto di continuità tra i CA e i gruppi organizzati dal movimento femminista di mezzo secolo fa si intensifica proprio alla luce della comune determinazione a spezzare quella spirale del silenzio collettivo, accuratamente documentata in letteratura (Romito 2000, 2005). Si tratta di uno stato di latitanza nella consapevolezza pubblica che si intensifica quanto più l'attenzione politico-mediatica sullo stupro e sulla violenza domestica sia contraddistinta da un sensazionalismo, una indeterminatezza e una discontinuità tali da intercettare nell'opinione pubblica una curiosità episodica quanto morbosa, in concomitanza con eclatanti eventi di cronaca. Conseguentemente, a fronte di un impegno rilevante dei CA e degli attori sociali impegnati a vario titolo nella lotta contro la violenza alle donne, continua a imperversare e risuonare nello spazio sociale una diffusa indifferenza/accondiscendenza rispetto alle cause culturali<sup>4</sup> e agli effetti legati alla violazione della dignità, del corpo e della progettualità femminile.

---

<sup>4</sup> Rimanendo ancorati ai messaggi veicolati pubblicamente dalle élite simboliche, occorre riconoscere il doppio legame di mutuo rinforzo che si istituisce tra la parzialità delle rappresentazioni collettive delle pratiche di violenza perpetrate contro le donne e la più generale distorsione presente nelle figurazioni mediatiche della donna collocata negli spazi pubblici e privati. Si vedano a questo riguardo i report di monitoraggio prodotti dal Dipartimento di Comunicazione e Ricerca Sociale della Sapienza Università di Roma, elaborati dall'Osservatorio Gemma (*Gender and Media Matter*): <http://www.coris.uniroma1.it/node/7295>.

### **3. L'inclusione del racconto di vita nelle strategie di intervento dei Centri Antiviolenza**

#### ***3.1. Le origini della proposta di integrazione***

Sulla base di un personale interesse per il fenomeno della violenza di genere, sviluppato a seguito del pregresso svolgimento dell'attività di operatrice presso il Centro Provinciale Antiviolenza Maree per donne in difficoltà, sole o con figli<sup>5</sup>, nel presente contributo si elabora e si sottopone al vaglio critico di un gruppo di operatrici dello stesso centro la proposta di integrazione, già introdotta in premessa, tra le ordinarie strategie di azione dei CA e la raccolta e analisi pragmaticamente mirata di racconti di vita, dalla quale discende la necessità di coadiuvare il ruolo di operatrice con quello di ricercatrice. A partire dalla suggestione nata dal lavoro sul campo, la proposta avanzata ha assunto progressivamente anche una plausibilità scientifica, attraverso l'analisi della letteratura, che documenta come la raccolta di storie di vita, in forma più o meno guidata da protocolli, assuma di fatto una centralità rispetto al conseguimento degli obiettivi in diverse strutture di intervento psico-sociale impegnate in pratiche rieducative e/o di supporto a persone accomunate da uno stato di pronunciata difficoltà (vedi Cima *et al.* 2000; Greco, a cura di, 2011). Significativo poi che Emiliana Baldoni (2007), nel suo accurato lavoro di raccolta di racconti di vita di donne trafficate a scopo di sfruttamento sessuale, abbia riconosciuto che il lavoro condotto, pur essendo mirato a fini di ricerca, avesse determinato diversi risvolti positivi tra le donne intervistate, sollecitate dalla narrazione del proprio vissuto ad attribuire significati inediti o più profondi alle proprie esperienze.

Anche nei CA, l'instaurarsi di una relazione dialogica tra utenti e operatrici restituisce centralità al binomio narrazione-ascolto, che costituisce elemento cardine per la ricostruzione progressiva di un materiale biografico denso, in ipotesi capace di orientare il lavoro delle operatrici, e più in generale nei servizi di accoglienza. Sulla

---

<sup>5</sup> Il CA Maree, uno dei sette CA operanti sul territorio del comune di Roma, è gestito dall'Associazione Differenza Donna. Esplica il proprio intervento, a partire dal 2000, nei confronti di donne e minori vittime di violenza, con particolare attenzione al disagio psico-fisico e sociale che si esprime nel rapporto con il genere maschile in ambito familiare. Tra i vari servizi, offre interventi semi-residenziali per le donne e i propri figli (con possibilità di svolgere all'esterno le attività lavorative e di studio) e non residenziali, attraverso consulenze legali con gratuito patrocinio e colloqui di sostegno.

base della specifica metodologia d'intervento comunemente adottata nei CA, tale centralità si manifesta particolarmente nella conduzione dei colloqui di sostegno, durante i quali si ricostruisce la sfera esistenziale e disposizionale delle utenti e i significati attribuiti all'esperienza di violenza vissuta.

In una prospettiva nella quale i CA prefigurano un peculiare *mondo sociale* o *categoria di situazione* (Bertaux 1999), l'autoriflessività biografica può in ipotesi permettere alla donna e alle operatrici di ricomporre frammenti dell'esperienza concreta, la quale, attraverso la significazione della narrazione, viene ricollocata in un nuovo spazio sociale. In particolare, in virtù dell'intento dell'approccio biografico di cogliere forme di autorappresentazione in situazione, la proposta qui avanzata di integrazione di questa metodologia di ricerca sociale all'interno delle modalità ordinarie di intervento dei CA si configura come strategia in ipotesi utile alla personalizzazione degli interventi da parte delle operatrici. Congiuntamente, il racconto di vita può divenire risorsa riflessiva anche per le donne violate, in vista della necessità di supportare e potenziare, valorizzando il sapere sociologico esperto maturato in relazione alla ricerca biografica, la rievocazione, l'ordinamento e la risignificazione degli eventi vissuti/narrati. Tramite il racconto del proprio vissuto, è possibile «dare un senso alla propria esperienza [...] che perde la sua indefinita complessità e diventa il risultato di un'operazione mentale, di un'interpretazione soggettiva che riflette, produce e riproduce la socialità» (Bichi 2002, 39). In un'ottica di raccordo tra ricerca e intervento, è dunque possibile pensare il CA come uno spazio sociale che preveda, quale cerchia interna, un laboratorio di narrazione biografica, avente la funzione di facilitare il ripensamento della propria esperienza e l'acquisizione della capacità di rovesciare la propria immagine e di (ri)proiettarla sugli altri.

### ***3.2. Il confronto sulla proposta: il focus group con le operatrici del CA Maree***

Al fine di vagliare l'ipotesi di ricerca-azione prospettata, si è scelto di condurre un focus group con otto operatrici, di diversa formazione disciplinare, che prestassero servizio da almeno un anno nel CA Maree di Roma, in modo da poter: a) ricevere un feedback teoricamente e pragmaticamente esperto rispetto all'esperienza nei CA; b) sollecitare il confronto sulla proposta all'interno di un gruppo di professioniste che, lavorando in

équipe, sono solite assumere, collegialmente e attraverso lo scambio di diverse competenze disciplinari, scelte in ordine alle strategie di azione nel centro; c) sottoporre tutte le partecipanti alla medesima esposizione della proposta, senza variare sensibilmente lo stile di presentazione, il livello di accuratezza e i significati veicolati nella sua descrizione<sup>6</sup>.

Dopo un iniziale *brainstorming*<sup>7</sup>, volto a sollecitare le partecipanti all'espressione di parole chiave inerenti alle problematiche riscontrate nella conduzione dei colloqui di sostegno e, più in generale, delle pratiche di intervento, si è proceduto attraverso la presentazione e discussione della proposta, mediante l'ausilio della distribuzione di una scheda analitica, in cui erano illustrate le principali caratteristiche della tecnica di rilevazione dei racconti di vita<sup>8</sup>. La discussione si è aperta alla manifestazione di opinioni, anche contrastanti, dando luogo a un confronto della durata di circa due ore, da cui sono emerse, in un'ottica esplorativa, suggestioni utili a isolare gli elementi del lavoro nei CA implementabili a partire dalla conoscenza riflessiva promossa dall'approccio biografico. Al fine di documentare i contributi più significativi apportati dalla riflessione di gruppo sviluppata, i risultati dell'analisi saranno articolati per aree tematiche e corredati di stralci, tratti da alcuni interventi salienti.

#### **4. L'approccio biografico all'interno dei servizi del CA Maree, tra intersezioni e nuove opportunità: il punto di vista delle operatrici**

##### ***4.1. Gli effetti della violenza sulla capacità di verbalizzazione del vissuto***

L'esigenza di valutazione della fecondità e della fattibilità della proposta avanzata, che predilige la narrazione dialogica come co-costruzione di significati dalla duplice utilità – come risorsa autoriflessiva e per la personalizzazione degli interventi – non può

---

<sup>6</sup> La condivisione di tutti i partecipanti a un focus group della medesima esperienza (già vissuta o, come nel nostro caso, esposta in modo condiviso ad esordio della conduzione) è conforme con l'indicazione che originariamente Merton e Kendall (1946) hanno dato a fondamento della necessità di focalizzazione su un medesimo oggetto che questa tecnica di rilevazione prevede, quale sua peculiarità.

<sup>7</sup> Si veda Campelli e Brunelli 2004; Corrao 2000.

<sup>8</sup> L'elaborazione della proposta generale, così come della scheda analitica sottoposta alle partecipanti al focus group, è avvenuta mediante un'accurata analisi della letteratura e un successivo confronto tra i contributi più accreditati in ordine all'approccio biografico e ai racconti di vita nel contesto sociologico (Bertaux 1999; Bichi 2000, 2002; Campelli 1982, 1990; Cipriani, a cura di, 1995; Ferrarotti 1981), oltre che a quelli già citati aventi un orientamento maggiormente volto alla ricerca-azione (vedi par. 3.1).

esimersi dal confrontarsi con le barriere comunicative che si presentano comunemente nel lavoro di sostegno alle donne che si rivolgono al CA. Partendo dall'osservazione del particolare stato d'animo in cui versano le vittime di violenza, le partecipanti hanno ricostruito le difficoltà implicate dalla relazione con le utenti, rapportandole immediatamente al quadro delle conseguenze che il vissuto di violenza comporta sul piano socio-relazionale, in termini di deprivazione del potere e del controllo su di sé e di disgregazione dei propri legami sociali (Hirigoyen 2000, 2006). Una riappropriazione del sé può avvenire soltanto attraverso la relazione, mai in condizioni di isolamento, perché è nei rinnovati rapporti con gli altri che la donna ricostruisce le facoltà psichiche danneggiate dall'esperienza traumatica:

Quando arrivano sentono che le loro emozioni e i loro pensieri sono fuori controllo, insicure anche nelle relazioni con le altre persone [...]. Restaurare l'integrità fisica include concentrare l'attenzione sul controllo del corpo, ponendo attenzione alle funzioni corporali fondamentali come il sonno, l'alimentazione, fortemente compromessi, e la gestione e il controllo di eventuali comportamenti autodistruttivi [E., psicologa].

Nello svolgersi della discussione, è emerso che i maggiori ostacoli nella conduzione dei colloqui di sostegno sono relativi a problematiche legate al vissuto di violenza, nonché all'isolamento forzato e alla sfiducia sviluppata nei confronti dell'esterno che generalmente ne derivano. Le principali conseguenze esplicate della violenza sul piano relazionale sono:

Spezza la fiducia che dovrebbe costituire la base del sistema di relazioni della persona [...], rompe i legami affettivi della famiglia, dell'amicizia [G., psicoterapeuta].

Distrugge il valore del sé che si dovrebbe formare e sostenere in relazione agli altri [...], distrugge le aspettative della vittima [V., psicologa].

La persona è come plagiata, sottomessa, non ha alcuno spazio mentale proprio [...]. In molti casi le parole ed i gesti dell'aggressore sono state interiorizzate e continuano a contrastare un lavoro di liberazione [F., assistente sociale].

La deprivazione affettiva, spesso rinvenuta tra le utenti del CA, deriva solitamente da una inadeguatezza degli stessi familiari nel fornire aiuto, smarriti e increduli di fronte a eventi tanto dolorosi. Commiserazione, disagio, rifiuto, attribuzioni di colpe nelle cerchie sociali di appartenenza sono tutti atteggiamenti che rendono incline la donna a una narrazione stereotipata, come fosse un copione che si è abituate a rappresentare nella quotidianità:

Una fase di fuoriuscita dalla violenza consiste nel ricordare ed elaborare il proprio trascorso. Il lavoro di ricostruzione che la vittima compie nel racconto della storia traumatica può dar luogo ad un racconto stereotipato, ripetitivo, privo di emozioni. La vittima è chiamata a esprimere i valori e le convinzioni che una volta aveva e che il trauma ha distrutto [...]. Spesso le domande si riducono a una sola, espressa con perplessità più che con indignazione [...] perché? [...]. Perché a me? È un'ulteriore domanda, incomprensibile, la cui risposta va al di là di ogni comprensione, di ogni possibile spiegazione [G., psicoterapeuta].

Riconoscere la dissociazione tra la memoria dell'evento traumatico e il vissuto emotivo che ne scaturisce diviene fondamentale per comprendere le reazioni di silenzio, immobilismo e impotenza esperite dalle donne vittime di violenza e maltrattamento all'interno di una relazione intima. Le metafore riportate dalle operatrici esemplificano efficacemente questi stati interiori di paralisi psicologica totalizzante, che in letteratura sono collocati in rapporto di continuità con uno stadio contingente di *disperazione appresa* (Walker 1984):

Con me una donna ha usato la metafora della volpe paralizzata di notte, per strada, di fronte ai fari di una macchina [...]. "Abbagliata" è la parola adatta, rende l'idea [F., assistente sociale].

Quante dicono di sentirsi una bambola inanimata che non riesce a gridare o a muoversi! [E., psicologa].

In questo senso, l'operatrice non dovrebbe assumere atteggiamenti passivi che possano essere interpretati come indifferenza, ma è chiamata ad accompagnare la donna in un percorso che la induca a riconoscere le proprie emozioni – come la collera, il desiderio di vendetta, la vergogna, il senso di colpa – fino a quel momento censurate anche a causa della destabilizzazione emotiva recuperata in ambito familiare:

La donna scopre di non essere pazza [...] perché i suoi sintomi, le sue paure, sono le normali risposte umane a circostanze estreme, scopre inoltre che non è condannata a soffrire questa condizione per un tempo indefinito [V., psicologa].

Alla luce della immediata messa a fuoco di questi elementi nel corso dell'intervista di gruppo, già dal paragrafo successivo si dedicherà specifica attenzione agli aspetti relazionali da curare particolarmente nella traduzione operativa della proposta, nel rispetto delle peculiarità contestuali e valorizzando le esperienze riportate dalle operatrici.

#### ***4.2. La relazione di aiuto/biografica in un'ottica transazionale***

Come la conduzione di un racconto di vita produce e comporta una relazione *transazionale* (Dewey 1938), riflessiva e affettivamente non neutra, l'interazione dialogica tra operatrici e utenti richiede uno scambio a due vie, per giungere alla co-costruzione e interiorizzazione di nuovi universi simbolici o comunque l'ampliamento degli schemi interpretativi antecedenti:

Quando loro ti raccontano segreti tanto intimi, come fai a non lasciarti andare e a non cedere una parte di te... tutte noi siamo state ferite, toccate nell'intimo [...], hanno messo in discussione i nostri valori [...] credo si debba ceder una parte di sé in queste occasioni, per non farle sentire sole, per fare in modo che ti sentano vicina [A., antropologa].

L'incorporazione della ricerca biografica nel lavoro interno ai CA si configurerebbe quale creazione condivisa che, in quanto tale, introdurrebbe una modificazione sul campo, in una interazione sociale complessa, costruita dialogicamente, attraverso la quale produrre una storia di vita compartecipata dai risvolti pragmatici imprescindibili.

Condividere la propria storia individuale con gli altri, conferisce loro un profondo significato sociale, questo perché ampliando la vicenda personale la vittima si libera dall'isolamento e viene reinserita nel mondo da cui era stata alienata [D., psicologa].

A supporto della tesi circa la fecondità dell'integrazione tra figura di operatrice e ricercatrice, la discussione rivela che l'opera di disvelamento dei vissuti e della connessa trasformazione interiore non può che essere lenta e progressiva.

Il vissuto di violenza raccontato dalle donne ospiti presenta tutte le caratteristiche di cronicizzazione della violenza [...]. Devi saper accogliere una richiesta di aiuto spesso rimasta inascoltata per anni. Tra l'altro all'inizio la donna non è quasi mai pronta al cambiamento, i tempi di consapevolezza rispetto al proprio vissuto sono lunghi proprio in virtù del meccanismo di negazione della violenza attivato dalla donna. Era l'unica modalità di sopravvivenza [F., assistente sociale].

Come ricostruiscono le operatrici, la necessità preliminare a qualsiasi mutamento profondo è che la donna riscopra significati precedentemente non resi manifesti neanche a se stessa, attraverso un processo riflessivo che incorpori credenze, avvenimenti, esperienze e sentimenti. Pur nella parzialità di qualsiasi tipo di narrazione retrospettiva, l'operatrice deve saper scoprire ombre e zone scure, lasciando inesplorati il minor numero possibile di segmenti biografici significativi, fornendo sostegno emotivo in relazione alla rievocazione di eventi dolorosi, che potrebbero non essere ancora ben delineati a livello cosciente. Sia che si trovi nel ruolo di operatrice o di ricercatrice, la sua presenza attiva deve essere in grado di orientare la memoria e contribuire a co-costruire i significati attribuiti agli eventi narrati e alle emozioni emergenti. Occorre edificare, mediante la condivisione di un nuovo senso del vissuto, una relazione

interpersonale che si distingue da quelle stabilite dalla donna all'esterno del CA, conferendole una dimensione spazio-temporale adeguata alla complessità del percorso e quel riconoscimento identitario che la dinamica violenta e perversa esperita le ha precedentemente sottratto.

Hanno bisogno di uno spazio e di un tempo congrui al vissuto e al peso che sono costrette a portare dentro [P., assistente sociale].

Aiutare una vittima significa condividere con lei un lungo percorso riabilitativo, affrontare insieme a lei l'emergere delle emozioni legate alla violenza, alla verbalizzazione dell'angoscia [...] comporta una diversa percezione del proprio corpo, della propria dignità e non ultimo, della propria sessualità [...]. Si tratta di condividere un percorso, che diviene comune [...] che deve portare ad una ridefinizione della propria identità che la violenza, spesso, tende ad annullare [...]. È come se la donna dovesse poter ricostruire una nuova relazione, basata sull'affetto, sul rispetto, sulla dignità [E., psicologa].

#### ***4.3. La struttura della relazione: asimmetria vs. simmetria di potere***

Un elemento d'interesse precipuo ai fini della specificazione della proposta avanzata rinvia alla struttura della relazione di potere tra operatrice/ricercatrice e donna vittima di violenza. Il colloquio di sostegno rappresenta una forma specifica di interazione sociale ben distinta da una conversazione ordinaria, poiché è caratterizzata dalla mancata intercambiabilità dei ruoli. Pur sottolineando l'importanza rivestita dalla simmetria di genere, le operatrici rimarcano la necessità del riconoscimento delle differenze di status tra operatrice e utente, onde evitare di vanificare l'efficacia dell'intervento e di inibire la connessa aderenza delle utenti al sistema di norme in cui è calato il programma delle attività. Per questo, restituire una rappresentazione di sé come figura competente e autorevole fa sì che l'operatrice possa essere considerata dalle donne accolte come in grado di comprendere e rispondere ai propri bisogni, agevolando la costruzione della relazione fiduciaria.

Prima ti devi ricordare di essere una donna in una relazione di aiuto, sei un'operatrice, hai un ruolo specifico, non sei una confidente [...] non puoi e non devi porti allo stesso livello, si tratta di competenza [...] te hai un ruolo, che lei deve riconoscere, non può sconfinare in un rapporto di amicizia, deve riconoscere un'autorità in te [G., psicoterapeuta].

Proprio perché percepiscono che sei lì con un ruolo ben preciso si lasciano andare e capiscono che possono fidarsi [P., assistente sociale].

Allo stesso modo, come ricostruisce Ferrarotti (1981, 44), «ogni intervista biografica è una interazione sociale complessa, un sistema di ruoli, di aspettative, di ingiunzioni, di norme e di valori impliciti, spesso anche di sanzioni. Ogni intervista biografica nasconde tensioni, conflitti, e gerarchie di potere». Se nello specifico contesto dei CA, le differenze di status appaiono e risultano particolarmente marcate, ai nostri fini occorre precisare che sarebbe mistificante ritenere che nell'approccio biografico, come in qualsiasi altro tipo di strategia di ricerca sociale, sia possibile perseguire una perfetta simmetria di potere nella relazione intervistato-intervistatore. Per questo, risulta più appropriato convergere verso il riconoscimento di una *dissimmetria* di ruolo che livelli le disuguaglianze di potere, ma non le diversità di ruolo (Mauceri 2003). Su questa linea, traspare un incastro perfetto tra il ruolo di operatrice e di ricercatrice, proprio in relazione alla necessità di guidare, sistematizzare e interpretare il materiale biografico, sulla cui base si struttura l'intervento:

Occorre uno schema, una griglia di indicazioni da seguire per decifrare i segnali che ti manda [...] che ti aiuti anche quando lei si lascia andare alla chiacchierata e te la devi riportare sui binari [F., assistente sociale].

#### ***4.4. L'intensità della relazione: coinvolgimento o distacco?***

Quando si realizza una ricerca qualitativa, in modo simile a quanto avviene nelle relazioni tra operatrici e donne vittime di violenza nei CA, si apre «un'esperienza che coinvolge non solo l'occhio del ricercatore, ma tutto il suo corpo, tutta la sua persona»

(Cardano 2003, 107), attivando un processo di immedesimazione che implica sensibilità, sagacia e immaginazione.

Chi opera nei CA è continuamente sollecitato sul piano emozionale, e talvolta sperimenta, pur se con intensità minore, il terrore, la rabbia e lo sconforto della donna con la quale entra in relazione, di modo che il coinvolgimento nelle narrazioni può attivare meccanismi proiettivi:

Scatta una difesa mia, certe tematiche ti toccano proprio come donna, ti rendi conto che anche te sei passibile di incontrare un uomo violento, come fai a non farti coinvolgere anche emotivamente [E., psicologa].

Questo lavoro non può non avere ripercussioni sulla tua vita privata, mina le relazioni umane di base, il sistema di credenze, le aspettative di tutte noi [...] i racconti veicolano emozioni e sentimenti, sono il ricordo di avvenimenti drammatici, sono commoventi, ma allo stesso tempo ti scatta una rabbia [...]. Come fai a non pensare che potrebbe capitare anche a te? [D., psicologa].

L'intenso desiderio di essere in un certo qual modo "salvate", che caratterizza la maggior parte delle utenti dei centri, comporta il rischio per le operatrici di travalicare i confini di ruolo, con il risultato di stravolgere l'importante, quanto precario, equilibrio tra coinvolgimento e distacco, che dovrebbe contraddistinguere qualsiasi relazione d'aiuto e la stessa professione sociologica (Elias 1983).

Loro si appoggiano a te, diventi il loro punto di riferimento, la loro confidente, la loro amica [...] rappresenti la loro salvezza, l'unica [...]. Se non riesci a salvarle, hai fallito il tuo compito [A., antropologa].

Il condividere, anche empaticamente, l'esperienza di impotenza della vittima di violenza porta l'operatrice a un coinvolgimento intenso, con il rischio di indurla a perdere fiducia nel valore delle proprie competenze e del proprio intuito. In modo simile al meccanismo della *profezia che si autoavvera* (Merton 1949), si avvia in tal modo un cortocircuito tale per cui, più l'operatrice percepisce la donna come indifesa, più

perpetua la sua situazione di dipendenza, deprivandola delle risorse di potere e di autonomia, necessarie al riscatto dalla subalternità implicata dalla violenza.

Nei centri si deve lavorare per restaurare la capacità di potere e di controllo della vittima di violenza, con lo scopo di rendere stabile il suo senso di sicurezza, defraudato dalla violenza subita. Questo comporta che a causa della quantità e della complessità dei sintomi, molte donne siano vulnerabili a essere nuovamente vittimizzate da noi che in realtà dovremmo aiutarle [...]. Però in questo modo finisci per rappresentare un pericolo, rischi di farle rimanere coinvolte in interazioni distruttive, se non sei pronta e adeguatamente formata [...]. Puoi replicare il comportamento del partner prevaricante [V., psicologa].

In queste parole si ravvisa un rischio di conflitto di ruolo che, in relazione all'indagine biografica, Rioux (1983) denomina *écartèlement*: la ricercatrice è combattuta e in bilico tra coinvolgimento e distacco, come fosse in balia di due forze contrastanti, in un equilibrio difficile da gestire.

[...] da un lato c'è la tua parte emozionale, dall'altro il ruolo, la competenza, l'autorevolezza, la responsabilità che deriva dal sapere che lei si affida a te e solo su te può contare [...]. Il conflitto deriva proprio dall'equilibrio tra flessibilità e limite [...] anche l'operatrice è continuamente messa in gioco [S., sociologa].

Come sostiene Bichi (2000, 75), a proposito della ricerca biografica, molti aspetti controversi saranno razionalizzati dalla ricercatrice solo *ex post* e «quanto più ne sarà consapevole, tanto più sarà in grado di utilizzare l'*écartèlement* come una risorsa, facendo in modo che razionalizzazione e coinvolgimento emotivo diventino due strumenti sinergici di conoscenza».

È vero che ogni racconto ha un impatto emotivo forte ma noi non possiamo coinvolgere il nostro vissuto [...] è faticoso però non lasciar trasparire valutazioni personali e non ci si può neanche accontentare di ascoltare queste donne in silenzio [...]. Quello di cui hanno bisogno è un ascolto attivo realmente partecipe [...] il colloquio si distingue da una conversazione normale, devi guidarla, valorizzarne la

soggettività [...]. È in questo modo che il coinvolgimento può rappresentare una risorsa, sei te che devi usare le tue emozioni come risorsa [E., psicologa].

Nel confronto tra le partecipanti al focus group emerge che la differenziazione dei ruoli, in congiunzione con la disposizione all'ascolto attivo e il contenimento dell'emotività che la formazione può offrire, rappresentano chiavi di accesso privilegiate a un vissuto altrimenti occultato.

Se è vero che nel rapporto con le utenti c'è il rischio di un rovesciamento di ruoli e di confondere il ruolo di operatrice con quello di un'amica, si presuppone pure che tu abbia una formazione e una competenza tale da agire in corrispondenza del tuo ruolo [...]. Questo dovrebbe bastare ad evitare uno sconfinamento del rapporto [P., assistente sociale].

In questo senso, l'introduzione delle regole che governano la conduzione guidata dell'intervista biografica potrebbe rappresentare risorsa essenziale per contenere il coinvolgimento, attraverso una strutturazione della relazione, all'insegna della dissimmetria dei ruoli, di cui si è già dato conto. Come evidenzia questa operatrice, l'informalità del colloquio e la mancanza di una guida per la raccolta delle narrazioni può difatti inficiare il raggiungimento del giusto equilibrio tra distanza e coinvolgimento:

Sei te che guidi la donna nel racconto [...] ma come fai a capire quando devi mostrarti autoritaria e quando devi essere aperta e comprensiva? Quali sono gli interventi pertinenti? Se non ti poni come amica, sul suo stesso livello, come fa a fidarsi di te? E poi non tutte le donne si lasciano guidare [A., antropologa].

#### ***4.5. Lo stile di conduzione delle narrazioni biografiche: tra emico ed etico***

Ogni racconto implica una situazione strutturata, per quanto irripetibile, e la possibilità di scoraggiare nella donna dubbi e timori è fortemente legata alle modalità di interazione che si stabiliscono nella specifica conduzione dei colloqui di sostegno. Spesso la narrazione delle donne vittime di violenza è frammentata e allusiva, di modo

che una parte del non detto si esprime attraverso i comportamenti non verbali. Conseguentemente, alle operatrici è richiesto di rimandare una rappresentazione riflessa meno disgregata rispetto a quella interiorizzata dalla donna.

Le donne vogliono essere accolte per ciò che dicono ma anche per ciò che non dicono, sono portatrici di un segreto e vogliono essere viste nella loro globalità, essere ascoltate [...]. Conoscere i segnali della violenza psicologica, prima ancora che fisica, consente all'operatrice di guardare e ascoltare la donna che subisce violenza, riconoscendo segni che per noi sono chiari. Parlo dei silenzi, del linguaggio allusivo, dei messaggi che tenta di mandarti [G., psicoterapeuta].

Affiora, da queste parole, l'esigenza di guidare in modo mirato i colloqui di sostegno (e i racconti di vita) e di rispettare, nel contempo, le categorie dell'interlocutrice, lasciando che emerga il suo universo di senso, senza condizionamenti e interventi o interruzioni che modifichino il flusso del racconto. Come una ricercatrice, anche l'operatrice dispone di un bagaglio di competenze, sensibilità, aspettative e congetture, una sorta di schema concettuale in evoluzione che, come una traccia aperta articolata in dimensioni, consenta di esplorare e identificare l'universo di senso della vittima di violenza. Per questo è importante che il livello di direttività nella conduzione del racconto sia tenuto sotto controllo:

Se la donna nel corso del colloquio, raccontando ti dice "io l'ho scelto", te non puoi ripeterle continuamente: "sbagli, devi fare il contrario". Non solo interrompi un racconto ma impedisce anche alla donna di riconoscere la violenza come tale [S., sociologa].

L'approccio biografico, non avendo né finalità clinico-diagnostiche né valutative, può attenuare il carattere giudicante e inquisitorio del colloquio e il rischio di riconnettersi a un più generale processo di stigmatizzazione sociale e di negazione dell'autonomia di giudizio della donna vittima di violenza.

L'operatrice deve evitare di medicalizzare o psichiatrizzare la violenza subita, evitare di spostare il problema sul versante di ipotetici disagi psicologici della donna o utilizzare categorie interpretative fortemente colpevolizzanti per la donna. Ricordate il concetto di masochismo in Freud, la passività o la debolezza considerate insite nell'essere donna? [...] così come non puoi mostrare incredulità o meraviglia, minimizzare. Non possiamo dire come ci comporteremmo noi al posto suo, forzarla a parlare o a sporgere denuncia [A., antropologa].

Anche nei rilanci o nelle domande sonda, tese all'approfondimento di questioni rilevanti, la propria equazione personale deve essere messa tra parentesi per favorire la massima apertura nei soggetti narranti:

Nel corso di un colloquio ho sentito un'operatrice affermare di fronte ad una donna che descriveva le imposizioni di carattere sessuale subite per anni dal marito: "Perché vedi il rapporto anale come una violenza? Ci sta lo sperimentare in una coppia". Io lo trovo assurdo, è anche una questione di sensibilità, di intuizione, non puoi dire a una donna che considera il rapporto anale una violenza, che invece in un rapporto di coppia secondo te è una pratica normale [...]. Non puoi sdrammatizzare la fatica che lei fa nel tirar fuori il suo dolore [D., psicologa].

Al fine di garantire uno stile di conduzione aperto e valutativo, una sfida importante per le operatrici è combinare conoscenze specialistiche e una più generica sensibilità, che nasce dai propri vissuti personali e che si presume caratterizzi tutti coloro che a vario titolo sono coinvolti in una professione implicante l'instaurarsi di una relazione d'aiuto.

La difficoltà è proprio in questo, nella distinzione tra quanto essere rigorosi e quanto malleabili, è una sfida continua, è come dover mantenere un equilibrio [...] tra la sensazione di affidarsi all'intuizione e i tentativi di controllare in un certo senso l'utente [P., assistente sociale].

Trovare il giusto equilibrio nel dosare sensibilità, intuizione personale e competenze richiede di applicare categorie interpretative che si distinguano precisamente da quelle

adottate da alcuni operatori psico-socio-sanitari esterni al CA, dal senso comune e, più in generale, dai modelli culturali egemoni, che assimilano alcuni caratteri femminili a forme di istigazione alla violenza, o che comunque tendono a ridimensionare le colpe dell'aggressore, inducendo la donna a una vittimizzazione secondaria e a un'ulteriore auto-svalutazione.

[Riferendosi alle figure esterne al CA] Non è raro che si consigli alle vittime di capire quale sia la loro parte di responsabilità nell'aggressione che subiscono, in cosa l'abbiano voluta, pur se solo a livello inconscio. Questo avviene se non si tiene conto del contesto, ma così facendo, con la reticenza a parlare di un aggressore e di un aggredito, si rafforza il senso di colpa delle vittime, aggravando il processo distruttivo [...]. Per questo i metodi psicoterapeutici classici non sono sufficienti ad aiutare questo tipo di vittime [D., psicologa].

L'appartenenza di genere condivisa rappresenta una risorsa essenziale, che può scoraggiare interpretazioni dei vissuti schiacciate sui riferimenti normativi, relativi alla cultura patriarcale e ai processi diagnostici implicati dai saperi specialistici di cui le operatrici sono portatrici:

Le donne vittime di violenza che si rivolgono ai Centri sanno che da noi verranno capite, sanno che possono fidarsi [...] noi siamo donne come loro, non dimentichiamolo [...]. Allora in questo senso una integrazione potrebbe essere utile perché come riconosciamo l'importanza di non psichiatrizzare la vittima riconoscendole patologie, forse dovremmo avvalerci delle tecniche proposte allontanandoci dalla definizione implicita dei ruoli [...] né ricercatrice, né psicologa, né assistente sociale, ma donna che mette al centro i suoi bisogni, aspettative, competenze e capacità per aiutare e supportare chi non sa riconoscere i segnali della violenza [V., psicologa].

#### ***4.6. Tra realtà e finzione. Dalla narrazione all'osservazione delle interazioni in situazione***

Come sostiene Hermann (2005, 9), «il modo di raccontare la propria storia da parte di chi è sopravvissuto a un evento atroce – emotivo, contraddittorio e frammentato spesso

al punto da far dubitare della sua veridicità – soddisfa il duplice imperativo di svelare e al tempo stesso nascondere la verità». In accordo con questa osservazione, nell'ascoltare i racconti delle vittime di violenza, soprattutto nei primi colloqui, le operatrici colgono una serie di meccanismi di mimesi e finzione attivati nelle narrazioni di molte delle donne abusate, che spesso emergono nella forma di discrepanze già nel corso della narrazione:

Le donne sanno che stanno raccontando ad altre donne quello che è successo loro, e se la vicinanza le aiuta in un certo senso, dall'altro sanno che possono ottenere da te dei favori [...] sono talmente abituate a fingere, per sopravvivere hanno imparato ad essere manipolative, sono bravissime in questo [...]. Ci sono donne che dicono di essere vittime e che il partner le controlla in ogni movimento, dai colloqui emerge che invece sono loro le controllanti e manipolatrici. Una volta lei ripeteva sempre "lui mi controlla", lo diceva in continuazione, dai fatti raccontati invece è emerso che era lei che controllava lui e quando le ho fatto notare questa cosa, lei mi ha risposto: "io non mi fido di lui, non può stare solo con i bambini" [G., psicoterapeuta].

Rispetto a questo dilemma, occorre evidenziare che nell'indagine biografica si riconosce una indubitabile importanza alle pratiche di osservazione diretta dei comportamenti dei soggetti nelle loro *interazioni in situazione* (Bichi 2002), in grado di garantire strumenti atti a fornire anche una lettura delle dinamiche relazionali. In aggiunta alla osservazione dei comportamenti non verbali durante la narrazione, il carattere semi-residenziale dei CA offre l'opportunità di triangolare gli universi di senso riportati verbalmente con quelli che possono trasparire osservando la donna vittima di violenza in situazioni quotidiane di (inter)azione. È soprattutto con una completa e profonda immersione nelle dinamiche di gruppo che si può cogliere l'incoerenza tra motivazioni dichiarate e azioni quotidiane, le strategie di occultamento delle emozioni, così come la mutevolezza degli stati d'animo che le accompagna. Per questo, la proposta avanzata richiede di essere integrata dall'osservazione delle dinamiche

interpersonali interne alla struttura, con specifica attenzione a tutto ciò che sorprende e spiazza, destabilizzando le rappresentazioni iniziali<sup>9</sup>.

Se non vivi la quotidianità del centro non puoi capire certe sfumature, certi messaggi che le donne ti lanciano. Puoi essere preparata quanto vuoi, ma certe dinamiche, certi meccanismi, li capisci e li cogli solo se vivi con loro [...] se la sera, invece di chiuderti in camera e dormire, bevi una tisana con loro, ti racconti e le lasci raccontare, entri nelle loro dinamiche, osservi le situazioni, i legami di amicizia [...]. I momenti informali a volte ti danno elementi chiave per capire, più di ogni altro colloquio strutturato [F., assistente sociale].

Questo punto della discussione suffraga la necessità che l'approccio biografico integri le competenze delle operatrici, piuttosto che essere applicato da una figura di ricercatrice complementare ed esterna e che si raccordi a una pratica di osservazione attiva. Tuttavia, occorre precisare che il riconoscimento della probabilità della messa in atto di strategie di mimesi e finzione non destituisce di affidabilità le narrazioni che si potrebbero raccogliere nei CA. Osservazione e intervista, proprio perché privilegiano la rilevazione delle informazioni attraverso organi sensoriali diversi, generalmente accedono a elementi non sovrapponibili della situazione vissuta dalle donne vittime di violenza. In ottemperanza al teorema di Thomas (Thomas e Thomas 1928), cogliere quale sia la definizione della situazione, che – indipendentemente dalla sua corrispondenza alla realtà – le donne sentono di dover riportare, può essere estremamente significativo, innanzitutto perché «le apparenze ingannevoli creano spesso delle credenze sincere» (Merton 1949, 775). Conseguentemente, la specifica definizione della situazione riportata avrà presumibilmente delle “conseguenze reali” sul piano relazionale. Da questo punto di vista costruttivista, un'*apparente* distorsione, come la desiderabilità sociale, può consentire di recuperare il peso rivestito dalle rappresentazioni riflesse (dagli altri significativi) nel determinare i *giochi di faccia* che

---

<sup>9</sup> La proposta di integrazione tra approccio biografico e tecniche di osservazione partecipante in rapporto alle strategie di finzione è stata avanzata da Emiliana Baldoni (2007, 2013), in relazione ai vissuti delle donne vittime di *trafficking* a scopo di sfruttamento sessuale, in programmi di protezione speciale. Anche nella letteratura metodologica, questa ipotesi suppletiva di integrazione è prospettata da Bichi (2007) e da Cardano (2011).

le donne vittime di violenza mettono in atto nelle interazioni quotidiane (Goffman 1955). Il carattere sfumato della linea che distingue autenticità e finzione richiede all'operatrice-ricercatrice di essere accogliente, sensibile, ermeneuta, maieutica, in modo da «aiutare l'intervistato [la donna narrante] ad accedere alla *propria* verità, e a mettere in parola una rappresentazione quanto più possibile autentica del proprio sé» (Cardano 2003, 90; corsivo aggiunto).

Se l'operatrice mostra un ascolto partecipe e attivo, l'utente, abituata a sentirsi invisibile, percepirà interesse verso i propri bisogni, e si sentirà libera di spaziare negli ambiti più privati e dolorosi del proprio passato, in virtù anche del riconoscimento sociale conferitole in quella situazione. La condizione necessaria a questo riguardo è che la relazione instaurata dalle operatrici abbia quei requisiti, emersi nel paragrafo precedente, di apertura e avalutatività, che sono anche propri della specifica dinamica interazionale prevista dal racconto biografico.

Il disorientamento nel rinvenire la disposizione da parte delle utenti a omettere o mentire, come quello esternato nel brano che segue, dovrebbe essere ricollocato e rimodulato entro la cornice situazionista tracciata per capire quanto il disvelamento della finzione messa in atto possa consentire di prendere in carico la complessità emotiva delle donne, in vista della personalizzazione degli interventi.

Credo dovremmo parlare delle difficoltà incontrate facendo riferimento a episodi vissuti da noi, in cui ci siamo sentite particolarmente a disagio e abbiamo notato contraddizioni [...]. Ricordate il caso di G.? La volontà di dare una buona immagine di sé, di difendere anche la propria autostima, l'ha portata a nascondere il fatto di aver lavorato per un anno svolgendo inizialmente l'attività di cameriera e successivamente di ballerina in un night club, luogo in cui tra l'altro dichiara di aver conosciuto l'attuale marito [...]. Per quanto avesse sempre lasciato intendere di non essersi mai prostituita con i clienti, comunque concorderete con me che l'omissione di questo fatto importante pone in luce diversa la sua intera ricostruzione [D., psicologa].

L'applicazione della proposta di integrazione, che in questo ultimo paragrafo si è estesa fino ad includere la combinazione delle tecniche di osservazione, permetterebbe

di accedere all'immagine di sé che la donna ha elaborato in seguito all'accadimento degli eventi di violenza o che, in relazione a sentimenti di colpa o di vergogna, sente il bisogno di veicolare all'esterno, mettendo in atto processi di mimesi o finzione. Come è emerso complessivamente, è esattamente l'accrescimento nella donna della capacità di controllare attivamente la propria vita, piuttosto che l'incentivazione della dipendenza dal giudizio altrui, il passaggio essenziale per favorire il riscatto dalla violenza subita ed è lungo questa direttrice che la proposta di integrazione dell'approccio biografico nel lavoro dei CA dovrebbe situarsi:

Le operatrici possono fornire assistenza, sostegno, consigli, affetto e tutte le attenzioni che vuoi, ma l'autrice della propria guarigione deve essere la donna, anche se il più delle volte non dispone di strumenti che le permettano anche solo di riconoscere la violenza subita. È importante che sia la donna a decidere se lasciare o meno il partner violento [...]. In ogni caso, che restino o se ne vadano, bisogna che le donne imparino a porre delle condizioni [...]. Per questo, la questione non è renderle o meno responsabili del loro destino. In un CA il processo deve essere inverso, devi lavorare sulla loro autostima, sulla loro autonomia [G., psicoterapeuta].

## **5. Conclusioni: il racconto biografico come strategia complementare nei Centri Antiviolenza**

Come è emerso nel corso del focus group condotto con le operatrici del CA Maree, la proposta avanzata di integrare le strategie di intervento con l'approccio biografico è risultata un complemento delle azioni già adottate. Questa continuità tra la proposta e le strategie già attuate, in congiunzione con la mancata competenza specifica in questo approccio metodologico, solitamente utilizzato in sociologia, ha fatto sì che alcune operatrici abbiano incontrato qualche esitazione e difficoltà nel pensare alla ricerca biografica come qualcosa di diverso e distinguibile dagli interventi più informali, centrati sulla narrazione dei vissuti, intrapresi dal centro, già al momento della prima accoglienza. Di fatto, loro stesse sono consapevoli dell'impossibilità di attuare alcuna forma di azione, senza aver raccolto informazioni intorno al vissuto delle donne. Più

specificatamente, le operatrici del CA Maree sistematizzano i dati all'interno di schede strutturate (somministrate al primo contatto), di fascicoli compilati ad ogni colloquio di sostegno (per arricchire il quadro utile alla personalizzazione degli interventi) e di diari giornalieri (che riportano tutto ciò che si ritiene rilevante rendicontare alle colleghe del turno successivo circa le novità emerse in ordine a ciascuna utente e alla vita nel centro). Questo impegno già sostenuto ha fatto che si è unanimemente riconosciuta centralità alla categoria della narrazione nelle strategie di intervento dei CA e che la metodologia dell'approccio biografico, illustrata, a esordio del focus group a tutte le partecipanti di diversa provenienza disciplinare, abbia destato un sostanziale interesse proprio nell'ottica di incrementare il rigore e la sistematicità con cui rilevare i racconti biografici delle donne che si rivolgono ai centri. A fronte dei caratteri comuni che attraversano trasversalmente i racconti delle donne che hanno subito la violenza maschile, la proposta si colloca coerentemente con l'esigenza condivisa dalle operatrici di personalizzare gli interventi nei CA. Infatti, ciascun vissuto presenta numerosi tratti di specificità che lo rendono unico e ciascuna donna avverte bisogni che occorre di volta in volta valutare e inserire nel frame socio-psicologico che caratterizza la sua esistenza e i contesti meso-sociali nei quali è situata. In questo senso, la proposta avanzata è stata accolta da quasi tutte le operatrici come potenzialmente in grado di fornire un supporto mirato allo scopo di aiutare a comprendere con maggiore profondità i significati attraverso i quali *ciascuna* donna decodifica gli eventi e le situazioni sociali vissute prima e durante la permanenza nel centro. L'accesso a questo corpus biografico da parte delle operatrici corrisponde ad un accesso ugualmente importante da parte della donna a vissuti altrimenti occultati anche a se stessa.

Resta inteso che la fattibilità della proposta rimane precisamente vincolata alla possibilità di attuare un piano formativo e di aggiornamento delle operatrici, soprattutto rivolto a quelle più vicine al dominio delle scienze umane e sociali, mirato a fornire una competenza specifica in ordine alla metodologia che presiede alla raccolta e all'analisi dei racconti di vita. La proposta di non utilizzare ricercatrici esterne è da addebitare in primis alla continuità del rapporto che le operatrici stabiliscono con le utenti, il che peraltro prospetta, come è stato argomentato, la possibilità di un'ulteriore integrazione con gli strumenti osservativi propri della ricerca etnografica. Inoltre, le operatrici sono

quotidianamente alle prese con il difficile posizionamento tra coinvolgimento e distacco, che è stato oggetto di specifica riflessione anche nell'ambito della letteratura sull'approccio biografico. Come sottolineato da Rita Bichi (2000), proprio il conflitto di ruolo che ne può derivare (*l'écartèlement*) può essere utilizzato nella raccolta dei racconti di vita come una risorsa, nel senso che un'autoriflessione sugli aspetti emotivi implicati dalla relazione con la donna narrante può consentire di rendere razionalizzazione e coinvolgimento due strumenti sinergici di conoscenza, come ad esempio nel caso in cui si ricorra all'analogia con i propri vissuti traumatici per accedere agli aspetti più profondi delle esperienze riportate, altrimenti inaccessibili. Se anche questi aspetti dovessero essere presi in seria considerazione nella formazione supplementare da destinare alle operatrici, una maggiore affidabilità delle informazioni che queste potrebbero rilevare mediante interviste biografiche, rispetto a ricercatrici esterne, è da attribuire a due ordini di motivi: a) la maggiore possibilità di confidare in un rapporto di fiducia preesistente; b) la superiore possibilità di strutturare una relazione in cui siano livellate le asimmetrie di potere e siano chiaramente definiti i rispettivi ruoli (dissimmetria). L'integrazione tra la figura di operatrice e ricercatrice, non da ultimo, è supportata dal carattere progressivo con cui, in relazione a un vissuto come quello di violenza, possono emergere aspetti biografici e psicologici inizialmente rimossi o sommersi. Condivisione dei significati nella situazione in interazione, costruzione progressiva di un rapporto fiduciario, chiara distinzione dei ruoli sono dunque i presupposti che accomunano la costruzione di dati di qualità (Gobo e Mauceri 2014; Mauceri 2003, 2014, 2015) nell'approccio biografico e l'efficacia delle strategie di azione messe in atto dai CA per supportare le donne nel proprio processo di autodeterminazione.

Per prospettare un elemento di utilità di lungo termine della proposta discussa, occorre richiamare, nelle conclusioni, che l'intento dei CA a un livello collettivo è favorire un concreto cambiamento sociale, iniziando dal creare consapevolezza relativamente alle determinanti sociali e culturali della violenza di genere. Promuovere un'interpretazione di questa complessa fenomenologia come qualcosa di diffuso e come degenerazione delle pratiche culturalmente legittimate di dominio maschile può contribuire a contenere, nella sfera intima, il senso di vergogna che nasce dalla tendenza

della donna violata a percepire il proprio vissuto come isolato e anomalo. Al di là delle potenzialità già esplorate della proposta presentata, sulla base di questa concatenazione tra elementi socio-culturali e individuali, la raccolta sistematica e rigorosa di racconti di vita nel corso del tempo, accompagnata da una sua centralizzazione – in termini di analisi dei dati e divulgazione dei risultati – potrebbe, nel lungo termine, costituire un potente mezzo di sensibilizzazione pubblica e uno strumento di riconoscimento e di incoraggiamento alla denuncia per le donne vittime di violenza.

## Riferimenti bibliografici

- Baldoni, E. (2013), *E oggi di che paese sei? Sincerità e finzione nei racconti di vita di donne vittime di tratta*, in «Rassegna Italiana di Sociologia», vol. 54, n. 4, pp. 597-623.
- Baldoni, E. (2007), *Racconti di trafficking. Una ricerca sulla tratta delle donne straniere a scopo di sfruttamento sessuale*, Milano, Franco Angeli.
- Bertaux, D. (1999), *Racconti di vita*, Milano, Franco Angeli.
- Bichi, R. (2007), *Le tecniche dell'osservazione*, in Cannavò, L. e Frudà, L. (2007), *La ricerca sociale*, Bologna, il Mulino.
- Bichi, R. (2002), *L'intervista biografica. Una prospettiva metodologica*, Milano, Vita e Pensiero.
- Bichi, R. (2000), *La società raccontata. Metodi biografici e vite complesse*, Milano, Franco Angeli.
- Bourdieu, P. (1998), *La domination masculine*; trad. it. *Il dominio maschile*, Milano, Feltrinelli, 2009.
- Bourke, J. (2007), *Rape. A History from 1860 to the Present Day*; trad. it. *Stupro. Storia della violenza sessuale*, Bari, Laterza, 2011.
- Brownmiller, S. (1975), *Against our Will: Men, Women and Rape*; trad. it. *Contro la nostra volontà*, Milano, Bompiani, 1986.
- Campelli, E. (1990), *Le storie di vita nella sociologia italiana: un bilancio*, in «Sociologia e Ricerca Sociale», vol. 10, n. 31, pp. 179-195.

- Campelli, E. (1982), *Approccio biografico e inferenza scientifica*, in «Sociologia e Ricerca Sociale», vol. 3, n. 9, pp. 71-93.
- Campelli, E. e Brunelli, C. (a cura di) (2004), *Una tecnica da ritrovare: i focus group*, numero monografico di «Sociologia e Ricerca Sociale», vol. 26, n. 76-77.
- Cardano, M. (2011), *La ricerca qualitativa*, Bologna, il Mulino.
- Cardano, M. (2003), *Tecniche di ricerca qualitativa*, Roma, Carocci.
- Cipriani, R. (a cura di) (1995), *La metodologia delle storie di vita. Dall'autobiografia alla 'life history'*, Roma, Euroma.
- Corrao, S. (2000), *Il focus group*, Milano, Franco Angeli.
- De Beauvoir, S. (1949), *Le deuxième sexe*; trad. it. *Il secondo sesso*, Milano, Il Saggiatore, 2012.
- De Concini, E. (a cura di) (2007), *I centri si raccontano*, Casa delle donne per non subire violenza- Coordinamento della Casa delle donne e dei Centri Antiviolenza dell'Emilia Romagna.
- Dewey, J. (1938), *Logic, the Theory of Inquiry*; trad. it. *Logica, teoria dell'indagine*, Torino, Einaudi, 1974.
- Elias, N. (1983), *Engagement und Distanzierung. Arbeiten zur Wissenssoziologie I*; trad. it. *Coinvolgimento e distacco. Saggi di sociologia della conoscenza*, Bologna, il Mulino, 1988.
- Ferrarotti, F. (1981), *Storia e storie di vita*, Bari, Laterza.
- Friedan, B. (1963), *The Feminine Mystique*, trad. it. *La mistica della femminilità*, Roma, Castelvechi, 2014.
- Garbagnoli, V. (2001), *Aspetti metodologici e organizzativi dei centri antiviolenza: sociologia e psicoanalisi nelle donne violate*, in «Gruppi», vol. 3, n. 1, pp. 31-46.
- Gobo, G. e Mauceri, S. (2014), *Constructing Survey Data. An Interactional Approach*, London, Sage Publications.
- Goffman, E. (1955), *On Face-Work: An Analysis of Ritual Elements in Social Interaction*; trad. it. *Giochi di faccia*, in Goffman, E., *Modelli in interazione*, Bologna, il Mulino, 1971.

- Greco, M.M. (a cura di) (2011), *Lettere dal silenzio. Storie di accoglienza e assistenza sanitaria di donne che hanno subito violenza*, Milano, Franco Angeli.
- Hermann, J.L. (1992), *Trauma and Recovery*; trad. it. *Guarire dal trauma. Affrontare le conseguenze della violenza, dall'abuso domestico al terrorismo*, Roma, Ma.Gi, 2005.
- Hirigoyen, M.F. (2006), *Sottomesse. La violenza sulle donne nella coppia*, Torino, Einaudi.
- Hirigoyen, M.F. (2000), *Molestie morali. La violenza perversa nella famiglia e nel lavoro*, Torino, Einaudi.
- Mauceri, S. (2015), *Integrating Quality into Quantity. Survey Research in the Era of Mixed Methods*, in «Quality & Quantity» (attualmente pubblicato nella modalità *Onlinefirst*).
- Mauceri, S. (2014), *Mixed Strategies for Improving Data Quality: The Contribution of Qualitative Procedures to Survey Research*, in «Quality & Quantity», vol. 48, n. 5, pp. 2773-2790.
- Mauceri, S. (2003), *Per la qualità del dato nella ricerca sociale. Strategie di progettazione e conduzione dell'intervista con questionario*, Milano, Franco Angeli.
- Merton, R.K. (1949), *Social Theory and Social Structure*, Glencloe (III), The Free Press (ed. ampl. 1957); trad. it. *Teoria e struttura sociale*, Bologna, il Mulino, 1959.
- Merton, R.K. e Kendall, P.L. (1946), *The Focused Interview*, in «American Journal of Sociology», n. 51, pp. 541-557; trad. it. *L'intervista focalizzata*, Lecce, Kurumuny (a cura e con introduzione di C. Lombardo), 2012.
- Piussi, A.M., Cima, R., Moreni, L. e Soldati, M.G. (a cura di) (2000), *Dentro le storie. Educazione e cura con le storie di vita*, Milano, Franco Angeli.
- Rioux, J.P. (1983), *L'histoire orale: essor, problèmes et enjeux*, in «Cahiers de Clio», n. 75-76, pp. 29-56.
- Romito, P. (2005), *Un silenzio assordante: la violenza occulta su donne e minori*, Milano, Franco Angeli.
- Romito, P. (2000), *La violenza di genere su donne e minori. Un'introduzione*, Milano, Franco Angeli.
- Thomas, W.I. e Thomas, D.S. (1928), *The Child in America*, New York, Knopf.
- Walker, L. (1984), *The Battered Woman Syndrome*, New York, Springer.

Woolf, V. (1929), *A Room of One's Own*, trad. it. *Una stanza tutta per sé*, Roma, Newton Compton, 2004.