



# Carta Dei Servizi

## CENTRO D'ASCOLTO ARIEL

---

### La Mission

Il Centro Antiviolenza denominato CENTRO D'ASCOLTO ARIEL, è gestito dall'associazione di volontariato omonima costituita da sole donne, senza fini di lucro, che ha iniziato la sua attività nel 2008 per aiutare e sostenere le donne vittime di violenze, abusi e maltrattamenti. L'impegno prioritario è quello di contrastare ogni forma di violenza di genere promuovere attività sul territorio, finalizzate a favorire il cambiamento culturale e a sensibilizzare la comunità nella conoscenza e prevenzione del fenomeno della violenza sulle donne e sui bambini. Il Centro, riconosciuto dalla Regione Calabria, L'associazione fa parte del CADIC "Coordinamento antiviolenza donne insieme Calabria".

Il Centro opera nel rispetto dei diritti fondamentali della donna che beneficia degli interventi a lei dedicati, con particolare riferimento all'uguaglianza e imparzialità, gratuità, continuità e regolarità nell'erogazione del servizio, efficienza ed efficacia, accessibilità e trasparenza del servizio, riservatezza e informazione. Per statuto l'Associazione, realizza iniziative culturali, sociali, aperta a tutte le donne, senza distinzioni religiose, etniche, politiche e sessuali. Ha come finalità quella di favorire la crescita di un soggetto femminile autonomo, che sia cittadina a tutti gli effetti, che si riconosca nei saperi e nelle culture femminili. Promuove campagne di sensibilizzazione e prevenzione per diffondere la conoscenza dei Centri antiviolenza, le loro metodologie, il problema della violenza alle donne e ai bambini/e, la cultura della differenza di genere. Organizza o partecipa a convegni, dibattiti, cicli di seminari per approfondire la tematica della violenza e per incidere sull'opinione pubblica, sui mass media e sulle istituzioni.

Il numero verde del Centro è inserito nella mappatura del 1522 del Dipartimento delle Pari Opportunità. opera secondo le finalità, gli obiettivi e le metodologie elaborate dai Centri antiviolenza in Italia e sui principi previsti dalla normativa vigente:



- Offre uno **spazio aperto** a tutte le donne senza distinzioni religiose, etniche, politiche e sessuali, con la finalità di favorire la crescita di un soggetto femminile autonomo, che sia cittadina a tutti gli effetti, che si riconosca nei saperi e nelle culture femminili;
- si riconosce nell'ottica della differenza di genere, che ritiene la violenza alle donne una violenza che ha radici nella disparità di potere tra i sessi;
- **gestisce l'accoglienza telefonica e diretta** di donne che hanno subito violenza;
- **offre consulenza legale, psicologica e partecipazione al gruppo di mutuo autoaiuto**;
- svolge **attività prevalentemente rivolta a contrastare tutte le forme di violenza** (fisica, psicologica, sessuale, economica, stalking)
- realizza quella **metodologia di accoglienza** e consulenza specialistica che si basa sulla relazione tra donne e che implica un positivo rispecchiamento del proprio genere, cioè un riconoscimento reciproco delle proprie competenze e del proprio valore ed un rimando alle donne della forza del nostro progetto che possa contrastare il senso di impotenza che spesso si prova in queste situazioni.
- fornisce **informazioni legali e consulenze psicologiche circa i diritti, le risorse e le strategie** al fine di restituire alle donne autonomia e consapevolezza aiutandola ad uscire dalla situazione di violenza e maltrattamento;
- rileva i **bisogni** formativi interni e quelli della rete territoriale, scaturiti dalla necessità di aumentare e scambiare conoscenze e di far circolare metodologie ed esperienze sulla lotta e prevenzione della violenza.
- Raccoglie e mette a disposizione materiali, documenti, libri sulla tematica contro la violenza delle donne, predispose ogni anno un report annuale sugli accessi delle donne, sul fenomeno presente in provincia e sugli interventi effettuati e sulle sinergie con la rete territoriale dei servizi.
- Collabora con gli istituti scolastici in iniziative di sensibilizzazione degli studenti sul tema della violenza contro le donne.

### Le Risorse

L'Associazione trae le risorse economiche per il proprio funzionamento e per lo svolgimento delle prestazioni e attività da :

1. Contributi istituzionali derivanti da bandi regionali o degli enti locali
2. Entrate derivanti da attività come progetti
3. Donazioni liberali
4. Donazioni derivanti da altre Associazioni per iniziative di sostegno all'attività del Centro.

### Dove Siamo e come accedere

**CENTRO D'ASCOLTO ARIEL – sede legale Via Scacchieri n. 5 Gallico–  
89135 Reggio Calabria (RC)  
c.f. 92100010807 - email: [centroascoltoarielrc@gmail.com](mailto:centroascoltoarielrc@gmail.com)**



Il centro è in Via Scacchieri n. 5 Gallico, 89135 Reggio Calabria (RC).

Si accede negli orari di apertura : da lunedì a venerdì 10.00/12.00 – 16.00/18.00 o telefonando al numero verde 800435325 per fissare un primo appuntamento o anche solo per ascolto. Alla linea telefonica dedicata risponde un' operatrice che aiuta la donna a chiarire la domanda, fornisce indicazioni sul percorso da intraprendere, dà informazioni sui servizi del Centro antiviolenza e su quelli pubblici, fissa gli appuntamenti. Le consulenze legali o psicologiche vengono erogate dopo il primo colloquio di accoglienza, sempre su appuntamento. Il centro è collegato con il numero verde nazionale 1522. Tutte le informazioni possono essere anche reperite nel sito internet: [www.centroascoltoariel.it](http://www.centroascoltoariel.it). e [www.ariel-tabita.it](http://www.ariel-tabita.it).

Il numero verde è attivo tutti i giorni h24.

Il Centro ha inoltre attivato n. 2 Focal Point: uno a Ionadi (VV) ed uno a Bagnara Calabria (RC), per fornire prima accoglienza alle donne vittime residenti in questi ambiti territoriali.

Dispone inoltre di una sede secondaria in Via Scacciotti n. 4 Archi – Reggio Calabria (RC)

#### I Servizi del Centro antiviolenza e modalità di funzionamento:

L'attività si caratterizza per alcuni principali servizi che sono interamente gratuiti: è prevista la compilazione da parte dell' operatrice all'accoglienza di un foglio di rilevazione dati anagrafici e caratteristiche relative alla donna e alla sua storia, il motivo della richiesta e la problematica presentata. La scheda è anche uno strumento dove vengono , dalle operatrici e consulenti che hanno in carico la donna, inseriti e monitorati tutti gli interventi che le vengono offerti e viene utilizzata per predisporre il report annuale sugli accessi e sugli interventi effettuati. Il trattamento dei dati riguardanti le donne accolte dal servizio è ispirato al rispetto della riservatezza delle informazioni secondo quanto previsto dal D.L.196 del 30/giugno 2003, la scheda non è un documento pubblico.

1. Ascolto telefonico
2. Colloqui di accoglienza e prima informazione
3. Consulenza legale
4. Consulenza psicologica e percorsi psicoterapeutici di sostegno
5. Consulenza e sostegno sociale e materiale
6. Gruppo di auto mutuo aiuto
7. Servizi di orientamento/reinserimento lavorativo
8. Assistenza donne straniere vittime di violenza
9. Mediazione culturale



## 10. Rete con i servizi del territorio.

A questi si affiancano alcune importanti attività di supporto quali sensibilizzazione, promozione, formazione e ricerca che garantiscono la competenza crescente del personale e la diffusione di una cultura di genere rispettosa della dignità delle donne.

1. L'accoglienza di tipo telefonico è gestita attraverso l'ausilio di volontarie e/o collaboratrici, che operano alla presenza della coordinatrice, che garantisce un adeguato sostegno alle medesime ed una qualità del servizio offerto alle donne. Le volontarie e tutti le professioniste del Centro Antiviolenza sono donne e possiedono una formazione di base sul tema della violenza di genere e partecipano ad una formazione continua specifica. Le volontarie che rispondono alle telefonate hanno il compito di: ascoltare attivamente le donne; effettuare un'iniziale rilevazione della gravità della situazione e dei livelli di rischio al fine di valutare se attivare un percorso di presa in carico urgente. Per attivare un percorso di presa in carico deve essere la donna a rivolgersi al servizio anche se il servizio fornisce anche a terzi indicazioni su come sostenerla e motivarla alla richiesta di aiuto.  
Il servizio di ascolto telefonico è attivo sul numero verde 800435325 tutti i giorni h24. *Il servizio garantisce la tutela della privacy, attuata secondo le modalità di legge e rispettando il segreto professionale da parte delle operatrici. E' garantito l'anonimato ad eccezione dei casi in cui la legge prevede l'obbligo di segnalazione.*
2. Il colloquio di accoglienza ed informazione è il servizio di primo contatto con l'utenza femminile, a cui rispondono operatrici e/o volontarie, con specifica formazione sulla metodologia dell'accoglienza. L'azione del Telefono si articola in varie fasi, che iniziano con la comprensione o chiarificazione della richiesta da parte di chi chiama, azione di filtro per orientare e indirizzare la donna ai servizi interni all'associazione, attraverso le tipologie di consulenza quali i colloqui psicologici, l'informazione legale, sostegno ed accompagnamento ai servizi del territorio quali Forze dell'Ordine e Servizio socio-sanitari. Tali consulenze prevedono la presenza dell'operatrice dell'accoglienza che svolge una funzione di accompagnamento, sostegno e mediazione nell'usufruire di un servizio specialistico interno.
3. La consulenza informativa legale, effettuate da avvocate sia esperte diritto civile che penale, fornisce un primo approccio informativo legale in base alla problematica della violenza che la donna porta. Vengono date informazioni sui suoi diritti, sulle procedure per avviare la denuncia, sui risvolti giuridici in caso di presenza di figli minori o diversamente abili, sulle opportunità del patrocinio gratuito e sulle procedure burocratiche in caso di separazione/divorzio. La consulenza legale è orientata a far acquisire alle donne consapevolezza dei suoi diritti e acquisizione competenze relative all'orientamento verso le risorse territoriali aumentando la conoscenza di come può essere aiutata dai servizi. Si prevedono fino a tre consulenze legali.



4. La consulenza psicologica e il percorso psicoterapeutico di sostegno, effettuate da psicologhe anche psicoterapeute con formazione specifica sulla violenza, è volta a ricostruire il vissuto portato dalle donne per aiutarle a ridefinire e nominare la violenza in un'ottica di cambiamento, far emergere punti forti e individuare strategie di superamento o fronteggiamento della propria situazione. Si prevedono almeno tre colloqui. Il counseling psicologico si configura come un intervento di sostegno prolungato nel tempo che aiuti la donna a ricostruire il proprio percorso di vita introducendo nuove risorse e individuando un nuovo progetto personale di vita. L'obiettivo è quello di diminuire lo stato di disagio delle donne che si rivolgono al servizio con conseguente miglioramento della loro qualità esistenziale e della loro partecipazione alla vita sociale. Favorire la crescita della consapevolezza identitaria e valoriale e della capacità di elaborazione dei propri vissuti, attivare percorsi di "empowerment", ovvero acquisizione di autostima, di autonomia. Il percorso viene concordato e definito con la donna.
5. L'assistente sociale sociale dopo un'attenta valutazione del rischio, attuata con i medesimi strumenti delle operatrici telefoniche e delle psicologhe, può attivare dei percorsi di *protezione per donna e per i figli minorenni*. A tal fine può richiedere, alle autorità giudiziarie preposte, *l'allontanamento del maltrattante dall'abitazione della donna e dai luoghi da lei frequentanti* oppure può collocarla sola o con figli in *casa rifugio* o in *comunità educative madre/bambino* a seconda del livello di rischio e della valutazione complessiva della situazione familiare.
6. Il gruppo di mutuo auto aiuto, è uno strumento a disposizione di tutte le donne che vogliono confrontarsi con altre donne che hanno vissuto su di sé la problematica della violenza, dividerne il percorso di uscita, affrontare quanto hanno subito raccontandosi e rispecchiandosi l'una nell'altra, creare una rete di sostegno al femminile, progettare nuovi percorsi personali, non sentirsi più sole ma accolte anche nella loro fragilità. L'attività del gruppo è quindicinale, è un gruppo aperto e sempre coordinato da una operatrice formata nel ruolo di facilitatrice.
7. Servizi di orientamento/reinserimento lavorativo. Il Centro ha avviato uno sportello per sostenere le donne vittime di violenza nella ricerca di un'occupazione.
8. Il Centro ha inoltre avviato uno sportello interculturale per donne straniere (Tabita), vittime di violenza di genere e di pratiche lesive sulla propria persona, coordinato dalla mediatrice culturale col supporto della mediatrice linguistica.
9. La rete con i servizi del territorio è costituita dalle relazioni costanti e permanenti con gli altri centri calabresi, con gli enti locali e le realtà sociali del territorio. Il lavoro di rete si sviluppa sulla definizione di procedure certe e condivise per invii e prese in carico con i soggetti istituzionali di riferimento. Realizzazione di programmi integrati individualizzati, in collaborazione con la rete pubblico-privato sociale. Aumento della sensibilità sociale e della



conoscenza sulle problematiche e sulla rilevanza del fenomeno del maltrattamento fisico, psicologico, sessuale, economico.

L'attività di sensibilizzazione e conoscenza del fenomeno è rivolta principalmente agli studenti e realizzata in collaborazione con le scuole calabresi. Nella scuola bambini e bambine, ragazzi e ragazze compiono un percorso fondamentale di crescita culturale ed umana: percorsi formativi attenti alla differenza di genere e a modalità relazionali non aggressive, valorizzanti le diverse identità di donne e uomini possono contribuire in modo importante anche a contrastare la violenza contro le donne. L'attività di formazione e prevenzione rivolta agli studenti delle scuole di ogni ordine e grado è volta a favorire il riconoscimento della violenza e a sviluppare la crescita consapevole di bambine e bambini, ragazzi e ragazze in una realtà che spesso tende a proporre modelli di maschile e femminile contrastanti e irrigiditi. Inoltre il Centro organizza convegni e dibattiti pubblici per approfondire la tematica della violenza e per incidere sull'opinione pubblica, mass media e le istituzioni. Svolge campagne di comunicazione destinate a diversi target per sensibilizzare sul fenomeno.

Il Centro dedica particolare importanza alla realizzazione di percorsi formativi rivolti a specifiche figure professionali che, per la loro funzione, possono contattare o conoscere situazioni di violenza: Operatori/ici dei Servizi Sociali e Socio-assistenziali, Questura, Forze dell'Ordine, Psicologi, Giornalisti/e, Avvocati/e, Mediatrici culturali, Educatori/ici, etc. .

### Professionalità

Le operatrici e le volontarie hanno sviluppato competenze professionali attraverso la formazione, la supervisione e tramite l'esperienza diretta di ascolto, accoglienza e relazione con le donne che hanno contattato il servizio telefonico. Sono inoltre tenute a partecipare al lavoro di supervisione continuo, ai corsi di aggiornamento ed agli incontri di supervisione in base al proprio ruolo.

La consulenza informativa legale e la consulenza psicologica, nonché la mediazione culturale, sono svolte da professioniste qualificate e di consolidata esperienza, che operano all'interno dell'Associazione da anni e che sono regolarmente iscritte ai rispettivi Albi Professionali.

### Procedure per assicurare la tutela delle utenti

1. La tutela della privacy è attuata secondo le modalità di legge
2. La garanzia di anonimato e riservatezza.
3. L'avvio di azioni, che riguardano la donna, hanno inizio solo dopo il suo consenso.
- 4.



## Gestione dei reclami

Le utenti accolte possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente la fruizione delle attività. Il reclamo deve pervenire alla Presidente in forma scritta attraverso una lettera firmata nelle seguenti modalità:- via mail [centroascoltoarielrc@gmail.com](mailto:centroascoltoarielrc@gmail.com) - via posta: Centro anti violenza Mascherona – c/o sede legale Via Scacchieri n. 5 Gallico 89135 Reggio di Calabria (RC).

Le osservazioni, e le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati entro 15 gg dal momento in cui l'utente e/o il familiare sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti. Il Centro si impegna a rispondere alle segnalazioni. Nel caso di reclami che non trovano per obiettivi ragioni una soluzione immediata, il Centro si impegna a fornire una risposta scritta entro 15gg dalla presentazione. Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate. E altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con la presidente che ascolterà e accoglierà il reclamo che deve essere comunque sottoscritto. Ai reclami si garantisce una risposta scritta entro 15gg.

**Centro d'Ascolto ARIEL**  
Via Scacchieri n. 5 Gallico  
89135 Reggio Calabria  
C.F. 92100010807  
Pec: [centroariel@pec.it](mailto:centroariel@pec.it)