



SISTEMA STATISTICO NAZIONALE
ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA

MANUALE PER LE INTERVISTATRICI

Indagine sulla sicurezza delle donne



*A cura del Servizio SDS
Unità operativa Famiglia, sicurezza dei cittadini, violenza e
maltrattamenti familiari*

Per chiarimenti sul contenuto della pubblicazione rivolgersi a:
ISTAT - Servizio Struttura e dinamica sociale
Via Adolfo Ravà, 150 - Roma
Tel. 06 46734483

**Manuale per le intervistatrici
Indagine sulla sicurezza delle donne**

ANNO 2005

Istituto Nazionale di Statistica
Via Cesare Balbo, 16 - Roma

Stampa:
Grafiche Ponticelli S.p.A. - Castrocielo - 2005

Si autorizza la riproduzione a fini
non commerciali e con la citazione della fonte



SISTEMA STATISTICO NAZIONALE
ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA

MANUALE PER LE INTERVISTATRICI

Indagine sulla sicurezza delle donne

ANNO 2005

Indice

Parte Prima

L'INTERVISTA: UN MODO DI VIVERE L'AVVENTURA

- 2. La specificità del lavoro dell'intervistatrice telefonica
- 3. La telefonata come una rappresentazione teatrale
- 8. Il ruolo dell'intervistatrice
- 12. Alcune situazioni su cui soffermarsi
- 13. Alcune strategie utili nelle situazioni difficili

Parte Seconda

PARLARE CON UNA DONNA CHE HA SUBITO VIOLENZA

- 17. Il concetto di trauma
- 20. Le possibili paure dell'intervistatrice
- 24. Il rischio di rivittimizzazione e come evitarlo
- 26. La motivazione all'apertura e all'affidamento

Appendice

- I quesiti più frequenti posti dalle persone intervistate31

Parte prima

L'intervista: un modo di vivere l'avventura

Durante i giorni della formazione trascorsi insieme, abbiamo parlato di tante cose utili per fare al meglio le interviste. Tuttavia, anche se ti sentirai sicuramente pronta, a volte possono sopraggiungere difficoltà, paure, insicurezze. Ciò è completamente normale; tutti abbiamo le nostre paure ... Chi di noi non ne ha?

Sapere che da noi dipende la buona qualità dei dati raccolti, se da un lato ci può preoccupare, dall'altro ci fa sentire molto importanti e responsabili di ciò che facciamo. Comunque non ti far allarmare, la tua professionalità si manifesterà al momento opportuno e in caso di bisogno ci sarà sempre la "guida al questionario" e questo libretto.

Che cos'è questo "manuale"?

E' un modo per starti vicino, un modo per cercare risposte in caso di necessità, un modo per rasserenarti quando troverai situazioni difficili, un modo per ricordare cosa fare ... ed è centrato su te e la donna intervistata.

A volte avrai la sensazione che di queste cose hai già sentito parlare e forse penserai che tu lavori da tanti anni e che queste cose le sai già; in tal caso questo manualetto ti servirà per approfondire le conoscenze che già possiedi e sarà utile per perfezionare il tuo modo di comunicare.

1. La specificità del lavoro dell'intervistatrice telefonica

Ogniqualevolta due persone si incontrano, sia di persona che per telefono o per lettera o in qualsiasi altro modo possibile, esse comunicano. Si potrebbe dire che tutto è comunicazione. I nostri sorrisi, i nostri silenzi, le ciglia aggrottate, il nostro modo di camminare, la staticità della nostra posizione, il restare a bocca aperta, il nostro parlare ...

Spesso ciò che vogliamo o non vogliamo dire è già stato comunque comunicato. Ogni parte del nostro corpo contribuisce a farlo.

Potremmo pensare che quando siamo al telefono l'altro, che non ci vede, abbia una immagine parziale di noi. Ciò è vero solo in parte.

La voce, il suo tono e il timbro, le parole, le piccole esclamazioni, il sorriso, i silenzi, lo stato emotivo, il fiato corto, la sicurezza ... tutto arriva all'altro capo del telefono.

Comunque, è pur vero che quando comunichiamo al telefono non ci possiamo aiutare con i gesti e la miriade delle espressioni facciali ci aiutano solo parzialmente. In effetti, durante una conversazione telefonica, capita più di frequente che si creino malintesi, incomprensioni che necessitano di maggiori chiarimenti proprio perché non possiamo vedere l'altra persona negli occhi.

Ciò significa che:

- per telefono il linguaggio e il messaggio devono essere più chiari;
- chi sceglie il telefono come strumento di lavoro deve impossessarsi maggiormente di qualità comunicative specifiche

come la modulazione del tono di voce a seconda del contenuto che si vuole comunicare, l'utilizzo di un linguaggio chiaro e corretto, l'adozione di un modo di porsi efficace come se si stesse l'uno di fronte all'altro.

2. La telefonata come una rappresentazione teatrale

Uno studioso di psicologia della comunicazione paragona la comunicazione telefonica ad una rappresentazione teatrale. La metafora è talmente calzante che vale la pena soffermarsi (E. Giusti).

"Che ne siano consapevoli o meno, gli individui offrono ad una *audience* la loro *performance* ogni qual volta parlano al telefono con qualcuno e come qualunque attore sulla scena, suscitano nell'altro reazioni positive o negative".

Mantenendo la metafora si può dire che:

L'attore: ogni individuo che lavora al telefono è un attore che deve aver progettato l'immagine che vuole dare di sé. Essendo un attore, sa che i suoi problemi e i suoi sentimenti, le sue emozioni, pur importanti, devono essere lasciati in camerino per il tempo della rappresentazione. Bisogna abbandonare ogni altra occupazione, tenere la mente aperta e **concentrarsi** su ciò che dice il nostro interlocutore. Ma questo non significa fare a meno della propria individualità, che invece è essenziale nel rapporto con le persone.

Il pubblico: ovvero, in questo caso, l'intervistata, colei che è dall'altra parte del telefono.

Nella comunicazione telefonica il pubblico, a differenza dell'attore, non ha un camerino e porta con sé tutti i suoi sentimenti, le emozioni di una giornata, anzi si potrebbe dire della vita, la stanchezza, la gioia, la tristezza, la rabbia. L'attore deve essere consapevole di questo meccanismo quando va incontro al pubblico, capire cosa vuole e cosa si aspetta per trovare il migliore canale comunicativo per **interagire** e se proprio non dovesse essere il momento opportuno è meglio rimandare la "rappresentazione".

Il palcoscenico: è l'ambiente in cui lavora l'attore, in questo caso la postazione telefonica che deve essere organizzata e funzionale. Dovete avere a disposizione la guida da consultare in caso di necessità e un questionario su carta, una penna e dei fogli insieme a qualsiasi altra cosa vi faccia sentire a vostro agio, ad esempio, dei fazzoletti, acqua o caramelle.

È essenziale, in quest'ottica, ricercare una **posizione** rilassata, ma concentrata, ovvero né tesa, né completamente abbandonata, che vi aiuti a percepire i più piccoli segnali provenienti dall'intervistata e che le trasmetta sensazioni di sicurezza e comfort. È bene poggiare le proprie "geometrie" interamente sulla sedia, per avere una posizione di completo equilibrio che consenta una respirazione diaframmatica (ovvero di pancia), che permette di non accumulare residui di respiro, non crea affanno e aiuta anche a controllare le proprie emozioni. È bene, inoltre, **sorridere** e predisporre con interesse ed entusiasmo verso l'altra persona.

Il copione: questo è costituito da due parti essenziali: il questionario e la dinamica della telefonata, dall'inizio alla fine.

Il **questionario** è un copione strutturato, i quesiti sono tutti già scritti e le modalità di risposta dell'intervistata sono in larga parte previste. Il questionario ha regole precise di somministrazione, che se non rispettate possono causare problemi alla qualità dei dati raccolti. Allo stesso tempo, bisogna essere fedeli alle cose dette dall'intervistata per codificare correttamente le sue risposte, le sue opinioni e il suo comportamento. In caso di incertezza, è importante investire tempo ripetendo e verificando la comprensione di un evento chiave.

La **dinamica della telefonata**, invece, comprende la relazione che si instaura tra intervistata e intervistatrice, le motivazioni che le due hanno di intraprendere una conversazione telefonica, di stare al telefono, di rispondere o non rispondere alla telefonata, le attese reciproche, i pregiudizi e gli stereotipi di cui ognuno è portatore. Per questi motivi è utile saper essere flessibili e saper utilizzare tutti gli approcci relazionali che si sono memorizzati e sperimentati per elaborarne uno nuovo adatto alla situazione.

La performance: è una combinazione delle capacità verbali e non verbali dell'attore.

Per **capacità verbali** si intendono la chiarezza del linguaggio, la correttezza grammaticale e sintattica dello stesso e la dizione, la fluidità linguistica.

Ad esempio, è bene non parlare in dialetto e non usare inflessioni dialettali, senza, tuttavia, cadere nella formalità. Il linguaggio dovrebbe essere attivo e positivo; bisogna essere concisi, ma efficaci, autentici e convincenti.

Per **capacità non verbali** si intendono tutti quegli ingredienti che rendono efficace una comunicazione, legati al tono e al timbro della voce, alla sua inflessione.

Non si deve usare un tono cantilenante o un tono meccanico o monotono, perché veicolano scarso interesse o scarsa sensibilità e inibiscono l'espressività dell'intervistata; ma nemmeno un ritmo troppo veloce o un tono aggressivo perché possono suonare come arroganti o sbrigativi.

Il tono migliore è:

- *morbido* - fa trasparire accoglienza e tolleranza. Energia adeguata e muscoli vocali rilassati producono una voce morbida che comunica coinvolgimento e intimità;
- *regolare* - è indice di sicurezza, anche se è bene che la velocità e il tono varino per non annoiare;
- *flessibile* - indice della capacità di adattarsi all'altro;
- *vivace e allegro* - trasmette disponibilità e atteggiamenti positivi;
- *spontaneo* - annulla le barriere e mette l'altro a proprio agio, senza risultare confidenziale né improvvisato. Il tono naturale comunica interesse, la voce non deve essere né troppo stressata né troppo rilassata.

La **capacità di ascolto** permette di trasmettere comprensione e valore all'altro e garantisce una raccolta esauriente di tutte le informazioni; l'ascolto deve essere accogliente e non giudicante. La donna intervistata si deve sentire accolta, qualsiasi cosa ti stia dicendo, ha bisogno di accoglienza ed attenzione per aprirsi.

L'**accoglienza**, infatti, permette la creazione di un clima di fiducia che rende possibile l'intervista: legittima l'intervistata, le dà un ruolo, la fa sentire importante.

La capacità di ascoltare anche le cose non dette è la capacità di discernere i segnali impliciti, le pause di silenzio che permettono di regolare la conversazione o che manifestano incomprensione, disagio o altri stati emotivi.

La **capacità di adeguarsi** a chi ci sta davanti. Vuol dire saper adeguare il linguaggio alla provenienza ed al tono dell'altro per entrare in sintonia.

Le reazioni positive: l'*audience* può reagire in modo positivo; la *performance* è stata soddisfacente e l'intervistata è stata contenta di entrare in relazione con l'intervistatrice, di partecipare all'intervista e rispondere ai quesiti che le sono stati posti. La sua reazione positiva può essere dovuta a motivi personali, perché è stata chiamata in un momento favorevole, o semplicemente al fatto che voi l'avete affascinata con le vostre qualità e il vostro modo di fare.

Le reazioni negative: altre volte, invece, l'esito dell'interazione può essere negativo: non si riesce ad entrare in sintonia e, malgrado gli sforzi, non è possibile riuscire a conquistare la fiducia dell'intervistata, a piacerle. Può addirittura capitare che l'eventuale umore negativo, depresso della donna che state intervistando vi condizioni al punto da farvi 'agganciare', coinvolgere emotivamente.

Ricordatevi sempre, comunque, che qualsiasi attacco vi venga fatto, non è contro di voi, non è una cosa personale, ma si tratta di una chiusura o di un attacco contro ciò che rappresentate. Allora conviene prendersi un caffè, un cioccolatino, fare una passeggiata, trovare qualcuno con cui parlare per poi riprendere con serenità il lavoro.

Capita a volte che anche i più grandi attori facciano dei fiaschi!

Il ritorno in camerino: quando si incontrano delle situazioni negative o emotivamente forti e difficili da gestire è bene non far trapelare le vostre emozioni all'intervistata. Non è giusto scaricare i nostri sentimenti su di lei o sulla telefonata successiva.

Ora, però, è possibile tornare in camerino. E lì, a cornetta abbassata, possiamo finalmente sfogare le emozioni trattenute e controllate. Il controllo delle situazioni e il comportamento positivo ci permetterà di ottenere molte più interviste, perché sono le emozioni che ci sopraffanno e che trasmettiamo che offuscano talvolta una serena comunicazione. Ma se riusciamo a controllarle, riconoscendole e dandogli la giusta collocazione, possiamo governare la telefonata. Non dobbiamo negarle, ma neanche agirle inconsapevolmente. Si possono però esprimere a parole in modo controllato. La reazione emotiva può fare male, ma non la dichiarazione pacifica e rispettosa di un sentimento, sia esso di rabbia, che di gioia che di tristezza.

3. Il ruolo dell'intervistatrice

Il ruolo dell'intervistatrice, come abbiamo appena visto, è centrale nella realizzazione di questa indagine. Tu e le tue compagne di lavoro rappresentate l'anello di congiunzione tra l'ISTAT e i cittadini, dal momento che solo attraverso voi è possibile per le istituzioni e per l'ISTAT conoscere le loro esperienze, le loro opinioni, i loro atteggiamenti e solo

attraverso di voi le persone possono conoscere l'ISTAT. Voi siete il biglietto da visita dell'ISTAT.

Solo grazie a voi è possibile dare voce alle donne, a prescindere dalla loro età. E' come se voi foste una cassa di risonanza attraverso cui passano dei suoni indecifrabili, sottili, frammentati, che acquistano una completezza e intelligibilità solo dopo il vostro intervento.

3.1 Le caratteristiche dell'intervento dell'intervistatrice

Il vostro intervento deve essere qualificato, attento all'intervistata, rigoroso dal punto di vista del metodo con cui è condotta l'intervista e dei contenuti della stessa, pienamente inserito nel processo di indagine.

Ma cosa significa tutto questo? E come si può attuare?

La *qualità* è un atteggiamento, una propensione. La nostra professionalità può essere indubbiamente costruita, ma si basa su un'impostazione di fondo: il voler fare le cose fatte bene. Essa è un miscuglio di tanti ingredienti che interagiscono tra loro. Ecco quelli essenziali, ognuno dei quali è indispensabile per raggiungere il risultato.

a. La conoscenza e la preparazione sui contenuti

La qualità dell'intervista dipende dall'aver studiato i contenuti del questionario, dalla conoscenza degli obiettivi dell'indagine e delle sue motivazioni, perché solo in questo modo si può essere in grado di trasmettere tutto ciò agli altri e motivare l'intervistata a partecipare all'indagine. Dobbiamo in qualche modo riuscire a trasmettere sia i contenuti sia il nostro entusiasmo ricordandoci che l'altra persona non sa

quello che gli chiederemo e che deve avere la percezione che siete persone competenti.

b. La conduzione dell'intervista

Ci sono tanti modi per fare un'intervista. Conquistarla è difficile, ci sembra il passo più critico, ma condurla bene è essenziale. Per questo è bene conoscere tutte le regole metodologiche e il loro senso; ad esempio perché intervistare una persona piuttosto che un'altra, o perché convincere proprio quella famiglia, come leggere i quesiti, come codificare le risposte.

c. La relazione con l'intervistata

Un elemento essenziale concerne il saper entrare in relazione con l'intervistata, ovvero il sintonizzarsi con lei, adattare il proprio linguaggio e il modo di fare a quello della donna, ascoltare le sue esigenze, rispondere ai suoi dubbi e quietare le sue paure. L'incontro con l'altra persona è qualcosa di unico e questa unicità è ciò che si dona all'intervistata nel momento in cui si crea una relazione con lei.

L'intervista è, infatti, un incontro tra persone che non si conoscono, ognuno porta con sé le sue aspettative e le sue ansie, i propri pregiudizi e gli stereotipi, le sue peculiarità. Ma se si decide di entrare in questo gioco di relazione, entrambe le parti ne escono arricchite.

Mettersi in gioco significa fare un'intervista come se fosse una conversazione naturale mirata ad un obiettivo, significa essere se stessi, portare la propria soggettività nella relazione con l'altro. La nostra identità è completamente presente, senza di essa la relazione sarebbe povera, una "non relazione". Anche le nostre emozioni sono importanti, entrano

sempre in gioco, basta esserne consapevoli e sapere che non si possono negare, ma solo controllare e sintonizzarle con la situazione.

È importante "non farsi agganciare", ovvero non reagire emotivamente a ciò che ci dice l'intervistata. Può capitare che ci faccia arrabbiare o che ci risponda male o che ci faccia pietà o tristezza: è opportuno in queste situazioni restare distaccate, continuare a rispettare l'altra persona senza lasciarsi invischiare in liti o pianti o altre reazioni emotive. L'atteggiamento preferibile è sempre quello dell'accoglienza, della rassicurazione, della pazienza e della tolleranza, anche se non sempre è facile.

Ciò che è più importante è acquisire la consapevolezza di essere un soggetto attivo dell'indagine, non una mera lettrice di domande o una traduttrice di risposte, poiché per quanto si possa essere bravi a fare queste cose, l'incontro con l'altra persona qualifica e perfeziona il vostro lavoro.

d. La propria legittimazione

Si può condurre un'intervista solo se si è consapevoli della legittimità del proprio lavoro e in questo caso la vostra legittimazione è piena. Come già detto, per l'ISTAT voi siete l'anello di congiunzione, il tramite con le famiglie. E le donne hanno solo voi come mezzo per poter "dire la loro". Nella vita non si presentano molte di queste occasioni e voi rappresentate una di queste!

Tuttavia, dovete aver chiari anche i confini del vostro ruolo. **Non siete lì per fare le psicologhe o le assistenti sociali, non siete una spalla su cui piangere; non potete pensare di risolvere i mali e i problemi delle persone.** Quello che però potete fare è farvi portavoce dei loro problemi,

dei loro malesseri e delle loro esperienze. Potete demandare ad altri le situazioni più gravi; è essenziale che vi ricordiate che non siete voi a dovervene fare carico. Questo deve essere chiaro anche per la donna che state intervistando; se vi chiede aiuto, se vuole sfogarsi con voi, dovete essere accoglienti e rassicuranti, dovete ascoltare e spiegare anche quali sono i vostri compiti e funzioni, ma non dovete cercare soluzioni o dare consigli. Nella prossima parte di questo manualetto vi indicheremo alcune delle strategie per gestire queste situazioni senza correre il rischio di sembrare indifferenti o superficiali!

4. Alcune situazioni su cui soffermarsi

La presentazione: un'apripista essenziale

Presentatevi in maniera cordiale. La prima cosa è il saluto, il vostro nome e il nome dell'ISTAT per cui state lavorando.

Ricordatevi che la prima impressione è quella che conta e che difficilmente potrà essere recuperata.

Siate concentrate e sorridenti.

Offrite tutte le informazioni richieste, o che vi sembrano necessarie, e gestite tutte le obiezioni con fermezza, assertività e, sempre, con gentilezza.

Spiegare con termini semplici e tranquillizzanti cosa si sta facendo rassicura e favorisce il coinvolgimento delle donne nel fornire le informazioni che andremo loro a chiedere.

A volte è utile ribadire "Non stiamo vendendo nulla", altre volte è meglio sottolineare l'importanza dell'indagine e il ruolo essenziale dell'intervistata nell'indagine stessa.

È fondamentale saper fornire motivazioni convincenti, saper rispondere alle domande più critiche sulla *privacy*, su chi sta conducendo l'indagine, sulla "inutilità delle interviste telefoniche", sulla perdita di tempo, sul "perché proprio io", su "le passo mio marito", su "non mi rompete le scatole" e "perché dovrei rispondere?".

Per poter rispondere correttamente occorrono giuste motivazioni e giuste risposte da dare all'intervistata e questo è possibile solo se crediamo a quello che stiamo facendo!

Ognuno di noi ha il suo stile personale, ognuno utilizza strategie proprie su come gestire le più svariate situazioni che si possono presentare. Noi vi proponiamo alcune rielaborazioni che abbiamo sperimentato sulle più comuni domande e obiezioni formulate dalle persone che vengono intervistate che troverete allegate in appendice.

5. Alcune strategie utili nelle situazioni difficili

Nelle situazioni difficili è ancora più importante controllare il proprio tono di voce e modulare l'interazione e la comunicazione con l'intervistata; ascoltare prima di porre le domande, limitarsi alle domande del questionario, stabilire un rapporto con la persona di misurata empatia e non di simpatia, rimandare ad altri un eventuale problema, dal momento che non siete delle terapeute.

È molto importante sviluppare le proprie tecniche di ascolto personali perché, mancando un *feed-back* non verbale, l'intervistata può

sentirsi abbandonata a se stessa durante la telefonata se non riesce a percepire la vostra presenza e attenzione. **E' importante, quindi, mantenere il filo della comunicazione durante un racconto difficile** con dei segnali di incoraggiamento come "sì, vedo", "già", "vada pure avanti".

Inoltre, è essenziale capire il significato dei silenzi. Al telefono i silenzi sembrano durare più a lungo di quanto effettivamente durino ed è più difficile decodificarli, mancando gli elementi visivi dell'interazione. A volte il silenzio non rappresenta un problema, è il tempo che l'intervistata si prende per pensare e rispondere; altre volte, invece, nasconde ben altro ed è il caso di intervenire per non lasciare da sola la nostra interlocutrice. Nel caso di silenzio prolungato, bisogna essere delicate, si può provare a riformulare la domanda, se si pensa che vi sia un problema di comprensione o di ascolto, o si può riprendere l'ultimo concetto espresso dal rispondente. Bisogna tuttavia stare attente a non insistere troppo, perché a volte l'intervistata si può trovare a parlare di esperienze delicate di cui non ha mai parlato prima; allora necessita di più tempo, ma anche di sentire che l'altra persona è presente e solidale per non cadere in uno stato di ansia eccessivo.

Bisogna anche prestare molta attenzione a eventuali silenzi dovuti al fatto che la donna non può più parlare perché, ad esempio, è arrivato qualcuno e lei non si sente più a suo agio per parlare liberamente. Quando ci sono dei rumori di sottofondo, inoltre, è meglio chiedere all'intervistata se si sente di continuare l'intervista o se è meglio richiamarla in un altro momento, oppure rassicurarla se i rumori vengono dalla parte della tua postazione o dalla sala.

A volte può capitare che la persona al telefono si metta a piangere e non riesca più a parlare. In questi casi si può offrire la propria disponibilità ad aspettare che si rassereni o a richiamare in un altro momento. Ma non è il caso di parlare con un tono paternalistico, né troppo dolce, come se fosse con una bimba, e nemmeno in modo eccessivamente professionale o distaccato.

Da ultimo, per quanto riguarda i vostri sentimenti, **è possibile che alla fine di un'intervista particolarmente delicata vi sentiate provate, tristi o in ansia e depresse**, che vi domandiate cosa accadrà alla donna dopo l'intervista o che vi vengano dei dubbi sulla legittimità di affrontare certi problemi e aprire ferite parzialmente (o apparentemente) guarite. Probabilmente avrete bisogno di parlare con qualcuno, cercate la persona che vi dà più serenità, alzatevi dalla postazione e rientrate "nel camerino". Ma sappiate che se avrete indicato a quella donna un centro anti-violenza dandole i riferimenti telefonici o l'indirizzo, lei non è più sola. Sappiate, inoltre, che solo parlando quella donna ne ha aiutate altre, che la rimozione non è la ricetta migliore per la guarigione e, infine, che se la vostra intervista si è basata su una relazione vera, entrambe avete dato ed avete ricevuto e anche l'intervistata ha potuto usufruire di questa ricchezza.

Parte seconda

Parlare con una donna che ha subito violenza

1. Il concetto di trauma

1.1 Impatto del trauma sulla donna

Quando si parla di 'trauma' si fa riferimento a un qualsiasi evento improvviso e inaspettato che una persona ha vissuto, a cui ha assistito o a cui è stata esposta che ha causato una seria minaccia alla sua vita o integrità fisica'. La reazione della persona a tale evento traumatico include, fra l'altro, intensa paura, senso di impotenza o terrore. I traumi possono avere origine da una catastrofe naturale (terremoto, incendio), da un incidente (automobilistico, aereo) o essere conseguenti a un atto di terrorismo o a una violenza. In quest'ultimo caso la vittima vive il trauma in maniera ancora più drammatica in quanto si sente più vulnerabile. Le vittime di reati contro la persona o contro il patrimonio spesso reagiscono alla loro vittimizzazione attribuendosi delle colpe per quanto subito in quanto ritengono che il loro comportamento può aver provocato l'aggressione. Immaginiamo adesso una donna che è stata aggredita fisicamente, verbalmente o sessualmente, sia che la violenza sia stata perpetrata da uno sconosciuto o, ancor più, nel caso di un conoscente o del partner: le reazioni e le conseguenze possono manifestarsi a livello fisico e psicologico. Accanto alle eventuali lesioni, fratture, ematomi, mal di testa, dolori muscolari determinati da una violenza fisica si possono infatti produrre conseguenze psichiche a breve e a lungo termine.

Le vittime di trauma riportano spesso una disistima di sé, depressione, ansia, disturbi del sonno, incubi ricorrenti, attacchi di panico,

problemi nella concentrazione e nella memoria. Le vittime di traumi continuativi (come nel caso di maltrattamenti o di abusi intrafamiliari reiterati) sono state esposte a un numero elevato di atti violenti e traumatici, che peggiorano il quadro clinico.

1.2 Conseguenze possibili sulla modalità e volontà di esprimersi dell'intervistata

Aver subito violenza comporta per ogni donna reazioni differenti. Alcune donne si chiudono in sé stesse, diventano depresse e poco comunicative sia con estranei che con persone da loro conosciute. Riuscire a creare con loro un rapporto comunicativo e di fiducia è difficile; sono spesso donne che hanno parlato con pochissime persone, si vergognano, e preferiscono 'rimuovere' il problema piuttosto che parlarne.

Altre donne, invece, quando stanno male, quando le ha colpite un evento drammatico, sentono la necessità di 'buttar fuori' di parlarne, come forma di purificazione, di esorcizzazione anche con persone sconosciute. Anzi, paradossalmente, parlano più volentieri con persone sconosciute perché da loro non temono di essere giudicate.

Il riuscire o meno a parlarne non dipende dalla gravità della violenza, né dall'autore della stessa. Ognuno di noi ha delle risorse personali e sociali (persone vicino a sé con cui si può parlare) diverse; esperienze diverse, che ci portano a far fronte anche agli eventi negativi in maniera differente. Quando avete una donna da intervistare dall'altra parte del telefono non sapete, inizialmente, se ha subito violenza o meno ed eventualmente che violenza ha subito e da parte di chi. La donna che state intervistando potrebbe non parlare, non raccontare perché si imbarazza, ha paura, si vergogna. Per questo, dovete voi stesse assumere un atteggiamento comprensivo, pacato, di accoglienza, dando la possibilità alla donna di fare domande,

per sentirsi sicura e rassicurarla qualora avvertiate diffidenza. Nel capitolo 4 della seconda parte troverete indicate alcune strategie per aiutare una donna a sentirsi a proprio agio e ad affidarsi.

1.3 Impatto diretto o riflesso sull'intervistatrice

Una storia di violenza, letta o sentita a viva voce, ha sempre un effetto su chi ascolta. Se anche abbiamo solo un briciolo di capacità empatica, quando qualcuno ci racconta di storie di violenze che ha subito, è impossibile rimanere impassibili. Le emozioni che possono scatenarsi sono di varia natura: rabbia, pietà, commiserazione, senso di impotenza, rassegnazione. Si tratta di reazioni emotive NORMALI. A volte le storie di violenza subite dalle donne sono talmente gravi e disumane che stentiamo a credere che si possano compiere tali barbarie.

L'intervistata che ha subito violenza potrebbe rispondere in maniera succinta alle vostre domande e non dilungarsi sulla dinamica dei fatti; in questo caso proseguite nell'intervista evitando di soffermarvi o di tentare di approfondire il racconto della donna.

Tenete presente, tuttavia, che anche il racconto più "freddo" suscita sempre emozioni e il tono della vostra voce può far trapelare il vostro stato d'animo. Non temete, provare delle emozioni non significa perdere la propria professionalità! Vi permette, al contrario, di essere percepite come umane oltre che competenti.

Nei casi in cui la donna invece coglie l'occasione dell'intervista come momento di sfogo, probabilmente vi

racconterà molto di più di quanto richiesto dal questionario. Non siate frettolose e sbrigative; date alla donna la possibilità di raccontare quello che è successo con i suoi tempi; ricordatevi, però, del vostro ruolo, che non è di terapeuta, ma di intervistatrice, e se opportuno ricordatelo anche a lei. Fornitele i recapiti dei Centri antiviolenza o di accoglienza di competenza territoriale dai quali può ricevere sia un aiuto concreto, sia ascolto e accoglienza. Non sentitevi inutili se non siete in grado di risolverle il problema; facendo l'intervista e dandole la possibilità di far emergere un fenomeno sommerso, fornendole recapiti di strutture specializzate state in realtà facendo molto più di quello che facciamo normalmente noi cittadini per questo problema!

2. Le possibili paure dell'intervistatrice

2.1 Se la donna riferisce di violenze subite

La paura principale per un'intervistatrice, ancor prima che una donna abbia cominciato a parlare, è quella di non sapere che cosa dire o fare se una donna comincia a raccontare episodi di violenza presenti o pregressi. Questo timore può comportare un irrigidimento della muscolatura delle spalle, della mandibola, della lingua e quindi incide negativamente sulla qualità dell'intervista e sulla vostra capacità di trasmettere sicurezza e professionalità alla donna. Se una donna riferisce di violenze subite non vuol dire solamente che lei ha subito violenza, ma anche che ha sentito di potersi fidare, che siete riuscite a

comunicare in maniera efficace, con simpatia e professionalità, gli obiettivi dell'indagine e la sua importanza.

2.2 *I propri vissuti della violenza. Come riconoscere le proprie emozioni e quelle dell'intervistatrice. Come gestirle*

Sono molte le donne che hanno subito violenza nell'arco della propria vita: secondo i dati del 2000 forniti dall'UNICEF, nel mondo sono ben una donna su due. E' possibile quindi che anche fra di voi qualcuno abbia subito episodi di violenza da persone conosciute o sconosciute. Non per questo vi dovete sentire diverse, vergognare o tenervi tutto dentro. Se volete ne potete parlare con tutto il gruppo o individualmente con qualcuno di noi formatrici.

Ognuna è in grado di capire se il sentir parlare di violenza da parte di un'altra donna può o meno dare fastidio perché può far riaffiorare ricordi più o meno remoti o perché ci porta a identificarci troppo con lei. Questo comporta il rischio di essere eccessivamente simpatetiche e dimenticare l'obiettivo per cui si sta parlando con quella donna. Solo voi siete in grado di capire fino in fondo se questo tipo di lavoro fa per voi oppure se il carico di emotività che esso comporta è troppo forte. Non dovete farvi ulteriore violenza. Se invece pensate di farcela, ma poi vi accorgete che la sofferenza e il disagio sono troppo elevati, è meglio parlarne con le formatrici. Anche le psicologhe sono a disposizione per un confronto, per uno scambio.

Parlare al gruppo o individualmente delle proprie esperienze di violenza subita non significa mostrarsi deboli o impreparate o incapaci di fare questo lavoro. Anzi, il parlarne, il confrontarsi, può essere un'occasione

per elaborare aspetti e paure che magari pensavamo di aver superato. Tutto ciò può essere valutato solo da voi individualmente.

Se poi vi rendete conto, solo successivamente, a intervista iniziata, che una donna nel raccontare la sua storia di violenza suscita in voi emozioni troppo forti e non controllabili o gestibili, è meglio fermarsi un attimo; prendere tempo, magari con una scusa, senza però far capire alla donna che avete difficoltà nel proseguire l'intervista. Le potrete presentare un problema tecnico e chiederle un appuntamento. Ovviamente si tratta dell'ultima risorsa possibile, ma è meglio valutarla prima di fare del male a voi stesse e rischiare di mettere a disagio l'intervistata, oltre che farle perdere tempo. Ci sono però anche modi per prevenire questa situazione estrema: parlarne con qualcuno e cercare di capire, durante le telefonate simulate durante la formazione, ascoltando le colleghe che fanno l'intervista, come reagite emotivamente.

2.3 *Cosa si può dire e cosa è meglio non dire alla donna intervistata*

Può accadere che in buona fede diciate alle donne intervistate alcune cose che, seppure con le migliori intenzioni da parte vostra, rischiano di avere un effetto *boomerang*. Consiglio generale: astenersi da lunghe conversazioni, commenti su frasi o espressioni dette dalla donna intervistata, porre domande o mostrarsi eccessivamente incuriosite. Pur senza dare l'impressione di essere disinteressate, ricordatevi che le domande da fare all'intervistata sono quelle del questionario. Sicuramente può accadere sia all'inizio dell'intervista che in itinere, che riteniate opportuno soffermarvi un attimo per dare alla donna la possibilità di ricordare alcuni eventi o per esprimere la propria emotività.

Tutto questo è normale e voi siete interlocutrici *attive*, per cui le parole di conforto sono ben accette e a volte proprio necessarie. Può tuttavia accadere, come avviene nelle conversazioni di tutti i giorni, che di fronte a un'esclamazione o a una dichiarazione della donna intervistata voi facciate, del tutto inconsapevolmente, dei commenti o esclamazioni che procurano un effetto molto diverso da quello desiderato. Le donne intervistate potrebbero infatti sentirsi giudicate e per compiacervi potrebbero alterare le risposte o sottacere aspetti importanti della loro storia. Si potrebbe, ad esempio, verificare una situazione ove le donne (soprattutto se hanno subito violenza) si vergognano per quello che è successo loro e che magari sta ancora succedendo e interpretino un vostro commento, una vostra esclamazione come un giudizio. Quindi, anche solo una parola da voi detta con le migliori intenzioni per far sentire la donna a proprio agio, a volte può produrre un effetto *boomerang* proprio perché voi non conoscete la storia di quella donna, i suoi vissuti. Il consiglio quindi è quello di attenervi fedelmente ai quesiti del questionario, leggendo le domande in maniera accogliente e non precipitosa. Se la donna non risponde, la potrete sollecitare utilizzando la tecnica del *probing*, con la richiesta cioè di approfondire una risposta fornita quando non l'avete capita e volete che la donna si spieghi meglio e fornisca maggiori informazioni. Quindi potreste dire all'intervistata: "Mi può spiegare meglio signora?", oppure, "capisco, mi vuole fare altri esempi?" per meglio comprendere la risposta e classificarla opportunamente.

Astenetevi da qualsiasi commento od osservazione; non raccontate fatti della vostra vita personale. Anche se questa può sembrare una tecnica efficace perché avete l'impressione che vi avvicini alla donna intervistata, in realtà distoglie l'attenzione da lei a scapito del completamento dell'intervista.

Potete, inoltre, usare parole di incoraggiamento e rassicurazione per quel che attiene la riservatezza e l'anonimato, facendo sentire la donna più a proprio agio.

3. Il rischio di rivittimizzazione e come evitarlo

3.1 L'ascolto attivo

Quando si parla di 'rivittimizzazione' o vittimizzazione secondaria, si fa riferimento a quelle esperienze spesso descritte come traumatiche dalle vittime in quanto si sentono 'accusate' e processate come se avessero commesso qualche reato. La vittimizzazione secondaria può avvenire nelle stazioni di Polizia o dei Carabinieri quando una donna denuncia le violenze subite, nei casi in cui le vengono fatte domande non pertinenti alle vicende subite, ma che riguardano, per esempio, il modo in cui era vestita, il motivo per cui si trovava in un determinato posto a una determinata ora, il motivo per cui non si è recata prima a un Pronto Soccorso o a fare la denuncia. Le donne che hanno 'subito' questi interrogatori li hanno descritti come traumatici proprio perché si sono sentite colpevolizzate per aver fatto o ommesso di fare qualcosa. La stessa esperienza può essere vissuta nelle aule dei tribunali a causa di pubblici ministeri o giudici poco attenti o avvocati della difesa scaltri e con pochi scrupoli.

Sicuramente un'intervista non è una situazione traumatica, anche se implica la rievocazione di eventi spiacevoli e dolorosi. Ma, del tutto involontariamente, nel porre delle domande si potrebbe insidiare un rischio; potreste usare un tono di voce 'accusatorio', perplessa, inquisitorio, esitante. Sempre attraverso il tono della voce o piccoli commenti o esitazioni

potrebbero trapelare i vostri stereotipi o le vostre opinioni personali su ciò che è accettabile e ciò che non lo è, su ciò che si dovrebbe o non si dovrebbe fare. Queste opinioni e stereotipi inevitabilmente influenzano il vostro modo di pensare e condurre un'intervista.

Il primo consiglio che vi possiamo dare è capire se dentro di voi esistono o permangono dei preconcetti sulle donne che subiscono violenza; questi sono a volte inevitabili perché viviamo in una cultura piena di preconcetti e pregiudizi. A tale proposito il momento formativo è importante per poter parlare anche dei nostri retaggi culturali più radicati. Il patto d'aula parte proprio da qui: dalla nostra disponibilità a metterci in discussione, ad ascoltare le emozioni che vengono attivate da un problema delicato come quello della violenza contro le donne.

Meglio chiedere, fare domande, discutere, criticare prima di iniziare le interviste, piuttosto che rischiare di condizionare successivamente il vostro prezioso lavoro.

3.2 L'accoglienza

A intervista iniziata, sarà vostra premura dare alla donna il tempo necessario per pensare, per ricordare, senza metterle fretta, per essere, in una parola, accoglienti.

Accogliere significa accettare una persona per quello che è, con il proprio vissuto, le proprie emozioni e paure; per fare questo non è necessario sedurre né compiacere. Per conquistare e completare un'intervista non dovete diventare 'amiche' dell'intervistata o piacerle a tutti i costi! Non è questo il contesto e non è questo il motivo per cui la state intervistando.

Ma non dovete nemmeno mostrarvi intolleranti, frettolose, stanche o annoiate.

Mostrarsi accoglienti significa avere un tono pacato, tranquillizzante e allo stesso tempo sicuro. La donna intervistata deve sentire che siete competenti, esperte (perché lo siete) e in grado anche di gestire racconti forse difficili da esprimere e da ascoltare; ma essi sono reali, appartengono al vissuto di molte donne ed è importante che vengano espressi. Sono reali perché vissuti. Per poter essere accoglienti bisogna innanzitutto che voi crediate in quello che state facendo, che siate motivate. Un lavoro come questo, se non vissuto con passione nel senso di 'vissuto emotivamente', rischia di divenire per voi un lavoro *routinario*, noioso e di essere percepito come tale anche dalla vostra interlocutrice.

4. La motivazione all'apertura e all'affidamento

4.1. Strategie per aiutare l'intervistata ad avere fiducia

Qui di seguito troverete un mini 'ricettario' che potete adattare volta per volta sulla base di quelle che valutate essere le esigenze specifiche.

- a) Seguire pedissequamente le istruzioni del questionario, leggere le introduzioni alle domande così come sono poste. Ogni domanda è frutto di ore e ore di riflessioni e adattamenti, di test fatti per arrivare, ce lo auguriamo, a un modo chiaro ed efficace di porre le domande, ma allo stesso tempo sensibile per non offendere o turbare la donna intervistata;
- b) rassicurare la donna sull'anonimato, sulla riservatezza, comunicarle che 25.000 donne compresa lei faranno questa intervista;

- c) darle la possibilità di scegliere il momento e il recapito telefonico a lei più funzionale e conveniente. Ricordatevi che il vostro obiettivo è quello di iniziare e concludere un'intervista e che per fare questo vi dovete mettere voi a disposizione della donna da intervistare (nel limite degli orari e dei giorni previsti);
- d) essere il più naturali possibili. Per raggiungere questo obiettivo esercitatevi durante la formazione, ma anche con amiche, sorelle, a casa, al telefono.

4.2. Cosa fare se l'intervistata non vuole più andare avanti perché troppo emotivamente coinvolta

Può capitare, raramente, ma può capitare, che una donna inizi l'intervista, che tutto sembri andare per il meglio, ma che poi, quando comincia a raccontarvi delle violenze subite, si emozioni, parli con difficoltà, non riesca ad andare avanti. Probabilmente si tratta di una donna che non ha ancora elaborato il trauma o che forse lo sta ancora subendo. È importante che teniate presente questa possibilità anche perché in questo caso la donna, oltre ad essere emotivamente scossa, potrebbe avere anche paura non tanto dell'intervista, quanto di quello che le potrebbe succedere se il partner violento venisse a sapere che lei ha parlato delle violenze subite, pur in un regime di garanzia della privacy.

Le donne che subiscono violenze, soprattutto nei casi di maltrattamenti in famiglia, temono per la propria vita e per quella dei propri figli, se ne hanno. Le donne potrebbero, anche involontariamente, riporre in voi delle aspettative, delle speranze pensando che confidandosi possiate dire

loro qualcosa, una parola, un consiglio che le aiuti a tirarsi fuori da quella situazione.

Voi stesse vorreste poter fare questo per lei, risolvere o aiutarla a risolvere i suoi problemi, dire delle cose sagge, trovarle una soluzione. Sapete che non potete farlo e che è anche inutile che in quelle circostanze diciate alla donna frasi del tipo: "non si preoccupi signora, non è niente, vedrà che tutto si risolverà!"; non potete dirlo, sia perché non è vero, sia perché daresti un'impressione di superficialità, di sottovalutare il problema. Ancora una volta, quello che potreste e che dovrete fare è fornirle i recapiti di strutture, come i Centri Antiviolenza, che possono realmente aiutarla. Per quanto riguarda voi e la vostra intervista, prima di interromperla definitivamente, date alla donna il tempo necessario, la possibilità di piangere, di sfogarsi se lo vuole fare. Spesso sono le stesse donne che, dopo uno sfogo emotivo e momenti di forte turbamento, vogliono andare avanti e quindi rispondere alle domande che state ponendo loro.

In altri casi, invece, vi dovrete rendere conto che non è possibile proseguire l'intervista. In questi casi rassicurate la donna e ditele che la cosa più importante è che lei cerchi di stare tranquilla, che è comunque importante che abbia cominciato a parlarne con qualcuno e che se lei vuole, solo se vuole e se la sente, può continuare in un altro momento che potete concordare insieme. Questo livello di comprensione e di disponibilità da parte vostra di solito viene molto apprezzato e quindi non dovrete avere problemi a ricontattarla e a portare a termine l'intervista, sempre ricordandovi di assicurarvi che sia sola in casa e che possa parlare liberamente.

APPENDICE

I quesiti più frequenti posti dalle persone intervistate.**1. Che cosa è l'ISTAT?**

(Per tutti) L'ISTAT è l'ente pubblico nazionale di ricerca che ha come compito istituzionale quello di raccogliere informazioni, di elaborarle e di renderle pubbliche. Molte scelte politiche, sociali ed economiche del paese dipendono da questi dati, sia a livello nazionale che locale.

2. Che cos'è questa indagine

(Al PR) E' un'indagine rivolta a 25.000 persone rappresentative di tutta la popolazione italiana ed ha lo scopo di far luce sui principali aspetti del fenomeno della loro sicurezza dentro e fuori la famiglia.

(Alla donna selezionata per l'intervista) E' un'indagine rivolta a 25.000 donne, che rappresentano tutta la popolazione femminile italiana, ed ha lo scopo di far luce sui principali aspetti del fenomeno della loro sicurezza dentro e fuori la famiglia.

3. Perché viene svolta questa indagine?

(Al PR) L'indagine permette di acquisire delle informazioni sul tema della sicurezza dei cittadini. Solo attraverso la collaborazione di ogni persona intervistata è possibile conoscere la realtà del Paese e migliorare la situazione. Si tratta di informazioni che solo le persone che direttamente hanno vissuto certe situazioni possono riferire, per questo il vostro contributo è fondamentale per conoscere a fondo il problema. *(Alla donna selezionata per l'intervista)* L'indagine permette di acquisire delle informazioni

sul tema della sicurezza dei cittadini con particolare attenzione alle donne. Solo attraverso la collaborazione di ogni persona intervistata è possibile conoscere la realtà del Paese e migliorare la situazione. Con questa indagine l'ISTAT rileva ogni forma di violenza che una donna può subire o aver subito nell'arco della sua vita, per strada da sconosciuti, ma anche in casa, dalle persone a lei più vicine. Si tratta di incidenti che avvengono con una certa frequenza, ma di cui raramente si parla e tanto meno se ne conosce la reale entità. Conoscere questo fenomeno significa anche poter attuare delle politiche di prevenzione e di intervento idonee.

4. Quali sono gli obiettivi e i contenuti di questa indagine?

(Al PR) L'indagine ha lo scopo di fare luce sui principali aspetti del fenomeno della sicurezza dei cittadini e di ciò che mette a repentaglio questa sicurezza.

(Alla donna selezionata per l'intervista) L'indagine ha lo scopo di fare luce sui principali aspetti del fenomeno della violenza contro le donne che vivono nel nostro Paese.

Questi aspetti riguardano il tipo di relazioni uomo-donna, la dimensione e la diffusione di ogni forma di sopruso subito da parte di un uomo, l'utilizzo di servizi specializzati, le conseguenze economiche ed emotive delle violenze subite.

5. Sono obbligato a rispondere?

(Al PR)) Sì e no! L'indagine è obbligatoria per legge, le norme che regolano questo obbligo sono riportate in calce alla lettera che ha ricevuto la vostra famiglia (decreto legislativo del 6 settembre 1989, n. 322 articolo n. 7 – obbligo di fornire dati statistici - ; decreto del Presidente della Repubblica del 22 Maggio 2001 – elenco delle rilevazioni per le quali sussiste l'obbligo di

risposta per i soggetti privati). Comunque l'ISTAT fa affidamento sulla gran spontanea collaborazione dei cittadini, nell'interesse di tutti, poiché, solo dandovi voce, si possono conoscere i problemi inerenti la sicurezza delle persone negli ambienti in cui vivono. Solo avendo chiara l'immagine del fenomeno è possibile che governo e istituzioni preposte intervengano a tutela dei cittadini.

(Alla donna selezionata per l'intervista) Sì e no! L'indagine è obbligatoria per legge, le norme che regolano questo obbligo sono riportate in calce alla lettera che ha ricevuto la vostra famiglia (decreto legislativo del 6 settembre 1989, n. 322 articolo n. 7 - obbligo di fornire dati statistici - ; decreto del Presidente della Repubblica del 22 Maggio 2001 - elenco delle rilevazioni per le quali sussiste l'obbligo di risposta per i soggetti privati). Tuttavia esistono alcuni quesiti ai quali lei non è tenuta a rispondere, e questi riguardano le domande sulla salute o sulla vita sessuale. Comunque l'ISTAT fa affidamento sulla spontanea collaborazione delle donne intervistate, nell'interesse di tutti, poiché, solo dandovi voce, si possono conoscere i problemi inerenti la violenza contro le donne: la sua diffusione, caratteristiche, il suo impatto sulle donne. Solo avendo chiara l'immagine del fenomeno è possibile che governo e istituzioni preposte intervengano a tutela delle donne che subiscono violenza.

6. La legge sulla privacy non mi obbliga a rispondere!

(Per tutti) La legge sulla privacy (legge del 31 dicembre 1996 n.675, e successive modifiche e integrazioni) non dice che lei non deve rispondere, ma tutela la riservatezza dei suoi dati personali. Le informazioni contenute nel questionario sono trattate in modo da rispettare le norme di questa legge e delle altre previste sulla tutela dei dati sensibili.

Le ricordo, inoltre, che l'ISTAT è tenuto per legge a svolgere queste attività di ricerca e può usare le informazioni rilevate esclusivamente a fini statistici. Esse non possono essere comunicate ad altre istituzioni o persone, se non in forma aggregata e in modo tale da non consentire alcun riferimento individuale. Non esiste quindi alcun rischio che le cose che lei dichiara verranno conosciute da alcuno. Le sue risposte verranno aggregate insieme a quelle di altre 25.0000 persone e serviranno per descrivere l'esperienza di tutti.

7. E se ci ripenso sui dati che vi ho dato?

(Per tutti) La legge sulla privacy, art 13. della legge del 31 dicembre 1996 n. 675 (e successive modifiche e integrazioni), le permette di comunicare all'ISTAT eventuali cambiamenti, fino a quando i suoi dati saranno agganciati al suo nominativo, ovvero fino alla fase di revisione qualitativa dei dati.

8. Perché proprio la mia famiglia?

(Per tutti) La sua famiglia o meglio il vostro numero telefonico è stato estratto casualmente dagli elenchi del telefono, fra tutte le famiglie italiane, insieme ad altre 25.000 famiglie, perché sarebbe estremamente costoso e poco pratico intervistare tutti gli italiani. Con questo metodo, chiamato campionamento, sarà possibile determinare le caratteristiche dell'intera popolazione italiana.

9. Che cosa è il campione?

(Per tutti) Le persone estratte sono rappresentative di una porzione molto più grande di popolazione. Ad esempio la signora Maria Bianchi, 40 anni, sposata con due figli, diplomata, commerciante non rappresenta solo la signora Bianchi, ma un numero di persone che hanno le sue stesse

caratteristiche. Le sue informazioni unite a quelle fornite dalle altre 25.000 persone, che formano il campione, rappresentano e offrono il quadro esatto delle opinioni e delle esigenze di tutti gli italiani.

10. Perché proprio io nella mia famiglia?

(Per tutti) Perché questo metodo di campionamento prevede l'estrazione casuale di un componente all'interno della famiglia selezionata. La valenza scientifica della rilevazione esige che si rispetti questa scelta.

11. I miei dati sono protetti? Legge sull'anonimato e sul segreto statistico

(Per tutti) Assolutamente! Le informazioni che ci rilascerà saranno considerati insieme a quelle delle altre famiglie e rese note solo in forma aggregata, cioè sotto forma di tabelle, grafici, eccetera, così non sarà più possibile risalire in nessun modo alla singola persona o alla famiglia X. Inoltre, tutti i suoi dati personali (nome e cognome, indirizzo, numero di telefono e comune di residenza) verranno cancellati poiché sono protetti dalle norme sull'anonimato e sul segreto statistico, riportati in calce alla lettera che ha ricevuto (artt. 8 e 9 del d.lgs. n.322 del 6 settembre 1989).

12. Vorrei essere chiamata ad un altro numero telefonico

(Alla donna selezionata per l'intervista) E' possibile, se si presentano esigenze di sicurezza e di privacy, chiedere alla donna un altro recapito telefonico concordando giorno e ora della telefonata

Mi dica a quale numero posso richiamarla e quando.

13. I componenti della famiglia a cui è stata indirizzata la lettera sono tutti deceduti

(Per tutti) Mi dispiace molto, comunque se Lei dimora abitualmente in quella casa può rilasciare ugualmente l'intervista.

14. Il nominativo della famiglia a cui avete indirizzato la lettera è errato

(Per tutti) Sì, comprendo. Tuttavia Lei o la sua famiglia potete rispondere ugualmente all'intervista, perché per l'ISTAT è importante intervistare chi ha la dimora abituale in quella casa.

15. In caso di rifiuto assoluto (senza motivazione specifica) a rilasciare l'intervista

(Al PR) La prego di ascoltarmi. L'ISTAT è tenuto per legge ad effettuare questa indagine come avviene in molti altri Paesi europei e del resto del mondo. Le riassumo brevemente i motivi e gli obiettivi della rilevazione (risposta n. 4). Le ribadisco, inoltre, che miriamo ad ottenere la spontanea e completa collaborazione del cittadino nell'interesse della comunità.

(Solo se è necessario) Infine, Le ricordo gli obblighi di legge (risposta n.5).

(Alla donna selezionata per l'intervista) La prego di ascoltarmi. L'ISTAT è tenuto per legge ad effettuare questa indagine come avviene in molti altri Paesi europei e del resto del mondo. Le riassumo brevemente i motivi e gli obiettivi della rilevazione:

L'indagine ha lo scopo di fare luce sui principali aspetti del fenomeno della violenza contro le donne che vivono nel nostro Paese.

Questi aspetti riguardano il tipo di relazioni uomo-donna, la dimensione e la diffusione di ogni forma di sopruso subito da parte di un uomo, l'utilizzo di

servizi specializzati, le conseguenze economiche ed emotive delle violenze subite.

Le ribadisco, inoltre, che miriamo ad ottenere la spontanea collaborazione del cittadino nell'interesse della comunità.

(Solo se è necessario) Infine, Le ricordo gli obblighi di legge' (risposta n.5)

16. In caso di rifiuto a rilasciare l'intervista per motivi di tempo o perché molto impegnata

(Per tutti) La prego di cercare di ritagliare una piccola frazione del suo tempo perché la sua collaborazione è indispensabile. Senza la sua partecipazione la parte della popolazione che Lei rappresenta non potrà essere conosciuta. L'ISTAT è tenuto per legge ad effettuare questa indagine. Si tratta di un'indagine molto importante che viene realizzata in molti altri Paesi europei e del resto del mondo. Se vuole Le riassumo brevemente i motivi e gli obiettivi della rilevazione (risposta n.4).

Le ribadisco che miriamo ad ottenere la spontanea e collaborazione del cittadino negli interessi della comunità.

(Solo se è necessario) Infine, Le ricordo gli obblighi di legge per gran parte delle domande del questionario (risposta n. 5).

17. In caso di rifiuto a rilasciare l'intervista per mancanza di interesse al tema

(Per tutti) Capisco, vorrei tuttavia ricordarle che non c'è giorno che sui media e nei discorsi della gente non si discutano temi sociali e il tema della sicurezza è sicuramente uno dei più attuali e dibattuti con implicazioni sulla vita di ognuno.

Le informazioni che avrà la cortesia di rilasciare sono indispensabili all'acquisizione di tutte le conoscenze necessarie per affrontarli.

L'ISTAT è tenuto per legge ad effettuare questa indagine molto importante, come avviene in molti altri Paesi europei e del resto del mondo. Se vuole Le riassumo brevemente i motivi e gli obiettivi della rilevazione (risposta n.4). Ribadisco che miriamo ad ottenere la spontanea e completa collaborazione del cittadino negli interessi della comunità.

(Solo se è necessario) Infine, Le ricordo gli obblighi di legge (risposta n. 5)

18. In caso di rifiuto a rilasciare l'intervista perché non mi fido dello Stato che mi deruba e/o per motivi politici

(Per tutti) Lo Stato desidera aiutarla a migliorare la qualità della vita affrontando, in questa indagine, un tema scottante come quello della sicurezza.

Inoltre, le informazioni ottenute saranno utilizzate anche da tutte le istituzioni presenti sul territorio proprio per individuare strategie e politiche per la sicurezza delle persone calibrate sulle diverse esigenze e problematiche delle diverse realtà locali.

L'ISTAT è tenuto per legge ad effettuare questa indagine come avviene in molti altri Paesi europei e del resto del mondo. Le riassumo brevemente i motivi e gli obiettivi della rilevazione (risposta n.4). Ribadisco che miriamo ad ottenere la spontanea collaborazione del cittadino negli interessi della comunità.

(Solo se è necessario) Infine, Le ricordo gli obblighi di legge (risposta n.5), per gran parte delle domande.

19. In caso di rifiuto a rilasciare l'intervista perché "sono una persona anziana" e "non ho niente da dire", "sono poco colta" e "non capisco", eccetera.

(Per tutti) Non si preoccupi, Le rivolgerò alcune domande non difficili e la aiuterò in caso di bisogno. Proprio perché la sua esperienza è per noi una fonte di conoscenza preziosa, la sua partecipazione all'intervista è indispensabile e molto utile alla comunità. Se tutte le persone come lei non rispondessero avremmo una visione distorta della realtà italiana.

Le domande che le farò saranno sulla sua esperienza personale, saranno semplici e ogni suo eventuale dubbio verrà chiarito al momento.

L'ISTAT è tenuto per legge ad effettuare questa indagine come avviene in molti altri Paesi europei e del resto del mondo. Le riassumo brevemente i motivi e gli obiettivi della rilevazione (risposta n.4). Ribadisco che miriamo ad ottenere la spontanea collaborazione del cittadino negli interessi della comunità.

(Solo se è necessario) Infine, Le ricordo gli obblighi di legge (risposta n.5), per gran parte delle domande.

20. Chi mi assicura che non mi imbrogliate? Non voglio comprare nulla

(Per tutti) L'ISTAT è l'ente pubblico nazionale di ricerca che ha come compito istituzionale quello di raccogliere informazioni, di elaborarle e di renderle pubbliche.

I compiti dell'ISTAT sono sotto gli occhi di tutti, non c'è giorno che non venga citato dai media per i suoi dati. Ricorda, ad esempio il censimento? La posso assicurare che non le vendiamo nulla e che le nostre richieste non hanno né scopi commerciali, né fiscali (non siamo l'erario).

Le ricordo, inoltre, che l'ISTAT è tenuto per legge a svolgere queste attività di ricerca e può usare le informazioni rilevate esclusivamente a fini statistici.

Esse non possono essere comunicate ad altre istituzioni o persone se non in forma aggregata e in modo tale da non consentire alcun riferimento alle singole persone.

21. Non mi interessa, non capisco niente

(Al PR) Non Vi disturberemmo se la vostra collaborazione non fosse indispensabile. Abbiamo bisogno di intervistare in componente della vostra famiglia (il cui nominativo verrà estratto dal computer una volta che lei mi avrà elencato il numero e le caratteristiche dei componenti). Sono proprio le opinioni della gente comune che ci interessano. Solo in questo modo possiamo conoscere veramente la realtà del Paese. Inoltre, le ricordo che l'ISTAT è tenuto per legge ad effettuare questa importante indagine come avviene in molti altri Paesi europei e del resto del mondo.

(Solo se è necessario) Infine, Le ricordo gli obblighi di legge (risposta n. 5), per gran parte delle domande.

(Alla donna selezionata per l'intervista) Non la disturberemmo se la sua collaborazione non fosse indispensabile. Le assicuro che le domande e le risposte saranno molto semplici ma importanti per capire i problemi delle donne e che cosa può migliorare la loro sicurezza. Ogni suo eventuale dubbio verrà chiarito immediatamente. Inoltre, sono proprio le opinioni della gente comune che ci interessano. Solo in questo modo possiamo conoscere veramente la realtà del Paese.

Inoltre, le ricordo che l'ISTAT è tenuto per legge ad effettuare questa importante indagine come avviene in molti altri paesi europei e del resto del mondo.

(Solo se è necessario) Infine, Le ricordo gli obblighi di legge (risposta n.5), per almeno gran parte delle domande.

22. Sto male

(Al PR) Mi dispiace molto, Le auguro una pronta guarigione. Se desidera la chiameremo in un altro momento, oppure può comunque risponderci a delle brevissime domande che permettono al computer di selezionare la persona che dovrà essere intervistata.

Non Vi disturberemmo se la vostra collaborazione non fosse indispensabile.

(Alla donna selezionata per l'intervista) Mi dispiace molto, Le auguro una pronta guarigione. Posso chiamarla in un altro momento?

Non la disturberemmo se la sua collaborazione non fosse indispensabile. Le assicuro che le domande e le risposte saranno molto semplici ed ogni suo eventuale dubbio verrà chiarito immediatamente.

23. Non mi potete obbligare

(Al PR) La prego di non considerarla da questo punto di vista. Non è questo il rapporto che desideriamo instaurare con Lei. Vorremmo che si rendesse conto che non La disturberemmo se la vostra collaborazione non fosse davvero indispensabile, lei rappresenta una parte dell'Italia.

Questa indagine è molto importante e solo grazie alla sua partecipazione e a quella di altre 25.000 persone si potrà fare luce sul fenomeno della sicurezza. Inoltre, l'ISTAT è tenuto per legge ad effettuare questa indagine come avviene in molti altri paesi europei e del resto del mondo e le ribadisco che miriamo ad ottenere la spontanea e completa collaborazione del cittadino negli interessi della comunità.

(Alla donna selezionata per l'intervista) La prego di non considerarla da questo punto di vista. Non è questo il rapporto che desideriamo instaurare con Lei. Vorremmo che si rendesse conto che non La disturberemmo se la sua collaborazione non fosse davvero indispensabile, lei rappresenta una parte dell'Italia.

Questa indagine è molto importante e solo grazie alla sua partecipazione e a quella di altre 25.000 persone si potrà fare luce sul fenomeno della condizione della donna e delle relazioni uomo-donna al fine di conoscere il problema della violenza contro le donne, così da fornire alle istituzioni e al governo dei dati reali.

Le domande che le verranno poste verteranno sulla sua esperienza rispetto al tema della sicurezza.

Inoltre, l'ISTAT è tenuto per legge ad effettuare questa indagine come avviene in molti altri paesi europei e del resto del mondo e le ribadisco che miriamo ad ottenere la spontanea e completa collaborazione del cittadino negli interessi della comunità.

(Solo se è necessario) Tuttavia Le ricordo gli obblighi di legge (risposta n.5), per almeno gran parte delle domande.