

# Sportello il Petalo Bianco

*perche' l'amore non ferisce*

## Perché rivolgersi a uno sportello di consulenza psicologica?

Una psicologa del team dell'Associazione FARE X BENE, esperta sulle tematiche di abuso e di violenza di genere e sui possibili traumi relazionali che ne derivano, ascolterà in maniera attiva ed empatica e mai giudicante le donne che si rivolgeranno al servizio e dopo aver contestualizzato il problema, valuterà insieme alla persona interessata, le strategie per indirizzarla al meglio nei passaggi successivi.

## Che servizi offre lo sportello psicologico Il Petalo Bianco?

Accoglienza e ascolto della persona vittima di violenza in ogni sua forma: sessuale, fisica/psicologica, domestica, stalking, molestie, intimidazioni/minacce/critiche; svalutazione, colpevolizzazione e umiliazione; aggressione e violenza fisica/sessuale; privazione dei contatti sociali, isolamento; molestie e controllo nella vita lavorativa, privata e familiare; ricatto e privazione economica; false riappacificazioni; ricatto dei figli. Lo psicologo si fa garante dell'anonimato di chi accede al servizio e risponde all'Art. 12 del codice deontologico degli Psicologi Italiani, mantenendo il Segreto professionale.

-Informazioni generali sugli aspetti legislativi e sulle misure previste dalla legge contro la violenza sulle donne e di genere Legge n.97 del 2008.

-Un primo intervento psicologico di ascolto della persona allo scopo di individuare il problema portato e aprire in quel contesto uno spazio di relazione protetto in cui sia possibile per la donna esprimere i propri vissuti, raccontare la sua storia di vita e aiutarla, quando necessario, a dare un senso a quanto le accade nella vita quotidiana

-Informazioni per la prevenzione e la sensibilizzazione dei temi legati alla violenza domestica e su come riconoscerla.

### Come si accede al servizio?

Il servizio è gratuito e vi si accede prendendo un appuntamento su <https://ilpetalobianco.it/prenota>. Maggiori informazioni sul servizio sono disponibili anche sui siti [coin.it/news/ilpetalobianco](http://coin.it/news/ilpetalobianco) e [farexbene.it](http://farexbene.it) dove si potranno leggere e scaricare il leaflet e i materiali informativi distribuiti presso gli store di COIN di Piazza V Giornate di Milano e di Via Etnea a Catania.

### Se non sono di Milano e Catania, posso accedere agli sportelli?

Certo, è possibile all'atto della prenotazione segnalare che il colloquio sarà online perchè si vive in un'altra città. Il servizio accoglie donne di tutta Italia anche se ubicato ad oggi in un ufficio nello store Coin di Milano in Piazza V Giornate e accessibile online da un ufficio allestito con computer, connessione e garanzia di privacy, nello store Coin di Via Etnea a Catania.

### Quante volte si può accedere allo sportello?

Le donne che lo desiderano possono accedere per un massimo tre volte allo sportello, per consentire a più donne possibili di usufruire di questo servizio, nel tempo a disposizione, poiché non si tratta, proprio per la natura del progetto, di una di presa in carico di tipo psicoterapeutico.

### In cosa consistono i tre colloqui e quanto durano? Cosa succede nel primo, nel secondo e nel terzo?

Ogni colloquio dura circa 30 minuti. In un primo momento vi è l'accogliimento della richiesta di aiuto e la compilazione di un questionario (anonimo) conoscitivo. Successivamente attraverso un ascolto empatico e professionale del vissuto della persona verrà poi definita, caso per caso, la modalità successiva di intervento, offrendo alla persona una risposta ad hoc per il suo bisogno.

### Cos'è, a cosa serve e perché si deve compilare un questionario durante il primo colloquio?

Il questionario informativo richiede i dati per rilasciare il proprio consenso alla prestazione psicologica e cerca di riassumere in maniera sintetica la situazione che ha portato a chiedere aiuto e sostegno. E' uno strumento indispensabile per la psicologa per conoscere e monitorare, il percorso e la storia della beneficiaria del servizio, i motivi che l'hanno spinta a rivolgersi allo sportello, le azioni pregresse che l'hanno condotta fino a lì, ecc. E' una prassi seguita da psicologi e psicoterapeuti, come da moltissimi altri medici e specialisti. Il questionario è anonimo e uguale per tutti.

### Se si decide di non proseguire con i colloqui, è un problema?

No assolutamente, ogni donna che si rivolge allo sportello è successivamente libera di scegliere se fare un solo incontro, se proseguire con gli altri due o meno.

Mi arriva conferma dell'appuntamento?

All'atto della prenotazione arriverà una mail. Un paio di giorni prima della data, si riceverà una mail/messaggio per ricordare il proprio appuntamento e un link per l'eventuale cancellazione.

### Mi arriva conferma dell'appuntamento?

All'atto della prenotazione arriverà una mail. Un paio di giorni prima della data, si riceverà una mail/un messaggio per ricordare il proprio appuntamento e un link per l'eventuale cancellazione. Cancellare l'appuntamento se impossibilitati ad accedere è importante e rispettoso del lavoro svolto e delle altre donne perché si consente loro di usufruire del servizio.

### Se si ha bisogno di più colloqui come si può fare?

Durante il terzo colloquio, verranno segnalati i servizi pubblici e privati presenti sul territorio di appartenenza e le modalità con le quali eventualmente accedervi e iniziare un percorso di psicoterapia o sostegno psicologico e/o consulenza legale.

### Il servizio è gratuito o si è obbligati ad acquistare beni presso il negozio o diventare soci della carta COIN?

Il servizio garantito dalla professionalità e competenza del team di professionisti dell'Associazione FARE X BENE, è completamente gratuito, grazie al sostegno economico e all'impegno di COIN. Non vi è nessun obbligo di acquisto presso gli store COIN e nessun obbligo di iscriversi a carte o altro. I dati forniti da chi accederà al servizio saranno utilizzati solo per l'accesso e la fruizione del servizio psicologico fornito presso lo sportello Il Petalo Bianco e non saranno ceduti a terzi o altri soggetti esterni

### Si può portare il proprio figlio con sé quando si accede allo sportello?

Non è indicato portare con sé minori per motivi di privacy e motivazioni sottese all'accesso. E', quindi, consigliato e preferibile che i propri figli vengano affidati a qualcuno prima di recarsi presso lo sportello, ed è uno dei motivi per i quali è stato pensato anche l'accesso online. I bimbi sotto l'anno di età possono essere portati con sé e rimanere con la mamma.

### Se non si parla bene l'italiano qualcuno può aiutare la mediazione linguistica?

In tal caso è sempre preferibile farsi accompagnare da un'amica o da una familiare che parli l'italiano, tuttavia se necessario, si può coinvolgere, a seguito di una specifica richiesta quando si prende l'appuntamento, una mediatrice culturale.

### Allo sportello, possono accedere minori non accompagnati?

Purtroppo l'accesso di minori non accompagnati da un adulto responsabile non è consentito per ovvi motivi. In questo caso, lo sarebbe soltanto se il minore si presentasse con almeno uno dei genitori e una liberatoria firmata da parte di entrambi. I genitori accompagnatori potranno attendere il figlio/figlia fuori, nel salottino di attesa.

### Si può prenotare un colloquio anche se non si subisce personalmente violenze, ma si è testimoni di violenze e maltrattamenti?

Certamente, essere spettatori di episodi di violenza crea altrettanta sofferenza, soprattutto quando non si sa cosa fare e non si è in grado di aiutare. Lo sportello con il suo servizio di consulenza psicologica e, laddove possibile, legale (su richiesta), può aiutare a fare chiarezza su certe dinamiche di coppia che rendono "tossica" e pericolosa la relazione e suggerire strategie per uscirne, oltre che porre l'attenzione sui numeri di emergenza (1522, Codice Rosso per lo stalking ecc) e sui propri diritti e quelli altrui.



### Quando si prenota quali dati si devono lasciare?

La donna che vuole accedere allo sportello deve indicare nome e cognome, data di nascita (utile anche in caso di omonimia), un indirizzo mail e un numero di telefono per rintracciarla per qualsiasi evenienza, anche per problemi di qualsiasi natura (emergenze sanitarie, impossibilità psicologica, ecc.) non prevedibili all'atto della prenotazione.

### Se si deve cancellare l'appuntamento come si fa?

L'annullamento di un appuntamento è auspicabile avvenga almeno un giorno prima della data attraverso il link presente nella mail di conferma ricevuta all'atto della prenotazione. Dopo la cancellazione di due appuntamenti consecutivi non sarà più possibile accedere al servizio.

### Ci si può presentare anche senza appuntamento?

E' preferibile presentarsi il venerdì - su Milano - e il martedì - su Catania - previo appuntamento, ma il personale incaricato presso lo store COIN di Piazza V Giornate e di Via Etnea a Catania, potrà valutare con lo psicoterapeuta se vi è un posto libero, in via del tutto eccezionale, o aiutarla a prenotare il primo posto disponibile.

### Se si decide di venire allo sportello Il Petalo Bianco, si è poi costrette a denunciare?

I motivi che spingono una donna a non denunciare le violenze subite sono tantissimi, e molto delicati: la paura per sé stessa e per i suoi figli, la vergogna, la mancanza di mezzi economici, la riprovazione della famiglia o della comunità, e talvolta il senso di confusione e di smarrimento che seguono la violenza subita da un compagno o, peggio, da un familiare. In questi momenti può essere utile rivolgersi a uno sportello come Il Petalo Bianco, che non è un centro antiviolenza o di emergenza, ma un luogo dove attraverso il confronto e sostegno di una psicologa esperta e del personale di FARE X BENE, si può essere sostenute nella decisione rispetto alla strada da intraprendere e ottenere informazioni sulle proprie opzioni.

## Chi è FARE X BENE?

Un'associazione senza scopo di lucro (Onlus) che da dieci anni sostiene e supporta tramite i suoi psicologi, legali e specialisti, donne vittime di discriminazioni, abusi e violenze di genere; inoltre promuove e realizza, nelle scuole di tutta Italia, progetti e percorsi di prevenzione e sensibilizzazione verso tutte le forme di violenza di genere e tra pari, come bullismo e cyberbullismo, al fine di contribuire all'educazione di una generazione più rispettosa, consapevole dei propri diritti e doveri con l'obiettivo finale di promuovere la parità e contrastare ogni forma di violenza.

## Perché COIN ha deciso di proporre questo servizio?

COIN è un department store presente nella vita degli Italiani dal 1916. L'azienda ha da sempre un forte legame con i territori in cui è presente e si segnala per un importante impegno nel sociale: con lo sportello *Il Petalo Bianco*, realizzato ad oggi nella città di Milano e Catania, intende supportare le donne, per offrire loro sostegno e consulenza psicologica in caso di maltrattamenti, soprusi e in generale ogni forma di violenza di genere: fisica, verbale, psicologica o economica. Il progetto prevede anche la realizzazione di progetti di prevenzione e sensibilizzazione su queste tematiche nelle scuole che inizieranno a settembre 2021.

## Che differenza c'è tra consulenza psicologica e colloqui di psicoterapia?

La consulenza psicologica, che ben si distingue sia dalla psicoterapia che dal sostegno psicologico, ha l'obiettivo di accogliere e sostenere le donne vittime e orientarle poi verso la rete di opportunità territoriali.

## Si può vedere anche un legale?

Questo servizio non è pensato come uno sportello di consulenza legale, ma se nel colloquio iniziale con la psicologa dovesse emergere l'esigenza di sentire un parere specifico di un legale, su richiesta, si potrà richiedere una consulenza legale specifica, sempre gratuita.

## Perché lo sportello di ascolto si chiama Il Petalo Bianco?

Il progetto *Il Petalo Bianco* di FARE X BENE, fortemente voluto da COIN per sostenere le donne nella loro realizzazione, libertà di espressione e di scelta, intende offrire attraverso lo sportello psicologico, un contributo concreto contro ogni forma di discriminazione, abuso e violenza contro le donne, accogliendole, sostenendole e informandole, in un luogo sicuro e protetto. Nel linguaggio dei fiori, la margherita ha diversi significati, tutti positivi e collegati con il concetto di verità e uno stretto legame con la sfera amorosa. In tempi antichi, regalare una margherita ad una ragazza era simbolo di amore eterno e fedele, oltre che un segno di profondo rispetto e una capacità di evidenziare le sue virtù positive, ognuna delle quali rappresentata da un singolo petalo. Non a caso, ancora oggi, molte persone scelgono di strappare i petali della margherita con la classica frase "m'ama o non m'ama", con l'obiettivo di sapere in qualche modo se una persona amata ricambia un determinato sentimento.

## Se si compra la maglietta #Mamaononmama, acquistabile oggi online, si aiuta il progetto e, in questo caso, quanto è destinato a questo?

Con l'acquisto della maglietta #Mamaononmama presso il punto vendita COIN di Milano V Giornate oltre che sul e-shop coincasa.it, si potranno sostenere gli sportelli Il Petalo Bianco di Milano e Catania in quanto per ogni t-shirt venduta Coin donerà 5 euro all'iniziativa.

## Non sono molto esperta con il computer, qualcuno mi aiuterà per il collegamento?

Certo, una persona del team di Coin, preventivamente preparata, la accompagnerà nello spazio dedicato al piano 4° e le mostrerà come collegarsi.

## Alla consulenza online, possono accedere minori non accompagnati?

L'accesso di minori non accompagnati allo sportello online da Catania è consentito soltanto se il minore si presentasse per il colloquio on line con almeno uno dei genitori presenti nello store (che lo aspetterebbe fuori dalla stanza dei colloqui online) e con una liberatoria firmata da parte di entrambi.

## Quanto durerà il servizio di sportello Il Petalo Bianco?

Lo sportello di Milano ha iniziato le sue attività il 12 marzo 2021 e proseguirà, per il momento, fino al 17 dicembre 2021, con possibilità di continuarlo nell'anno successivo. Gli appuntamenti si terranno di venerdì, dalle ore 15:00 alle ore 19:00.

Lo sportello di Catania inizierà le sue attività il 30 settembre 2021 e gli appuntamenti si svolgeranno online il martedì dalle 10:00 alle 12.00, collegandosi a distanza con il team di Milano, ma con la possibilità di utilizzare, se non disponibili i propri o se si necessita di un luogo più sicuro e protetto, il computer e la connessione messi a disposizione presso lo sportello dello store Coin in Via Etnea a Catania (in questo caso la psicologa del team dell'Associazione FARE X BENE, esperta sulle tematiche di abuso e di violenza di genere e sui possibili traumi relazionali che ne derivano, ascolterà quindi in collegamento da Milano, in maniera attiva ed empatica e mai giudicante, le donne che si rivolgeranno al servizio e dopo aver contestualizzato il problema, valuterà insieme alla persona interessata, le strategie per indirizzarla al meglio nei passaggi successivi).

## Lo sportello psicologico online Il Petalo Bianco offre gli stessi servizi dello sportello in presenza?

Sì, il servizio è uguale sia in presenza che on line: accoglienza e ascolto della persona vittima di violenza in ogni sua forma: sessuale, fisica/psicologica, domestica, stalking, molestie, intimidazioni/minacce/critiche; svalutazione, colpevolizzazione e umiliazione; aggressione e violenza fisica/sessuale; privazione dei contatti sociali, isolamento; molestie e controllo nella vita lavorativa, privata e familiare; ricatto e privazione economica; false riappacificazioni; ricatto dei figli.

Lo psicologo si fa garante dell'anonimato di chi accede al servizio e risponde all'Art. 12 del codice deontologico degli Psicologi Italiani, mantenendo il Segreto professionale.

– Informazioni generali sugli aspetti legislativi e sulle misure previste dalla legge contro la violenza sulle donne e di genere Legge n.97 del 2008.



- Un primo intervento psicologico di ascolto della persona allo scopo di individuare il problema portato e aprire in quel contesto uno spazio di relazione on line protetto in cui sia possibile per la donna esprimere i propri vissuti, raccontare la sua storia di vita e aiutarla, quando necessario, a dare un senso a quanto le accade nella vita quotidiana.
- Informazioni per la prevenzione e la sensibilizzazione dei temi legati alla violenza domestica e su come riconoscerla.