

Per aiutare le donne, è fondamentale che i commercianti siano informati e informino a loro volta i propri dipendenti sull'importanza del progetto e sulla necessità di riconoscere le donne che *chiedono di Lucia*. Questa frase in codice viene utilizzata dalle vittime quando sono impossibilitate ad esprimersi liberamente, ad esempio, in presenza del loro compagno.

Quando una donna pronuncia la frase “C'È LUCIA?”, l'operatore deve:

- Ascoltarla e, se possibile, farsi raccontare l'accaduto. Chiedere nome, cognome e un numero di telefono, soprattutto se la persona non è conosciuta.
- Se la donna è in compagnia di un uomo, l'operatore può mascherare l'offerta di aiuto coinvolgendola, ad esempio, in offerte commerciali e chiedendo il numero di telefono per inviare promozioni.
- Se la donna comunica (o l'operatore comprende) di essere vittima del proprio compagno (mostrando paura, agitazione, lividi) e fornisce i suoi dati, l'operatore deve assicurarla, informandola che **“LUCIA”** sarà avvisata e che verrà contattata al più presto.
- Se non si riescono a ottenere dati utili per identificare la vittima, si può provare a identificare il numero di targa dell'autovettura da comunicare alle forze dell'ordine.

Procedure di segnalazione: appena possibile, l'operatore deve contattare i seguenti numeri telefonici:

- **Carabinieri:** numero unico **112** e numero del centralino della caserma di Novi Ligure **0143 330600**.
- **Centro antiviolenza Me.dea:** numero verde gratuito **800 098 891**, con i seguenti orari: lunedì 10-14; martedì 10-13; mercoledì 10-13 e 15-18; giovedì 15:30-18:30; venerdì 10-13 e 14-16; sabato 10-12; domenica 10-12.
- **Numero nazionale antiviolenza 1522** che risponde 7 giorni su 7, 24 ore su 24.
- **Polizia Municipale** di Novi Ligure: **0143 323411**.



progetto grafico a cura della sezione di **GRAFICAGAGINI**

Progetto promosso dalla Prefettura di Siracusa

**“Chiedi di Lucia!”
è un messaggio in codice
che le donne vittime di violenza
possono rivolgere
ai commercianti della propria città
per chiedere aiuto**

Con il patrocinio della



Nel corso degli incontri svolti con i commercianti, abbiamo raccolto domande, curiosità e suggerimenti preziosi che ci hanno permesso di capire meglio le esigenze e le aspettative rispetto al progetto “Chiedi di Lucia”.

Per facilitare la comunicazione e offrire risposte chiare e immediate, abbiamo elaborato questa raccolta di **FAQ (Domande Frequenti)**. Qui troverete spiegazioni, chiarimenti e informazioni pratiche utili a comprendere meglio come funziona il progetto, quali opportunità offre e come partecipare attivamente.

1) Intuisco che una cliente sia vittima di violenza domestica e/o familiare e/o di genere, se e come posso intervenire?

- Le parlo dei centri antiviolenza Me.dea e le offro i relativi contatti, precisando che i centri antiviolenza svolgono servizi a titolo gratuito e con obbligo di privacy e riservatezza.

2) Una cliente entra in negozio chiedendo di “Lucia” e/o ci confida che è vittima di violenza, come posso intervenire?

- La tranquillizzo, cercando di offrire un immediato ascolto; la informo sulla possibilità di rivolgersi alle Forze dell'ordine senza obbligo di denuncia; se è spaventata e necessita di supporto psicologico le fornisco i contatti dei centri antiviolenza Me.dea. Nel caso in cui riporti segni di violenza fisica, le suggerisco di recarsi al pronto soccorso al fine di avere assistenza sanitaria e poter documentare con un referto medico la violenza subita.

3) Se la persona che chiede aiuto è straniera cosa possiamo fare?

- Possiamo rassicurarla che recandosi dai Carabinieri avrà l'ausilio di una mediatrice culturale.

4) Si verifica un episodio di violenza dentro il negozio o immediatamente fuori in strada, episodio al quale assistiamo ma appuriamo che si è esaurito autonomamente senza interventi esterni: come ci comportiamo?

- Se conosciamo la vittima o l'autore della violenza, o se abbiamo acquisito un elemento di riconoscimento (ad es: la targa dell'automobile) chiamiamo i Carabinieri e segnaliamo, anche anonimamente, l'accaduto.

5) Assistiamo ad un episodio di violenza dentro il negozio o immediatamente fuori in strada, episodio che non si esaurisce ed è ancora in corso: come ci comportiamo?

- Chiamiamo le Forze dell'ordine per un immediato intervento sul posto.

6) Se successivamente ad un episodio di cui alle precedenti domande, l'autore o il presunto autore della violenza o una persona che non conosciamo si reca in negozio facendo domande sulla vittima di violenza, come ci comportiamo?

- Dichiariamo di non ricordare la vittima o l'episodio di violenza descritto e successivamente avvertiamo i Carabinieri, soprattutto nel caso in cui si sospetti che la “visita” configuri un tentativo di carpire informazioni sulla vittima o una forma di intimidazione per eventuali future segnalazioni.

