

# **I Centri di assistenza e supporto alle vittime di reato**

**a cura di Susanna Vezzadini**



## Indice

<b>Presentazione del Difensore civico regionale</b>	5
<b>1. Alcune considerazioni sull'importanza di istituire centri di sostegno per le vittime di reato</b>	9
<i>1.1 Esempi di intervento: due esperienze a confronto</i>	17
<b>2. Diritti e bisogni delle vittime di reato: una riflessione a margine</b>	21
<b>3. La normativa europea di riferimento</b>	25
<b>4. La tutela normativa per le vittime di reato in Italia</b>	31
<i>4.1 Persona offesa e ambito ordinario di giustizia</i>	31
<i>4.2 Persona offesa e procedimento penale minorile</i>	36
<i>4.3 Leggi e disegni di legge in materia</i>	37
<b>5. Le reti europee di sostegno alle vittime di reato</b>	41
<b>6. La situazione italiana: analisi di alcune esperienze</b>	49
<i>6.1 Il Servizio per il sostegno psicotraumatologico per le vittime di reato – Comune di Milano</i>	50
<i>6.2 Lo sportello OFF – Offese da reato del Gruppo Abele – Torino</i>	53
<i>6.3 Il Centro per le vittime di reato e calamità – Comune di Casalecchio di Reno</i>	54
<i>6.4 Il Servizio “Non da soli” – Comune di Modena</i>	57
<i>6.5 La Fondazione emiliano-romagnola per le vittime dei reati – Regione Emilia Romagna</i>	60
<b>7. Note conclusive</b>	63
<b>Bibliografia</b>	65



## Presentazione

**di Daniele Lugli, Difensore civico della Regione Emilia-Romagna**

Il report di Susanna Vezzadini è sui Centri di assistenza e supporto alle vittime di reato. Muove dunque dall'esame di una realtà in atto, delle differenze che presenta, fino a ipotizzare uno spazio di azione della nostra Regione. È quanto le avevo chiesto come Difensore civico, posto – secondo lo Statuto – a tutela di diritti e interessi di cittadini e formazioni sociali, con funzioni di promozione e stimolo nei confronti della pubblica amministrazione e perciò in primo luogo della Regione. La legge che regola le mie funzioni sottolinea in particolare la tutela dei diritti per la protezione delle categorie di soggetti socialmente deboli. Tali sono certamente le vittime, "persone che versano in stati di sofferenza (fisica, psicologica, materiale, morale, relazionale, etc.) poiché violate nella propria integrità e dignità quale esito delle azioni - o delle omissioni – patite". È evidente dunque il loro bisogno di assistenza e di supporto, a partire dall'accoglienza e dall'ascolto.

"Esattamente sull'ascolto e sull'accoglienza si incentra primariamente l'azione dei centri a sostegno delle vittime (o victim support), strutture presenti da tempo in molte realtà europee e nei Paesi anglosassoni, ma a tutt'oggi praticamente assenti nella realtà italiana". È un'operazione di grande delicatezza e complessità per aiutare la persona a "recuperare il *filo* della propria esistenza, andato disperso in ragione di un evento che pare non avere ragioni". La necessità di ascolto è ben prima del bisogno di ottenere giustizia, sottolinea la Vezzadini. Da questa considerazione occorre partire nella lettura del report. Buoni centri di sostegno per le vittime di reato con loro concreta esperienza possono suggerire anche una corretta relazione tra i diritti e i bisogni delle vittime di reato. È un tema trattato nel report e presente nella normativa internazionale, e più particolarmente europea, richiamata. In questo esame risaltano carenze della normativa italiana. I disegni di legge in materia, anche quando rivolti a introdurre una necessaria normativa quadro, destano però perplessità.

Si tratta di questione di grande rilievo che non provo neppure ad accennare se non per dire che modifiche procedurali, a partire dall'art.111 della Costituzione sul giusto processo, che assicurino un diverso, forte ruolo della vittima in ogni fase del procedimento, non accompagnata da un'efficace rete di Centri di sostegno, oltre che da pratiche concrete di mediazione e conciliazione avrebbe probabilmente

esiti fortemente negativi sul processo, sulla pena, sulla sua esecuzione. Scrive Vezzadini che *“ancora negli anni Novanta, negli Stati Uniti E. A. Fattah ci ricordava come le vittime del crimine non sono certo il primo gruppo la cui causa viene sfruttata da governi impopolari in cerca di voti, da politici opportunistici in cerca di successi elettorali o da amministratori pubblici incompetenti che tentano di distogliere l'attenzione del pubblico dal proprio fallimento nel combattere il crimine, nel controllarlo e nel ridurre l'incidenza. Mostrare interesse e partecipazione per le vittime di reato agisce da copertura all'inefficienza del sistema e alla sua incapacità di prevenire il rischio di vittimizzazione. Dopo tutto, infatti, cosa può fungere da miglior richiamo per gli elettori che mostrare simpatia e compassione per le sfortunate vittime della criminalità? La realtà, ossia che davvero poco viene destinato al loro aiuto e risarcimento, non è infatti a conoscenza dei più, salvo che dell'elettore attento e consapevole”*.

Conosciamo bene la strumentalizzazione del dolore, al fine di ribadire una concezione della pena come pura espiazione ed afflizione (e del carcere come suo luogo privilegiato) contro la visione risocializzante che caratterizza la nostra Costituzione e la miglior legislazione conseguente.

Torna di nuovo in rilievo l'importanza della conoscenza delle migliori esperienze europee e delle poche, ma non inesistenti, esperienze italiane. La situazione in Emilia Romagna è costituita da alcune delle poche esperienze italiane di Victim Support e da una molteplicità di servizi a tutela di una molteplicità di vittime. Anche in relazione a ciò, nelle conclusioni si ipotizza un ruolo di impulso e di coordinamento della Regione volto alla formazione degli operatori, alla promozione, al radicamento e alla diffusione delle esperienze, alla valutazione dei progetti di intervento, alla loro qualificazione e pubblicizzazione. Forse si può anche pensare a un'esperienza pilota capace di suggerire soluzioni da adottare a livello nazionale. Questi Centri hanno un compito fondamentale di riabilitazione, cioè di rendere nuovamente capaci della normale attività dopo il grave trauma subito. A Ferrara opera dal 1974 una struttura sanitaria specializzata nella riabilitazione di persone con gravi cerebrolesioni acquisite e la sua esperienza ha ispirato le linee guida ministeriali per la riabilitazione. «Sono tre i criteri- spiega il responsabile della struttura sanitaria, Nino Basaglia - che ci guidano nel trattamento riabilitativo. Il primo si basa sulla centralità del paziente e della sua famiglia: spesso è infatti necessario un intervento importante anche da parte dei famigliari per il successo del trattamento. Il secondo criterio riguarda la presa in carico del paziente, che è omnicomprensiva e comprende non solo aspetti cognitivi o motori ma tutti i suoi problemi

e bisogni. Infine c'è il lavoro di squadra interprofessionale, tra medici specialisti, infermieri, logopedisti, psicologi e neuropsicologi, fisioterapisti». Sono tre criteri di base per la buona operatività dei Centri di assistenza e supporto alle vittime di reato: attenzione al contesto e suo coinvolgimento, cura della vittima in tutti i suoi problemi e bisogni, collaborazione tra tutte le figure – ben preparate – coinvolte.



## 1. Alcune considerazioni sull'importanza di istituire centri di sostegno per le vittime di reato

Ancora alla fine degli Anni Cinquanta dello scorso secolo, B. Mendelsohn auspicava per la vittimologia – la disciplina che si occupa delle vittime di reato e di tutti coloro che versano in stati di sofferenza e deprivazione a causa di ingiustizie sociali ed abusi di potere – una propria autonomia scientifica, richiedendo che essa non divenisse “ancella” del diritto e della criminologia, godendo piuttosto di una specificità ed autonomia rispetto all’oggetto ed alla metodologia di indagine. In effetti, a più di mezzo secolo dalla sua nascita, appare oggi del tutto evidente come vittimologia e discipline giuridiche e forensi guardino in modo profondamente differente al soggetto su cui ricadono le conseguenze dannose delle condotte devianti ed illecite; tant’è che, anche dal punto di vista terminologico, sussistono diversità significative fra la “vittima” di cui occupa la nuova disciplina e la “persona offesa” come definita dal diritto penale.

Quest’ultimo, infatti, si rivolge (sebbene piuttosto indirettamente) alla persona offesa, alla parte lesa dal reato, ossia al soggetto titolare dell’interesse tutelato dalla norma penale violata dalla commissione dell’atto illecito. In altri termini, il diritto si occupa dei diritti violati nella commissione di un illecito, dietro ai quali appare sempre la lesione di un principio fondamentale ed universalmente riconosciuto quale, ad esempio, il diritto alla vita, alla salute, alla proprietà, alla libertà. Diritti da rivendicare, nel senso moderno del termine, ossia da far valere e vedere riconosciuti entro l’ambito processuale sono dunque quelli spettanti a tale soggetto, nel corso di un procedimento penale che si instaura successivamente alla denuncia della violazione presumibilmente patita o, comunque, divenuta nota altrimenti alle forze dell’ordine ed al sistema di giustizia. La vittimologia, invece, si interessa alle vittime del crimine e dell’ingiustizia sociale conseguente anche ad abusi di potere – come già ricordava la Risoluzione dell’ONU *Dichiarazione dei Principi base di giustizia per le vittime del crimine e di abusi di potere* del 1985; ossia di tutte le persone che versano in stati di sofferenza (fisica, psicologica, materiale, morale, relazionale, etc.) poiché violate nella propria integrità e dignità quale esito delle azioni – o delle omissioni<sup>1</sup> – patite. A tal proposito, se si guarda al significato etimologico del termine *victima*, è possibile osservare come questo rimandi essenzialmente ad

---

<sup>1</sup> Si ricorda che negligenze, assenza di cure, indifferenza rispetto alla richiesta di aiuto possono altresì configurare scenari di patimento e vittimizzazione, implicando conseguenze anche penalmente rilevanti.

una condizione di impotenza, patimento e deprivazione in grado di rappresentare, nell'insieme, un soggetto connotato prevalentemente da passività e ripiegamento su di sé, fragilità e marcata vulnerabilità. Il termine vittima, infatti, deriverebbe dalla convergenza di due verbi latini, *vincāre* e *vincere*, richiamanti il primo l'atto del legare strettamente, ovvero avvincere le creature offerte in sacrificio alla divinità per scopi propiziatori, così da impedirne la fuga o qualsivoglia reazione; mentre il secondo rimandando all'azione del vincitore, colui che imponendo il proprio volere su altri li obbliga a soccombere al proprio dominio, anche impiegando violenza e coercizione. In tale prospettiva, ancora oggi è facilmente identificabile la persistenza di un retaggio culturale che spinge a rappresentare tale soggetto come una figura miserevole che soffre ingiustamente, priva di colpa rispetto agli eventi subiti, la quale invoca compassione e pietà presso la collettività per la propria condizione. Si comprende bene allora con quanta difficoltà possa reagire il contesto sociale qualora la vittima, anziché attenersi al ruolo sociale per lei costruito, risponda diversamente alle aspettative. Ed anziché comportarsi "dignitosamente", accettando compostamente e soprattutto passivamente il proprio calvario – magari perdonando l'offensore, attitudine tanto meritevole presso i paesi occidentali la cui cultura affonda le radici nel Cristianesimo – interviene direttamente nel percorso verso la giustizia, reclamando un ruolo attivo e manifestamente partecipe nel trattamento della propria vicenda. In molti casi, la simpatia e la commossa comprensione in precedenza attestata dal contesto sociale potranno tramutarsi in fastidio, irritazione ed anche biasimo, finendo non di rado coll'escludere ed isolare la vittima in considerazione della sua non adesione al ruolo sociale generalmente atteso. Detto altrimenti, antipatica è quella vittima che "non sa stare al proprio posto". E trattare di "partecipazione" della vittima può significare ricomprendere altri aspetti, non meno problematici di quelli sopra ricordati – e persino più svantaggiosi. Va difatti rammentato come non moltissimi anni or sono, alcuni studi statunitensi approdarono al concetto di *victim precipitation* quale più significativa intuizione delle loro risultanze, riscontrando come in taluni reati (più spesso di natura violenta e contro la persona) si potesse rilevare una netta "somialianza" fra reo e vittima; quindi elaborando – sulla scorta di molteplici fattori quali, fra gli altri, la condivisione di un *milieu* deviante, l'abuso di sostanze stupefacenti e di alcool, l'utilizzo di armi – la nota teoria del gruppo equivalente. La vittima, qui, lungi dall'essere un soggetto totalmente passivo ed inerme, povero agnello sacrificale sugli altari delle società moderne, è invece soggetto attivo dell'interazione, promuovendo o addirittura provocando quella spirale di azioni che determineranno, infine, il suo stesso destino.

La responsabilità così assegnata alla vittima aprì di fatto la strada a quella prospettiva nota col nome di "*blaming the victim*", colpevole – ad avviso di chi scrive – soprattutto di aver contribuito ad alimentare e radicare pregiudizi e stereotipi negativi in un ambito – come è quello vittimologico – già fortemente contrassegnato in tal senso.

T trattare di vittime significa allora fare i conti con tale pluralità altamente complessa e problematica di posizioni, atteggiamenti, sensibilità. E dunque, ciò che qui preme sottolineare è che la vittima, oltre ad essere innegabilmente titolare di diritti che debbono essere fatti valere nella sede appropriata, è altresì persona destinata a conoscere l'emergere di bisogni originati dalla nuova condizione esperita; ossia una molteplicità di esigenze e necessità che si potranno tramutare in richieste rivolte ai soggetti pubblici e alla collettività. È questa condizione di "perdita del prima" che mette in discussione la solidità del cammino esistenziale, frantumando e rendendo irricognoscibile allo sguardo della vittima non solo il presente ma, soprattutto, la possibilità di immaginare un futuro proiettandovi la propria identità. Un'identità ritenuta prima rifugio sicuro delle propria individualità, così come un'ipotesi di sicurezza governava le relazioni col mondo esterno e con gli altri significativi. La possibilità di recuperare il "filo" della propria esistenza, andato disperso in ragione di un evento che pare non avere ragioni ma in grado di incidere profondamente sulla percezione di sé, appare allora un processo complesso e difficoltoso quanto indispensabile perché volto al recupero della normalità. Ma quest'ultima non può essere "parvenza di", poggiando piuttosto la ricostruzione dell'identità ferita sulla nozione riconoscimento nelle sue diverse componenti auto ed etero riferite. Ora, fra i bisogni cosiddetti "emergenti" (tali perché destinati ad emergere, appunto, successivamente all'atto patito), la ricerca in ambito vittimologico, ma anche psico-sociale e clinico, ha evidenziato come un momento di tutto rilievo sia rappresentato dalla necessità di ascolto. E ciò ben prima del bisogno di ottenere giustizia.

Va altresì rimarcato come la distinzione fra diritti e bisogni non possa sempre essere considerata come nitida ed esplicita, essendovi ambiti in cui i due aspetti tendono piuttosto a convergere e a sovrapporsi. Così è, ad esempio, se pensiamo al *bisogno* quale necessità (di ordine biologico, fisico e psichico) relativa alla condizione di esistenza del soggetto in quanto organismo, ossia in riferimento al suo istinto di conservazione. In questo senso, fra i bisogni che implicano l'acquisizione di risorse dall'ambiente (così come per il cibo, il riparo, etc.), si delinea anche quello di sicurezza rispetto al quale le istituzioni dovrebbero svolgere la funzione di garantirne il soddisfacimento. Un bisogno che, nell'ambito del consorzio civile nato dal patto sociale, si configura al contempo come

imprescindibile *diritto* della persona. Proprio il legame profondo fra questi due concetti – ed il loro reciproco richiamarsi – è stato oggetto di attenzione in particolare nel documento che i rappresentanti delle Nazioni Unite hanno presentato durante il *XII International Symposium on Victimology* (tenutosi ad Orlando, Florida), nell'agosto del 2006, riformulazione della già citata *Dichiarazione* del 1985, e nel quale si afferma che i principali bisogni delle vittime del crimine riguardano essenzialmente: (a) l'apertura di un procedimento penale a carico del reo (*prosecution*); (b) la protezione della propria persona e dei familiari ad opera delle istituzioni a ciò preposte (*protection*); e (c) la prevenzione rispetto ad ulteriori forme di vittimizzazione (*prevention*). Bisogni che, come è evidente, rappresentano al contempo diritti centralmente rilevanti per la parte offesa. È questo l'orientamento adottato fin dall'inizio dal Legislatore europeo, ad esempio già nella *Raccomandazione* (85)11 del Consiglio d'Europa relativa alla posizione della vittima nell'ambito del diritto e della procedura penale. Riconoscendo la realtà di sistemi di giustizia essenzialmente incentrati sul rapporto fra Stato ed autore del reato, e con ciò destinati di fatto a "trascurare" (se non proprio ad escludere) la persona offesa, la R (85)11 si richiamava all'opportunità di garantire al soggetto un insieme di diritti in ogni fase del procedimento, alla luce dei bisogni espressi dai cittadini intervistati come riportati nelle inchieste di vittimizzazione già a quell'epoca realizzate in numerosi Paesi europei. Tali diritti-bisogni possono essere riassunti nell'esigenza di ottenere le informazioni necessarie a sporgere denuncia e a porsi in relazione col sistema di giustizia (ambito del tutto inedito per la vittima che, come è ovvio, "non fa/è questo di mestiere"); di ricevere le informazioni relative alle modalità da intraprendere al fine di ottenere il risarcimento del danno; di essere trattati dalle forze dell'ordine e dagli operatori del sistema di giustizia in modo comprensivo e rassicurante, così da evitare ulteriori processi di vittimizzazione; di essere tutelati nella *privacy*, vedendo garantito il rispetto per la propria vita privata dalle incursioni dei mass media, limitando la divulgazione di notizie e informazioni a quanto non risulti strettamente necessario alla prosecuzione delle indagini; ed infine di essere protetti, all'occorrenza estendendo tale tutela ai propri familiari, dalle possibili minacce e ritorsioni che, non di rado, provengono dall'autore di reato o dalle organizzazioni illegali alle quali egli appartiene.

Se quanto affermato presenta una nozione di bisogno non lontana da elementi più strettamente connessi alla dimensione dei diritti, va tuttavia ribadito come la vittima, dopo la commissione di un reato, esperisca altresì una condizione contrassegnata da ulteriori esigenze, quali la

necessità di procedere alla ridefinizione del sé violato e della propria identità ferita, ricostruendo quel sentimento di autostima e coerenza interiore messi a dura prova da emozioni inibenti e paralizzanti quali la vergogna e il senso di colpa. In questa prospettiva, essenziale diviene per la vittima l'essere riconosciuti in tale condizione di difficoltà anche da parte della collettività e delle sue istituzioni, richiedendo essi una collaborazione fattiva e di contenuti al fine di ripristinare quella condizione di equilibrio (a livello psichico, emozionale e relazionale) ritenuta minacciata, fortemente intaccata o dispersa. In tal senso, contribuendo a ricostruire quella fondamentale dimensione inclusiva e di reciprocità capace di favorire la rinnovata partecipazione del soggetto entro il processo di integrazione sociale. Questi aspetti trovano infine nell'ascolto e nell'accoglienza dei vissuti e delle emozioni della vittima un momento centralmente rilevante, essenziale per tutti coloro che muovono verso la ricerca del recupero della normalità, da intendersi come rinnovata quotidianità dei gesti e serena affidabilità dei percorsi relazionali.

Esattamente sull'ascolto e sull'accoglienza si incentra primariamente l'azione dei centri a sostegno delle vittime (o *victim support*), strutture presenti da tempo in molte realtà europee e nei Paesi anglosassoni, ma a tutt'oggi praticamente assenti nella realtà italiana. Si tratta di centri già previsti dalla *Raccomandazione* (87) 21 del Consiglio d'Europa, in tema di assistenza alle vittime di reato e di prevenzione della vittimizzazione, nonché richiamati per la loro importanza dalla *Decisione Quadro* del Consiglio dell'Unione Europea, in data 15 marzo 2001, relativa alla posizione della vittima nel corso del procedimento penale e, più di recente, dalla *Raccomandazione* n. 8 del 2006 in tema di assistenza alle vittime di reato. Tali atti, ritenendo necessaria l'istituzione di simili strutture in tutti i Paesi membri, ne evidenziano la capacità di rispondere ad alcune esigenze fondamentali per la vittima, così nell'immediatezza dei fatti o sul più lungo periodo. Difatti, i centri di assistenza alle vittime offrono un sostegno di tipo medico-psicologico, al fine di favorire il recupero dell'equilibrio fisio-psichico della persona, senza tuttavia trascurare l'importanza di sussidi di ordine economico-finanziario per fronteggiare quelle necessità destinate ad emergere successivamente al patimento di un evento dannoso, in particolare quando si tratti di condotte che ledono l'integrità patrimoniale del soggetto. Inoltre, si ribadisce l'importanza di offrire una preliminare consulenza legale, prezioso orientamento entro un contesto (quello del sistema di giustizia) più spesso sconosciuto ed ansiogeno, o addirittura temuto e considerato come potenzialmente minaccioso.

Nelle realtà in cui operano, i *victim support* si configurano come strutture pubbliche in quanto sovvenzionate dai governi centrali e locali, entro le quali operano altresì soggetti pubblici. Altre volte si tratta di strutture facenti capo al privato sociale, o del terzo settore, destinate tuttavia ad interagire strettamente con l'ambito statale. E dove quest'ultima dimensione sia predominante, si comprende bene come la presenza di risorse e finanziamenti elargiti implichi una significativa rete di controlli, procedendo al monitoraggio delle azioni intraprese e alla valutazione degli interventi programmati nonché degli esiti conseguiti. Il controllo sull'impiego dei fondi stanziati; su i contenuti e gli esiti dei programmi in favore delle vittime, dei testimoni e dei loro familiari; sulle modalità di rendicontazione della spesa e su i bilanci annuali; su i percorsi di formazione dedicati agli operatori; sull'impiego degli alloggi adibiti a centro, solo per fare alcuni esempi, rappresenta infatti un momento imprescindibile qualora si voglia operare secondo logiche improntate a trasparenza, correttezza, ed affidabilità, prestando un servizio rivolto a tutta la popolazione e dunque "pubblico" nel senso più proprio del termine. E pertanto i servizi previsti sono sempre offerti gratuitamente a tutti i soggetti che ne facciano richiesta, indipendentemente dalla condizione di cittadinanza. Come ricordano le Raccomandazioni europee, in tali centri presta la propria attività personale esperto e competente, adeguatamente formato per rispondere alle specifiche necessità di un'utenza tanto differenziata al proprio interno; lavorando in *équipe* ed interagendo con gli organismi pubblici e le altre agenzie presenti sul territorio (ad esempio procura, forze dell'ordine, servizi sociali, associazioni di categoria, associazioni che operano a tutela di vittime specifiche – ad esempio della criminalità, di catastrofi, di frodi nei consumi, della strada, etc.), secondo logiche di rete. Va osservato come il sostegno offerto, eventualmente, possa realizzarsi anche tramite il solo contatto telefonico, disponendo questi centri di un "numero verde" operativo 24 ore su 24; così rispettando la volontà di quei soggetti che preferiscono non relazionarsi direttamente con l'operatore, o di coloro che non possano recarsi personalmente al centro, proponendo un intervento capace di fare della riservatezza e dell'attenzione alle esigenze dell'altro le parole d'ordine del proprio operare. E in realtà, al centro di ogni azione debbono sempre essere poste le scelte decisionali effettuate, in quel momento specifico, dalla persona che ha patito l'offesa, rimanendo fondamentali le dimensioni della volontarietà e del consenso all'adesione di un determinato percorso. Così rispetto alla possibilità, ad esempio, di sporgere denuncia; all'eventualità di procedere ad un allontanamento dall'abitazione familiare qualora sia entro le mura domestiche che si manifesta il

maltrattamento; alle modalità attraverso le quali intraprendere una richiesta di risarcimento dei danni, etc. Infatti, solo assecondando le effettive esigenze della persona che ha subito l'offesa e lavorando insieme alla stessa sulla consapevolezza delle conseguenze delle proprie scelte, l'aiuto proposto eviterà di divenire fonte di nuovi malesseri implicando processi di "vittimizzazione secondaria" destinati a riguardare soggetti già profondamente provati.

In tale prospettiva gli operatori sono chiamati ad svolgere varie funzioni, fra cui la più rilevante consiste nel saper offrire alle vittime un ascolto empatico e partecipe, non solo – o non necessariamente – concernente gli eventi narrati, quanto piuttosto delle emozioni e dei sentimenti destinati ad accompagnare quei fatti. Oltre a ciò, gli operatori devono saper indirizzare i soggetti che si rivolgono ai *victim support* verso i centri, le associazioni, gli enti, le istituzioni, i servizi ed i professionisti che, più nello specifico, possono rispondere alle loro richieste, operando una selezione rispetto agli stessi in base al problema presentato e alle esigenze manifestate (di protezione, di compensazione e ristoro dei danni, di sostegno psicologico), orientando proficuamente la persona che ha patito un danno verso le strutture più indicate ad accoglierla e realizzando altresì il coinvolgimento di una pluralità di attori sociali. Ancora, essi dovranno informare per quanto concerne i rapporti col sistema di giustizia, offrendo consulenza legale in senso lato; e ciò significando, ad esempio, spiegare al soggetto come nominare un avvocato di fiducia, come avvalersi del gratuito patrocinio, come compilare la necessaria documentazione per la denuncia, cosa significhi la costituzione di parte civile, come rivolgersi al giudice durante il processo, cosa significhi intraprendere un percorso di mediazione, etc. Come detto, infatti, la vittima "non fa questo di mestiere", finendo più spesso col dibattersi fra molteplici dubbi ed interrogativi. Il primo contatto con i centri – le agenzie e quindi i servizi – più sopra ricordati viene effettuato, dopo aver ricevuto l'assenso da parte della vittima, dagli operatori medesimi e sempre agli stessi potranno spettare compiti di carattere maggiormente pratico, quali l'accompagnamento delle vittime in tribunale, in ospedale o presso centri sanitari specializzati. Ciò appare di particolare utilità qualora si sia in presenza di soggetti che, come accade per molti anziani, vivono soli essendo privi di reti di assistenza parentale; o, ancora, quando si tratti di persone che esperiscono situazioni di marginalità sociale e di emarginazione (così i senza fissa dimora, gli immigrati irregolari, i tossicodipendenti, le persone costrette a prostituirsi). Ancora agli operatori spetta il fornire informazioni sulle modalità di prevenzione di ulteriori forme di vittimizzazione, favorendo il riconoscimento di quelle situazioni in cui

l'esposizione al rischio è, almeno potenzialmente, piuttosto elevata, fornendo un supporto concreto allo scopo di evitare l'instaurarsi – o il cronicizzarsi – di meccanismi di fronteggiamento basati sull'identificazione con ruoli negativi, quali quello del "perdente". Agli operatori spetta altresì il contatto con soggetti esterni, quali artigiani e professionisti, disponibili ad intervenire a rotazione, 24 ore su 24 ogni giorno della settimana, per far fronte ai molteplici danni di ordine materiale determinati dal reato (ad esempio vetri infranti da sostituire, serrature da cambiare, impianti elettrici da ripristinare, etc.). Non si può escludere, infine, che gli stessi centri concorrano alla raccolta di fondi per il sostegno immediato delle vittime – concernente soprattutto i beni di prima necessità – tramite la realizzazione di iniziative pubbliche (cene sociali, feste di beneficenza, eventi teatrali, etc.).

E proprio rispetto ai beni di prima necessità andati distrutti o dispersi a causa dell'evento dannoso, va ricordato che presso alcuni *victim support* (ad esempio quelli di Amsterdam e di Dublino) operano sezioni apposite rivolte ai turisti vittime di reati: furti, rapine, scippi o violenze contro la persona. In tutti questi casi, oltre alle difficoltà generalmente associate al fatto si aggiungono quelle riconducibili alla peculiare condizione esperita, rivestendo significativa importanza l'estraneità alle consuetudini, alle norme e alle procedure del paese ospitante. Si pensi, *in primis*, alle difficoltà linguistiche che rendono difficile spiegare la dinamica degli eventi, ma anche le emozioni della persona (paura, angoscia, rabbia, stupore e incredulità, e altro ancora). E altresì gioca un ruolo negativo la mancanza di conoscenza del funzionamento del sistema di giustizia, con conseguenze nefaste quanto alla richiesta di aiuto, alla denuncia del fatto, alla comprensione delle modalità attraverso le quali ottenere un risarcimento, solo per portare alcuni esempi. In tali realtà, dunque, accanto agli operatori dei centri di sostegno lavorano interpreti, mediatori linguistici e interculturali, allo scopo di facilitare lo scambio comunicativo e la comprensione reciproca fra i soggetti coinvolti, evitando almeno in parte quella sensazione di isolamento e sconforto che inevitabilmente assalirà il turista vittima di un illecito. In molti casi, tali sezioni speciali forniscono anche aiuti immediati di carattere finanziario: così nel caso del turista derubato e privato non solo del denaro, ma magari anche del biglietto aereo o ferroviario per il rimpatrio, dovendo affrontare spese e costi imprevisti. Un esempio, questo, che dovrebbe essere seguito anche in Italia, da sempre meta di turismo; ma anche Paese di adozione per sempre più numerose persone straniere che, nella realizzazione del percorso migratorio, possono fare esperienza di condizioni di svantaggio, contrassegnate da maggiore vulnerabilità, esponendole non di rado a concreti rischi di

vittimizzazione. Il personale dei centri di *victim support* dovrebbe pertanto avere competenze con riferimento ad una pluralità di ambiti, da quello della giustizia penale e civile a quello criminologico e vittimologico, dalla psicologia dell'emergenza al *counselling*, sino ad avere cognizioni spendibili rispetto alle modalità più efficaci di relazione con i servizi sul territorio. Senza dimenticare la centralità che in questo contesto assume l'ascolto empatico, partecipe ed attivo; e dunque appare evidente la necessità di affinare e rafforzare tale attitudine attraverso la realizzazione di situazioni di *role playing*, simulazioni ed esercitazioni che coinvolgano tutta l'équipe di lavoro. Come si è visto, infine, sarebbe altresì opportuno disporre di personale in grado di interfacciarsi con le diverse peculiarità culturali, contemplando così la presenza di interpreti e mediatori interculturali specializzati. Ciò rappresentando oggi non tanto un "capriccio" o un *plus* del quale farsi vanto – magari in campagna elettorale – quanto, piuttosto, una necessità improcrastinabile entro una società a tutti gli effetti multi-etnica e multiculturale.

### **1.1 Esempi di intervento: due esperienze a confronto**

Nelle realtà in cui queste strutture sono presenti, esse operano di concerto da una parte con le forze dell'ordine ed il sistema di giustizia e, dall'altra, con i servizi sociali, le associazioni di volontariato presenti sul territorio. Tale duplice legame è particolarmente rilevante, attribuendo ai *victim support* una funzione centrale in termini di impulso e coordinamento delle azioni intraprese. Un esempio ne è il centro di Arlington, vasto sobborgo di Washington D.C., negli Stati Uniti, al quale sono riservati alcuni spazi all'interno del locale Police Department. Gli operatori di polizia, destinati per primi ad incontrare la vittima nel momento in cui essa giunga per sporgere denuncia, sono tenuti ad indicarle la possibilità di usufruire gratuitamente della consulenza dei professionisti e dei volontari dell'adiacente centro di sostegno, così da poter essere immediatamente aiutata e sostenuta. La stessa viene informata anche della possibilità, quando lo desidera e lo ritenga possibile, di iniziare un percorso di mediazione con l'autore del reato svolto con mediatori professionisti. È necessario, in ogni caso, che la persona offesa scelga liberamente se accettare tale opportunità o meno, perché l'imposizione di un simile percorso, quando non cercato e voluto, finirebbe quasi sicuramente per tradursi in un ulteriore processo di vittimizzazione per un soggetto già costretto, e suo malgrado, entro un ruolo contrassegnato da fragilità e debolezza. Dell'importante esperienza statunitense, peraltro una fra le molte possibili, a parere di chi scrive va

colta ed ulteriormente sottolineata la specificità costituita dalla prossimità spaziale degli uffici che si occupano – pur se a vario titolo e relativamente ad una pluralità di dimensioni – della vittima di reato. È infatti innegabile la rilevanza che la vicinanza spaziale riveste per tutti coloro che operano in tale ambito, potendosi giovare di un confronto diretto sui casi seguiti, scambiandosi informazioni e confrontandosi sugli interventi da porre in essere. La vittima è facilitata negli spostamenti da un ufficio all'altro: innanzitutto per quanto concerne gli aspetti più semplicemente fisici e geografici, poiché è evidente che muoversi fra i numerosi uffici deputati e magari posti in zone cittadine anche distanti le une dalle altre – ad esempio al fine di sporgere denuncia, richiedere il gratuito patrocinio, domandare un sostegno psicologico, far richiesta per un primo supporto di ordine economico, etc. – comporta un dispiego di grandi energie fisiche e mentali, non sempre disponibili al soggetto dopo un evento critico. Ed inoltre tale contiguità spaziale facilita anche quelli che potremmo definire come spostamenti di ordine psicologico perché, è persino scontato ribadirlo, in condizioni emozionali di turbamento, timore, ansia, anche la più piccola contrarietà può divenire un ostacolo insuperabile, fonte di nuova angoscia e frustrazione. Nel caso statunitense, invece, la persona viene affidata ad un operatore che la affianca ad ogni passaggio verso il riconoscimento ed il soddisfacimento delle proprie richieste.

A questo proposito va osservato che l'azione dei *victim support* non si limita ad intervenire esclusivamente in presenza di una concreta vittima di reato, svolgendo altresì una più generale azione di sensibilizzazione dell'opinione pubblica circa le problematiche concernenti la vittimizzazione ed elaborando, sempre di concerto con le agenzie presenti sul territorio, programmi di prevenzione allo scopo di limitare la c.d. "recidiva vittimizzante". Quest'ultima consiste nel drammatico ripetersi di situazioni potenzialmente a rischio, apparendo estremamente significativa la predisposizione di progetti rivolti a quegli specifici gruppi di popolazione ritenuti – anche alla luce degli esiti delle inchieste di vittimizzazione – più vulnerabili ed esposti a condotte devianti, o comunque ad eventi dannosi. Tale attività di prevenzione implica che la società civile nel suo complesso sia a conoscenza dell'esistenza di strutture che operano nel senso detto, e soprattutto gratuitamente. In tal modo è addirittura possibile che la vittima si rivolga a tali strutture direttamente, essendo a conoscenza della loro presenza sul territorio, senza essere inviata da altre agenzie. È quanto avviene Oltralpe, ad esempio in Francia, con l'importante esperienza delle *boutiques du droit* di Lione. Nonostante il termine *boutique du droit* sembri rimandare significativamente all'ambito della giustizia, questo è invece uno dei rari

casi all'interno del panorama francese che non può davvero essere definito come struttura paragiudiziaria, sebbene al proprio interno si trovino altresì magistrati ed avvocati; e costituendo piuttosto un concreto esempio di autonomia rispetto all'istituzione giudiziaria e al sistema penale. Tali strutture sono state pensate prevalentemente localizzate in quartieri cittadini considerati svantaggiati o di difficile gestione. La scelta non è stata casuale, essendo lo scopo quello di giungere al riconoscimento del quartiere quale luogo privilegiato di risoluzione dei conflitti, punto d'origine – e quindi anche di risoluzione – delle dispute che sorgono nella quotidianità. Sorta inizialmente come centro di mediazione gestito da alcuni magistrati che pure desideravano staccarsi dal contesto formale e burocratizzato del sistema di giustizia tradizionale, negli ultimi anni questa esperienza ha visto due significative innovazioni. Innanzitutto, a fianco del centro di mediazione si è inserita una struttura di sostegno e di aiuto alle vittime di reati minori, intendendo con questo termine quelle condotte destinate a creare minor allarme sociale fra la popolazione anche in ragione della loro minor offensività, della tenuità delle conseguenze e della meno frequente reiterazione delle stesse. In secondo luogo, accanto a magistrati ed avvocati, si è scelto di coinvolgere alcuni abitanti dei quartieri interessati, promuovendone la partecipazione attiva con l'obiettivo di creare un luogo di regolazione dei conflitti che veramente si riferisca al tessuto sociale sul quale interviene. Per questa stessa ragione, uno dei primi impegni degli operatori è stato quello di presentarsi personalmente agli abitanti del quartiere, esponendo le finalità di questa operazione ed illustrando le modalità di funzionamento del centro.

Dagli esempi qui proposti si evince come, non di rado, altrove i *victim support* operino di concerto con i centri di mediazione penale e sociale presenti sul territorio. Infatti, se i primi si occupano prevalentemente di lavorare sulle dimensioni temporali del passato (il momento in cui è avvenuto il fatto) e del presente (facilitando il recupero della normalità per la vittima), ai secondi spetta il compito di guardare al futuro della persona che ha patito l'offesa, per quanto concerne – ad esempio – la possibilità della stessa di ricostruire l'orizzonte fiduciario violato dal crimine, aiutandola a rielaborare e superare la condizione di negazione e misconoscimento esperita, nel riconoscimento della sua umanità ferita. Riconoscimento che dovrebbe avvenire, primariamente, proprio da parte di chi quell'offesa l'ha inferta, senza con ciò rinnegare il bisogno di giustizia e il significato del necessario percorso giudiziario. E va da sé che l'eventuale vicinanza spaziale e logistica dei due centri non può determinare la loro sovrapposizione; bensì viene preservata la specificità dei compiti e delle funzioni, così come delle modalità di

funzionamento e di intervento, ciascuna struttura disponendo inoltre di propri operatori. Ugualmente di tale prossimità è indubbio che entrambi i centri possano trarre giovamento. In particolare, guardando all'applicazione della mediazione entro la realtà italiana, uno dei problemi ad oggi maggiormente avvertito è quello relativo alle modalità attraverso le quali contattare la vittima di un illecito: contatto che potrebbe avvenire anche a distanza di tempo dagli eventi, e proprio allo scopo di proporre un percorso di mediazione. Ora, fermo restando la libera e volontaria partecipazione della persona offesa ed il suo consenso ad intraprendere un simile cammino, va evidenziato come risulti ancora problematica l'individuazione dei canali tramite i quali essa può essere contattata. Escludendo che ciò possa essere delegato agli operatori del sistema di giustizia o del sistema penitenziario, tale compito potrebbe spettare appunto agli operatori dei centri di sostegno per le vittime, fra i primi ad intervenire. Essi dovrebbero disporre di un *data base* aggiornato contenente le informazioni necessarie sulle persone che hanno chiesto aiuto, al quale attingere al bisogno. È indubbio infatti che, ancora oggi, molte persone che hanno subito un danno e una grave ingiustizia non intraprendono tale percorso non sapendo di questa possibilità e non conoscendo l'esistenza dei centri di mediazione operanti nella loro zona. In tale prospettiva, l'assenza di centri di sostegno per le vittime nel nostro Paese rappresenta anche – oltre che una grave mancanza da colmare in tempi brevi – un concreto ostacolo affinché la mediazione possa effettivamente costituire un'opportunità rivolta a tutti, radicandosi infine anche nella nostra cultura socio-giuridica.

## 2. Diritti e bisogni delle vittime di reato: una riflessione a margine

Un dibattito importante in seno alla più recente vittimologia è quello oggi costituito dall'interesse crescente verso i bisogni delle vittime, dopo decenni durante i quali l'attenzione è stata prevalentemente rivolta alla tutela dei diritti violati. Ovviamente si tratta di un tema che presenta ancora molte questioni aperte; fra queste, spicca quella relativa ai criteri in base ai quali sia appunto possibile distinguere i bisogni dai diritti. Infatti, come dire con certezza se l'essere ascoltati da un giudice di un tribunale rappresenti per la vittima l'uno o, piuttosto, l'altro? Il porre domande all'offensore relative al crimine (ad esempio, "Perché proprio io?"), rappresenta maggiormente un'esigenza emotiva dell'offeso o il diritto di una persona a ricevere risposte su questioni che la riguardano direttamente? Il problema è invero delicato, poiché se corrisponde a verità affermare che lo Stato è tenuto a far rispettare – e a rispettare – ogni diritto, sicuramente sul piano del soddisfacimento dei bisogni il discorso è destinato a cambiare.

Ora, proprio sul concetto di bisogno le scienze sociali si sono a lungo interrogate, descrivendolo innanzitutto quale condizione contrassegnata dalla mancanza di risorse – di ordine materiale o immateriale – ritenute oggettivamente o soggettivamente necessarie all'attore sociale (sia questi un individuo o la collettività), allo scopo di raggiungere uno stato di maggior benessere, efficienza e funzionalità. Il concetto ha tuttavia risentito delle elaborazioni prodotte da altre discipline (ed *in primis* la psicologia e la filosofia); così che non di rado alcune delle dicotomie tradizionalmente identificate dalla sociologia – si pensi a quella fra bisogni primari o secondari, reali o fittizi, riconosciuti o non riconosciuti – appaiono difettare di significatività se rapportati al contesto empirico.

Dopo aver ciò premesso, e con riferimento alla questione qui trattata, va osservato come il termine bisogno definisca quindi una necessità di ordine biologico, fisico e psichico conseguente alle condizioni di esistenza del soggetto in quanto organismo, vincolato da quell'istinto di conservazione che l'uomo condivide con il mondo animale. In questa prospettiva, fra i bisogni che implicano l'acquisizione di risorse dall'ambiente esterno (così per il cibo, il riparo etc.) si delinea anche quello di sicurezza, rispetto al quale è possibile riconoscere il dovere delle istituzioni di garantirne il soddisfacimento, riducendo al minimo le possibilità di conflitto e di scontro fra i membri del consorzio sociale. Il bisogno si configura altresì quale esigenza peculiare dell'essere umano, ad esempio per quanto concerne l'esigenza di realizzazione di sé, della propria identità, di rafforzamento dell'autostima, di radicamento e di

appartenenza ad un gruppo sociale. Si tratta infatti di imperativi volti alla costruzione e al rafforzamento della personalità, che vedono nella nozione di "relazione" il punto focale della riflessione dell'umanesimo contemporaneo.

Va dunque ribadito come fra le necessità primarie di chi subisca un crimine siano da iscrivere, innanzitutto, la restituzione delle perdite materiali e finanziarie da parte dell'offensore, oppure – dove ciò non sia possibile – la compensazione economica ad opera dello Stato. Vi è poi l'aspetto dell'assistenza psicologica e relazionale, sul quale convergono tutte le indagini condotte a livello internazionale e quelle – pur non numerosissime – su base nazionale, evidenziano in modo ricorsivo la centralità del supporto e dell'aiuto immediato. Tuttavia, su questo aspetto peculiare occorre aggiungere come talvolta sia difficoltoso individuare i casi effettivamente necessitanti tali forme di assistenza. Infatti, dove già sussista una buona rete familiare e relazionale sembrerebbe più difficile legittimare un intervento ad opera, ad esempio, del settore pubblico e delle istituzioni; nondimeno l'esperienza insegna che le reti di sostegno già esistenti non debbono mai essere sopravvalutate, potendosi rivelare estremamente arduo e gravoso anche per un familiare dimostrarsi nel tempo all'altezza delle richieste espresse dalla vittima (a questo proposito si ricorda come il c.d. "doppio mobbing" sia un fenomeno tutt'altro che raro, ed anzi spesso inevitabile qualora le vessazioni sul luogo di lavoro perdurino a lungo, ciò determinando conseguenze assai gravi e privative non solo per la vittima ma anche per il suo nucleo familiare).

E bisogno è anche l'esigenza – letteralmente vitale – di essere posti a conoscenza del momento di apertura del procedimento giudiziario a carico del presunto offensore e dei suoi sviluppi: aspetto, questo, decisamente trascurato nella realtà italiana e non casualmente sottolineato con forza da numerose raccomandazioni europee in materia. Difatti, e a prescindere dal conseguimento di un esito positivo o comunque a proprio favore, sapere dell'apertura del procedimento e dei suoi esiti rappresenta per la vittima l'attestazione della vicinanza del potere pubblico, ossia dello Stato, alla propria vicenda, rammentandole che non è sola. Questa percezione sembrerebbe di una certa importanza riflettendosi positivamente sul bisogno di essere creduti e, dunque, avendo importanti risvolti nella ridefinizione della propria identità. Inoltre, tale supposta vicinanza permetterebbe al soggetto che ha patito l'offesa di maturare una maggiore consapevolezza rispetto al significato della propria reazione, ciò contribuendo alla ridefinizione di sé come persona che non accetta passivamente quanto avvenuto, reagendo

piuttosto alle avversità: non più vittima, bensì protagonista della propria storia. Collegato a quanto detto, anche il bisogno di ottenere informazioni presenta alcune implicazioni ambivalenti. Difatti le notizie sull'andamento del processo e sulle sue conseguenze per l'offensore potranno riflettersi sulla percezione di sicurezza della vittima, determinando ripensamenti circa l'eventualità di nuove esposizioni al rischio di vittimizzazione. In questa direzione si pone la richiesta di tutela e protezione, estesa di frequente al nucleo familiare, avvertendo fortemente la preoccupazione di incorrere in ulteriori eventi negativi, in ritorsioni o vendette. Proprio su questo punto si sono soffermate dettagliatamente numerose Raccomandazioni europee, riconoscendo come la realizzazione di una simile tutela debba altresì essere intesa quale momento capace di favorire e rafforzare la decisione della vittima di collaborare con le istituzioni; una collaborazione sempre essenziale per il buon svolgimento delle indagini – e per i reati connessi alla criminalità organizzata in particolare – ma resa difficoltosa qualora il soggetto non si senta sufficientemente protetto nella propria incolumità, o tema per quella dei familiari, preferendo chiudersi nel silenzio per evitare altri pericoli.

Va infine ricordato come sempre più importante sia la richiesta di ricevere effettivo riconoscimento istituzionale da parte di alcune specifiche categorie di vittime, soprattutto qualora si tratti di soggetti coinvolti in reati di grande allarme sociale. Lasciate a lungo sole ad affrontare il peso e la complessità dei processi nelle aule di giustizia – unico strumento a loro disposizione la costituzione di parte civile – molte fra esse hanno scelto di riunirsi in associazioni, seguendo l'esempio dei grandi movimenti intesi a promuovere l'inclusione sociale per le fasce più deboli e più emarginate della popolazione; e ciò rappresentando chiaramente la risposta della società civile al silenzio ed alla lontananza del livello istituzionale. Obiettivo dichiarato delle associazioni fra le vittime e i loro familiari è quello di sensibilizzare maggiormente la popolazione circa la propria condizione, riferendosi ad uno *status* non più meramente individuale, dunque, ma potenzialmente universale. E dunque richiamando le agenzie pubbliche deputate ad intervenire fattivamente, in ragione del principio (inteso estensivamente) di responsabilità. Così è stato, nel nostro Paese, per le vittime del terrorismo, della mafia e dell'usura, per le vittime della violenza di genere; ed ancora per le vittime di catastrofi e per quelle degli incidenti stradali, solo per citare alcuni esempi. Le conseguenze di questa intensa attività di promozione, partecipazione sulla scena pubblica e sensibilizzazione della cittadinanza non si sono fatte attendere, ed in breve anche alcuni rappresentanti politici hanno iniziato a prestare

attenzione alle richieste presentate. Ma accanto al plauso per la determinazione ed il coraggio dimostrati nell'uscire dall'isolamento e dal cono d'ombra in cui erano state confinate, le associazioni fra le vittime ed i loro familiari hanno nel tempo raccolto anche qualche critica, venendo tacciate di eccessiva esposizione e visibilità, o addirittura di "protagonismo", lasciando trapelare più di qualche perplessità sulla bontà delle loro effettive finalità. Va osservato, peraltro, come se protagonismo mai vi sia stato, esso non è davvero servito a pervenire ad effettivo riconoscimento dei diritti violati, e tanto meno a veder soddisfatte le esigenze conseguenti il nuovo – immeritato e certo non ricercato – *status*. Piuttosto, non bisogna nascondersi come qualche volta proprio tali associazioni siano state, loro malgrado, oggetto di strumentalizzazione e manipolazione politica, restando infine la loro voce inascoltata. A questo proposito, ancora negli anni Novanta, negli Stati Uniti E. A. Fattah ci ricordava come «le vittime del crimine non sono certo il primo gruppo la cui causa viene sfruttata da governi impopolari in cerca di voti, da politici opportunistici in cerca di successi elettorali o da amministratori pubblici incompetenti che tentano di distogliere l'attenzione del pubblico dal proprio fallimento nel combattere il crimine, nel controllarlo e nel ridurre l'incidenza. Mostrare interesse e partecipazione per le vittime di reato agisce da copertura all'inefficienza del sistema e alla sua incapacità di prevenire il rischio di vittimizzazione. Dopo tutto, infatti, cosa può fungere da miglior richiamo per gli elettori che mostrare simpatia e compassione per le sfortunate vittime della criminalità? La realtà, ossia che davvero poco viene destinato al loro aiuto e risarcimento, non è infatti a conoscenza dei più, salvo che dell'elettore attento e consapevole» (T.d.A.).

E certo non va meglio per quanto concerne il piano dell'informazione, dove la frequente (morbosa) attenzione che i mass media dedicano alle vittime ed ai loro vissuti di sofferenza e disconoscimento non riflette un vero mutamento culturale, costituendo piuttosto una modalità – alquanto discutibile – volta a suscitare la curiosità dello spettatore per aumentare l'*audience*.

### 3. La normativa europea di riferimento

Gli organismi europei ed internazionali hanno ripetutamente richiamato l'attenzione degli Stati membri sull'esigenza di dar vita a strutture di assistenza adeguate, capaci di far fronte alle necessità delle vittime; a tal fine sono state elaborate una serie di indicazioni nell'intento di favorire il riconoscimento e la maggiore tutela di questi soggetti.

Un primo atto di rilevanza internazionale è certamente la *Convenzione europea relativa al risarcimento delle vittime di reati violenti* siglata dagli stati membri del Consiglio d'Europa il 24 novembre 1983, a Strasburgo, che promuove la specifica attenzione verso "coloro che hanno subito gravi pregiudizi al corpo o alla salute causati direttamente da un reato violento intenzionale (e di) coloro che erano a carico della persona deceduta in seguito a tale atto" (art. 2). L'attenzione rivolta a tali soggetti concerne prevalentemente il riconoscimento di danni da risarcire economicamente, chiamando gli stati a garantirne la copertura anche nei casi in cui l'autore di reato rimanga ignoto, o sia privo di mezzi economici di sussistenza in seguito alla dichiarazione di indigenza.

Appena due anni dopo, il 28 giugno 1985, il Comitato dei Ministri, organo decisionale del Consiglio d'Europa, sottoscrive la Raccomandazione (85) 11 concernente la *Posizione delle vittime nell'ambito del diritto penale e della procedura penale*, dove tra le proposte di riforma inserisce quella relativa alla creazione di una rete pubblica e professionale di strutture di assistenza alle vittime. È questo un atto di rilevanza fondamentale, nel quale si richiede che gli Stati membri prevedano, sia in termini legislativi che operativi in tutte le fasi del procedimento, una serie di misure a tutela delle vittime. Particolare menzione viene rivolta agli strumenti della giustizia riparativa quali la mediazione e la conciliazione, riconoscendone altresì i vantaggi che, in termini di deflattività, potrebbero conseguire per il sistema penale, alleggerendone il carico dei processi. Inoltre, se è vero che in taluni casi la vittima assume centrale importanza nel procedimento penale in quanto testimone, è noto che i danni fisici, psichici e sociali da essa patiti in occasione del reato vengono più spesso trascurati; ed anche la possibilità di ottenere un risarcimento segue strade oggi di frequente inefficaci, così che se risarcimento economico si ha, non di rado esso giunge soltanto a grande distanza di tempo dagli eventi. Tale Raccomandazione racchiude, dunque, diverse proposte per l'epoca certo innovative: innanzitutto proprio la creazione di una rete professionale e statale di strutture di assistenza alle vittime; secondariamente, l'incentivazione di pratiche alternative di risoluzione del conflitto, quali la mediazione e conciliazione tra autore e vittima di reato; in terzo luogo

l'importanza, da non sottovalutare anche nei suoi effetti psicologici e cioè ricostruttivi per il soggetto che ha patito il reato, del risarcimento del danno, da realizzarsi con ogni mezzo a disposizione. Quindi viene per la prima volta compiutamente espresso un concetto centrale nel dibattito su questi temi, riconoscendo il diritto alla partecipazione diretta e attiva della vittima in tutto il procedimento penale; aspetto che stenta tuttavia ancora oggi ad essere recepito nel nostro ordinamento.

Sempre nel 1985, sebbene al di fuori dai confini europei, vede la luce la Risoluzione n. 40/34 (in data 29 novembre), approvando l'Assemblea Generale delle Nazioni Unite la *Dichiarazione sui Principi fondamentali di giustizia in favore delle vittime della criminalità e delle vittime di abusi di potere*. Questa risoluzione rappresenta altresì il punto di arrivo di una serie di importanti riflessioni ed iniziative internazionali in ambito vittimologico. Già nel 1980, durante il *VI Congresso delle Nazioni Unite* tenutosi quell'anno in Venezuela in tema di prevenzione del crimine e trattamento dei criminali, si incominciò a pensare ad un *corpus* volto ad esplicitare e difendere i diritti delle vittime di reato. Due anni più tardi, nel 1982, in occasione del *IV Simposio Internazionale di Vittimologia* svoltosi in Giappone, venne costruita un'apposita commissione (la *Committee on Codes of Conduct for Victims*) e, nel settembre del 1983 venne presentato un preliminare documento in occasione del *IX International Conference on Victimology*, in tema di protezione e assistenza alle vittime di azioni criminali. Nel novembre 1985 si giunse infine alla formulazione e all'approvazione della Risoluzione n. 40/34, nella quale viene per la prima volta offerta un'importante definizione di chi sia la "vittima di reato". Quest'ultima difatti viene indicata come "un soggetto che, individualmente o collettivamente, ha subito un danno, costituito da lesioni fisiche o psicologiche, sofferenze emotive, ingiustizie economiche o trattamenti lesivi dei diritti fondamentali, mediante azioni o omissioni costituenti violazione delle leggi penali in vigore negli stati membri". Inoltre, con riferimento alle vittime di abusi di potere si precisa che con questo termine vengono definiti tutti i soggetti che hanno patito un danno o delle lesioni che, pur non costituendo ancora un'esplicita violazione delle leggi nazionali, si sostanziano in atti in grado di trasgredire le norme riconosciute a livello internazionale concernenti la tutela dei diritti umani. La Risoluzione sottolinea che "le vittime dovranno ricevere la necessaria assistenza materiale, medica, psicologica e sociale attraverso i mezzi governativi, di volontariato, comunitari e locali. Esse dovranno essere informate sulla disponibilità di servizi sanitari e sociali e di altri importanti tipi di assistenza disponibili e di facile accesso per loro (...). Nel fornire i servizi e l'assistenza alle

vittime, si deve fare particolare attenzione nei confronti di coloro che hanno dei bisogni significativi dovuti alla natura del danno inflitto". Ma il punto più importante trattando di assistenza alle vittime di reato è certo quello raggiunto con la Raccomandazione (87) 21 del 17 novembre 1987, nella quale gli Stati membri vengono espressamente sollecitati a "favorire la creazione di organismi nazionali per la promozione degli interessi delle vittime, lo sviluppo di adeguate politiche in favore delle vittime (...)", nonché a "promuove il coordinamento tra strutture specializzate pubbliche e private, con personale adeguatamente preparato dal punto di vista professionale, in grado di fornire immediato supporto alle vittime di reato al fine di ottenere un rapido recupero dell'integrità psicofisica compromessa dall'azione criminosa". Tale assistenza, fornita nelle immediatezze dell'evento ed oltre, pur potendo essere erogata anche da privati, deve prioritariamente essere garantita dai servizi pubblici competenti in materia. Pertanto, sulla base dell'art. 3, ogni governo è tenuto ad identificare nel proprio Paese i servizi pubblici (oltre a quelli privati) in grado di fornire tale assistenza e monitorarne l'operato. E poiché spesso la giustizia penale appare inadeguata a riparare il pregiudizio e i danni causati dal reato, si raccomanda agli Stati membri di adottare tutte le misure in grado di salvaguardare la vittima, evitandone l'ulteriore vittimizzazione. Perciò gli Stati membri sono invitati a favorire la creazione di organismi nazionali per la promozione degli interessi delle vittime, lo sviluppo di adeguate politiche di prevenzione e di sensibilizzazione, raccomandando di diffondere le esperienze di giustizia riparativa aventi per protagonisti l'autore del reato e la sua vittima.

Nel 1996, la V Sessione della Commissione delle Nazioni Unite sulla Prevenzione del crimine elabora un successivo documento, dando vita ad un vero e proprio manuale per l'utilizzo e l'applicazione dei principi delineati nella precedente Risoluzione. Nell'aprile del 1997 viene pubblicata la prima versione dell'*International Victim Assistance Handbook*, nel quale la II sezione è interamente dedicata ai programmi di assistenza alle vittime. Questi ultimi hanno la finalità di aiutare le vittime a gestire il trauma conseguente agli eventi patiti, fornendo loro assistenza prima e durante il procedimento penale allo scopo di facilitare il conseguimento della riparazione, o della compensazione, rispetto al danno subito. Affinché i programmi di assistenza siano ritenuti validi ed efficaci, è opportuno che essi facciano riferimento ad alcuni criteri prestabiliti, quali: fornire sostegno emotivo ed assistenza diretta nelle situazioni di emergenza; predisporre servizi di consulenza legale e psicologica; predisporre servizi di consulenza e sostegno durante la fase investigativa, nelle fasi del processo penale e successivamente alla

sentenza; creare servizi di prevenzione alla criminalità sul territorio e, in particolare, nelle scuole, sensibilizzando altresì la popolazione alle problematiche concernenti i processi di vittimizzazione.

È tuttavia con la Decisione quadro del Consiglio dell'Unione Europea, relativa alla *Posizione della vittima nel procedimento penale* (2001/220/GAI) del 15 marzo 2001, che si giunge ad una svolta decisiva per quanto concerne la percezione e il trattamento in concreto delle problematiche concernenti la vittimizzazione. Difatti gli Stati membri saranno vincolati a tradurre entro la propria normativa le disposizioni indicate entro scadenze temporali definite. In materia di assistenza alle vittime, la Decisione presenta alcuni articoli volti a specificare come tali strutture dovranno essere realizzate, nonché il tipo di competenze, e la relativa formazione professionale, degli operatori coinvolti. Col termine "organizzazione di assistenza alle vittime", difatti, si precisa che si intende "una organizzazione non governativa legalmente stabilita in uno Stato membro, la cui attività gratuita di assistenza alle vittime di reati prestata negli opportuni termini completa l'attività dello Stato in questo campo" (art. 1). In tale prospettiva "ciascun Stato membro prevede nel proprio sistema giudiziario penale un ruolo effettivo ed appropriato delle vittime. Ciascuno Stato si adopererà affinché alla vittima sia garantito un trattamento debitamente rispettoso della sua dignità personale durante il procedimento e ne riconosce i diritti e gli interessi giuridicamente protetti con particolare riferimento al procedimento penale. Ciascuno Stato membro assicura che le vittime particolarmente vulnerabili beneficino di un trattamento specifico che risponda in modo ottimale alla loro situazione". Fondamentale è il "diritto di ottenere informazioni" (art. 4), implicando che "ciascuno Stato membro garantisca, e già dal primo contatto con le autorità incaricate dell'applicazione della legge, che la vittima abbia accesso – con i mezzi che lo Stato ritiene adeguati e, per quanto possibile, in una lingua generalmente compresa – alle informazioni rilevanti ai fini della tutela dei suoi interessi". Tali informazioni si riferiscono appunto ai servizi o alle organizzazioni in grado di rispondere positivamente alle sue nuove esigenze. Inoltre, si afferma che "ciascun Stato membro, promuove, sviluppa e migliora la cooperazione tra gli Stati membri, in modo da consentire una più efficace protezione degli interessi della vittima nel procedimento penale o sotto forma di reti direttamente collegate al sistema giudiziario o di collegamenti tra organizzazioni di assistenza alle vittime.". E l'art. 13 ribadisce come ciascuno Stato membro sia tenuto a promuovere "l'intervento, nell'ambito del procedimento, di servizi di assistenza alle vittime, con il compito di organizzare la loro accoglienza iniziale e di offrire loro sostegno e assistenza successivi attraverso la messa a

disposizione di persone all'uopo preparate nei servizi pubblici o mediante il riconoscimento e il finanziamento di organizzazioni di assistenza alle vittime. Ciascuno Stato membro incentiva l'intervento nell'ambito del procedimento di tali persone o di organizzazioni di assistenza alle vittime, in particolare per quanto riguarda: a) la comunicazione di informazioni alla vittima; b) l'assistenza alla vittima in funzione delle sue necessità immediate; c) l'accompagnamento della vittima, se necessario e possibile, nel corso del procedimento penale; d) l'assistenza alla vittima, ove richiesta, dopo la fine del procedimento". Anche la necessità di conseguire un'adeguata formazione professionale per gli operatori che entreranno in contatto con le vittime (e dunque includendo anche le forze di polizia e gli operatori del sistema di giustizia) è oggetto di particolare attenzione. Infatti "ciascuno Stato membro incentiva, attraverso i servizi pubblici o mediante il finanziamento delle organizzazioni di assistenza alle vittime, iniziative atte a offrire un'adeguata formazione professionale alle persone che intervengono nel procedimento o comunque entrano in contatto con le vittime, con particolare riferimento alle necessità delle categorie più vulnerabili". Infine, con esplicito riferimento alle strutture degli uffici giudiziari, delle forze di polizia, dei servizi pubblici e delle organizzazioni di assistenza alle vittime, viene richiesto che gli stati membri si adoperino "affinché, nell'ambito del procedimento in generale e in particolare negli ambienti in cui operano organi la cui attività possa dare inizio ad un procedimento penale, la vittima non abbia a subire pregiudizi ulteriori o inutili pressioni. Ciò vale in particolare per una corretta accoglienza iniziale della vittima e per la creazione, nei luoghi in questione, di condizioni adeguate alla sua situazione". Dagli articoli che compongono tale Decisione appare evidente l'intento di sensibilizzare gli Stati membri e i loro governi relativamente alla figura della vittima di reato, ai diritti lesi ed ai suoi bisogni emergenti. In tale direzione va intesa la richiesta di dar vita a strutture capaci di rispondere adeguatamente a queste esigenze, grazie soprattutto all'attività di personale formato appositamente. Inoltre, gli Stati dovranno orientare la propria azione in modo da favorire e facilitare la cooperazione internazionale. Peraltro la concreta attuazione di tali principi è ad oggi ancora piuttosto limitata, soprattutto per quanto concerne il nostro Paese.

Da ultimo va ricordata la recente Raccomandazione (2006) 8, del Consiglio d'Europa, in tema di *Assistenza alle vittime del crimine*. Tale atto intende promuovere e migliorare l'intervento nei confronti delle vittime del crimine, facilitandone l'accesso al sistema di giustizia così da evitare che processi di vittimizzazione secondaria siano da attribuirsi proprio a coloro che dovrebbero tutelare la persona offesa. Si tratta

comunque di una Raccomandazione che ripropone, anche a livello definitorio, vari aspetti già considerati. Tuttavia, essa propone un ampliamento del concetto di vittima (includendo con questo termine "ogni persona fisica che ha subito un danno, compreso un attentato alla sua integrità fisica, una sofferenza morale o un danno economico, causato da atti o omissioni che violano il diritto penale di uno Stato membro; ed altresì, all'occorrenza, la famiglia o le persone a carico della vittima diretta"); inoltre ripercorre la distinzione fra "vittimizzazione ripetuta" (*repeat victimisation*) o "vittimizzazione multipla", quale "situazione in cui una stessa persona è vittima di più di un reato nel corso di un dato periodo", e "vittimizzazione secondaria" (*secondary victimization*), da intendersi come "quel tipo di vittimizzazione che risulta non direttamente dall'atto criminale, ma dalla risposta offerta alla vittima dalle istituzioni e dai singoli soggetti". Il quinto paragrafo della Raccomandazione si occupa espressamente dei servizi di supporto alle vittime, indicando che gli Stati membri dovrebbero essere in grado di promuovere specifici servizi di supporto alle vittime ed incoraggiare il lavoro delle organizzazioni non governative a tale scopo. Gli stessi servizi dovrebbero connotarsi per un facile accesso di tutti coloro che versano in difficoltà ed in stati di sofferenza; l'offerta dovrebbe essere gratuita, quanto agli aiuti sociali e materiali; e, soprattutto, vi è sempre la necessità che sia rispettata la *privacy* delle persone coinvolte ed il loro diritto alla riservatezza. In particolare, viene qui proposta l'istituzione di centri specializzati rivolti a specifiche categorie di vittime quali, ad esempio, le vittime di violenza domestica, di violenza sessuale o le vittime di crimini che comportano una vittimizzazione contemporaneamente di molte persone (così negli atti di terrorismo). Viene inoltre definita l'istituzione di *help lines* a livello nazionale e ribadita l'importanza di un coordinamento centrale.

Appare dunque evidente la volontà del Consiglio d'Europa, più volte espressa, di offrire alle vittime di reati – ma anche dell'ingiustizia sociale – un'assistenza sempre più completa ed effettiva, affrontandone concretamente le esigenze. Ugualmente va evidenziato come mai, fino ad oggi, gli organismi europei e sovranazionali si siano pronunciati in modo esplicito sulle modalità di realizzazione e di funzionamento di tali strutture, ad esempio emettendo precetti più vincolanti per gli Stati membri. In tale prospettiva sembrerebbe di poter affermare che si è preferito non intervenire nelle singole modalità d'esecuzione, lasciando libero ogni paese di realizzare tali strutture di assistenza nel modo che reputa più opportuno, compatibilmente con le proprie effettive risorse e capacità.

## 4. La tutela normativa per le vittime di reato in Italia

### 4.1 Persona offesa e ambito ordinario di giustizia

La prima e più importante tutela di cui possono giovare i soggetti che hanno patito un reato, un illecito o un'ingiustizia è, generalmente parlando, quella offerta dalla legge penale – e penale processuale nello specifico.

Tuttavia, va osservato come il vocabolo vittima non sia impiegato, se non raramente, dal Legislatore moderno, preferendo ad esso altri termini, quali persona offesa, parte lesa, offeso dal reato. Infatti – come detto – il termine vittima rimanda a dinamiche di carattere espressivo che mal si conciliano con la dimensione razionale, ovvero strumental-utilitaristica, di cui è impregnato il procedimento penale ed in particolar modo quello a carico di imputati adulti. Con il concetto di persona offesa, dunque, si definisce il titolare del bene protetto e violato dall'atto illecito previsto e punito dall'azione penale, ossia il titolare dell'interesse tutelato dalla norma penale violata dalla condotta criminosa.

La persona offesa dal reato è oggetto di alcune disposizioni all'interno del nostro vigente codice di procedura penale, contenuto nel DPR n.447 del 1987, i cui principi sono indicati già nella legge delega n. 81 dello stesso anno. Come è noto, nel nostro sistema penale la persona offesa dal reato può promuovere l'apertura di un procedimento presentando denuncia o facendo querela. Ma mentre la prima rappresenta sostanzialmente la segnalazione della *notitia criminis*, ossia la sua comunicazione all'autorità che, successivamente, dovrà accertare l'esistenza di un illecito, la querela contiene altresì una manifestazione di volontà, un "elemento negoziale", in quanto propone all'autorità un'istanza di punizione. Ed inoltre, mentre la denuncia può essere presentata anche da altro soggetto rispetto alla persona offesa, la querela spetta direttamente a colui che ritiene essere stato ingiustamente leso nei propri diritti. In tal senso, l'ordinamento giuspenalistico italiano distingue fra reati perseguibili d'ufficio, rispetto ai quali si ravvisa un interesse pubblico a sanzionare il reo, e reati perseguibili a querela di parte, nei quali l'iniziativa della persona offesa è condizione di procedibilità, ossia diviene indispensabile perché si proceda nei confronti dell'autore del crimine. La persona offesa è titolare di diritti e facoltà durante tutto il procedimento. Per l'esercizio degli stessi essa può nominare un difensore. Si tratta, a ben vedere, di una facoltà poiché essa potrebbe esercitarli personalmente; tuttavia, la nomina diventa un onere quando il soggetto intenda avvalersi dei diritti e delle facoltà attribuiti espressamente al difensore. In ogni stato e grado del

procedimento, inoltre, la persona offesa non abbiente può chiedere di usufruire del patrocinio a spese dello Stato (o "gratuito patrocinio"), qualora i mezzi economici in suo possesso non le permettano altrimenti un'adeguata tutela processuale. Fra le facoltà attribuite si trova quella di presentare memorie; di presentare richieste volte a sollecitare determinati atti (quali, ad esempio, la richiesta al pubblico ministero di promuovere un incidente probatorio, l'opposizione alla domanda di archiviazione, la richiesta al pubblico ministero di proporre impugnazione, etc.); di presentare elementi di prova (ad esclusione della Cassazione), istanza più spesso rivolta al pubblico ministero.

Per quanto riguarda la fase delle indagini preliminari, e tralasciando di menzionare i diritti e le facoltà di cui la persona offesa può disporre attraverso l'attività svolta dal proprio difensore, ad essa spettano poteri di impulso e di controllo. Ad esempio, la parte lesa ha il diritto di ricevere avviso del luogo e del tempo fissati dal pubblico ministero per il conferimento al consulente tecnico incaricato di espletare gli accertamenti tecnici non ripetibili, avendo inoltre diritto ad assistere al conferimento dell'incarico e a nominare, a propria volta, consulenti tecnici. Ancora, essa può chiedere al pubblico ministero di promuovere l'incidente probatorio per assumere le prove non rinviabili al dibattimento e, qualora la richiesta venga rigettata, ha diritto a ricevere la notifica del decreto motivato dal pubblico ministero. Ciò le consentirebbe di controllare lo svolgimento dell'attività del pubblico ministero, eventualmente riproponendo la richiesta sulla base di nuovi elementi emersi. Sempre con riferimento a tale accertamento, la parte lesa ha diritto a ricevere l'avviso del luogo e del tempo ove lo stesso si terrà; inoltre, essa ha diritto ad assistervi personalmente qualora si tratti di esaminare un testimone o altro soggetto (mentre, trattandosi di procedere all'esame dell'indagato, potrà assistervi solo previa autorizzazione del giudice al fine di evitare il verificarsi di spiacevoli incidenti). Ancora, qualora la persona offesa ne abbia fatto istanza, essa ha diritto a ricevere la notifica della richiesta di proroga delle indagini preliminari, a seguito della quale potrà presentare memorie. Essa ha anche il diritto, alle medesime condizioni, di ricevere notifica della data fissata per l'udienza in Camera di consiglio. Alla parte lesa che ne abbia fatto domanda spetta il diritto alla notificazione della richiesta di archiviazione formulata al termine delle indagini preliminari, ciò rappresentando un passaggio di indiscussa importanza, implicando infatti il poter prendere visione degli atti del pubblico ministero e della motivazione della sua richiesta; così da esercitare il diritto di opposizione e sollecitare la prosecuzione delle indagini. A tal fine essa dovrà indicare – pena l'inammissibilità dell'istanza medesima – l'oggetto su cui

potranno vertere le ulteriori investigazioni, con i relativi elementi di prova. In questo modo, come è stato fatto notare, l'onere di promuovere il proseguimento delle indagini ricadrebbe essenzialmente sulla parte lesa, la quale avrebbe peraltro a disposizione un lasso di tempo assai circoscritto per agire di conseguenza. Va altresì osservato che, giunti a questo punto, essa preferibilmente dovrà informare il difensore o, addirittura, nominarne uno: una situazione dominata quindi da paradossi, essendo inoltre in un momento cruciale del procedimento. Ora, l'attuale orientamento giurisprudenziale, recependo in larga misura alcune riflessioni di natura vittimologica, ha riconosciuto la palese difficoltà da parte della persona offesa a rintracciare nuovi elementi di prova, poiché la stessa – sin dall'inizio del procedimento e nel proprio interesse – avrebbe dovuto esporre tutti i fatti di cui a conoscenza. Il rischio, come appare evidente, è che nel tentativo di riaprire le indagini essa produca sì nuovi elementi, ma frutto di invenzione e immaginazione. Perciò, attualmente, l'approccio prevalente prevede sì la presentazione di memorie in grado di sollecitare l'azione del pubblico ministero, ma nell'ottica di prospettare una diversa valutazione dei risultati dimostrando, al contempo, l'esistenza di una condizione di procedibilità e la mancanza di una causa di estinzione del reato. Anche in questa prospettiva, comunque, più che affiancarsi all'azione del pubblico ministero la parte lesa ne diviene, a tutti gli effetti, l'antagonista, finendo per sfidarlo sul suo stesso terreno. Pare ovvio ricordare che, a questo punto, sarà bene che essa abbia già nominato un proprio difensore, pena il trasformarsi – e necessariamente in tempi brevi – in un esperto di procedura penale essendo la posta in gioco rappresentata dalla tutela dei propri diritti.

Qualora il giudice ritenga di non dover accogliere la richiesta di archiviazione oppure qualora l'opposizione venga ritenuta ammissibile, è fissata la data dell'udienza in Camera di consiglio e ne viene dato avviso anche alla parte lesa. Va detto che l'omissione di tale atto costituisce una violazione per la quale è ammesso il ricorso in Cassazione. Durante l'udienza, oltre ad avere diritto a comparire e prospettare ulteriori elementi di prova, la parte lesa può fare richiesta di audizione al giudice, ad esempio per esporre – non di rado per la prima volta – la propria versione dei fatti. Infine, qualora si ritenga che il pubblico ministero non stia esercitando l'azione penale in modo efficace o qualora abbia presentato istanza di archiviazione al di fuori dei termini previsti, la persona offesa potrà rivolgere al procuratore generale la richiesta di avocazione delle indagini preliminari, rappresentando ciò, essenzialmente, un sollecito verso l'adempimento di un dovere.

Le cose si modificano significativamente nel corso dell'udienza preliminare, ossia dopo che il pubblico ministero ha esercitato l'azione penale, subendo la posizione dell'offeso dal reato un brusco depotenziamento: non a caso si è soliti affermare che, iniziato il processo penale vero e proprio, il soggetto "esce di scena", a meno che non decida di costituirsi parte civile in sede penale al fine di far valere, però, una mera pretesa risarcitoria. Decisione che peraltro, come è evidente in riferimento a numerosi reati, non può essere data per scontata. Di fatto – ed escludendo la costituzione di parte civile – l'offeso rimane soggetto processuale, contribuendo limitatamente al proseguimento dell'azione penale. In ogni caso, al termine dell'udienza preliminare il giudice può disporre il rinvio a giudizio dell'imputato – e ciò è in genere conforme alle aspettative di chi ha patito il crimine – oppure prosciogliere l'indagato con sentenza di non luogo a procedere. In questo secondo caso, il giudice condanna il querelante al pagamento delle spese del procedimento e, su domanda e solo in particolari circostanze, delle spese sostenute dall'imputato. A questo proposito è da aggiungere che la sentenza di non luogo a procedere può essere oggetto di revoca (venendo dato alla persona offesa avviso dell'udienza per il rinvio a giudizio) o di impugnazione; ciò implicando il diretto coinvolgimento dell'offeso dal reato, ma solo relativamente ai casi di nullità della notifica dell'avviso dell'udienza.

Nella fase dibattimentale il ruolo della persona offesa è piuttosto circoscritto, concernendo l'indicazione di elementi di prova e la presentazione di memorie. Nondimeno essa assume qui una nuova posizione, ossia quella di testimone, e l'aspetto problematico concerne dunque il valore da attribuire alla sua testimonianza. In genere, questa rappresenta l'elemento più importante a carico dell'imputato possedendo come prova i caratteri dell'autosufficienza (non necessitando di altri riscontri esterni) e della sufficienza (bastando da sola per fondare la condanna). La testimonianza della persona offesa necessita tuttavia di intrinseca coerenza logica, dovendo risultare attendibile e credibile. Eppure, soprattutto in passato, il dato della credibilità è stato spesso oggetto di discussione venendo piuttosto riferito alla persona che deponeva, finendo per rivestire di indubbia rilevanza l'elemento soggettivo e, inevitabilmente (?), il giudizio morale più o meno esplicitato. Ora, trattandosi di una questione estremamente delicata<sup>2</sup>, la

---

<sup>2</sup> Ciò è particolarmente vero in riferimento a certi reati. Si pensi, ad esempio, ai casi di violenza sessuale, dove la credibilità della vittima e la sua "reputazione" sono ancora oggi non di rado – sebbene tacitamente – considerate piuttosto rilevanti al fine di stabilire le dinamiche dell'azione.

Cassazione ha infine stabilito che la credibilità debba sempre ritenersi presunta, essendo negativo ed illegittimo ogni approccio al teste contrassegnato da pregiudizi ed ostilità. Sempre parlando della testimonianza della persona offesa, va altresì osservato come nemico peggiore sia il trascorrere del tempo. È innegabile, infatti, che essere sottoposti ad esame anche dopo (parecchi) anni dagli accadimenti possa dar luogo ad incertezze riguardo alla ricostruzione storica dei fatti ed i loro contenuti, originando imprecisioni nella narrazione o leggerezze nella descrizione degli eventi; tutti aspetti che possono avere un costo anche piuttosto elevato per la vittima. Peraltro proprio in sede processuale i meccanismi difensivi giocano un ruolo molto importante, necessitando la persona offesa qui più che altrove di fronteggiare l'ansia e tacitare i sentimenti dolorosi associati al ricordo degli eventi. Senza dimenticare, inoltre, quegli atteggiamenti più consapevoli di auto tutela e difesa posti in essere dalla vittima medesima alle domande della difesa, o dei giudici; domande volte ad acquisire tutti gli elementi di prova necessari alla formulazione del giudizio nella sede indicata dal nuovo processo, ma talvolta scarsamente attente a non ferire ulteriormente il soggetto seduto davanti a loro. Infine, l'attuale procedimento penale concede alla persona offesa di dare il proprio consenso ad un ente rappresentativo degli interessi meta-individuali lesi dal reato, permettendone l'intervento nel procedimento penale – contemporaneamente alla stessa – previo consenso: in tal modo, quest'ultima non trasferisce i propri poteri processuali sull'ente venendone, piuttosto, creati di nuovi. Anche gli enti possono costituirsi parte civile, così da svolgere un ruolo maggiormente incisivo, a condizione che l'interesse leso dal reato sia identificabile quale "scopo specifico" dell'ente. Pertanto, questo deve essere espressamente inserito nello statuto configurandosi quale suo elemento costitutivo, cosicché la violazione dello "scopo specifico" rappresenterà un'offesa all'ente.

Va altresì ricordata l'introduzione dei cosiddetti procedimenti speciali, riti alternativi volti ad escludere la celebrazione del processo avendo un chiaro intento deflattivo, ma capaci di determinare più spesso una rilevante compromissione dei diritti della persona offesa, essendo volti ad una rapida chiusura della vicenda processuale. E ciò, si badi bene, a prescindere dalla sua volontà.

Il quadro qui tratteggiato e relativo alla posizione della persona offesa nel procedimento penale, per quanto necessariamente sintetico, non appare davvero confortante. Sebbene il codice del 1987 abbia di fatto ampliato la possibilità di partecipazione della vittima nell'ambito della giustizia penale, non è inesatto affermare che si tratta, più spesso, di interventi di ordine formale anziché sostanziale. In questa prospettiva,

l'introduzione di pratiche mediative e di forme conciliative è stata salutata, da molti, come un'innovazione ricca di promettenti auspici.

## **4.2 Persona offesa e procedimento penale minorile**

Per quanto concerne l'ambito minorile, invece, e dunque le possibilità di intervento previste per la persona offesa in tale contesto, va osservato preliminarmente come il DPR 448/1988, relativo alle *Disposizioni sul processo penale a carico di imputati minorenni*, abbia avuto origine dal compromesso fra posizioni teoriche anche distanti. L'approccio educativo e pedagogico, tuttavia, è l'elemento portante, riflettendosi nell'individuazione di criteri e strumenti *ad hoc* in grado di indirizzare e successivamente sostenere il pieno ed armonioso sviluppo della personalità del giovane che ha deviato. Così evitandogli – ogni qualvolta sia possibile – impatti traumatici, e fonte di possibili identificazioni negative, col sistema di giustizia. In tale prospettiva va subito evidenziato come le effettive possibilità per la vittima di intervenire nel procedimento siano necessariamente assai limitate, in quanto la sua presenza apparirebbe più spesso come una minaccia all'obiettivo sopra menzionato. E difatti, se il procedimento penale minorile è inteso come momento avente finalità pedagogiche volto al reinserimento sociale del giovane che ha commesso un reato, chiunque intervenga deve nondimeno “confrontarsi” con tale esigenza, e – non di rado – soggiacere ad essa, di fatto sacrificando l'esercizio dei propri diritti. Una tale prospettiva, con fatica accettabile già quando si parli di adulti vittime, diviene tanto più difficile da condividere qualora ad essere vittimizzato da un minorenne sia un coetaneo. Anche in questo caso, difatti, gli interessi dell'offeso saranno comunque “secondari” a quelli del giovane deviante; ciò a ricordarci di come il Legislatore non abbia considerato, nell'ormai lontano 1988, che molti reati in ambito minorile sono consumati a danno di coetanei, come peraltro l'osservazione diretta dei casi mostra con una certa facilità. Solo nei casi di vittime minorenni di reati sessuali la legge n. 66/1996 in tema di *Norme contro la violenza sessuale*, prevede specifiche tutele – come quella indicata all'art. 11 – disponendo che la procura che indaga per un delitto commesso ai danni di un minore ne dia notizia al Tribunale per i minorenni, ciò presupponendo l'apertura di un fascicolo civile atto a garantire la capacità di offrire alla giovane vittima assistenza affettiva e psicologica, in ogni stato e grado del procedimento, dai genitori o da parte di altre persone idonee. In ogni caso al minorenne è assicurata l'assistenza dei servizi minorili dell'amministrazione della giustizia e dei servizi istituiti dagli enti locali. Volendo dunque sintetizzare, è possibile affermare che

la persona offesa può intervenire nel procedimento penale minorile essenzialmente in veste di testimone. Essa può inoltre, ex art. 27, essere sentita dal giudice ai fini della pronuncia di “non luogo a procedere per irrilevanza del fatto” (così definito quando il reato configuri un’azione occasionale, rispetto all’esistenza del minore, e di non particolare gravità o allarme sociale, ossia sostanzialmente tenue). Tuttavia va da sé che in questo caso la vittima potrebbe essere chiamata ad esprimersi su un fatto che, personalmente, è molto raro avverta come “irrilevante”, e ciò – va ricordato – indipendentemente dall’oggettiva entità dello stesso. Infine, in base agli artt. 28 e 29, la vittima può essere sentita dal giudice in vista delle pratiche conciliative eventualmente previste entro il progetto di messa alla prova, venendo così chiamata a prendere concretamente parte al progetto educativo rivolto al minore. A parte la questione dell’estrema discrezionalità di cui gode il giudice minorile in questo ambito, così che egli può scegliere di non sentire e non coinvolgere tale soggetto, resta da evidenziare il ruolo piuttosto complesso qui spettante alla parte lesa. Infine non va dimenticato che, proprio in funzione dell’approccio educativo e pedagogico che informa tutto il procedimento minorile, alla persona offesa è esplicitamente preclusa la possibilità di costituirsi parte civile in sede penale per le restituzioni del danno (art. 10), obbligandola entro un ruolo piuttosto frustrante – e certo non sempre ben compreso o accettato.

### ***4.3 Leggi e disegni di legge in materia***

Appare dunque evidente, da quanto sin qui richiamato, come ad oggi ancora si fatichi a recepire e tradurre concretamente in azioni legislative le istanze formulate a livello europeo ed internazionale, così da dar vita ad un sistema organico di norme capaci di tutelare e significativamente sostenere la persona che ha patito un reato. Difatti non va taciuto come lacunosità e frammentarietà della normativa vigente in materia rendano ancor più difficoltoso, ed incerto, il già complesso cammino entro il sistema-giustizia a coloro che subiscono gli effetti di un’azione criminosa. Si pensi a quanto disposto, ad esempio, dall’art. 47 della legge n. 354/1975, relativa all’Ordinamento penitenziario. Tale articolo, difatti, prevede che nel caso di concessione dell’affidamento in prova al servizio sociale per il reo, il Tribunale di Sorveglianza prescriva all’affidato di adoperarsi in quanto possibile a favore della vittima del suo reato; a ciò si aggiunga quanto disposto dall’art. 27 del Nuovo Regolamento di esecuzione (DPR 230/2000), che recita: “sulla base dei dati giudiziari acquisiti, viene espletata, con il condannato, una riflessione sulle condotte anti giuridiche poste in essere, sulle motivazioni e sulle

conseguenze negative delle stesse per l'interessato medesimo, e sulle possibili azioni di riparazione delle conseguenze del reato, incluso il risarcimento dovuto alla persona offesa". Nonostante tali norme indichino l'adozione di misure di giustizia ripartiva, affidando agli operatori penitenziari il compito di incoraggiare e sostenere il detenuto nel percorso di riflessione concernente non solo la propria persona ma anche le conseguenze dalla propria azione su un altro soggetto, va tuttavia rilevato come la loro applicazione resti ad oggi assolutamente marginale, rimandando continuamente l'apertura di un discorso finalmente non retorico sulle vittime e sulle conseguenze più ampie dei processi di vittimizzazione.

Al di fuori dei passaggi peraltro piuttosto circoscritti in cui si menziona anche la persona offesa dal reato, nel nostro Paese sono state emanate alcune leggi intese a favorire l'adozione di specifiche misure di assistenza, più spesso a carattere economico, per le vittime, ed in particolare quelle dei più noti e preoccupanti fenomeni criminosi: il terrorismo, la criminalità organizzata, l'usura. Così la legge n. 44/1999 recante *Disposizioni concernenti il fondo di solidarietà per le vittime delle richieste estorsive e dell'usura*, dove appunto – agli artt. 18 e 19 – viene prevista la realizzazione di un fondo al fine di erogare aiuti prevalentemente finanziari alle vittime di tali reati; nello stesso anno, la legge n. 512/1999 istitutiva inoltre il *Fondo di rotazione per la solidarietà alle vittime dei reati di tipo mafioso* (si vedano gli artt. 1 e 3). Stesso orientamento è quello previsto dalla legge n. 206/2004 recante *Nuove norme per le vittime del terrorismo e delle stragi di tale matrice*. Più recente invece, e su questioni diverse, sono la legge n. 154/2001 in tema di *Misure contro la violenza nelle relazioni familiari*, e poi ancora la legge n. 38/2009 che, introducendo il reato di atti persecutori nel nostro codice penale all'art. 612-bis, ha di fatto contribuito a produrre una maggiore tutela per le vittime di violenza domestica e di *stalking*. Qui, in particolare, oltre alle indicazioni di ordine economico, si sottolinea la necessità di istituire centri di accoglienza e per il sostegno delle vittime. A livello regionale, va ricordato come risalga al maggio 2011 l'approvazione dell'Assemblea Legislativa dell'Emilia Romagna della legge in tema di *Misure per l'attuazione coordinata delle politiche regionali a favore della prevenzione del crimine organizzato e mafioso, nonché per la promozione della cultura della legalità e della cittadinanza responsabile* che, all'art. 9, prevede la realizzazione di specifiche politiche a sostegno delle vittime dei fenomeni di violenza, di dipendenza, di sfruttamento e di tratta connessi al crimine organizzato e mafioso, in collaborazione con la Fondazione emiliano-romagnola per le vittime dei reati.

Infine va segnalato che per ovviare alle carenze dell'apparato normativo in materia di tutela alle vittime di reato, negli ultimi anni sono state proposte alcune iniziative parlamentari quantomeno attestanti un mutamento di sensibilità rispetto a tali problematiche. In particolare, al fine di rendere più organica la materia in ambito criminologico e vittimologico, nel 2008 un vasto schieramento parlamentare ha presentato il *Disegno di legge n. 77*, avente ad oggetto la realizzazione della *Legge quadro per l'assistenza, il sostegno e la tutela di vittime dei reati*. Quest'ultima, più volte formulata e ripresentata (la prima proposta risale al 2003, n. 2.462, e quindi ancora nel 2006, n. 112), trarrebbe diretta ispirazione dalla citata Decisione quadro del 15 marzo 2001, esprimendo importanti indicazioni concernenti appunto l'assistenza, il sostegno, la protezione e la tutela delle vittime dei reati. In particolare, le finalità perseguite riguarderebbero la possibilità di garantire alla parte lesa: (a) un'informazione dettagliata dei diritti che spettano alla stessa sia in sede giudiziaria che amministrativa, predisponendo e allestendo appositi servizi ed organismi; (b) l'ampliamento delle sue facoltà all'interno del processo penale, riconoscendole una più efficace partecipazione durante tutto l'iter giudiziario; e, infine (c) un'assistenza di natura economica in grado di alleviarne il disagio, nel caso in cui l'autore del reato non sia stato identificato, ovvero sussistano ragioni che rendano indispensabile – in assenza di altre fonti – un contributo equitativo al suo ristoro finanziario da parte dello Stato. A quest'ultimo, inoltre, viene altresì richiesto di concorrere alla valorizzazione degli strumenti atti a promuovere la mediazione penale tra autore di reato e vittima. L'obiettivo è infatti quello di sollecitare l'attività delle istituzioni pubbliche statali, ma anche di quelle a livello locale e regionale, allo scopo di realizzare centri per l'assistenza alle vittime nei quali si dispensino forme di cura e di sostegno legale, psicologico, sanitario e finanziario, poste in essere da personale adeguatamente formato. Tale testo, ad oggi non ancora tradotto in legge, ambirebbe a rappresentare una vera e propria carta dei diritti della vittima, alla maniera del *Crime Victim's Bill of Right* statunitense del 1990. In particolare, l'art. 5 individua alcune importanti modifiche del codice di procedura penale, nel tentativo di assicurare una partecipazione più attiva della persona offesa; l'art. 6, invece, prevede l'istituzione di un Fondo di assistenza per le vittime di reato presso il Ministero della Giustizia, destinato all'ottenimento di risarcimento in tempi brevi. Sempre presso il Ministero della Giustizia (art. 8), si riunirebbe il "Comitato per l'assistenza ed il sostegno delle vittime dei reati", organismo tecnico specializzato che dovrebbe svolgere "compiti propulsivi per assicurare la migliore assistenza alle vittime e la prevenzione, conducendo inchieste e ricerche,

sviluppando ed estendendo i servizi di assistenza, sensibilizzando quelli già esistenti ed elaborando le soluzioni più opportune al riguardo". Di tale Comitato dovrebbero far parte figure eminenti del panorama istituzionale, professionale e accademico, contemplando anche la presenza di rappresentanti delle associazioni fra le vittime. Infine all'art. 10, il disegno di legge prevede l'istituzione, presso ogni ufficio territoriale del Governo, di uno Sportello per le vittime dei reati in grado di attuare le linee di indirizzo e di programma, coordinando le attività delle istituzioni pubbliche e private del territorio, fornendo inoltre dati sulle dinamiche di vittimizzazione e trasmettendo gli stessi al Comitato le domande di accesso al fondo.

Ma va altresì aggiunto che presupposto naturale e imprescindibile di ogni riforma a favore delle vittime di reato sarebbe la modifica della Carta Costituzionale, con particolare riferimento all'art. 111. Quest'ultimo infatti, nel delineare i principi del c.d. "giusto processo", non presenta alcun riferimento al soggetto passivo del reato. Senza tale preliminare modifica, dunque, ogni proposta di riforma è destinata a rimanere un atto meramente formale privo di qualsivoglia conseguenza sostanziale.

## 5. Le reti europee di sostegno alle vittime di reato

Non è certo un caso se la prima rete di *victim support* ha avuto origine – all’inizio degli anni Settanta – nel Regno Unito, venendo in breve tempo esportata in tutti i Paesi anglosassoni, e solo successivamente riapprodando sul Vecchio Continente. Infatti, il tema della vittima come “soggetto fruitore di servizi del Welfare State” appartiene pienamente a quella cultura, venendo là per la prima volta teorizzata l’idea di un soggetto che nel processo di vittimizzazione porta, di fatto, il costo sociale di un rischio collettivo. Se dunque la responsabilità per l’accaduto (e ancor più la colpa...) non è veramente sua, potendo riguardare chiunque nelle società attuali, la vittima non può essere lasciata sola; al contrario, occorre che la società le si faccia attorno per portarle aiuto con tutti i mezzi di cui dispone. E questo non perché ella sia per definizione un soggetto debole, fragile e dunque meritevole di attenzioni; quanto piuttosto perché essa, con la propria sofferenza, esprime una condizione che avrebbe potuto essere facilmente di ogni altro.

L’aspetto interessante, e che qui va dunque evidenziato, è che una simile interpretazione rimanda ad una lettura inedita di “chi” sia la vittima, rompendo con la tradizione – invero molto radicata – di stampo positivistico, che aveva fino a quel momento indicato in fattori specifici ed in caratteristiche peculiari di “quel” soggetto gli elementi “predisponenti” la sua stessa vittimizzazione. Ma a partire dagli anni Settanta qualcosa cambia e alla visione della vittima come soggetto vulnerabile da assistere, tutelare e prendere in carico (in cura, si sarebbe anzi detto), se ne affianca via via un’altra di segno molto diverso. Secondo la teoria delle opportunità, che va allora affermandosi in ambito criminologico, il rischio di vittimizzazione è in verità un rischio di tutti: e questo perché nelle nostre società (nelle quali la criminalità è soprattutto – ma non solo – predatoria e diretta all’acquisizione per via illegittima di beni materiali) ad aumentare sono state appunto le possibilità – le opportunità – di commettere atti delinquenziali, con ciò esponendo tutta la popolazione al rischio di patire un danno. Una criminalità di tipo “opportunistico” può fare di chiunque una vittima: ed è questa diversa consapevolezza rispetto al passato che apre una nuova fase nella riflessione in ambito vittimologico; ma anche – e soprattutto – di ripensamento e di riorientamento negli interventi. Difatti se tutti possono, almeno potenzialmente, divenire vittime, allora colui che realmente viene colpito deve essere da tutti aiutato: dove “da tutti” significa con strumenti “di tutti”, ossia pubblici, così da compensarlo

collettivamente del danno patito, attestandogli una solidarietà concreta perché di fatti (azioni, servizi, interventi).

Il nostro Paese, che non ha mai abbandonato una prospettiva prevalentemente positivistica in questo ambito di studi, complice il retaggio della Scuola positiva di criminologia che qui ha avuto le sue origini ed il suo sviluppo condizionando moltissimo gli studi successivi, è chiaramente molto lontana ancora oggi dall'aderire a tale interpretazione. Ciò potrebbe spiegare – accanto tuttavia ad altri fattori di ordine sociale, economico ed anche politico – la difficoltà a dar vita ad esperienze di *victim support*, così come da tempo presenti in tutta Europa, vedendoci ancora una volta in questo ambito arretrare rispetto a posizioni ormai condivise ed inequivocabilmente valide.

Ora, volendo proporre una comparazione sul piano del funzionamento di tali centri in Europa, essi vanno primariamente descritti come luoghi aventi primariamente lo scopo di offrire aiuto materiale, legale e psicologico, nonché ascolto, a tutti coloro che – indipendentemente dallo *status* e dal reddito percepito – hanno avuto la sfortuna di patire un atto deviante o comunque un evento negativo per la propria esistenza. Se questa osservazione è abbastanza corretta pur nella sua (voluta) genericità, va notato altresì che tali servizi, almeno per quanto concerne il panorama europeo, spesso adottano modalità di funzionamento distinte, ricevendo finanziamenti e sostegno da enti diversamente qualificabili e prediligendo rapporti sul territorio diversificati a seconda dei contesti nei quali si radicano. In particolare, come riportato da una recente indagine del Censis sul tema, è possibile asserire che le tipologie di servizi di aiuto alle vittime del crimine, come presenti attualmente nei paesi europei, possono essere distinte in quattro macro categorie, comprendenti:

- (1) le forme di assistenza aventi radicamento e più forte diffusione soprattutto a livello locale. Pur trattandosi di esperienze che si giovano di un confronto col settore pubblico assai rilevante, va notato che la maggior parte dei centri rientranti in questa categoria si avvalgono ampiamente della relazione con le associazioni di volontariato già presenti sul territorio; e nello specifico, quanto al lavoro entro le strutture medesime, dell'attività di volontari e professionisti del settore che offrono le loro competenze soprattutto nel lavoro dei centri di ascolto;
- (2) i sistemi di aiuto alle vittime in cui il supporto istituzionale è preponderante ed essenziale sia alla sopravvivenza che al funzionamento della struttura medesima;

- (3) i servizi a compartecipazione istituzionale, nei quali l'intervento è spesso determinato dalle segnalazioni effettuate di rimando alla commissione di un reato da parte degli organi di polizia;
- (4) infine, possono essere comprese entro un'ultima categoria tutte quelle iniziative volte a sensibilizzare la collettività rispetto alle tematiche della vittimizzazione secondaria, della vittimizzazione multipla, nonché del trauma, oltre che della solitudine e dell'isolamento spesso conosciuti dalle vittime di un reato (dimensioni, queste, non di rado ignorate o sottovalutate dall'opinione pubblica – ma anche dalle stesse istituzioni).

Sulla base di queste prime considerazioni, si procede di seguito alla presentazione dei principali centri di *victim support* operanti entro i confini europei, offrendo una rassegna delle modalità di funzionamento di volta in volta impiegate così da costituire possibili modelli di ispirazione per le future esperienze italiane.

- **Gran Bretagna.** È questo il Paese che per primo ha ideato e tradotto operativamente in esperienza le strutture per il sostegno alle vittime della criminalità: difatti, il primo servizio nasce già nel 1974 a Bristol, divenendo nel 1979 *National Assistance Victims Service*; oggi è una rete capillare ed ormai nota a tutti col nome di *Victim Support*. Si tratta di un servizio nazionale senza fini di lucro, centro d'ascolto e di primo intervento che opera in stretta collaborazione con il Ministero dell'Interno e la polizia. Il personale, preparato attraverso una specifica formazione professionale, offre assistenza psicologica, informazioni e aiuto pratico a tutte le vittime di reato, comprese le minoranze ed ovviamente i soggetti più deboli e vulnerabili che, pur potendo essere – e non di rado – nel mirino della criminalità, raramente dispongono di reti affettive, familiari e sociali in grado di fungere loro appoggio e aiuto. Gli obiettivi di questa struttura sono essenzialmente tre: fornire supporto ed assistenza alle vittime di reato e ai loro familiari; aumentare la consapevolezza, a livello di opinione pubblica, in merito agli effetti provocati dal crimine; e promuovere i diritti delle vittime. Per quanto riguarda le modalità di contatto con le vittime e di funzionamento del servizio, è in genere proprio la polizia a chiedere alla persona che ha sporto denuncia se voglia usufruire del servizio di assistenza. Se questa è d'accordo, un volontario provvederà a mettersi in contatto direttamente con la medesima. Purtroppo, va altresì considerato che data la numerosità delle segnalazioni provenienti dalla polizia, non è possibile per il servizio effettuare contatti preliminari individuali; tuttavia l'impegno è volto ad assicurare che ciascuna vittima riceva una lettera nella quale le viene offerta la possibilità di fissare un appuntamento con

gli operatori del servizio. La lettera è accompagnata da un opuscolo illustrativo che spiega in maniera dettagliata il lavoro dell'associazione e il tipo di servizio fornito. Ovviamente, le vittime possono mettersi in contatto con il servizio di assistenza anche personalmente, senza l'intermediazione della polizia; questo si verifica soprattutto per i reati di stupro o, più in generale, per i reati a sfondo sessuale. Il servizio di assistenza ha inoltre contatti con associazioni private volontarie che si occupano solo di reati specifici: in questi casi si tratta di centri privati volontari di assistenza alle vittime di violenza sessuale o di centri rifugio per le vittime di violenza domestica (*Women's Aid*); e pure la vittima che si rechi in precedenza presso tali strutture potrà successivamente usufruire dei servizi erogati dal *victim support* (ad esempio per quanto concerne la consulenza legale). Il centro offre sostegno anche durante le fasi del procedimento penale per escludere l'eventualità di processi di vittimizzazione secondaria; in tal senso il sostegno è rivolto anche ai testimoni di eventi criminosi. In ogni centro lavora personale volontario coordinato, a livello locale, da un responsabile che si interessa anche della formazione degli stessi. Oltre al percorso formativo di base, gli operatori dei centri devono svolgere anche incontri formativi dedicati alle vittime di specifici reati; infine, essi si incontrano regolarmente per la supervisione dei singoli casi, così che le valutazioni e le decisioni in merito vengano prese da un'*équipe* (e mai dal singolo soggetto). Aspetto chiave di questo percorso, come si è già ricordato, è l'obbligo di rispetto della *privacy* della vittima e dunque l'obbligo di riservatezza nei confronti delle informazioni ricevute durante gli incontri. Va infine ricordato che nel 1995 è stato prodotto un importante documento (la *UK Home Office Victims' Charter*) che stabilisce formalmente gli standard basilari a cui debbono attenersi tutte le organizzazioni che intendano lavorare, a vario titolo, a contatto con le vittime di reato.

- **Svezia.** L'offerta di servizi in questo Paese è davvero molto vasta, essendo diffusi su tutto il territorio nazionale e ben radicati a livello locale. L'Associazione svedese per il sostegno alle vittime nasce nel 1988 ed il suo obiettivo resta quello, almeno prioritariamente, di fornire assistenza alle vittime di reato presso gli uffici di polizia ove le stesse vengono condotte in seguito all'evento drammatico per sporgere denuncia. Si tratta di attività che appartengono al terzo settore, offrendo servizi gratuiti a tutta la popolazione. Qui è prevista la presenza di "professionisti volontari" che rispondono sia ai responsabili della locale stazione di polizia, sia ai responsabili dei servizi socio-sanitari territoriali. I centri locali ricevono sostegno e sovvenzioni dalle amministrazioni locali oltre che dal governo svedese, tanto che l'Associazione nasce sotto

l'Alto patronato del governo svedese. Anche a questo servizio sono ammessi i testimoni. L'Associazione stessa si occupa della formazione degli operatori, i quali sono invitati a frequentare i corsi di aggiornamento appositamente predisposti periodicamente. A fianco di questa rete – in grado di offrire assistenza a tutte le vittime indipendentemente dal reato patito – anche in Svezia numerosi sono i centri a target specifico, come ad esempio quelli rivolti alle vittime di maltrattamento in ambito domestico. Infine, da non molti anni opera – qui come in altri Paesi – una sezione dell'Associazione specificatamente rivolta ai turisti stranieri rimasti vittime di reati sul suolo svedese, oltre che ai turisti svedesi che hanno patito un crimine mentre si trovavano all'estero.

- **Paesi Bassi.** Qui i servizi per le vittime lavorano in stretta sinergia con le istituzioni. Nel 1984 nasce la prima Organizzazione nazionale per il sostegno alle vittime: finanziata prevalentemente dal Ministero di Giustizia, gode del sostegno economico erogato anche da altri ministeri oltre che dagli enti locali, intervenendo sulla base delle segnalazioni prodotte dalla polizia. Dal 1991, invece, a livello locale troviamo centri di assistenza per i turisti vittime di reato (si tratta di centri soprattutto presenti nelle grandi città), presso i quali operano volontari che parlano diverse lingue e mediatori linguistico-culturali. Nel 1987 il Paese ha adottato le c.d. *Vaillant Guidelines*, indirizzate a tutti gli operatori del sistema di giustizia (magistrati, assistenti dei servizi sociali, polizia) che lavorano a stretto contatto con le vittime del crimine, al fine di modulare il proprio intervento su linee comuni di comportamento per garantire un'azione maggiormente improntata a rispetto, correttezza ed equità.
- **Irlanda.** Anche qui i centri di assistenza per le vittime lavorano in stretta sinergia con le istituzioni centrali, come nel Regno Unito. Presso le stazioni di polizia di Dublino operano distaccamenti di tali strutture, così da fornire immediato supporto alle persone che vi si recano per far denuncia. È attivo da tempo, inoltre, un centro specificatamente rivolto ai turisti vittime di reati. Infine, dal 1999 l'Irlanda si è dotata di una *Victims' Charter and Guide to Criminal Justice System* che descrive i servizi disponibili per coloro che hanno patito un'offesa, riportando altresì un'elencazione dei diritti che debbono essere sempre riconosciuti agli stessi – e fra i quali spiccano il diritto alla protezione e il diritto all'assistenza.
- **Belgio.** Nel 1993 viene dato alle stampe un *Vademecum sur l'assistance policière aux victims*, nel quale vengono dettate le linee guida

per la polizia e per gli operatori del sistema di giustizia che si trovino a doversi confrontare con persone vittimizzate in seguito ad un reato. Aspetto meritevole di peculiare interesse è certo il fatto che promotrice di tale documento è stata l'Università di Lovanio – presso la quale, fra l'altro, si è sviluppato il centro più importante, a livello europeo, di studi e ricerche sulla giustizia riparativa – insieme al Ministero dell'Interno.

- **Francia.** In questo Paese le esperienze di maggior rilevanza sono gestite direttamente da organismi governativi: difatti, si può facilmente riconoscere l'esistenza di una vera e propria "politica nazionale" di coordinamento dei servizi in favore delle vittime di reati, che affonda le proprie radici a partire dal 1999, quando viene istituito il *Conseil National de l'Aide aux victimes* (CNAV) presso la *Direction des affaires Criminelles et de Grace*. Tale Consiglio, presieduto dal Guardasigilli, è composto dai rappresentanti dei diversi ministeri coinvolti, da amministratori locali, da professionisti (pubblici e privati), nonché da rappresentanti de l'INAVEM e delle varie associazioni che operano per le vittime di reati. Il Consiglio ha competenza rispetto alla valutazione degli interventi realizzati e predispone annualmente un rapportino sulle misure adottate. Esso coordina infine i programmi di assistenza e di intervento a livello nazionale. Più antico è, tuttavia, l'INAVEM, ossia l'*Institut d'aide aux victims et de médiation*, il quale coordina a livello nazionale i *Services d'aide aux victims* operanti sul territorio. Questi ultimi operano nel terzo settore ma sempre a stretto contatto con gli operatori del sistema di giustizia (magistrati, avvocati, servizi sociali), potendo offrire una pluralità di servizi gratuitamente. Dal dicembre 1998 una legge speciale disciplina inoltre le c.d. *Maisons de Justice et de Droit*, capaci di offrire una presenza simil-giudiziaria all'interno di un comune, o di un quartiere, grazie all'impegno di diversi attori sociali (magistrati, insegnanti, poliziotti, operatori sociali, educatori, etc.) che mettono a disposizione le loro competenze al fine di produrre una risposta più rapida ed immediata agli episodi di microcriminalità, o vandalismo, diffusi soprattutto in ambito urbano. Tali centri, inoltre, offrono anche servizi di accoglienza, orientamento ed informazione, oltre che di mediazione sociale e dei conflitti.

- **Spagna.** Qui i Servizi di assistenza alle vittime, gli *Oficinas de Asistencia a las víctimas*, sono gestiti dalle istituzioni, più precisamente dal Ministero della Giustizia, in tutto il territorio nazionale, e dai Governi locali nelle Comunità Autonome. Essi offrono due tipi di sostegno ben distinti in base alla *Ley orgánica 35/95 de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual*: innanzitutto aiuti di carattere

economico, previsti esclusivamente in favore delle vittime dei reati violenti e contro la libertà sessuale; e poi assistenza di tipo psicologico e sociale diretta alle vittime di ogni tipo di reato.

- **Portogallo.** Qui le iniziative si rivolgono non solo alle vittime dirette di un reato, ma anche all'intera cittadinanza, volendo (ri)creare un clima sociale positivo nei confronti di chi abbia subito un reato. In questo Paese particolarmente attiva è l'APAV, ossia l'*Associação Portuguesa de Apoio à Vítima*. Si tratta di un'associazione del terzo settore che riceve finanziamenti dai Ministeri della Giustizia, dell'Interno, del Lavoro e della Solidarietà Sociale e che si avvale sia di personale stipendiato che di volontari. L'APAV offre un sostegno legale, morale, psicologico e sociale alle vittime di reato e, contemporaneamente, attribuisce grande rilevanza alle campagne di informazione volte a sensibilizzare l'opinione pubblica su i problemi dei soggetti vittimizzati, oltre che evidentemente sull'esistenza dell'associazione medesima. Molti fra il personale parlano diverse lingue, così da offrire un importante servizio di sostegno ed orientamento anche a vittime straniere. Gli operatori ricevono una formazione specifica, con particolare riferimento agli strumenti medico-legali; ai metodi ed alle tecniche investigative; alle modalità attraverso le quali tentare di intaccare il muro di omertà che spesso circonda le vittime; alla valutazione delle condotte poste in essere dalla vittima successivamente all'esperienza vissuta ed al trauma esperito.

- **Germania.** In questo Paese opera un'importante istituzione dedicata alla prevenzione della criminalità: il *Kriminalpolizeiliche Beratungsdienst* – KBD (ossia il Servizio di consulenza della polizia criminale) con sede presso il Ministero dell'Interno. Questa svolge prevalentemente mansioni di consulenza e si occupa dell'attuazione di vari programmi e iniziative. Le attività del KBD sono rivolte non solo a coloro che potenzialmente possono commettere reati, ma anche a vittime – potenziali e reali – quali gli anziani e i più giovani. Per mezzo di consigli, suggerimenti sugli stili di vita da adottare e raccomandazioni, anche in modo informale, attraverso lo sport o le attività ricreative, si cerca di prevenire le situazioni di vittimizzazione ed i comportamenti irregolari o illegali.

- **Austria.** Particolarmente rilevante è l'esperienza del *Österreichische Zentrum für Verbrechensvorbeugung und Opferschutz – Verein für kommunale Kriminalprävention* (Centro austriaco per la prevenzione del crimine e protezione delle vittime – Associazione per la prevenzione comunale del crimine). Si tratta di un'iniziativa che pianifica, avvia, coordina e promuove il lavoro di prevenzione rispetto alle condotte delittuose e criminali. Peraltro, nel

1997 il Ministero dell'Interno ha istituito un "Ufficio per la protezione delle vittime" (*Opferschutzeinrichtungen*) allo scopo di offrire un supporto alle stesse, coordinando in tal modo le istituzioni che offrono servizi di consulenza, informativi e investigativi.

## 6. La situazione italiana: analisi di alcune esperienze

Nonostante nel nostro paese manchi a tutt'oggi un ente a livello centrale per l'organizzazione e il coordinamento dei centri dedicati alle persone che hanno patito danni, o versino in condizioni di sofferenza anche in conseguenza di un reato, i servizi a queste offerti sono garantiti da una fioritura di singole realtà costruite soprattutto sull'associazionismo volontario, che si occupano di soggetti in difficoltà in condizioni specifiche. Ancora più diffuso, come ricordato, è il fenomeno dell'associazionismo familiare, per cui è facile trovare in Italia associazioni costituite dalle vittime di un evento drammatico e da loro familiari, a partire dal quale si costruisce un percorso comune. Queste esperienze sono tuttavia diverse fra loro per strutture impiegate, obiettivi e, naturalmente, modalità organizzative; ugualmente vi sono alcuni elementi che permettono un discorso più trasversale. L'aspetto più significativo, infatti, concerne la motivazione alla base di tali realizzazioni; una motivazione prevalentemente di tipo affettivo-sentimentale così che, tramite la forma aggregativa, parenti e familiari delle vittime dirette rivendicano diritti più spesso dimenticati, mantenendo viva la memoria del proprio caro e, al contempo, del fatto medesimo entro la collettività.

E se di frammentazione nell'assistenza alle vittime possiamo parlare, ciò comportando chiari aspetti di criticità, va da sé che assai numerose sono le strutture dedicate, ciascuna occupandosi di specifiche forme di vittimizzazione. Ne sono esempi le associazioni per la tutela delle vittime di violenza domestica, o dei minori vittime di abusi o maltrattamenti. Soprattutto nel Sud del Paese esistono strutture che lottano contro l'usura e il racket, fornendo assistenza e sostegno alle vittime di tali crimini; mentre va segnalato che altre tipologie di centri, proprio in quelle stesse aree, sono decisamente assenti. Ed è proprio questo uno dei rischi maggiori della frammentazione, così che a fronte di aree geografiche capillarmente servite ve ne sono altre molto carenti. L'assenza di un coordinamento a livello regionale, e meglio ancora nazionale, costituisce dunque un fattore che facilita tali disparità, finendo coll'enfatizzare gli svantaggi propri di alcuni contesti sociali. Va altresì osservato come gli stessi servizi, e proprio laddove la densità sia elevata, non sempre siano effettivamente a conoscenza della reciproca esistenza, del lavoro e delle attività svolte, ciò evidentemente riflettendosi negativamente sul tipo di intervento realizzato (ad esempio provocando una ridondanza di informazioni nella vittima, e generandole confusione ben più che chiarimenti). Senza, inoltre, disconoscere l'infelice eventualità per i cui i servizi si avvertano in competizione gli uni

contro gli altri, fatto molto dannoso di per sé e questione niente affatto improbabile quando – ad esempio – vengano stanziati sovvenzioni pubbliche, così che la loro riduzione, come avviene in tempi di crisi, provoca vere e proprie lotte di tutti contro tutti finalizzate alla sopravvivenza. Quel che in Italia risulta piuttosto semplice da rilevare è, purtroppo, la quasi totale assenza di servizi di assistenza alle vittime di reato a “target generico”, ossia “non specificamente dedicati”, in grado di operare senza la mediazione di speciali filtri quali le caratteristiche del soggetto vittima (età o sesso) o peculiari elementi di tipo criminologico (la tipologia del reato). Vale a dire i *victim support* appunto, come definiti in precedenza. Tuttavia, alcuni esempi sono sorti negli ultimi anni, riproponendo – adeguatamente riformulate – alcune esperienze europee. In particolare, vale qui la pena di richiamare brevemente i modelli di servizi come operanti presso:

- il *Centro Sostegno alle Vittime di Reato* di Milano (facente parte del Servizio per il sostegno psicotraumatologico per le vittime di reato)
- lo *Sportello OFF – Offese da reato*, di Torino
- il *Centro per le Vittime di Reato e Calamità*, sorto a Casalecchio di Reno (Bo)
- il Servizio *Non da soli*, attivo a Modena
- la *Fondazione emiliana-romagnola per le vittime dei reati*.

Va rimarcato, prima di esaminare più nel dettaglio ciascuna esperienza, come ben tre (su cinque) siano riconducibili al contesto socio-culturale – oltretutto economico e politico – dell’Emilia Romagna. Aspetto affatto trascurabile qualora si voglia iniziare a lavorare, come peraltro ci si è proposti, concretamente in tale direzione.

## **6.1 Il Servizio per il sostegno psicotraumatologico per le vittime di reato – Comune di Milano**

Il Servizio per il sostegno psicotraumatologico per le vittime di reato fa capo ad un progetto istituito dal Comune di Milano ed è gestito dal C.I.P.M. (Centro Italiano per la Promozione della Mediazione). Esso nasce con l’intento di offrire sostegno e aiuto ai soggetti che hanno patito un reato, realizzando una vera e propria presa in carico delle medesime. Il servizio offre diverse attività integrate, e certo prima modalità di intervento è quella effettuata presso il *Centro Ascolto telefonico*, uno sportello telefonico con un numero verde attivo dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 18. Qui viene offerto un primo supporto emozionale, un ascolto empatico, raccogliendo le richieste di aiuto e fornendo informazioni di carattere specifico sulle risorse già presenti sul

territorio. L'ascolto è finalizzato all'invio ad altre strutture specializzate o, eventualmente, alla diretta presa in carico del soggetto. Un ulteriore servizio è erogato dal *Centro Sostegno alle Vittime di Reato*, presso il quale si lavora con la persona vittimizzata, offrendole differenti tipologie di intervento a seconda delle richieste e della specificità del caso. Il centro propone colloqui individuali finalizzati a consulenze legali, criminologiche e psicologiche; offre interventi psicotraumatologici e di accompagnamento, oltre che supporto durante l'*iter* giudiziario.

Per quanto riguarda le modalità d'intervento, il Servizio può essere definito come generalista e a bassa soglia. In particolare, per rispondere ai numerosi invii effettuati dalle Forze dell'ordine, è stata sviluppata nel tempo una metodologia di gestione dei conflitti atta a favorire un intervento operativo anche di natura preventiva, ciò avvenendo soprattutto quando le condotte lesive appaiono prodromiche a situazioni più gravi ed anche potenzialmente letali. L'intervento preventivo permette allora di lasciare emergere un universo sommerso di vissuti conflittuali, destinati altrimenti a rimanere sconosciuti e – peggio – non gestito adeguatamente, potendo dar luogo a conseguenze fortemente drammatiche, oltretutto ricorsive, per i soggetti coinvolti. Al contempo, la bassa soglia comporta una più ampia accessibilità per il cittadino, fondamentale per far emergere il "non detto". La connessione tra il sostegno alle vittime, il servizio per la mediazione e il centro criminologico assume così un rilievo cruciale, permettendo di intervenire adeguatamente sul circuito vittima-autore con riguardo alle molteplici dimensioni su cui questa relazione può dispiegarsi, compresa quella dei legami patologici e disfunzionali.

Il modello di intervento così costruito è centrato sull'articolazione tra il momento trattamentale, la consulenza legale (importante per la qualificazione del reato e per una migliore definizione dei diritti) e l'intervento di conciliazione (mediazione o negoziazione), formando un'*équipe* che lavora sui tre punti cardinali del piano giuridico, di quello criminologico e di quello psicologico-clinico.

Nel corso degli anni, si sono presentate al Servizio numerose situazioni contrassegnate da problematiche vittimali molto differenti, ora concernenti situazioni in cui la relazione pregressa fra autore e vittima era centrale anche per definizione della condotta lesiva, ora dinamiche in cui i soggetti non si conoscevano, ciò implicando una molteplicità di interventi di volta in volta pensati ed adattati per quello specifico caso. L'estrema varietà dei casi trattati spiega altresì la particolare organizzazione del servizio, così che l'utenza può accedere adesso attraverso varie modalità. Si può infatti richiedere un appuntamento preliminare; ma il soggetto può anche recarsi personalmente presso lo

Sportello dove gli viene offerto un primo momento di ascolto ed un preliminare orientamento, richiedendogli inoltre di compilare una scheda informativa che verrà posta in archivio e, se necessario, aggiornata. La gestione informatica dei dati statistici permette mensilmente di monitorare l'andamento del servizio in termini quantitativi. Ogni singolo caso è trattato e condiviso nell'ambito dell'*équipe* settimanale. Nei casi più complessi l'operatore titolare viene affiancato da altri colleghi. Ovviamente ai servizi di sostegno, come detto, si può accedere anche attraverso un contatto telefonico con gli operatori. I casi più gravi vengono siglati in modo particolare così da essere immediatamente riconoscibili.

L'invio al "Servizio per la Mediazione", invece, è attivato quando il richiedente abbia una condizione di disagio concomitante o conseguente ad una situazione conflittuale, oppure determinata da una situazione che necessita comunque di essere approfondita, eventualmente anche in termini legali. Si può ricorrere alle pratiche di mediazione anche come supporto nell'eventuale *iter* processuale, e/o nelle relazioni instaurate con l'autorità giudiziaria, e/o con altri uffici territoriali della giustizia.

La presa in carico della vittima avvia un percorso di recupero e sostegno specifico di tipo psicologico e psicotraumatologico (tramite una terapia individuale o di gruppo e con il supporto di un professionista), richiedendo talvolta anche la collaborazione con i servizi territoriali e, se necessario, predisponendo un collocamento in spazi abitativi protetti. Il servizio del Comune di Milano ha inoltre elaborato un *Protocollo operativo per conflittualità gravi* che, richiedendo un più elevato grado di attenzione e costante monitoraggio della presa in carico (anche nei periodi di ferie o festività), prevede il contatto tempestivi e immediati con le Forze dell'Ordine in caso di necessità. Si tratta di una tipologia di interventi particolarmente utili nei reati di intrafamiliari o nelle sindromi da molestia assillante (*stalking*). Infine va segnalato il *Protocollo di intervento domiciliare*, riguardante quegli interventi rivolti prevalentemente alle fasce deboli della popolazione, e volti a promuovere o a consolidare importanti rapporti di fiducia fra i soggetti. La fase di sperimentazione è stata avviata durante il 2007 e, da subito, è apparso evidente il bisogno di interventi simili capaci, fra l'altro, di riflettersi positivamente sulla percezione di sicurezza del cittadino.

L'opera di sensibilizzazione e divulgazione presso la cittadinanza di alcune tematiche delle quali si occupa il Servizio ha permesso, da un lato, un accesso più immediato al servizio da parte degli utenti e, dall'altro lato, lo scambio reciproco di conoscenze tra i servizi già presenti sul territorio, facilitandone la collaborazione in vista di obiettivi comuni.

## 6.2 Lo sportello OFF – Offese da reato del Gruppo Abele – Torino

Da ormai più di quindici anni il Gruppo Abele promuove un modo diverso di guardare a quei conflitti che non hanno una vera e propria rilevanza penale, pur avendo invece un forte impatto sociale: dalle liti di condominio alle dinamiche innescate fra vittime e autori di reato in caso di borseggi, scippi, o litigi per le strade. Conflitti che, da esperienze soltanto negative, possono trasformarsi in un'opportunità di cambiamento relazionale, quando non addirittura in un miglioramento degli stessi rapporti. Perché ciò possa avvenire, è fondamentale aiutare le parti a gestire i conflitti senza eluderli o negarli, evitando tuttavia di sostituirsi ad esse; piuttosto restituendo loro la responsabilità della gestione, ed aiutandole ad attivare – o riattivare – quei canali comunicativi rimasti bloccati nella dimensione conflittuale. È questa la filosofia perseguita dalla *Casa dei conflitti del Gruppo Abele*, che opera su varie linee di indirizzo e vari settori. Uno di questi, nello specifico, concerne la riparazione dei danni a cui vanno incontro le vittime di reato e di aggressione. In tale prospettiva sono stati realizzati lo *Sportello Off* – Offese da reato, e la rete *Dafne*, allo scopo di offrire supporto, aiuto ed assistenza nella gestione delle situazioni di emergenza sul piano psicologico e relazionale, oltre che materiale. In particolare, tutti coloro che pensano di aver subito un danno, a prescindere dall'aver fatto denuncia o meno, possono rivolgersi allo *Sportello Off*, un servizio di ascolto per vittime attivato già nel 2005 nell'ambito del Progetto Urban II, in collaborazione con il Comune di Torino. Tale Sportello è attivo dal lunedì al giovedì, mattina e pomeriggio, e dispone di un centralino telefonico oltre che di un indirizzo email al quale fare eventualmente pervenire richieste di aiuto e di assistenza per iscritto. Alla rete *Dafne*, invece, possono accedere solo coloro che hanno sporto denuncia, poiché la segnalazione che arriva agli operatori è riservata agli uffici della Procura della Repubblica ed ai presidi territoriali delle forze dell'ordine che ricevono la denuncia di reato. La rete, quindi, nasce dalla collaborazione tra il Gruppo Abele e la Procura della Repubblica presso il Tribunale di Torino, la Provincia, il Comune, l'Asl 2 Torino, l'associazione Genos.

L'obiettivo principale è quello di aiutare la vittima a riattivare le proprie risorse, recuperando energie e volontà di ricostruire quei rapporti umani che rappresentano il fattore centrale; e ciò, in particolare, quando i reati, le offese, le ingiustizie si consumano tra persone che avevano un legame pregresso. In questo senso il lavoro degli operatori dello Sportello è rivolto a sviluppare la capacità di elaborare la sofferenza e di

riparare i legami sociali compromessi dall'offesa; un'attività a cui vengono affiancate forme di accompagnamento per evitare che, percependosi come incompresa o inascoltata, la persona si senta ulteriormente danneggiata. Oltre alla ricomposizione degli aspetti psicologici e morali, gli operatori lavorano anche per ricostruire i legami esterni che la vittima ritiene importante ristabilire, mettendo a disposizione luoghi e persone che possano favorire l'incontro con chi ha prodotto il danno. Difatti, il riconoscimento e la tutela di chi ha subito un'ingiustizia contribuiscono a migliorare la vivibilità del territorio costituendo importanti strumenti di contenimento dell'insicurezza. Pertanto, lo Sportello OFF offre alla vittima sostegno da varie prospettive: accoglienza e supporto emotivo, tramite l'ascolto partecipe; orientamento e reindirizzamento verso centri specializzati; consulenza legale gratuita comprensiva di informazioni relative alle procedure giuridiche e a quelle per l'ottenimento del risarcimento; possibilità di intraprendere percorsi di mediazione. Il tutto nella massima confidenzialità e riservatezza e, naturalmente, offrendo un servizio totalmente gratuito. Gli interventi sono altresì rivolti ai familiari e/o alle persone vicine coinvolte dal reato. In aggiunta a quanto detto, va segnalata la collaborazione con il Centro Studi Documentazione e Ricerche del Gruppo Abele presso il quale si sta lavorando, dal 2009, all'implementazione di una banca dati sulle vittime e sulle modalità di riparazione del danno attraverso la ricerca di buone prassi; lo stesso centro ha inoltre realizzato una mappatura dei servizi rivolti alle vittime sul territorio nazionale, e proceduto alla raccolta della documentazione e della legislazione in materia.

### ***6.3 Il Centro per le vittime di reato e calamità – Comune di Casalecchio di Reno***

In seguito ad un gravissimo disastro aereo avvenuto il 6 dicembre 1990, 12 studenti che all'epoca frequentavano l'Istituto Salvemini di Casalecchio di Reno, in provincia di Bologna, e che a quell'ora si trovavano fra i banchi di scuola, trovarono la morte. Grazie ad una forte mobilitazione collettiva, sostenuta con determinazione dalle istituzioni locali, nasceva di lì a breve l'Associazione fra le vittime ed i loro familiari con l'obiettivo principale di seguire il complesso *iter* giudiziario, e sostenendo al contempo sul piano emotivo, relazionale e psicologico le persone coinvolte in un evento tanto difficile da comprendere e da accettare.

In seguito ad un'attività particolarmente significativa in termini di promozione di studi e ricerche, realizzazione di convegni in ambito giuridico e vittimologico, nell'ottobre 2004, e proprio in occasione della preparazione dell'Anniversario della strage, l'Assemblea dell'Associazione inizia a considerare l'opportunità di non disperdere l'esperienza accumulata per fronteggiare le conseguenze della strage, decidendo infine di approvare il progetto preliminare per l'apertura di un Centro per le vittime di reato e calamità. Il documento, oltre a dar conto delle motivazioni sottostanti a tale scelta e degli obiettivi che si intendono raggiungere, delinea lo schema operativo per l'attuazione di uno sportello pubblico di ascolto e di aiuto. Dopo aver coinvolto i primi volontari per garantirne il funzionamento procedendo altresì alla loro formazione (grazie anche alla collaborazione con l'Università di Bologna), sono stati avviati accordi formali con alcuni Comuni del territorio interessati alla stesura di una convenzione e di un coordinamento operativo con i vari servizi pubblici coinvolti. Grazie alla costruzione di una rete di servizi con Comuni ed AUSL, e alle azioni di promozione e di informazione poste in essere dal medesimo servizio, ben presto il Centro di Casalecchio è divenuto un punto di riferimento per le vittime di reati, di ingiustizie e per tutti coloro che versano in stati di disagio e di sofferenza, trovando uno spazio di accoglienza e di ascolto dedicato. Per quanto concerne l'organizzazione e la gestione dell'attività ordinaria del Centro per le vittime, si può affermare che primario è l'obiettivo di garantire continuità e qualità dei servizi. Le attività ordinarie riguardano quattro microcategorie: amministrazione, risorse umane, promozione e sensibilizzazione, ambito dei servizi. La prima, concernendo la gestione delle risorse economiche, fa riferimento ad una rete di sovvenzioni piuttosto ampia, proveniente altresì dai Comuni che ne costituiscono il territorio di riferimento. In secondo luogo, l'organizzazione e gestione delle risorse umane rappresenta per il Centro un aspetto essenziale, trattandosi di una struttura che impiega esclusivamente personale volontario. Periodicamente si effettuano indagini volte a conoscere la disponibilità degli operatori a continuare con il proprio operato, ma permane sempre la necessità di individuare (e formare) nuovi volontari che desiderino investire energie e tempo in questa attività. La promozione e la sensibilizzazione, poi, sono due elementi essenziali per garantire al Centro la crescita e l'operatività indispensabili per ogni struttura che fornisca assistenza alle vittime. La promozione intende soprattutto portare la collettività a conoscenza della struttura e dei servizi che offre; mediante la sensibilizzazione, invece, il Centro mira a diffondere tra la popolazione la consapevolezza delle conseguenze dei processi di vittimizzazione, potendo far fronte ad essi rivolgendosi alle

strutture presenti sul territorio. Infine, l'organizzazione e la gestione dei servizi di aiuto e delle attività a questi correlate rappresenta il momento più complesso. Qui rientrano le attività svolte, e dunque l'attivazione e l'integrazione dei servizi di aiuto (ascolto, accoglienza, accompagnamento); il monitoraggio dei casi; l'aggiornamento dell'archivio con i dati dei soggetti che si sono rivolti al centro; l'attivazione e accompagnamento nella consulenza legale e/o psicologica; la gestione di uno sportello a tutela dei consumatori; lo svolgimento del gruppo di sostegno psicologico per donne vittime di violenza; la valutazione, assegnazione e gestione dei "prestiti sull'onore". Nei casi più complessi ed articolati l'attivazione e l'integrazione dei percorsi di aiuto viene valutata in *team* da tutti gli operatori, al fine di ottenerne una visione più completa, ed anche maggiormente critica. Gli specifici servizi della consulenza psicologica e legale vengono attuati simultaneamente in presenza di situazioni di vittimizzazione delicate e difficili, quali le violenze domestiche e lo *stalking*. Attività fondamentale in tale contesto rimane l'ascolto, partecipe, empatico, attivo. Il Centro per le vittime di Casalecchio di Reno utilizza, come modalità di assistenza psicologica, la creazione di gruppi di sostegno psicologico, ai quali partecipano persone che hanno vissuto esperienze di vittimizzazione e che decidono di condividerle con altri soggetti. Il gruppo è lo strumento che riesce a strutturare appartenenza e, appunto, condivisione (fondamentali per allontanare il senso di solitudine e di isolamento che pervade, non di rado, le vittime); esso inoltre produce "beni relazionali", consentendo una modifica significativa al tessuto culturale dell'individuo.

Ulteriori caratteristiche del Centro di Casalecchio sono l'istituzione di uno Sportello dei consumatori, volto ad aiutare coloro che patiscono soprusi, inadempienze e forzature contrattuali (specie nel caso delle utenze) ed, inoltre, la recente creazione di "Prestiti sull'onore", strumento inteso a risoluzione parziale di condizioni di momentaneo disagio economico, oggi molto diffuse fra la popolazione in ragione della forte e prolungata crisi che sta attraversando il nostro Paese. In tal senso, presupposto della concessione del piccolo prestito è la richiesta documentata dei Servizi sociali territoriali, che individuano le situazioni prioritarie nell'ambito delle diverse richieste, valutando anche tutti gli ulteriori strumenti eventualmente messi a disposizione.

Infine, allo scopo di integrare i servizi di aiuto, la struttura di Casalecchio pone in essere iniziative che esulano dal tradizionale aiuto offerto alle vittime, e che tuttavia sono in grado di potenziare i servizi esistenti. Si tratta di attività "extra", nate dall'esperienza maturata dal centro stesso, e che in questo momento si stanno sostanziando in tre progetti: il primo

riguarda l'iniziativa sulle truffe, volta a sensibilizzare la comunità nel suo complesso e fornire informazioni a carattere preventivo su questa problematica; il secondo progetto, invece, riguarda il tema delle violenze domestiche, ed è stato pensato in seguito ai numerosi casi che si sono dovuti affrontare; l'ultima attività riguarda percorsi volti a rafforzare e sostenere l'autostima personale, traducendosi in incontri esplicitamente rivolti a coloro che si sono trovati protagonisti – loro malgrado – di situazioni conflittuali e sentendosi dotati di un valore inferiore, a causa di ciò, nella propria persona.

#### **6.4 Il Servizio “Non da soli” – Comune di Modena**

Il Comune di Modena ha promosso, già a partire dal 1995, un piano di azioni integrato per migliorare la sicurezza della città istituendo un apposito “Ufficio politiche per la sicurezza urbana”, che sviluppa tali interventi su tre distinti livelli: (a) la collaborazione con le forze dell'ordine, in particolare attraverso l'operato della Polizia municipale; (b) il monitoraggio sulla situazione della sicurezza tramite la promozione di studi e ricerche; e (c) la realizzazione di iniziative volte ad analizzare i livelli di sicurezza e di vivibilità della città, a prevenire i reati, ad aiutare le vittime e a diminuire il senso di insicurezza dei cittadini, anche valorizzando le occasioni di incontro e di animazione sul territorio.

Proprio a quest'ultima tipologia di interventi è riconducibile il Servizio “Non da soli”, nato per offrire accoglienza e sostegno a tutti coloro che si trovino ad essere vittime di reati o a vivere situazioni di particolare difficoltà, venendo altresì gestito da operatori volontari.

Lo “spunto” per la realizzazione di tale Sportello venne offerto nel 1997 da alcune ricerche condotte in tema di sicurezza (e sua percezione) in altri contesti europei, riportando esperienze già in atto e che si stavano svolgendo con successo. A quel tempo Modena scontava un forte aumento del disagio fra i cittadini, disorientati dalle conseguenze – entro un contesto per molti aspetti ancora “a misura d'uomo” – della diffusione del consumo e dello spaccio di sostanze stupefacenti, della prostituzione (soprattutto da parte di immigrati) e, dunque, dalle ricadute di tali fenomeni a livello di microcriminalità, di crescita dei reati predatori e di tutte quelle condotte che, seppur non ancora criminali, si collocavano peraltro ai margini della legalità producendo un forte disagio fra la popolazione. La loro frequenza, la loro diffusione sul territorio e soprattutto le inusitate modalità di attuazione avevano a quell'epoca determinato un pressante allarme sociale, vissuto dalla collettività come ferita inferta alla sfera dei diritti. Diritti basilari, comuni a tutti, ma importanti e vitali soprattutto per le fasce sociali meno agiate: come il

diritto di vivere serenamente le proprie abitudini e relazioni quotidiane (ad esempio stare seduti in un parco senza aver timore di venire aggrediti o di dover presenziare a scene sconvenienti e sgradevoli; percorrere aree isolate della città tranquillamente; mandare i figli più giovani in giro da soli, etc.). Fu, sulla base di tali riflessioni, che nacque il progetto "Non da Soli", grazie dunque all'intervento congiunto del Comune, alla Circoscrizione 2 e al Comitato Cittadini di Modena Est.

Gli sportelli del Comune di Modena sono gestiti da volontari e offrono varie tipologie di servizi. Innanzitutto è presente un servizio informativo e di accoglienza, particolarmente utile anche a coloro che, pur non avendo subito un reato, si trovino a vivere situazioni delicate, necessitando di sostegno ed aiuto per meglio gestire le difficoltà: è il caso di chi subisce un incidente stradale, ma anche di chi vive rapporti altamente conflittuali o è vittima di un raggio. Viene altresì offerto un supporto pratico, ad esempio duplicando i documenti rubati, sostituendo le serrature manomesse a seguito di effrazioni o al furto delle chiavi. In tale prospettiva, nel 2007 è stato attivato un "Fondo per il risarcimento alle vittime" destinato a coprire le spese per i danni materiali subiti (effrazioni per furto o tentato furto in appartamento), la duplicazione di documenti personali (in seguito a furto, scippo o borseggio), la sostituzione delle serrature dell'abitazione o dell'autoveicolo (a seguito di furti). Le vittime di illeciti si rivolgono ai servizi dello Sportello principalmente a seguito di furti, borseggi e scippi.

L'attività di sostegno è affidata a volontari, allo scopo di permettere alla vittima di recuperare uno stato di serenità grazie all'ascolto diretto, oppure ponendola in contatto con quei servizi utili ad offrirle un sostegno psicologico o un parere legale di tipo professionale. D'altra parte, i responsabili dello Sportello hanno altresì ritenuto che l'attività di assistenza non potesse limitarsi al singolo caso specifico, visto il disagio generalizzato sempre più diffuso fra la popolazione modenese. Pertanto, lo Sportello "Non da Soli" ha promosso, insieme ad altri comitati, monitoraggi del territorio e sollecitazioni nei confronti delle istituzioni rispetto alle tematiche della sicurezza e dell'illegalità. L'impegno è durato per alcuni anni, ossia finché queste problematiche si sono considerevolmente ridotte. Si trattava di un coordinamento di comitati sorti spontaneamente con obiettivi operativi immediati, nella consapevolezza che in quella situazione era indispensabile attivarsi per promuovere nuovi rapporti sociali tra cittadini, favorire il confronto e il dialogo, contenere le reazioni individuali dovute all'exasperazione mediante iniziative operative decise e coordinate con le istituzioni. Centrali sono stati proprio i rapporti con le istituzioni, il confronto propositivo con le forze politiche di ogni schieramento, la collaborazione

con le associazioni di categoria e con le associazioni di volontariato, con cui si sono sviluppati nel tempo numerosi confronti. Sotto il profilo istituzionale, sono stati stipulati “Patti d’intesa” con la Prefettura e “Protocolli di intesa” tra Comune, Questura e Arma dei Carabinieri finalizzati a migliorare i servizi di aiuto alle vittime di reato. In particolare, gli sportelli “Non da soli” sono stati qualificati e abilitati a diffondere l'utilizzo della denuncia *on-line*, con la quale i cittadini possono eliminare i tempi di attesa presso gli uffici deputati. Allo stesso tempo, se la denuncia è presentata presso le Forze dell’Ordine, queste ultime sono tenute ad offrire alle vittime del reato le informazioni necessarie al fine di poter rivolgersi, ed ottenere un sostegno, presso i punti “Non da soli”. Il ruolo specifico dell’Ufficio sicurezza di Modena è quello di supportare i volontari dello Sportello in presenza di casi complessi. In questi ultimi, infatti, prende avvio immediatamente il coordinamento con i Servizi sociali del Comune, con i Servizi di salute mentale, potendo inoltre giovare di una consulenza legale (grazie ai contatti con l’Associazione dei consumatori) e dei servizi offerti per quanto concerne la mediazione dei conflitti.

Il servizio del Comune di Modena si è impegnato anche a diffondere, e in maniera capillare, l’informazione sul territorio, al fine di incentivare la prevenzione di particolari forme di reato (soprattutto furti e borseggi). Vengono distribuite locandine e *depliants* fra la popolazione, contenenti consigli sui comportamenti da adottare per evitare di incorrere in processi di vittimizzazione.

Ora vi è da aggiungere che, lavorando in favore delle vittime della criminalità, gli operatori del Servizio di Modena hanno scoperto “nuove” vittime: molto numerose, peraltro, e soprattutto disperate. Si tratta perlopiù di soggetti che, per debolezza relazionale o contrattuale, appaiono incapaci di farsi ascoltare e finiscono col rinunciare all’esercizio dei propri diritti nei confronti di privati o anche di enti pubblici. E difatti violazioni, prevaricazioni, elusione di informazioni circa le norme in atto, negligenze a danno dei singoli cittadini sono oggi molto frequenti, oltre che non di rado di una certa gravità. I rappresentanti dei servizi di sicurezza del Comune di Modena hanno sentito il dovere di non ignorare tali situazioni, aprendo a ulteriori collaborazioni – ad esempio con le associazioni di categoria e con le associazioni dei consumatori. In tal senso lo Sportello “Non da soli” collabora altresì con lo Sportello “SOS truffa”, promuovendo iniziative rivolte alla prevenzione dei reati contro gli anziani, nonché producendo e diffondendo presso la popolazione video e materiali informativi sul tema.

## 6.5 La Fondazione emiliano-romagnola per le vittime dei reati – Regione Emilia Romagna

La Fondazione, nata tra gli anni 2004–2005 su esplicita volontà della Regione, ha lo scopo – impiegando le parole di uno dei suoi padri fondatori, S. Zavoli – di sostenere “(...) quanti sono vittime di un reato per trarli con equità, sollecitudine ed efficacia, su segnalazione dei sindaci, da uno stato di sofferenza e bisogno”. La sua ragione di essere è compiutamente espressa all’art. 1 del suo statuto, che così recita: “scopo della Fondazione è quello di intervenire a favore delle vittime dei reati, compresi gli appartenenti alle forze di polizia nazionali e alla polizia locale, quando, da delitti non colposi, ne derivi la morte o un danno gravissimo alla persona”. Con questo ultimo concetto si fa riferimento a tutti quei danni a beni morali e materiali che costituiscono “l’essenza stessa dell’essere umano”: quindi la vita, *in primis*, ma anche la libertà morale, sessuale, e l’integrità fisica.<sup>3</sup> In tale prospettiva, l’intervento della Fondazione consiste nel tentativo di limitare gli effetti dannosi del crimine, per la vittima stessa e per i suoi familiari, oltre che per la società – qui intesa in senso ampio come vittima dell’illecito, intervenendo in modo flessibile ma efficace, valutando caso per caso, sulle situazioni di disagio prodottesi successivamente al reato. L’intervento consiste essenzialmente nell’elargizione, nelle immediatezze dei fatti, di una certa somma di denaro; difatti caratteristica predominante è qui la tempestività con cui viene destinata tale cifra, eludendo le lungaggini solitamente associate ai passaggi burocratici necessari per l’ottenimento di un risarcimento economico al danno patito.

Come detto, la Fondazione opera su richiesta del Sindaco del comune nel quale è avvenuto il fatto, o nel comune di residenza della vittima, purché all’interno del territorio regionale (o anche al di fuori di questo se la vittima è residente in Emilia Romagna). Tale richiesta deve esplicitare: l’effettiva gravità del reato, i danni che ne sono conseguiti, l’eco e l’allarme sociale che il fatto ha presumibilmente destato presso la collettività, la descrizione delle condizioni sociali in cui versa la famiglia della vittima, le ragioni (soprattutto di ordine etico e morale) che hanno

---

<sup>3</sup> La Regione Emilia-Romagna ha di recente apportato modifiche (con la L.R. 22 dicembre 2011, n. 21) alla L.R. 9 maggio 2011, n. 3 “Misure per l’attuazione coordinata delle politiche regionali a favore della prevenzione del crimine organizzato e mafioso, nonché per la promozione della cultura della legalità e della cittadinanza responsabile”, ampliando l’intervento della Fondazione a supporto delle vittime della criminalità organizzata.

spinto a porre la richiesta. La decisione di procedere all'elargizione spetta al Comitato dei Garanti, dopo aver valutato la sussistenza dei requisiti per l'ammissione della domanda e aver raccolto elementi aggiuntivi sulla situazione in oggetto. La scelta di destinare un contributo in denaro, piuttosto che di procedere attraverso forme diverse di aiuto e di assistenza, nasce dalla consapevolezza che i tempi di elaborazione del trauma sono non di rado molto lunghi per il soggetto che ha patito il reato, e per i suoi familiari; di fronte al dolore della vittima ed alla inaccettabilità di certi eventi, inoltre, la collettività spesso si sente paralizzata, non sapendo "concretamente" cosa fare, come agire per esprimere il proprio sostegno e la propria vicinanza a chi ha patito l'offesa. Dunque tale elargizione può assumere, al di là del dato immediato, anche un significato simbolico di riparazione, nella misura in cui traduca la vicinanza della collettività, che si muove concretamente per aiutare la vittima ad affrontare i primi bisogni.

Della Fondazione fanno parte tre categorie di soggetti: i soci fondatori, rappresentati da tutte le Province e i Comuni capoluogo dell'Emilia Romagna; i soci aderenti, quali gli Enti locali singoli ed associati; i soci sostenitori, ossia persone fisiche e giuridiche pubbliche e private che hanno accettato gli scopi, le regole statutarie e che contribuiscono annualmente alla vita, in tutti i suoi aspetti, della Fondazione.

Nei suoi primi anni di attività, essa ha messo a disposizione oltre un milione di euro per persone che hanno subito una violenza seguendo un centinaio di casi, dei quali 46 hanno riguardato omicidi o tentati omicidi, 23 vari tipi di violenza alla persona e 31 sono risultati riguardare aggressioni e rapine; va altresì ricordato come oltre la metà di essi ha riguardato donne nelle vesti di vittime.



## 7. Note conclusive

La situazione in Emilia Romagna vede una rete importante di servizi a tutela di una molteplicità di vittime. Si tratta di una realtà ricca, estremamente variegata nella tipologia di servizi offerti, e quindi anche negli interventi posti in essere. Si sta parlando di iniziative “a target specifico” – vittime di violenza intrafamiliare, tratta, violenza assistita, truffe, mobbing, usura... – differenti da quella che è la filosofia alla base dei *victim support*. Li si è tuttavia richiamati per sottolineare come la nostra regione possieda notevoli risorse dalle quali partire, e sulle quali operare ulteriormente, volendo dar vita ad una struttura di servizi che corrispondano pienamente alla filosofia di intervento e di funzionamento nota col nome di *victim support*. È certo, tuttavia, che in un quadro già così ricco e variegato, la progettazione di un sistema a rete (piuttosto che un centro *tout court*) che veda, ad esempio, la Regione impegnata in prima linea nella sua realizzazione, non può certo prescindere né dal ruolo delle associazioni – anche di volontariato – già presenti sul territorio, a tutti gli effetti essenziale, né dalla funzione da attribuire agli enti locali, possibilmente in termini di amministrazione e controllo “ravvicinato”, oltre che come enti erogatori – almeno parzialmente – di finanziamenti.

In questa prospettiva, alla Regione potrebbe spettare essenzialmente un ruolo di impulso e di coordinamento centrale, in particolare (come emerge dal rapporto Censis) riguardo a:

- formazione degli operatori,
- promozione, radicamento e diffusione delle esperienze,
- valutazione dei progetti di intervento di volta in volta elaborati per far fronte sia a problemi di portata più ampia, sia a questioni più specifiche (si vedano come esempi, in questo secondo caso, progetti rivolti alle persone vittime di tratta, ai minori vittime di violenza assistita; ed ancora progetti anti bullismo nelle scuole e rivolti ai genitori; interventi verso gli anziani vittime di reati contro la proprietà etc.)

Primaria è dunque la questione degli operatori e della loro formazione, richiamata più volte – come si è detto – anche dalla normativa europea. In particolare, una strada percorribile potrebbe essere quella di potenziare e arricchire il bagaglio conoscitivo degli operatori attualmente impiegati, ampliando il ventaglio delle loro competenze grazie ad approfondimenti sulle materie sociologiche, psicopedagogiche, sulle scienze giuridiche, nell'ambito della criminologia e della vittimologia, nonché richiamando le funzioni ed il ruolo svolto dal servizio sociale territoriale e da quello sanitario. Al contempo, occorrerebbe rafforzare (e

in taluni casi proprio sviluppare) l'empatia dell'operatore – magari attraverso esercitazioni e corsi *ad hoc* – , enfatizzandone la capacità di esercitare un ascolto attivo e partecipe nei confronti di altri soggetti e della loro sofferenza. Senza per questo dimenticare la necessaria capacità organizzativa e gestionale, la capacità di lavorare in *équipe* e, dunque, le effettive risorse a livello relazionale. Ovviamente si tratterebbe di promuovere in taluni casi una formazione iniziale, mentre in altri casi si potrebbe già dar vita a momenti di formazione continua nelle modalità dei corsi di aggiornamento.

In secondo luogo, occorrerebbe garantire una certa quota annua di finanziamenti per assicurare la qualità dei servizi erogati, oltre che la diffusione delle attività svolte nei centri su tutto il territorio, dando loro visibilità e, soprattutto, continuità. Una funzione, questa, delegata e all'ente coordinatore e agli enti territoriali partecipi.

Inoltre appare necessario immaginare forme di pubblicizzazione dei servizi offerti e presenti sul territorio, ad esempio attraverso campagne di informazione rivolte alle istituzioni *in primis* – anche per sollecitarne il contributo e la collaborazione –, alle vittime (potenziali e reali), e soprattutto all'opinione pubblica in generale, così da sensibilizzarla maggiormente rispetto alle problematiche connesse ai processi di vittimizzazione: processi che non durano mai un giorno, o il tempo in cui una notizia può apparire sui *media*, ma, sfortunatamente per chi li patisce, assai più a lungo.

D'obbligo in fase d'esecuzione, e certo non rinviabile oltre – pena il venir meno degli obiettivi a cui è tesa tutta la progettazione – la collaborazione intersettoriale, concreta e fattiva, fra i vari attori che, a diverso titolo, si occupano di queste problematiche: dunque operatori di *victim support*, forze dell'ordine, magistratura, servizi sociali, associazioni di volontariato sul territorio, associazioni di categoria. E ciò partendo dal presupposto che senza una reale, seria e generosa, sinergia fra pubblico e privato, fra terzo settore e volontariato, ogni sforzo volto a tutelare (meglio, e più seriamente) le vittime della criminalità e dell'ingiustizia sociale è destinato a cadere nel nulla, producendo invece ulteriori danni. E, con grande probabilità, altre vittime.

## Bibliografia

AA.VV., *Politiche e problemi della sicurezza in Emilia-Romagna: 1994–2004. Decimo Rapporto annuale 2004, Quaderni di Città Sicure*, Regione Emilia Romagna

Amir M., *Patterns in forcible rape*, University Press of Chicago, Chicago, 1971

Balloni A. (a cura di), *Il vigile di quartiere a Milano*, Angeli, Milano, 2003

Balloni A., Bisi R. (a cura di), *Processi di vittimizzazione e reti di sostegno alle vittime*, in *Rivista Salute e Società*, anno VII, 1/2008

Baldry A.C., *Assistenza alle vittime di reato. Obiettivi, proposte e realtà*, in *Rassegna penitenziaria e criminologica*, Nuova serie, Anno II, gennaio–dicembre 1998

Bisi R. (a cura di), *Vittimologia. Dinamiche relazionali tra vittimizzazione e mediazione*, Angeli, Milano, 2004

CENSIS – Ferola L. (a cura di), *Analisi comparativa sui servizi e sui meccanismi di sostegno alle vittime di reato negli Stati membri dell'Unione Europea*, Commissione sui problemi e sul sostegno delle vittime dei reati, Roma, Novembre 2002

Ceretti A., *Vita offesa, lotta per il riconoscimento e mediazione*, in Scaparro F. (a cura di), *Il coraggio di mediare. Contesti, teorie e pratiche di risoluzioni alternative delle controversie*, Guerini & Associati, Milano, 2001

COMMISSIONE DELLE COMUNITA' EUROPEE, *Libro Verde – Risarcimento alle vittime di reati*, Bruxelles 2001

Codini G. (a cura di), *La vittimologia e le vittime fragili. La situazione in europa e i servizi di supporto*, Franco angeli, Milano, 2010

Correra M., Riponti D., *La vittima nel sistema italiano della giustizia penale*, Cedam, Padova, 1990

Diamanti I. (a cura di), *Valori e significati della sicurezza. Tra difesa individuale, protezione sociale e prevenzione*, Bologna, dicembre 2007

Fattah E.A., *Towards a Critical Victimology*, St. Martin's Press, New York, 1992

Gallino L., voce *Bisogno*, in *Dizionario di Sociologia*, UTET, Torino, 1993

Girard R., *La violenza e il sacro*, Adelphi, Milano, 2000

Guidotti F.P., *Persona offesa e parte civile. La tutela processuale penale*, Giappichelli ed., Torino, 2002

ISTAT, Indagine in tema di: *Reati, vittime e percezione della sicurezza*, Roma, novembre 2010

Lanza L., "La tutela della vittima nel sistema penale italiano", in G. Ponti (a cura di), *Tutela della vittima e mediazione penale*, Giuffr , Milano, 1995

Mawby R.I., Walklate S., *Critical Victimology*, SAGE Publications, London, 1994

Maguire M., *Matching victim assistance to need*, Utrecht, Landelijke Organisatie Slachtofferhulp, 1987

Mestitz A. (a cura di), *La tutela del minore fra norme, psicologia ed etica*, Giuffr , Milano, 1997

Palomba F. (con il contributo di G. de Leo), *Il sistema del nuovo processo penale minorile*, Giuffr , Milano, 1991

Pavarini M., Intervento in: Atti del Convegno "La vittima di reato del reato, questa sconosciuta", Torino, 9 dicembre 2001, Coordinamento Nazionale Giuristi Democratici (disponibile al sito: [www.ristretti.it](http://www.ristretti.it))

Sette R., "Sicurezza urbana e centri di victim support", in A. Balloni, (a cura di) *Il vigile di quartiere a Milano*, Franco Angeli, Milano, 2003

Sicurella S., *Vittime e istituzioni locali. Quale dialogo?*, Clueb, Bologna 2010

Tessa S., *La persona offesa dal reato nel processo penale*, Giappichelli ed., Torino, 1996

Turnaturi G., *Associati per amore. L'etica degli affetti e delle relazioni quotidiane*, Feltrinelli, Milano, 1991

Turnaturi G., *Tradimenti. L'imprevedibilit  nelle relazioni umane*, Feltrinelli, Milano, 2003

Van Dijk J.J.M., Van Kaam R.G.H., Wemmers J. (edited by), *Caring for Crime Victims – Selected Proceedings of the 9th International Symposium on Victimology*, criminal Justice press, New York, 1999.

Van Dijk J., *Free the Victim. A Critique of the Western Conception of Victimhood*, in *International Review of Victimology*, vol. 16, 2009

- Vasaturo G., *Le proposte di riforma normativa a sostegno delle vittime di reato*, in *Rivista di Criminologia, Vittimologia e Sicurezza* Vol. I – N. 1 – Gennaio–Aprile 2007
- Vezzadini S., *Mediazione penale fra vittima ed autore di reato. Esperienze statunitensi, francesi ed italiane a confronto*, Clueb, Bologna 2003
- Vezzadini S., *La vittima di reato tra negazione e riconoscimento*, Clueb, Bologna, 2006
- Viano E., voce *Victimology*, in *Encyclopedia of Crime and Justice*, vol. 4, The Free Press, Collier Macmillan Publishers, London, 1983
- Viano E. (edited by), *The Victimology Handbook*, Gardland Publishing Inc., New York and London, 1990
- Viano E. (edited by), *Victim's Rights and Legal Reforms: International Perspectives. Proceedings of the Sixth International Institute on Victimology*, Onati: The International Onati Institute for the Sociology of Law, 1991
- Walklate S., *Victimology. The victim and the criminal justice process*, Unwin Hyman, Boston–Sydney–Wellington, 1989
- Wolfgang M., *Victim–Precipitated Criminal Homicide*, in Drapkin I., Viano E. (edited by), *Victimology*, Lexington Books, Lexington, Massachusetts, Toronto–London, 1974