
Come assistere le vittime di crimini d'odio

UN MANUALE PER OPERATORI E OPERATRICI



V-START



Co-finanziato dal Programma
Giustizia dell'Unione Europea

REGIONE
TOSCANA



Realizzato con il contributo
di Regione Toscana (D.G.R. 464/17)

Indice

Introduzione

1. Cos'è un reato d'odio e come si riconosce
2. I diritti delle vittime dei reati d'odio in Italia
3. Chi sono le vittime e come possono accedere ai servizi di supporto
 - 3.1 Comportamenti adeguati degli operatori che lavorano con le vittime
 - 3.2 Quali attenzioni è opportuno avere durante l'ascolto?
 - 3.3 I bisogni specifici delle vittime dei crimini d'odio
 - 3.4 I servizi di assistenza generale e quelli di assistenza specialistica
 - 3.5 La giustizia riparativa
4. I servizi disponibili a livello nazionale

Il manuale è stato realizzato da COSPE in collaborazione con Associazione Aleteia nell'ambito del progetto europeo 'V-START - Sensibilizzazione e lavoro di rete per le vittime dei crimini d'odio'.

Questa pubblicazione è stata finanziata dal Programma Justice dell'Unione Europea (2014-2020) con il contributo della Regione Toscana. Il suo contenuto rappresenta unicamente il punto di vista degli autori a cui appartiene ogni responsabilità. La Commissione Europea declina ogni responsabilità per l'uso che può essere fatto delle informazioni qui contenute.

Le informazioni contenute nel presente documento non devono essere considerate come esaustive, né qualificate come un parere legale o consulenza professionale di altro tipo.

Introduzione

Questo manuale è stato realizzato all'interno del progetto 'V-START - Sensibilizzazione e lavoro di rete per le vittime dei crimini d'odio', progetto europeo realizzato da COSPE - Cooperazione per lo Sviluppo dei Paesi Emergenti (Italia), Human Rights House Zagreb (Croazia), ZARA - Civil Courage and Anti-Racism Work (Austria), Efms - European Forum for Migration Studies (Germania) e co-finanziato dal Programma Giustizia dell'Unione Europea.

Il progetto V-Start si basa sull'attuazione della Direttiva Europea 2012/29/EU, che stabilisce gli standard minimi sui diritti, il supporto e la protezione delle vittime dei crimini, mirando a creare una rete di organizzazioni e servizi di assistenza alle vittime e a rafforzare i servizi pubblici e le organizzazioni della società civile per sostenere le vittime, incoraggiarle a segnalare i crimini d'odio e rendere le persone consapevoli dei loro diritti e delle opportunità offerte dai servizi di supporto specifici.

Il presente manuale si rivolge a operatori pubblici e del privato sociale che nel loro lavoro quotidiano vengono in contatto e si relazionano con persone che sono state vittime di crimini d'odio o hanno assistito a reati d'odio nei confronti di altre persone. L'obiettivo è quello di fornire loro gli strumenti e le conoscenze di base per riconoscere il problema, rispondere alle esigenze primarie delle vittime e orientarle rispetto alle possibili risposte e ai centri di supporto esistenti.

1 Cos'è un crimine d'odio e come si riconosce

Per quanto il termine sia nuovo e di diretta derivazione dall'inglese *hate crime*, il crimine d'odio non è nuovo in sé ma solo un nuovo modo di configurare la violenza fisica o psicologica nei confronti di alcune categorie di persone in ragione della loro appartenenza. Il termine esprime il collegamento tra il fenomeno della violenza (razzista ad esempio) e il fattore scatenante. Il crimine d'odio può essere definito come *"qualsiasi reato motivato da un pregiudizio dell'attore nei confronti della vittima, in ragione di una caratteristica (reale o attribuita dall'aggressore) alla quale appartiene la vittima e che rappresenta una profonda e fondamentale*

Il crimine d'odio si realizza quando alla tipologia di reato già esistente si aggiunge la motivazione del pregiudizio

parte di un'identità condivisa" come ad esempio l'origine "razziale" o "etnica", lingua, religione, la nazionalità, genere o altre caratteristiche (OSCE - ODHIR). Come già precisato nel paragrafo precedente, da un punto di vista legale un crimine d'odio c'è quando si compie un atto già configurato come reato dal codice penale, a causa del pregiudizio nei confronti

del gruppo al quale appartiene o viene ascritta la vittima. Di conseguenza il crimine d'odio si realizza quando alla tipologia di reato già esistente (reato base), si aggiunge la motivazione del pregiudizio. Il crimine d'odio comprende sempre due elementi: un reato penalmente perseguibile e l'esistenza di un pregiudizio che è alla base del reato.

In alcuni Paesi europei si parla di "crimini discriminatori" o "crimini motivati dall'ostilità" senza fare riferimento allo stato emotivo dell'attore. La maggior parte delle definizioni dei crimini d'odio fanno riferimento all'odio dovuto all'appartenenza della vittima a un gruppo "etnico", nazionale, religioso, alla disabilità, o all'orientamento sessuale e identità di genere della vittima. Tali crimini colpiscono le persone o loro proprietà o simboli a loro cari e assumono varie forme: attacchi incendiari, dinamitardi, atti vandalici vari, danneggiamenti, graffiti, violenza verbale, offese, violenza fisica alla persona, minacce di violenza per incutere paura, omicidio o tentato omicidio ecc. Fanno sentire le vittime vulnerabili ad ulteriori aggressioni, isolate ed indifese, sospettose e paurose, frustrate arrabbiate se ritengono che le autorità non le difenderanno da simili

aggressioni e generano sensi di colpa. I reati ispirati dall'odio possono essere diretti contro la persona ma anche contro la proprietà. Quando un bene è associato a un particolare gruppo ed è colpito in ragione di tale associazione, l'aggressione può essere classificata come un crimine d'odio. Si consideri, per esempio, la realizzazione di graffiti neonazisti sul muro di una sinagoga oppure l'apposizione di simboli nazionalistici sull'abitazione di un appartenente a una comunità etnica di minoranza. Si tratta di atti che diffondono il messaggio che quell'intera comunità non è considerata o desiderata in un determinato contesto sociale. I reati ispirati dall'odio possono variare dal vandalismo a gravi lesioni dell'incolumità fisica, sino a giungere all'omicidio. Gli episodi più gravi sono spesso caratterizzati da livelli estremi di brutalità e crudeltà. Mentre questi casi tendono a guadagnare le prime pagine dei quotidiani, è importante riconoscere che non rappresentano la maggior parte dei reati in questione, costituita invece da illeciti meno gravi commessi contro persone o beni.

Questi crimini sono anche dei reati incrementali, perché possono partire da azioni relativamente semplici e/o banali (piccoli danneggiamenti ad es. della cassetta della posta o della macchina ecc.) e poi aumentare di intensità (attacchi violenti anche fisici) se non si interviene per fermarli. La caratteristica di questo tipo di crimini, che ha delle pesanti con-

seguenze sulle vittime o potenziali vittime, è il fatto che veicolano un messaggio a tutta la categoria di appartenenza

L'impatto del crimine d'odio va ben oltre il colpevole e la vittima, creando fratture sociali

della vittima, portando ad un aumento indiretto dei sentimenti di paura e insicurezza nei gruppi bersaglio. Nei crimini d'odio l'attacco non è personale: le vittime vengono attaccate non per gli individui che sono, ma per cosa la loro identità e il loro gruppo sociale rappresentano per l'autore del reato. Come afferma l'Agenzia Europea per i Diritti Fondamentali: 'l'impatto del crimine d'odio va ben oltre il colpevole e la vittima, creando fratture sociali'¹.

È unanimemente riconosciuto che una delle sfide maggiori nel contrastare i crimini d'odio è affrontare il fenomeno dell'under-reporting, cioè la mancata denuncia di tali reati. Nel fornire pieno sostegno alle vittime bisogna, infatti, aver sempre presente che il numero dei casi denunciati è solo una piccola parte della totalità del fenomeno, vi è cioè un numero di denunce di molto inferiore al numero dei reati effettivo (c.d. *under-reporting*). Il fenomeno dell'under-reporting o dei casi che rimangono sommersi rispetto a quelli conosciuti, non è una peculiarità dei crimini d'odio ma di tutti i tipi di oppressione: si trova ad esempio in situazioni di discriminazione quotidiana

ne sul luogo di lavoro o nelle scuole fra alunni/e o nei casi di violenza di genere all'interno della famiglia. L'under-reporting è un problema trasversale a queste forme d'oppressione diverse ed è dovuto in parte a motivi simili, in parte a motivi diversi e specifici a ciascuna forma. La vittima può decidere di non denunciare per vari motivi, tra i più ricorrenti ci sono:

- > l'aggressore potrebbe reiterare l'atto a causa della denuncia;
- > senso di umiliazione e vergogna per essere stato/a vittima;
- > incertezza su come e dove denunciare o su come la denuncia possa aiutare a impedire il ripetersi dell'atto;
- > diffidenza/timore nei confronti delle forze dell'ordine;
- > scarsa fiducia nel sistema giudiziario e incertezza sui tempi della giustizia;
- > difficoltà linguistiche;
- > timore che la denuncia comporti il rivelare pubblicamente il proprio status (come nel caso dei migranti irregolari) o il proprio orientamento sessuale (come nel caso delle persone LGBTI);
- > timore di non essere creduti da parte di chi riceve la denuncia;
- > pressioni dei familiari o amici che temono la ritorsione.

Molte persone, quindi, non denunciano a causa della pressione del contesto e dell'ambiente sociale che le circonda. Questi fattori sono importanti soprattutto perché condizionano il lavoro di chi

deve fornire assistenza e c'è il rischio di sottovalutare il fenomeno sia dal punto di vista di chi subisce il reato (perché preferisce non esporsi), sia da parte di chi dovrebbe agire. La mancata segnalazione può essere, in effetti, correlata anche ad uno scarso o non adeguato lavoro di monitoraggio effettuato dalle istituzioni. Secondo procuratori e agenti di polizia di vari Paesi europei intervistati dall'ODIHR le cause di questo fenomeno, definito di under recording, vanno trovate nella:

- > limitata comprensione di cosa costituisca un crimine d'odio da parte di chi riceve la denuncia o si occupa del caso;
- > mancanza di conoscenze su come trattare tale crimine e le vittime;
- > mancato riconoscimento di alcune categorie di vittime (ad esempio si fa fatica a considerare come vittima una prostituta violentata o una persona LGBTI aggredita);
- > mancanza di politiche e pratiche esplicite su come perseguire questo crimine;
- > pregiudizi da parte di alcuni membri delle forze dell'ordine;
- > mancanza di interesse da parte di alcuni procuratori a perseguire i casi di crimini d'odio.

La raccolta dati sui crimini e sui discorsi d'odio in Italia può contare su una molteplicità di fonti, sia pubbliche che private ma purtroppo non esiste una raccolta sistematica, coordinata e con definizioni

¹ FRA (2013) *FRA brief: Crimes motivated by hatred and prejudice in the EU*, disponibile su: <http://fra.europa.eu/en/publication/2013/fra-brief-crimes-motivated-hatred-and-prejudice-eu>.

ALCUNI DATI sui crimini d'odio

Secondo i dati forniti da OSCE ODIHR^a nel 2017 sono stati denunciati 1048 casi di crimini d'odio dalle forze di polizia (SDI e OSCAD), 828 dei quali causati da un movente razzista o xenofobo. Questi dati costituiscono però solo la punta dell'iceberg, come dimostrano le molte informazioni raccolte in maniera informale da diversi soggetti del terzo settore: un dossier, promosso da Bonino e Taibi, ricostruisce, unicamente attraverso l'analisi dei giornali, 69 aggressioni tra il 3 giugno e il 21 ottobre del 2018.^b Anche la FRA^c ha pubblicato diversi report a livello europeo sulla situazione dei crimini d'odio, segnalando in partico-

lare rispetto all'Italia che il livello di vittimizzazione è molto alto tra i migranti di origine africana, i rom e i sinti. In uno studio del 2012, la FRA ha segnalato che le persone di origine africana in Italia sono tra quelle con i più alti tassi di vittimizzazione in Europa. Un aggiornamento recente ha dato risultati ancora più preoccupanti: il 33% delle persone di origine nordafricana afferma di aver subito molestie basate sull'origine etnica o sul fatto di essere migranti nei 12 mesi precedenti alla ricerca, lo stesso avviene per il 30% delle persone provenienti dall'Africa Sub-Sahariana e per il 29% delle persone di origine asiatica.

univoche e condivise. Questo pone un problema di frammentarietà dei dati, che vengono rilevati con diverse metodologie e classificati in vario modo, rendendo difficile dare un quadro chiaro e completo della situazione.

Inoltre anche la loro disponibilità varia a seconda delle fonti, alcune delle quali rendono disponibili le informazioni online mentre altre forniscono i dati solo su richiesta. Questa situazione unita all'esteso fenomeno di under-reporting che caratterizza l'Italia, determina delle

grandi carenze nel monitoraggio e rende difficile anche dare risposte adeguate in mancanza di informazioni complete.

È infatti opinione diffusa tra i ricercatori che si occupano del tema, che i dati diffusi dalle diverse fonti sottostimino ampiamente il fenomeno, tanto che l'Agenzia Europea per i Diritti Fondamentali (FRA) ha classificato l'Italia tra i paesi che forniscono dati limitati sui crimini d'odio, proprio a causa del gap tra i dati pubblicati e l'effettiva situazione nel paese.

a <http://hatecrime.osce.org>

b https://www.repubblica.it/cronaca/2018/10/26/news/dossier_le_aggressioni_razziste_da_giugno_a_oggi-210039768/

c FRA (2012) *Making hate crime visible in the European Union*, Luxembourg, Publications Office of the European Union

FRA (2017) *Second European Union Minorities and Discrimination Survey. Main results*, Luxembourg Publication Office of the European Union.

2 I diritti delle vittime dei reati d'odio in Italia

La protezione delle vittime di reato e la tutela dei loro diritti è da tempo al centro della politica dell'Unione Europea, mentre è un concetto relativamente nuovo nel sistema giuridico italiano. Attualmente la **Direttiva 2012/29/UE**² è lo strumento più completo ed efficace a livello europeo per la protezione delle vittime dei reati. Essa considera il crimine, oltre che come fatto socialmente dannoso, anche come una **violazione dei diritti individuali delle vittime** e quindi prevede che i diritti delle vittime siano tutelati indipendentemente dal fatto che l'autore del crimine sia stato identificato, catturato, perseguito o condannato. La Direttiva innanzitutto definisce la vittima **'una persona fisica che ha subito un danno, anche fisico, mentale o emotivo, o perdite economiche che sono stati causate direttamente da un reato'** ed estende la definizione sino ad includervi anche la cosiddetta vittima indiretta, ovvero **'il familiare di una persona la cui morte è stata causata direttamente da un reato e che ha subito un danno in conseguenza della morte di tale persona'**. La Direttiva stabilisce i diritti fondamentali della vittima di reato, che sono tra gli altri:

- > il diritto di **ricevere informazioni in una lingua comprensibile** fin dal primo contatto con le autorità, in modo tale che possa partecipare al procedimento, da cui deriva il diritto all'interpretariato e alla traduzione;
- > il diritto di **ottenere informazioni** sul proprio caso e sul tipo di assistenza che si può ricevere, sulle procedure per la presentazione della denuncia, sulle eventuali misure di protezione, sul risarcimento, sui servizi di giustizia riparativa;
- > il diritto all'**assistenza legale gratuita** nel caso in cui la vittima lo richieda e quindi ad accedere al patrocinio a spese dello Stato;
- > il diritto di ricevere **assistenza gratuita da parte dei servizi di supporto** per le vittime dei reati, anche se non ha sporto una denuncia formale;
- > il diritto di **partecipazione al processo penale** e, per i reati di maggiore gravità, la possibilità di impugnare il non luogo a procedere;
- > il diritto di **essere sentiti e compresi** (anche per i minori) e il diritto all'**assenza di contatti con l'autore del reato**.

² Direttiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2012 che istituisce norme minime in materia di diritti, assistenza e protezione delle vittime di reato e che sostituisce la decisione quadro 2001/220/GAI, disponibile su: https://www.giustizia.it/resources/cms/documents/sgep_tavolo18_allegato3.pdf.

Tra le questioni più rilevanti affrontate dalla Direttiva vi è poi la necessità di limitare al massimo il **rischio di vittimizzazione secondaria**, ovvero tutte quelle conseguenze negative dal punto di vista psicologico e relazionale derivanti dal contatto della vittima con i servizi e le istituzioni in generale, ed in particolare con il sistema della giustizia. In questi casi la Direttiva mette in campo strumenti per valutare la situazione specifica della vittima, **tenendo in considerazione le sue caratteristiche personali**, quali età, genere, identità o espressione di genere, appartenenza etnica, 'razza', religione, orientamento sessuale, stato di salute, disabilità, status in materia di soggiorno, difficoltà di comunicazione, relazione con la persona indagata o dipendenza da essa e precedente esperienza di reati.

Inoltre si dovrebbe **tenere in considerazione anche il tipo e la natura del reato** come ad esempio 'se si tratti di reati basati sull'odio, generati da danni o commessi con la discriminazione quale movente, violenza sessuale, violenza in una relazione stretta, se l'autore del reato godesse di una posizione di autorità, se la residenza della vittima sia in una zona ad elevata criminalità o controllata da gruppi criminali o se il paese d'origine della vittima non sia lo Stato membro in cui è stato commesso il reato'. Tra i vari strumenti identificati dalla Direttiva per attenuare i rischi di vittimizzazione secondaria e ripetuta,

rivestono **una particolare importanza i servizi di sostegno alle vittime**. Tali servizi vengono considerati fondamentali anche per **ridurre il numero dei reati che non vengono denunciati** e dovrebbero fornire: informazioni e assistenza in materia di diritti delle vittime; informazioni su eventuali servizi specialistici di assistenza o il rinvio verso tali servizi; sostegno emotivo e psicologico; consulenza relativa ad aspetti finanziari e pratici derivanti dal reato; consulenza relativa al rischio e alla prevenzione di vittimizzazione secondaria e ripetuta, di intimidazione e di ritorsioni. I servizi di assistenza - riservati e gratuiti - possono avere forma pubblica o privata e

Priorità della Direttiva è limitare i rischi di vittimizzazione secondaria

possono operare sia su base professionale che volontaria in tutti i momenti del procedimento penale e anche in assenza di denuncia. La Direttiva richiede inoltre agli Stati Membri di provvedere alla **formazione degli operatori** che entrano in contatto con le vittime, come i funzionari di polizia ed il personale giudiziario, i giudici, gli avvocati e coloro che forniscono servizi di assistenza, affinché siano sensibilizzati alle loro esigenze e posti in condizione di trattarle in modo appropriato.

Infine il legislatore europeo ha individuato la necessità di istituire possibili forme di **giustizia riparativa**, quali la



mediazione tra vittima e autore del reato, da attuarsi solo su richiesta e con il consenso della vittima stessa. La Direttiva definisce la giustizia riparativa come 'ogni procedimento che permette alla vittima e all'autore del reato di partecipare attivamente, se vi acconsentono liberamente, alla risoluzione delle questioni sorte dal reato con l'aiuto di un terzo imparziale'.

Per andare incontro alle richieste dell'Unione Europea chiaramente espresse nella Direttiva del 2012, il Parlamento Italiano ha approvato il Decreto Legislativo 212/2015³. Si tratta della prima norma a livello nazionale che affronta in modo organico il tema dei diritti di tutte le vittime di reato ma lo fa introducendo perlopiù modifiche di tipo procedimentale e trascurando la 'filosofia' della Direttiva, che chiede **un'attenzione complessiva verso la vittima e un approccio**

incentrato sui diritti, sull'assistenza e la protezione. Se da una parte il decreto fa in modo che ci sia una maggiore organicità nella tutela delle vittime nell'ordinamento italiano, dall'altra non si può dire che sia conforme alle richieste della Direttiva, alcune delle quali vengono completamente disattese. La Direttiva, ad esempio, predispone la costituzione di servizi di assistenza alla vittima che la legge italiana invece non prevede, come nel caso degli sportelli per le vittime presso i tribunali o i servizi pubblici di supporto. Manca anche un collegamento diretto tra uffici di polizia e uffici giudiziari, da un lato, e servizi sociali e sanitari dall'altro per garantire un serio percorso di assistenza. Anche il tema della giustizia riparativa, che assume una certa importanza nella normativa europea, non viene citato nel decreto, così come la formazione specialistica rivolta a tutti gli operatori che entrano

³ Decreto Legislativo 15 dicembre 2015, n. 212, Attuazione della Direttiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2012, che istituisce norme minime in materia di diritti, assistenza e protezione delle vittime di reato e che sostituisce la decisione quadro 2001/220/GAI, GU Serie Generale n.3 del 05-01-2016, disponibile su: <http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2016/01/05/15G00221/sg>.

in contatto con le vittime.

Tra gli aspetti più rilevanti del decreto vi è innanzitutto l'**estensione ai conviventi, anche in assenza di matrimonio, dei diritti e delle facoltà processuali della persona offesa**, che prima era riservata solo ai prossimi congiunti. Tra le informazioni che devono essere comunicate alla persona offesa in una lingua comprensibile, oltre a quelle di tipo procedurale, il decreto cita le informazioni sulle strutture sanitarie disponibili sul territorio, sulle case famiglia, sui centri antiviolenza e sulle case rifugio, non indicando però chi è incaricato di informare la vittima e con quali modalità tali informazioni dovrebbero essere comunicate. Per acquisire invece le dichiarazioni di una persona che non conosce l'italiano o per permettere alla vittima di seguire l'udienza, **il decreto allarga le ipotesi di nomina di un interprete**, prevedendo la possibilità di ottenere l'interpretariato *"anche mediante l'utilizzo delle tecnologie di comunicazione a distanza, sempreché la presenza fisica dell'interprete non sia necessaria per consentire alla persona offesa di esercitare correttamente i suoi diritti"*.

Un aspetto rilevante toccato dal decreto è la **valutazione della vulnerabilità della vittima**. Esso stabilisce i criteri che permettono di effettuare tale valutazione: età e stato di infermità o di deficienza psichica, tipo di reato, mo-

dalità e circostanze del fatto per cui si procede, se il fatto risulta commesso con violenza alla persona o con odio razziale, se è riconducibile ad ambiti di criminalità organizzata o di terrorismo, anche internazionale, o di tratta degli esseri umani, se si caratterizza per finalità di discriminazione, e se la persona offesa è affettivamente, psicolo-

Per andare incontro alle richieste della Direttiva Europea, il Parlamento Italiano ha approvato il Decreto Legislativo

gicamente o economicamente dipendente dall'autore del reato. Trattandosi di criteri che si basano sulle caratteristiche della vittima o sul tipo di reato subito, lo **status di vittima vulnerabile non viene accertato di volta in volta ma desunto da elementi oggettivi**. Secondo un certo orientamento la normativa italiana contraddirebbe parzialmente le indicazioni della direttiva europea nel punto in cui invita a non presupporre lo status di vulnerabilità come collegato a determinate caratteristiche personali o del reato. La valutazione della vulnerabilità non viene però affidata a nessun soggetto, nonostante la Direttiva indichi espressamente che siano i servizi di assistenza ad assolvere a tale compito. Ad oggi in Italia, dal punto di vista del diritto penale, non esiste una normativa organica relativa ai crimini d'odio né tale categoria di reati è prevista come

tale dall'ordinamento giuridico. L'unica legge che faccia riferimento a questa particolare tipologia di crimini è la Legge Mancino n.205/1993, nella quale sono enunciate le **circostanze aggravanti che vengono applicate 'per reati [...] commessi con finalità di discriminazione o di odio etnico, razziale o religioso, ovvero al fine di agevolare le attività di organizzazioni, associazioni, movimenti o gruppi che hanno tra i loro scopi le medesime finalità'**.

Rispetto alla normativa precedente, la legge Mancino si distingue per il suo deciso tentativo di ampliare la portata del comportamento potenzialmente razzista che è punibile. Stabilisce misure preventive sanzionando l'istigazione di atti di violenza razzista e reprime tali comportamenti. Tutte le forme di discriminazione in termini di opinione, incitamento o atto, sono prima di tutto reati contro la persona e la sua dignità. La stessa legge stabilisce che coloro che manifestano apertamente o espongono emblemi e simboli appartenenti ad associazioni, organizzazioni, movimenti o gruppi il cui scopo è di incitare alla discriminazione e alla violenza razzista negli incontri pubblici, sono punibili con la detenzione e il pagamento di un'ammenda.

Successivamente, le pene previste dalla legge Mancino sono state notevolmente attenuate dalla legge n. 85/2006⁴, che ha ristretto il campo di applicazione della normativa precedente riducendo

le pene per coloro che diffondono idee fondate sulla superiorità o l'odio razziale o etnico, o incitano o commettono atti discriminatori per motivi razziali, etnici, nazionali o religiosi.

Riguardo al discorso d'odio (*cd. hate speech*), si applicano le suddette norme relative ai reati di incitamento all'odio razziale, propaganda di idee fondate sulla superiorità e sull'odio razziale, integrate dalle norme che puniscono l'ingiuria, la diffamazione e la minaccia. Tale normativa colma quindi il vuoto derivante dalla mancanza di un reato specifico, ma il problema di identificare le idee basate sull'odio razziale o etnico (specialmente quelle diffuse sul web) rimane comunque complesso. Ad oggi, l'Italia ha firmato ma non ha ancora ratificato il Protocollo addizionale alla Convenzione sulla criminalità informatica, relativo all'incriminazione di atti di natura razzista e xenofobica commessi a mezzo di sistemi informatici.

Il codice penale italiano non prevede ancora i reati di omofobia e transfobia. Nel 2009 e nel 2011, il Parlamento ha respinto due proposte di legge che avrebbero introdotto una protezione specifica contro i crimini motivati dall'omofobia. Successivamente sono stati presentati altri progetti di legge volti a combattere questa tipologia di crimini d'odio, l'ultimo dei quali è del 2013⁵, ma tutte le proposte sono attualmente ancora giacenti in Parlamento.

4 Legge 24 febbraio 2006, n. 85, Modifiche al codice penale in materia di reati di opinione, disponibile su: <http://www.camera.it/parlam/leggi/060851.htm>.

5 Disegno di legge n. 1052/2013, disponibile su: <http://www.senato.it/japp/bgt/showdoc/17/DDLPRES/716085/index.html>

3 Chi sono le vittime e come possono accedere ai servizi di supporto

La Direttiva europea 29/2012/UE intende come vittima "la persona fisica che ha subito un danno, anche fisico, mentale o emotivo, o perdite economiche che sono stati causati direttamente da un reato". Ri-entra nella definizione di vittima anche colui che abbia assistito al reato, suben-done indirettamente le ricadute nega-tive, pur non essendone vittima diretta: il figlio che ha assistito alla violenza do-mestica, la donna ridotta in schiavitù e segregata con altre che ha assistito agli abusi, il nucleo familiare ridotto in pover-tà da prestiti usurari etc.

Ed è altresì vittima anche "il familiare di una persona la cui morte è stata causata direttamente da un reato e che ha subito un danno in conseguenza delle morte di tale persona". Il familiare va inteso come "il coniuge, la persona che convive con la vittima in una relazione intima, nello stesso nucleo familiare in modo stabile e continuo, i pa-renti in linea diretta, i fratelli e le sorelle, e le persone a carico della vittima".

La vittima ha il diritto di ottenere infor-mazioni, tra le quali quelle sul "tipo di assistenza che può ricevere e da chi, se è pertinente al suo caso, informazioni di base sull'accesso all'assistenza sanitaria, ad un'eventuale assistenza specialistica, anche

psicologica, e su una sistemazione alterna-tiva". L'accesso della vittima al servizio di assistenza **non è subordinato alla pre-sentazione da parte sua di una formale denuncia relativa al reato.**

Questo si verifica soprattutto in quei casi dove le vittime esposte a minacce o in-timidazioni da parte dell'autore del reato (ad esempio nei casi di violenza nelle re-lazioni strette, di reati di odio e di delitti di criminalità organizzata), ricorrono a cure mediche o si rivolgono direttamente a organizzazioni di assistenza e non in-tendono presentare denuncia per paura di ulteriori violenze o ritorsioni.

L'art. 9 della Direttiva, dedicato al tipo di assistenza offerto, distingue tra le pre-stazioni minime erogate dai servizi gene-rali di assistenza e quelle fornite dai ser-vizi di assistenza specialistica. Le prime strutture devono mettere a disposizione almeno:

- a) informazioni, consigli e assistenza in tema di diritti delle vittime, sulle forme di tutela nel processo penale e le sue modalità di svolgimento, le possibilità risarcitorie e le opportunità di accesso ai fondi specifici previsti.
- b) informazioni su eventuali servizi specialistici di assistenza che offre la

struttura stessa o il rinvio diretto a quelli presenti sul territorio;

- c) sostegno emotivo e dove disponibile psicologico;
- d) consigli relativi ad aspetti finanziari e pratici derivanti dal reato;
- e) salvo ove diversamente disposto da altri servizi pubblici o privati, consigli relativi al rischio e alla prevenzione di vittimizzazione secondaria e ripetuta, di intimidazione e di ritorsioni.

L'assistenza può venire assicurata at-traverso modalità viso a viso, per te-lefono oppure on line, in modo da ot-timizzare la disponibilità e l'accesso ai servizi.

L'accesso a qualsiasi servizio di assi-stenza alle vittime non è subordinato alla presentazione da parte della vit-tima di formale denuncia relativa a un reato all'autorità competente (articolo 8, paragrafo 5).

È fondamentale condurre, nella fase di prima accoglienza della vittima, un colloquio efficace di analisi della domanda

Il sistema di assistenza alle vittime do-vrebbe evitare di trasferire la vittima da un servizio all'altro, a meno che si riveli necessario. Per realizzare questo obiet-tivo è necessario che tali strutture for-mino i/le propri/e operatori/trici a con-durre un buon colloquio di analisi della domanda nella prima fase di accoglien-za e abbiano una mappatura dei servizi

specialistici pubblici e degli organismi privati gratuiti - presenti sul territorio - che si occupano dei temi emersi durante il/i colloquio/i per i quali si ritiene oppor-tuno inviare per un possibile intervento specialistico.

3.1 Comportamenti adeguati degli operatori che lavorano con le vittime

Qualsiasi professionista / operatore che entra in contatto con le vittime, quali anche quelli dei servizi di assi-stenza alle vittime (generali o specialis-tici), dovrebbe:

> riconoscere la vittima come tale.

Chiunque si trovi in una condizione di disagio derivante da esperienze vittimi-zanti si aspetta un **riconoscimento della propria condizione e della propria sofferenza**. Di conseguenza, si aspetta di ricevere un trattamento consono da parte dei professionisti coi quali entra in contatto. La persona vittima di rea-to deve essere riconosciuta tale a pre-scindere dal fatto che l'autore del reato sia identificato, catturato, perseguito o condannato (oltre che dall'eventuale relazione familiare tra loro), come pure dall'eventuale ritardo nella denuncia di un reato (per paura di ritorsioni, umilia-zioni o stigmatizzazione);

> **relazionarsi in maniera rispettosa**, sensibile e professionale "senza discri-minazioni di sorta fondate su motivi quali razza, colore della pelle, origine etnica o

sociale, caratteristiche genetiche, lingua, religione o convinzioni personali, opinioni politiche o di qualsiasi altra natura, appartenenza a una minoranza nazionale, patrimonio, nascita, disabilità, età, genere, espressione di genere, identità di genere, orientamento sessuale, status in materia di soggiorno o salute” (Considerando 9 della Direttiva 2012/29/UE);

> **considerare la situazione personale** della vittima e delle sue necessità immediate, dell'età, del genere, di eventuali disabilità e della sua maturità, rispettandone pienamente l'integrità fisica, psichica e morale;

> **proteggere la persona dalla vittimizzazione secondaria e ripetuta, dall'intimidazione e dalle ritorsioni.**

La persona vittima di reato necessita di protezione all'interno del procedimento penale e durante la fase di indagini, al fine di evitare procedure inadeguate quali interviste, audizioni ripetute e con modalità che possono urtare la sensibilità della persona. Questa protezione va assicurata in primis alle classi di vittime maggiormente vulnerabili. Attualmente non viene più tutelato solo il minore, l'infermo di mente o il disabile ma in generale la vittima vulnerabile. Il Recepimento Direttiva 2012/29/UE – d.lgs. 212/2015 e succ. modif. hanno riconosciuto la necessità di valutare la vulnerabilità sulla base di un esame individuale.⁶

> **ottimizzare il numero di contatti non necessari con le autorità**, agevolando le interazioni tra le autorità e la persona vittima di reato, consentendo a queste ultime di stabilire un clima di fiducia con le stesse, necessario per potersi fidare ed affidare.

> **ricevere adeguata assistenza per facilitarne il recupero** ed essere garantito loro un adeguato accesso alla giustizia. È opportuno soffermarsi anche sulle indicazioni utili che dovrebbe seguire l'operatore/trice che lavora in altri ambiti diversi da quelli di assistenza alle vittime e si trova di fronte, nello svolgimento della sua attività, ad una persona che è vittima reale o potenziale di reato.

Innanzitutto, è importante assicurare l'operatore/trice che non attiene alle sue competenze **procedere alla valutazione individuale** che consente di individuare il rischio di vittimizzazione secondaria e ripetuta, d'intimidazione e di ritorsioni e di quali misure speciali di protezione abbiano bisogno. Tale rischio potrebbe derivare dalle caratteristiche personali della vittima o dal tipo, dalla natura o dalle circostanze di reato.

La valutazione dovrebbe tenere conto (Cons. 56 Direttiva 2012/29/UE) delle caratteristiche personali della vittima, quali età, genere, identità o espressione di genere, appartenenza etnica, "razza", religione, orientamento sessuale, stato di salute, disabilità, status in materia di

soggiorno, difficoltà di comunicazione, relazione con la persona indagata o dipendenza da essa e precedente esperienza di reati.

Pertanto, se durante il colloquio la persona riferisce un evento o la percezione di aver subito un danno, l'operatore/trice dovrà limitarsi ad:

- > accogliere il vissuto della persona
- > inviare, in base a quanto riferito, ai servizi di assistenza generale o specialistici presenti sul territorio.

È fondamentale comprendere la complessità del contesto e dei vissuti della vittima reale o potenziale di reato. Anche quando la persona decide di rivolgersi ad un centro di supporto o antiviolenza, ai servizi pubblici o alle forze dell'ordine, **necessita di tempo e tutela** per poter essere in grado di modificare la propria situazione relazionale e di contesto.

Queste situazioni così complesse richiedono sempre **un lavoro di équipe**, pertanto, qualsiasi operatore/trice di un ente pubblico (assistente sociale, educatore, psicologo, rappresentante delle forze dell'ordine), privato, del terzo settore, il libero professionista (quale lo psicologo, l'avvocato, l'educatore) che - in un primo incontro o durante lo svolgimento della sua attività professionale - viene a contatto con una vittima, deve essere consapevole delle sue competenze e ambiti professionali e, laddove

non è di sua pertinenza, inviare ai servizi di assistenza generale o specialistici. Soffermiamoci, però un attimo, su questo incontro prima dell'invio. Non è un semplice colloquio, è un incontro che costituisce un primo step "significativo" perché la modalità dell'operatore/trice o del/la professionista di entrare in relazione con la persona vittima di reato, di *"curare quello spazio di tempo/ascolto"* - inteso come prendersi cura di quella persona in quel preciso istante - può innescare un seme di fiducia, necessario per affidarsi ai successivi interlocutori specializzati, capaci di rispondere in modo appropriato, capillare e tempestivo a quelle tipologie di violenze.

3.2 Quali attenzioni è opportuno avere durante l'ascolto?

Dovrà ascoltare senza esprimere pregiudizi e giudizi né in forma verbale né attraverso il linguaggio non verbale. Talvolta, quando un operatore/trice è esposta a temi emotivamente molto forti vorrebbe assicurare l'altro/a, ma la difficoltà a stare su quei contenuti rischia di attivare risposte inappropriate, a volte incongrue rispetto alla portata dell'episodio/evento riferito dalla vittima, con il rischio di:

- > banalizzare (*è andata proprio così?*),

⁶ L'art. 1 del decreto, sotto la rubrica "principi generali", stabilisce infatti che "nell'attuazione delle disposizioni del presente decreto legislativo, si tiene conto, sulla base di una valutazione individuale della vittima, della specifica situazione delle persone vulnerabili quali i minori, i minori non accompagnati, gli anziani, i disabili, le donne, in particolare se in stato di gravidanza, i genitori singoli con figli minori, le persone con disturbi psichici, le persone che hanno subito torture, stupri o altre forme

gravi di violenza psicologica, fisica, sessuale o di genere". Si passa da una vulnerabilità "tipica" prevista in astratto e per "definizione" dal legislatore, ad una vulnerabilità "atipica" prevista in concreto e da "valutare" in modo individualizzato. Lo stesso d.lgs. n. 24 del 2014 introduce la rilevanza della condizione (aspecifica) di vulnerabilità anche nel corpo degli artt. 600 e 601 c.p. confermando la tendenza a valorizzare la rilevanza dello "stato" a prescindere dal collegamento con uno specifico reato.

- > normalizzare (*ma tanto fanno tutti così*),
- > colpevolizzare (*ma hai pensato alla tua famiglia?*)
- > essere espulsivi (*provi a recarsi di là perché noi non trattiamo questi temi*)
- > essere evitanti (*meglio che non mi racconti niente, tanto noi non possiamo fare nulla*).

Questo può succedere se l'operatore sperimenta in quel momento una certa risonanza su quei vissuti; a volte potrebbe trattarsi di una certa vicinanza a quei temi, altre volte distanza e quindi qualcosa di difficile comprensione con il proprio modo di vivere e relazionarsi. Come se spettasse in qualche modo all'operatore appurare la certezza, la fondatezza dei contenuti riportati dalla vittima, prima di inviare ai servizi specialistici. Mentre la rivelazione dei reati che afferiscono, ad esempio, a un furto sembrano più chiari ed emotivamente più gestibili dall'operatore/trice perché questa tipologia di reati rimanda più chiaramente alla dinamica giusto/sbagliato, alla più facile assunzione di una certa posizione a fianco della vittima. Lavorare nell'ambito della violenza richiede l'acquisizione di competenze professionali e interdisciplinari avanzate, aggiornamenti continui. Un semplice esempio: se non si conoscono le caratteristiche della violenza e la differenza tra conflitto e violenza, si rischia di rimandare alla persona risposte non corrette, confusione, lasciandola ancora più sola e soggetta a vittimizzazione secondaria. Per questo è importante attenersi a delle indicazioni corrette, caute ed

inviare a figure professionali adeguate.

Raccogliere informazioni rispetto alla presenza di risorse accessibili alla persona vittima di reato. Ci riferiamo alle risorse (amicali, familiari, economiche) a cui può afferire la persona e non all'individuazione delle risorse intrapsichiche, alle strategie difensive mature, utilizzate dalla persona per fronteggiare gli eventi normativi e imprevedibili delle fasi del ciclo di vita. Questo processo attiene ad un percorso specialistico di presa in carico psicologica e più spesso psicoterapica rispetto al danno subito. L'ambito di indagine delle risorse è fondamentale perché per la persona la possibilità di pensare alle risorse accessibili e vicine a lei innesca immediatamente un attimo di rassicurazione e permette a chi l'ascolta di capire il grado di isolamento della stessa. Quanto più è isolata, tanto più occorre inviarla velocemente ai servizi di assistenza generale o specialistici per iniziare a costruirle una rete intorno.

È importante **rassicurare** la persona vittima di reato rispetto all'esistenza di una rete di risorse formali e informali presenti sul territorio e di personale specialistico che può aiutarla/o.

A volte la persona si può sentire sola, confusa, ha veramente bisogno di essere accompagnata all'accesso di servizi di assistenza. Pertanto, è opportuno verificare, se tra le risorse è presente qualcuno che letteralmente la può sostenere, accompagnare in questi passaggi o se ha necessità che lo faccia l'operatore/trice che l'ha accolta. Se così fosse, è op-

portuno munirsi del consenso all'autorizzazione dei dati sensibili e del passaggio delle informazioni da effettuare al servizio specialistico.

Fondamentale **non sostituirsi alla persona nel prendere decisioni**, ma comunicare e descrivere in modo semplice cosa fanno i soggetti della rete che possono nello specifico occuparsi di lei.

Non suggerire alla vittima di denunciare, ma spiegarle che ci sono servizi di assistenza che possono dare tutte le informazioni e il supporto necessario affinché possa arrivare a scegliere il percorso migliore più adatto a lei e al suo contesto.

3.3 I bisogni specifici delle vittime dei crimini d'odio

I servizi presenti in Italia sono per la maggior parte 'generalisti', ovvero si occupano di tutte le vittime, senza avere però una expertise specifica sulla tipologia dei crimini d'odio, che presentano alcune particolarità che dovrebbero essere oggetto di un'attenzione specifica da parte degli operatori dei servizi. Secondo numerosi studi, il crimine d'odio può essere più dannoso di altre forme di violenza, innanzitutto perché è più probabile che le vittime subiscano gli effetti causati dalla vittimizzazione secondaria, soprattutto sul luogo di lavoro o nell'ambito scolastico ma anche in ambito familiare o nella cerchia delle amicizie e delle conoscenze. Le conseguenze della vittimizzazione secondaria possono essere molto gravi a livello emotivo e psicologico. Un altro aspetto che caratterizza i crimini d'odio è

che il loro impatto va oltre la singola persona che subisce il reato e si estende a livello sociale.

Le scarse conoscenze sul tema e il mancato riconoscimento di questa tipologia di crimini da parte delle forze dell'ordine e di molti servizi fanno sì che tali vittime temano più di altre di non essere credute o di non riuscire a dimostrare la gravità dell'accaduto. Tale paura è purtroppo fondata, perché c'è spesso una grande differenza tra il modo in cui queste vittime vengono ascoltate e prese in carico dalle istituzioni e dai servizi e il trattamento riservato ad altre tipologie di vittime. E' quindi di primaria importanza dare assolutamente credito alle loro esperienze e riconoscere la specificità dei loro bisogni. Un discorso a parte meritano poi gli effetti che i crimini motivati da odio razziale possono avere su una particolare categoria di persone, ovvero i richiedenti asilo che arrivano in Italia via mare. È ampiamente riconosciuto che i richiedenti asilo portano con loro un vissuto molto traumatico che viene sia dalle esperienze vissute nel paese d'origine sia dalle vicissitudini passate durante il viaggio che li ha portati in Italia. Questa particolare fragilità psicologica che li accompagna e che viene riscontrata sempre più spesso anche dai centri di accoglienza e dai servizi sanitari, può andare ad aggiungersi alla violenza psicologica e fisica che possono subire nei paesi in cui sono arrivati a causa del colore della loro pelle o della religione che professano: questo li rende delle vittime particolarmente vulnerabili e l'evento può infliggere ferite potenzialmente molto gravi.

Nei casi in cui la vittima del crimine d'odio sia un migrante o richiedente asilo, ci possono essere anche problemi associati alla scarsa conoscenza delle norme e procedure del paese, così come la mancanza di familiarità con il funzionamento del sistema giudiziario può determinare grandi difficoltà che partono dal momento della richiesta di aiuto e della denuncia e arrivano alla comprensione delle modalità attraverso le quali ottenere un risarcimento. Un ruolo rilevante lo assumono anche le difficoltà linguistiche, che rendono difficile spiegare la dinamica degli eventi, ma anche le proprie emozioni e necessità. In un centro di assistenza rivolto a questa tipologia di vittime quindi, accanto ad operatori come avvocati, psicologi ecc., dovrebbero lavorare interpreti, mediatori linguistici e interculturali, allo scopo di facilitare lo scambio e la comprensione fra i soggetti coinvolti, cercando di evitare o almeno di attenuare quella sensazione di isolamento che va ad aggiungersi alla propria condizione di vulnerabilità.

Occorre infine che i servizi che entrano in contatto con le vittime dei reati d'odio prestino attenzione ad alcune particolarità che potrebbero essere legate allo specifico gruppo sociale di appartenenza, in particolare:

- > Le vittime appartenenti a specifiche comunità religiose potrebbero avere bisogni culturali particolari e che potrebbero differire in base al genere.
- > Le persone con disabilità motorie po-

trebbero avere bisogno di incontrare gli operatori dei servizi in locali accessibili.

- > Coloro che hanno subito una violenza a causa del loro orientamento sessuale o identità di genere potrebbero necessitare di particolari accortezze rispetto al mantenimento della riservatezza e richiedere anche l'accesso a consulenze specialistiche specifiche.

- > Rifugiati, richiedenti asilo e migranti potrebbero avere bisogno di una consulenza legale specializzata rispetto al loro status legale prima di decidere se denunciare o meno. Dovrebbe inoltre essere spiegato loro nel dettaglio come funziona il sistema della giustizia penale e il procedimento che segue la denuncia. Dato che i richiedenti asilo e i rifugiati spesso non hanno reti familiari intorno a loro o altro tipo supporto, occorre prestare particolare attenzione ai rischi connessi all'isolamento e alla solitudine.

- > Le comunità rom e sinti sono generalmente stigmatizzate e socialmente escluse. Le istituzioni hanno talvolta una visione negativa di tali comunità e sono spesso ignorate o meno credute di altre tipologie di vittime. C'è in generale poca empatia verso di loro, per questo i casi di violenza che li riguardano possono richiedere particolare attenzione.

- > La famiglia della persona che ha subito un crimine d'odio, gli amici e i testimoni dell'atto potrebbero avere bisogno di un supporto specifico, dato che,

come abbiamo già detto in precedenza, questo tipo di crimini ha un impatto che va ben oltre la persona presa di mira e investe l'intero gruppo al quale la persona appartiene.

3.4 I servizi di assistenza generale e quelli di assistenza specialistica

In alcune regioni si stanno sviluppando reti pluristituzionali che privilegiano un'attenzione alle vittime di reato in senso **generalista** per la tutela delle vittime di reato di ogni età, nazionalità, etnia, religione, condizione sociale ed economica. In Piemonte, Toscana e Sardegna, ad esempio, sotto la denominazione Rete Dafne è stata istituita una rete interistituzionale che adotta una metodologia omogenea e condivisa con il Ministero di Giustizia. In Toscana questo ha portato alla sottoscrizione di un Protocollo di intesa tra Tribunale, Procura della Repubblica presso il Tribunale, Comune, ASL Toscana centro e Associazione Aletea.

Il percorso Rete Dafne si attiva attraverso l'accoglienza della persona vittima di reato. L'operatore contattato dalla vittima effettua uno o più colloqui di analisi della domanda, in condizioni di massima riservatezza presso la sede della Rete Dafne, per offrire un aiuto nell'affrontare la situazione di difficoltà e fornisce un orientamento rispetto alle possibilità di consulenza e sostegno previste dalla Rete:

- > Informazioni sui diritti
- > Orientamento i servizi
- > Accompagnamento al percorso giudiziario
- > Sostegno psicologico
- > Consulenza medico-psichiatrica
- > Mediazione vittima-reo

L'aspetto innovativo del progetto si traduce nell'attivazione di modalità organizzative territoriali capaci, con il contributo dei servizi aggiuntivi di Rete Dafne, di rispondere in modo più capillare ai bisogni emersi rispetto alle vittime di reato: Rete Dafne non sostituisce servizi esistenti ma integra e arricchisce le risorse pubbliche e private già presenti sul territorio per assicurare il riconoscimento della specifica esperienza di vittimizzazione. I tipi di assistenza che i **servizi specialistici** offrono possono includere la fornitura di alloggi o sistemazioni sicure, assistenza medica immediata, rinvio ad esame medico e forense a fini di prova in caso di stupro o aggressione sessuale, assistenza psicologica a breve e lungo termine, trattamento del trauma, consulenza legale, patrocinio legale e servizi specifici per i minori che sono vittime dirette o indirette di reati (Considerando 38).

Gli enti locali si occupano di vittime sia attraverso la promozione e la sensibilizzazione di eventi che trattano i temi collegati alla tutela della vittima e alla prevenzione della vittimizzazione, sia attraverso i Servizi Sociali che hanno il compito di promuovere la salute, il benessere e l'autonomia di tutte le persone che vivono in un territorio. I Servizi

sociali si prendono cura delle persone vittime di reato contribuendo con una competenza professionale specifica, come nel caso della violenza, e come ruolo di integrazione con gli altri soggetti della rete, rispetto al progetto individualizzato della persona in carico ed agli interventi attivati. I Servizi Sociali stilano il progetto individualizzato insieme agli altri servizi specialistici - come ad esempio: U.F. Consultoriale, U.O. di Psicologia, CAV (Centri Ascolto Antiviolenza), SERD, Salute Mentale Adulti (SMA), Salute Mentale Infanzia e Adolescenza (SMIA), Ufficio Esecuzione Penale Esterna (UEPE), Ufficio Servizio Sociale Minorenni (USSM)-e mantengono la re-

gia degli interventi. Inoltre, collaborano con le associazioni e il privato sociale, specializzati nell'accoglienza e presa in carico di vittime specifiche, con i quali tramite protocolli e convenzioni cercano di rispondere in modo più preciso e appropriato ai bisogni e alle esigenze delle persone vittime di reato.

I Pronto Soccorso, dove è attivo il Codice Rosa, costituiscono una rete sanitaria fortemente ancorata al territorio, organizzata in modo da garantire l'immediata presa in carico territoriale e la continuità assistenziale attraverso l'integrazione funzionale dei diversi ambiti assistenziali. Il progetto Codice Rosa offre un aiuto pronto e tempestivo, articolato e complesso (SEUS), una modalità di lavoro, quella dell'emergenza-urgenza, che consente di garantire innanzitutto alle vittime di violenza, attraverso precise sinergie fra strutture ospedaliere e servizi territoriali, fin dalle fasi dell'emergenza, un adeguato supporto.

I Centri antiviolenza sono luoghi predisposti per accogliere le donne che hanno subito violenza di genere, in qualsiasi forma essa si concretizzi, indipendentemente dalla loro nazionalità, etnia, religione, orientamento sessuale, stato civile, credo politico e condizione economica. Sono gestiti da organizzazioni di donne, attive ed esperte nell'accoglienza, offrono protezione, sostegno a donne vittime di violenza intra e extra-familiare e ai loro figli/figlie minori⁷.

CODICE ROSA alcune informazioni

Il Codice Rosa, nato a Grosseto nel 2010, oltre a definire le modalità di accesso ed il percorso socio-sanitario, in particolare nei servizi di emergenza urgenza per le donne vittime di violenza di genere (Percorso donna), ha dedicato un percorso specifico alle vittime di violenza causata da vulnerabilità o discriminazione (Percorso per le vittime di crimini d'odio - implementazione della direttiva 2012/29/EU sugli standard minimi di diritti, supporto e protezione delle vittime di crimini d'odio - Hate Crime)^d.

^d www.regione.toscana.it/-/codice-rosa.



Alle donne non vengono offerte soluzioni precostituite, ma un sostegno specifico e informazioni adeguate, affinché possano trovare la soluzione adatta a sé e alla propria situazione. Ogni azione (denuncia, separazione, attivazione dei servizi, ecc.) viene intrapresa solo con il consenso della donna.

3.5 La giustizia riparativa

La Direttiva 2012/29/UE determina la corretta sequenza dei diritti di cui deve fruire la vittima e il primo è il bisogno di essere compresa e di comprendere la lingua parlata dalle autorità e nel processo. Esigenza fondamentale che ha a che fare con la fiducia stessa nelle istituzioni e con l'acquisizione della consapevolezza dei diritti e dei poteri di cui si è titolari (considerando n. 21

e 26). Solo la garanzia di questi diritti consente alla vittima di partecipare in concreto allo svolgimento dei processi contribuendo attivamente alla possibilità di scegliere eventuali percorsi alternativi o complementari di risoluzione di conflitti, come le diverse forme di mediazioni e riparazioni della Restorative Justice, la cui riuscita si fonda appunto sulla consapevolezza delle decisioni da prendere e sulla comprensione reciproca tra le parti (considerando n. 46).

Sempre il considerando 46 fa presente che i servizi di giustizia riparativa, fra cui ad esempio la mediazione vittima-autore del reato, il dialogo esteso ai gruppi parentali e i consigli commissurativi possono essere di grande beneficio per le vittime, ma richiedono garanzie volte ad evitare la vittimizzazione secondaria e ripetuta, l'intimida-

⁷ Definizione da "Raccomandazioni del Forum delle Esperte della Conferenza dell'Unione Europea sulla Violenza contro le donne, Colonia 1999; manuale WAVE - WomenAgainstViolence in Europe per l'apertura e la gestione dei centri antiviolenza.

zione e le ritorsioni. È opportuno quindi che tali servizi pongano al centro gli interessi e le esigenze della vittima, la riparazione del danno da essa subito e l'evitare ulteriori danni. A tale proposito è opportuno tenere conto di fattori come la natura e la gravità del reato, il livello del trauma causato, la violazione ripetuta dell'integrità fisica, sessuale o psicologica della vittima, gli squilibri di potere, l'età, la maturità o la capacità intellettuale della vittima, che potrebbero limitarne o ridurne la facoltà di prendere decisioni consapevoli o che potrebbero pregiudicare l'esito positivo del procedimento seguito. I processi di giustizia riparativa dovrebbero svolgersi in modo riservato, salvo che non sia concordato diversamente dalle parti o richiesto dal diritto nazionale per preminenti motivi di interesse pubblico. Situazioni quali minacce o qualsiasi altra forma di violenza perpetrate in questo contesto dovrebbero interrompere tale percorso.

La giustizia riparativa può essere definita come un paradigma di giustizia che coinvolge la vittima, il reo e la comunità nella ricerca di soluzioni agli effetti del conflitto generato dal fatto delittuoso, allo scopo di promuovere la riparazione del danno, la riconciliazione tra le parti e il rafforzamento del senso di sicurezza collettivo. La sfida che essa lancia, alle soglie del XXI secolo, è quella di cercare di superare la logica del castigo muovendo da una lettura relazionale del fenomeno criminoso, inteso primaria-

mente come un conflitto che provoca la rottura di aspettative sociali simbolicamente condivise.

Il reato non dovrebbe più essere considerato soltanto un illecito commesso contro la società, o come un comportamento che incrina l'ordine costituito - e che richiede una pena da espiare - bensì come una condotta intrinsecamente dannosa e offensiva, che può provocare alle vittime privazioni, sofferenze, dolore e persino la morte, e che richiede, da parte del reo, principalmente l'attivazione di forme di riparazione del danno provocato.

Lo strumento privilegiato, perlomeno in Europa, della giustizia riparativa, è costituito dalla mediazione reo/vittima definibile, in prima approssimazione, come un processo nel quale l'autore e la vittima di un reato, guidati da uno o più mediatori, discutono consensualmente del fatto reato, del conflitto generato dal medesimo, dei suoi effetti sulla vita e sulle relazioni sociali della diade reo-vittima. Dalla mediazione penale scaturisce spesso anche un programma volontario di riparazione.

La giustizia riparativa, più in generale, promuove strumenti che coinvolgono attivamente e in modo libero vittima, autore di reato e comunità nella ricerca di possibili soluzioni agli effetti del conflitto prodotto dal fatto delittuoso, volte a promuovere la riparazione del danno, a ricucire la frattura sociale che si è prodotta con la commissione dell'illecito, a rafforzare il senso di sicurezza collettivo

Nell'ottica europea la definizione è la stessa sia che si parli di Giustizia Riparativa (GR) che di mediazione penale: *"qualsiasi procedimento che permette alla vittima e all'autore del reato di partecipare attivamente, se vi acconsentono liberamente, alla risoluzione delle questioni risultanti dal reato con l'aiuto di un terzo imparziale"*.

Il mediatore è un soggetto che deve essere terzo, indipendente, qualificato, privo di potere decisionale. La Direttiva dà ampio riconoscimento ai programmi di giustizia riparativa (art. 4), sottolineando che questi devono essere nell'esclusivo interesse della vittima (art. 12), tali da non comportare vittimizzazione secondaria e consentire alle persone offese di essere valorizzate anche nel contesto processuale.

La mediazione penale nella messa alla prova rivolta agli adulti

Con la Legge 28 aprile 2014 n. 67 è stato esteso l'istituto della messa alla prova agli adulti, ma con delle limitazioni rappresentate dall'ambito applicativo. In caso di autori di reati non particolarmente gravi (puniti fino a 4 anni), il giudice può attuare questo istituto.

L'istanza deve essere chiesta dall'autore di reato ed implica l'accettazione di un programma, proposto dall'UEPE (Ufficio per l'Esecuzione Penale Esterna) e condiviso dal giudice, all'interno del quale vi può rientrare anche la mediazione penale.

La mediazione penale dal punto di vista dell'esecuzione penale

Le caratteristiche che dovrebbe avere la GR sono state indicate dal Tavolo 13 degli Stati generali, tavolo istituito per allineare le esperienze riparative sviluppate in Italia a quelle di altri Paesi europei ed extraeuropei, tenendo come punto di orientamento i principi e le disposizioni contenuti nella Direttiva 2012/29/UE: ai programmi di giustizia riparativa si deve ricorrere **soltanto se ci si muove nell'interesse della vittima**, oltre che col suo consenso incondizionato, informato e sempre revocabile. Nello specifico, nel tenere presenti anche le altre disposizioni sovranazionali nell'ambito di mediazione reo-vittima, il tavolo si è adoperato in merito:⁸

- > Alla promozione di una comprensione congrua all'ideale ed all'operatività della giustizia riparativa e mediazione penale;
- > Alla promozione della previsione normativa espressa nel possibile accesso ai programmi di giustizia riparativa e di mediazione sia nel diritto penale minorile che in quello per gli adulti per qualunque stato e grado del procedimento;
- > All'identificazione dei programmi di giustizia riparativa che permettano, dopo una condanna definitiva del reo, alla vittima di recuperare una

posizione di centralità e al reo stesso di accettare responsabilmente le conseguenze delle proprie azioni;

- > All'agevolazione di incontri con vittime aspecifiche. Per vittima aspecifica si considera un incontro di mediazione fra l'autore di un determinato reato, per esempio una rapina, e la vittima di una diversa rapina. Quindi anche se il reato è lo stesso la vittima ed il reo non sono correlati. Il fine di questi incontri è la consapevolezza da parte del reo degli effetti delle sue azioni verso la persona in modo da

creare dei programmi idonei alla riparazione;

- > Alla coordinazione dei programmi di giustizia riparativa con particolare focus sulla mediazione penale con la normativa penale e processuale in vigore;
- > Alla definizione della road-map per l'istruzione dei mediatori penali, della magistratura, dell'avvocatura e delle strategie di divulgazione e sensibilizzazione della collettività alla cultura della riparazione e della mediazione.



4 I servizi disponibili a livello nazionale

SERVIZI NAZIONALI

NOME	INDIRIZZO	CONTATTI	SITO INTERNET
O.S.C.A.D. Osservatorio per la Sicurezza Contro gli Atti Discriminatori	Roma	oscad@dcpc.interno.it	www.interno.gov.it/ ministero/osservatori/ osservatorio-sicurezza- contro-atti- discriminatori-oscad
U.N.A.R. Ufficio Nazionale Anti-discriminazioni Razziali	Largo Chigi, 19 00187 Roma	T. 800 901010 unar@unar.it	www.unar.it
Rete Lenford Avvocatura per i Diritti LGBTI	Via Zambonate, 33 24122 Bergamo	T. 035 19904497 sos@retelenford.it	www.retelenford.it
ASGI – Servizio antidiscriminazione	Via Gerdil, 7 Torino	T. 351 5542008 antidiscriminazione@ asgi.it	www.asgi.it/servizio- antidiscriminazione
C.I.M.F.M. – Centro Italiano di Mediazione e di Formazione alla Mediazione	Via Santo Stefano, 119 40125 Bologna	T. 051 6231247 F 051 6231247 info@cimfm.it	www.cimfm.it
Società Italiana di Vittimologia	Via S. Isaia 8 40123 Bologna	T. 333 4993703 filodiretto@vittimologia.it	www.vittimologia.it
Socialmente AIPC Associazione Italiana Psicologia e Criminologia - Centro Ascolto Vittime	Roma	T. 06 44246573/ 327 4660907 aipcitalia@gmail.com info@socialmente.net	www.socialmente.net
Rainbow Line Circolo di cultura omosessuale Mario Mieli	Via Efeso 2A Roma	T. 800.110611 info@mariomieli.org	www.mariomieli.net
Gay Center – Gay Helpline	Via Nicola Zabaglia 14 00153 Roma	T. 800 713713 info@gayhelpline.it	www.gayhelpline.it

NOME	INDIRIZZO	CONTATTI	SITO INTERNET
Associazione Italiana Vittime di Reato	Piazzale Clodio, 22 Roma	T. 371 3357857 info@associazioneitalianavittimedireato.it	www.associazioneitalianavittimedireato.it
C.S.IN. ONLUS Associazione Centro Servizi Interdisciplinare	Via Arno, 62, Roma	T. 800 146563	www.csinonlus.org
I-CARE Associazione Italiana di Supporto Vittimologico	Viale Valganna, 84 Varese	T. 800 960533	www.associazionevittimologica.it

SERVIZI LOCALI PER REGIONE

CAMPANIA	Napoli Divercity – Sportello di ascolto e consulenza LGBT	c/o Centro Sinapsi via Porta di Massa 1, Scala C, Piano Ammezzato, Napoli	T. 081 2532178 F 081 2532002 sportello@napolidivercity.it	www.sinapsi.unina.it/ napolidivercity_sportello_lgbt
	Associazione Diesis Sportello Auris	Galleria Umberto I, 83 Napoli	T. 366 2412177 aps.diesis@gmail.com	facebook.com/aps.diesis
EMILIA ROMAGNA	Fondazione emiliano romagnola per le vittime dei reati	Viale Aldo Moro, 64 40127 Bologna	T. 051 5273240 fondazionevittime@regione.emilia-romagna.it	www.regione.emilia-romagna.it/ fondazione-per-le-vittime-dei-reati
	Il Cassero – Telefono Amico LGBT	Via Don Minzoni 18 40121 Bologna	T. 051 555661 telefonoamicogay@cassero.it	www.cassero.it
	ASV – Associazione Vittime del Salvemini	c/o Casa della Solidarietà A. Dubcek - Via del Fanciullo, 6, 40033 Casalecchio di Reno (BO)	T. 051 6132162 centrovittime@casalecchio.net	www.comune.casalecchio.bo.it
LAZIO	Sportello ascolto e accoglienza vittime del Tribunale di Tivoli	c/o Tribunale di Tivoli via N. Arnaldi, 19, Tivoli (RM)	T. 077 4451803 infovittime.tivoli@giustizia.it	www.procura.tivoli.giustizia.it/spazio_accoglienza_vittime_contatti.aspx
	SPONDÈ Onlus Servizio Ascolto e Consulenza Vittime	Via Vetulonia, 43 Roma	T. 347 635590 segreteria@associazioneponde.it	associazioneponde.it/ wphome/

NOME	INDIRIZZO	CONTATTI	SITO INTERNET
Libra Onlus	Via Sandro Pertini, 6 loc. Colle Aperto, Mantova	T. 338 3127352 / 0376 1591511 F 0376 1591512 info@associazionelibra.com	www.associazionelibra.com/it/home
Cooperativa Dike	Corso Vercelli, 42 20145 Milano	info@cooperativadike.org	cooperativadike.org
ARCIGAY Milano Progetto I.O. (Immigrazione – Omosessualità)	Via Bezzecca, 3 20135 Milano	T. 02 54122225 / 02 54122227 progettoio@arcigaymilano.org	www.arcigaymilano.org/ Web/io
Rete Dafne Torino	Torino	T. 011 5683686 F 011 501208 info@retedafne.it	www.retedafne.it/torino
Gruppo Abele Sportello Off	Corso Trapani, 95, Torino	T. 011 3841024 off@gruppoabele.org	www.gruppoabele.org
Me.Dia.Re. Mediazione Dialogo Relazione	Via Buniva 9/bis D, Torino	T. 011 8390942/ 345 7350229 info@me-dia-re.it	http://me-dia-re.it/
Centro Regionale contro le Discriminazioni Regione Piemonte	Via Magenta, 12, Torino	T. 011/4325505 antidiscriminazione@regione.piemonte.it	www.piemontecontrolediscriminazioni.it
Cooperativa C.R.I.S.I. Centro Ricerche Interventi Stress Interpersonale	Via Amendola, 120 70126 Bari	T. 080 5534833/ 080 5976500 F 080 5534833 info@mediazione crisi.it	www.mediazione crisi.it
Rete Dafne Sardegna	Cagliari e Sassari	T. 800 013000 sardegna@retedafne.it	www.retedafne.it
CRESM , Centro di Ricerche Economiche e Sociali per il Meridione – Centro Kore	Via Empedocle, 5A Gibellina (TP)	T. 0924 69000 / 091 7404107/ 091 7404103	www.cresm.net/it/ centro-kore/
Comune di Palermo Sportello di ascolto per le vittime di reato	Via Don Orione, 18 Palermo	T. 800 961931 / 0922 22922 F 0922 25457	https://www.comune.palermo.it/noticext.php?cat=1&id=9909
Centro Antiviolenza Telefono Aiuto	Salita Francesco Sala, 15 Agrigento	info@vivereilsociale.it	www.vivereilsociale.it/ vis/2011/09/04/telefono-aiuto/

NOME	INDIRIZZO	CONTATTI	SITO INTERNET
Rete VIS Sportello VIS	Piazza del Municipio, 4 Livorno	T. 0586 257229 sportellovis@ provincia.livorno.it	www.provincia.livorno. it/fileadmin/Pari_ Opportunita/provincia _depliant.pdf
Rete Dafne Firenze Associazione Aleteia	Viale A. Volta, 86, Firenze	T. 055 2616422 / 327 6327018 firenze@retedafne.it	www.retedafne.it/ firenze
365 Giorni al Femminile Sportello Po.St.It	Via G. Marconi, 51 Montecatini Terme (PT)	Pistoia: T. 366 6050354 info@postalking.org Pisa: T. 366 2753616 sportellostalking@ gmail.com Firenze: T. 388 2252893 postitifirenze@gmail.com	www.365giornial femminile.org/2013 /03/29/po-st-it/
CODICE ROSA Azienda Usl 9 Grosseto	Via Cimabue, 109 58100 Grosseto	codicerosa@ usl9.toscana.it	www.usl9.grosseto. it/default.asp?idlingua =1&idContenuto=3228
L'Altro Diritto	Via delle Pandette, 35 Firenze	T. 055/4374314 adirmigranti@ altrodiritto.unifi.it adirmediazione@ altrodiritto.unifi.it	www.altrodiritto.unifi.it
ASAV – Associazione Scaligera Assistenza Vittime di Reato	Via A. Provolo, 28 37123 Verona	T. 377 4776561 F 045 8004960 info@assistenza vittimedireato.vr.it	www.assistenza vittimedireato.vr.it

V-START



Co-finanziato dal Programma
Giustizia dell'Unione Europea

REGIONE
TOSCANA



Realizzato con il contributo
di Regione Toscana (D.G.R. 464/17)