



With the financial support
of the Criminal Justice Programme
of the European Union



Università di Pisa
Dipartimento di Scienze Politiche



**Progetto: Victim Supporting Project: a NETWORK to support and aid crime victims
Grant Agreement n. JUST/2011/JPEN/AG/2960**



Dalla teoria alle buone prassi: percorsi per gli operatori che lavorano con le vittime

a cura di

Cristina Galavotti e Gerardo Pastore

Introduzione di

Andrea Borghini

*Contributi di: Mauro Bardi, Elisa Corbari, Laura Maria Gagliardi,
Cristina Galavotti, Gerardo Pastore, Angelo Puccia, Marzia Tosi, Francesco Viecelli*



<i>Introduzione</i>	pag. 3
<i>Il progetto VIS Network: obiettivi formativi e orizzonti operativi per una governance del supporto alle vittime (di Andrea Borghini)</i>	
1.I percorsi formativi per gli operatori che lavorano con le vittime: le esperienze promosse nelle Province di Livorno e Pisa nell'ambito del progetto VIS Network (di Gerardo Pastore)	» 7
1.1. Formazione e mutamento: condividere e individuare buone pratiche per gli operatori che lavorano con le vittime (di Gerardo Pastore)	»8
1.2. Scheda di approfondimento normativo: la formazione nella Direttiva 2012/29/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2012	»10
2. La vittima: inquadramento vittimologico e riconoscimento (a cura di Mauro Bardi, Elisa Corbari, Laura Maria Gagliardi, Angelo Puccia, Giuseppe Sandri, Marzia Tosi, Francesco Vicelli)	»13
3. Le vittime fragili (di Cristina Galavotti)	»16
3.1. Scheda di approfondimento teorico	»16
3.2. I minori	»17
3.2.1. Scheda di approfondimento teorico	»20
3.3. Le donne	»22
3.3.1. Scheda di approfondimento teorico	»26
3.4. Anziani e persone in disabilità	»27
3.4.1. Scheda di approfondimento teorico	»30
4. Buone prassi per gli operatori (di Cristina Galavotti)	»31
4.1. Scheda di approfondimento operativo	»35
5. Il Centro di Supporto alle Vittime di Reato per la provincia di Mantova gestito da Associazione LIBRA Onlus. Un modello di intervento empowermentbased (a cura di Mauro Bardi, Elisa Corbari, Laura Maria Gagliardi, Angelo Puccia, Giuseppe Sandri, Marzia Tosi, Francesco Vicelli)	»38
5.1. I percorsi di formazione organizzati da Associazione LIBRA Onlus per il CSVR della Provincia di Mantova	»40
5.2. Case Study: esperienza operativa del CSVR gestito da Associazione LIBRA Onlus	»47
5.3. Modello operativo di gestione CSVR	»53
Appendice: Pronto Servizio Anziani (Auser FILO D'ARGENTO)	»56
Riferimenti bibliografici	»58

Introduzione

Il progetto VIS Network:

obiettivi formativi e orizzonti operativi per una governance del supporto alle vittime

Le Linee Guida per gli operatori che qui si presentano, costituiscono l'esito di un lungo, articolato e complesso lavoro e di formazione teorica ed empirica, che, grazie al progetto "Vis Network", ha messo insieme due differenti territori, Lombardia e Toscana, accomunati dal medesimo obiettivo: dare centralità alla vittima di reato, individuando apposite procedure operative che consentano, attraverso l'effettivo ed efficace supporto della rete locale, l'emersione del fenomeno, la denuncia e l'accompagnamento della vittima nei percorsi giudiziari e di risarcimento, ritenendola soggetto con dei diritti in linea con la Direttiva Europea per le vittime 2012/29/EU, bisognoso di garanzie di tutela, protezione e sostegno.

Il percorso formativo, elaborato, a livello scientifico, per la Toscana, dall'Università di Pisa – Dipartimento di Scienze Politiche¹, e per la regione Lombardia da LIBRA–FDE, si è svolto nell'ambito del progetto Vis Network (VictimSupporting Project: a network to support and aid crime victims) n. JUST/2011/JPEN/AG/2960, finanziato dalla Commissione Europea nel Programma CriminalJustice nel 2012, di cui è capofila la Provincia di Livorno. Tale progetto ha inteso costruire una rete di soggetti territoriali che, con competenze diverse, si occupano di trattamento alle vittime. Infatti solo un raccordo tra servizi sanitari, forze dell'ordine, istituzioni e associazioni di settore può garantire una risposta ai nuovi bacini di fragilità sociale che sono in costante aumento. "Vis Network" ha riunito tre territori, le aree di Livorno, Pisa e Mantova, grazie ai partner: Regione Toscana, Università di Pisa, Centro Studi Discriminazione, Società della Salute di Pisa, ASL 6 di Livorno, Libra e Alce Nero di Mantova, i partner associati Provincia di Pisa, Questura - Polizia di Stato Livorno, FDE, Comune di Mantova e Ospedale Carlo Poma (Mantova), e di una serie di soggetti correlati, tra cui servizi sanitari, forze dell'ordine, amministrazioni ed enti locali, associazioni di volontariato e sociale che hanno garantito lo svolgimento delle attività per 24 mesi. Il progetto, nato con le finalità menzionate, si conclude con la messa a sistema delle procedure attivate con le reti locali, a Mantova per rendere il Centro di Supporto alle Vittime (nato a primavera 2012) maggiormente funzionale ed efficace; a Pisa per supportare le iniziative della rete già esistente coordinata dalla Società della Salute e che è stata ampliata e rafforzata con il progetto; e a Livorno per ampliare e coordinare al meglio i nodi delle reti già esistenti. In particolare, a Livorno, come esito immediato del lavoro svolto dai partner di progetto, va segnalata l'apertura del nuovo sportello di supporto alle vittime che è stato inaugurato presso l'Ufficio della Consigliera di Parità della provincia di Livorno e che funziona grazie ai contributi volontari dei soggetti della rete Vis Network.

Il Progetto Vis Network ha visto, pur nella comunanza degli obiettivi precedentemente menzionati, una declinazione specifica per i singoli territori, di cui l'articolazione dei processi formativi è una testimonianza.

Rinviano al testo per un'analisi puntuale e approfondita dei percorsi formativi, e delle buone prassi operative che ne sono state tratte, vorremmo, in queste poche pagine, ribadire alcuni aspetti che riguardano l'approccio sotteso al progetto, indicare le criticità emerse e i modi con i quali si è cercato di superarle.

¹ Il Gruppo di lavoro dell'Università di Pisa – Dip.to di Scienze Politiche era costituito, oltre che dal sottoscritto, dal dott. Gerardo Pastore e dalle dott.sse Cristina Galavotti, Beatrice Giovannoli e Chiara Nerelli.

E' necessario partire, evidentemente, dal ruolo che l'Università ha svolto, ossia di coordinamento scientifico, di progettazione, come detto, dei percorsi formativi, e di loro erogazione; di costruzione di momenti di verifica in itinere delle fasi progettuali, e di elaborazione delle linee guida. La mera elencazione delle seppur ampie attività in capo all'Università non esaurisce l'entità del compito assolto, né la strategia con cui esso è stato portato a termine. Cercando di interpretare al meglio le finalità del progetto, l'Università, come luogo di ricerca e di alta formazione, si è posta innanzitutto in una posizione di **ascolto attivo** dei territori investiti dal progetto, cercando di farne emergere la ricchezza, rappresentata dagli agenti presenti, di rendere attivi i nodi delle reti già esistenti e di coinvolgere altri attori, fino a quel momento esclusi o silenti. Il comun denominatore è stato quello di costruire una rete di supporto alle vittime, raccogliendo, ampliando e sistematizzando le competenze e le metodologie d'approccio già presenti sul territorio -troppo spesso costruite solo sulla vittima 'donna' -, con una finalità di armonizzazione e di inclusione degli altri target di vittima.

Questa interpretazione della propria funzione da parte dell'Università ha consentito di ridurre i rischi di cadere in forme di *retorica* della vittima che, in un'epoca fortemente mediatizzata come la nostra, sono particolarmente frequenti, sottraendo ai singoli rappresentanti dei nodi delle reti il ruolo di 'monopolisti della vittima e dei processi di supporto ad essa, e rilanciando invece l'azione di sistema basato sull'approccio di rete.

Se l'ascolto attivo si è rivelato funzionale ad arginare il pericolo precedentemente menzionato, esso ha anche evitato un secondo pericolo, ossia quello di far percepire l'Università come un luogo di formazione teorica, slegata dai territori, incapace di dialogare con essi e abituata a far calare dall'alto i propri saperi.

Al contrario, l'Università ha inteso interpretare il proprio ruolo in termini di valorizzazione, integrazione e indirizzamento verso l'obiettivo del progetto, dei saperi diffusi e frammentati presenti nei territori, delle buone pratiche e delle competenze, in un'ottica di rete, individuata come categoria teorica e metodologia applicativa fondamentale per la tramada del progetto².

In altri termini l'Università ha voluto contribuire ad una governance della rete di supporto alle vittime, come attore che, in virtù della sua vocazione universalistica, perché scientifica, ha messo a disposizione il suo sapere teorico e metodologico - nel caso specifico la metodologia della *Social Network Analysis* - per far emergere i bisogni degli altri attori e dare loro risposta, contribuendo, insieme ad essi, alla costruzione di modelli operativi a favore delle vittime.

Il proposito non è stato di facile conseguimento, sia perché la letteratura sulla governance come espressione di un'azione di rete è fin troppo ricca di testimonianze di fallimenti dei percorsi, sia perché, come più volte ribadito, la ricchezza di un territorio, in termini di risorse umane e sociali, può anche rivelarsi un ostacolo alla costruzione di un percorso di condivisione e di costruzione di linee operative comuni, soprattutto se agli attori non viene prospettata una visione d'insieme all'interno della quale ciascuno di essi possa trovare la propria collocazione più efficace.

Tra le difficoltà maggiori, ma che peraltro erano state messe nel conto alla vigilia, va sottolineato l'eterogeneità dei componenti delle classi a cui è stata impartita la formazione, la loro difficoltà a percepirsi come parte di una rete, a fidarsi gli uni degli altri, la necessità di una maggiore sincronia tra i vertici e la base, sia all'interno delle singole organizzazioni coinvolte, sia nella rete più ampia, tra, ad esempio, espressioni del terzo settore e istituzioni pubbliche.

² Una declinazione particolare e interessante di rete è rappresentata dal concetto di ragnatela sociale, elaborato dal partner di Mantova. Cfr. *infra*.

Si è trattato dunque di una sfida alla quale l'Università si è sottoposta, vincendola. In che modo?

Abbiamo già menzionato l'ascolto attivo, ma anche la costruzione dei momenti di dialogo in aula ha permesso ai territori di esprimersi, facendo emergere alcune esigenze di base a cui i protocolli esistenti venivano incontro solo in parte, ad esempio la necessità degli attori di conoscersi, di incontrarsi, di operare scambi di conoscenze e di buone pratiche, di condividere, di costruire insieme percorsi comuni.

L'articolazione del percorso formativo, basato sull'alternanza di momenti di sapere teorico a momenti di verifica pratica, ha consentito di venire incontro alle necessità degli attori presenti, il cui alto numero (più di 270 tra Pisa, Livorno e Mantova³) va assunto come fattore di ricchezza e non di criticità.

In tal senso, le criticità nel fare rete, nel sentirsi parte di una rete, del lavorare in rete, emerse all'inizio, sono state interpretate dal Gruppo di lavoro dell'Università come forme di resistenza da superare, ma al tempo stesso testimonianza della necessità di mettersi in gioco, raccontarsi, il che ha dato all'Università informazioni utili sui problemi della rete, che sono stati utilizzate, nell'ambito delle varie fasi del progetto formativo, per superare gli ostacoli, condividendo con gli operatori in aula quanto emerso e restituendo, nella parte finale, gli esiti del percorso. L'informazione come ricchezza dunque, da condividere con la finalità di rendere gli attori consapevoli di cosa significhi rete per superare i rischi (talvolta divenuti realtà) delle reti egocentrate, privilegiando sempre e comunque un atteggiamento relazionale.

La costruzione di momenti di dialogo ha, inoltre, permesso di armonizzare, nei limiti del possibile, il diverso grado di sviluppo dei territori coinvolti, che possono avere eccellenze su determinati target di vittime e carenze su altri. Nonché di consentire il chiarimento dei ruoli dei vari soggetti, del chi fa cosa, quando e dove. Da tale punto di vista la responsabilizzazione dell'ente pubblico come guida della rete è stato fondamentale ed è riemerso come nodo centrale ed imprescindibile di ogni dinamica reticolare.

Nel complesso, dai processi formativi è emersa l'importanza della formazione continua, di una rete aperta, autoriflessiva, antiburocratica, centrata sulla vittima.

Tale patrimonio di partenza, organizzato e guidato dall'Università, è stato messo in rapporto con la categoria di vittima e con la sua intrinseca dinamicità nelle varie fasi del processo (ad esempio, dall'autoriconoscimento di sé fino alla fuoriuscita dallo status di vittima), facendo di essa il filo rosso che lega in modo efficace e razionale gli interventi dei componenti il network.

I risultati sono stati la costruzione di una comunità di pratiche che potremmo definire pratiche di medio raggio, mutuando l'espressione da un noto sociologo statunitense, Robert King Merton il quale parlava di teorie di medio raggio. Con **pratiche** intendiamo innanzitutto delle azioni concrete ed efficaci, che hanno certamente alle spalle un sapere teorico ma che al tempo stesso sono strettamente operative; il **medio raggio** si riferisce alla capacità di tali pratiche di collocarsi in una dimensione intermedia tra pratiche localistiche, e dunque fisiologicamente egocentrate, e pratiche universalistiche, incapaci di fare tesoro e utilizzare le professionalità e le capacità degli attori territoriali. Frutto di condivisione e di continua revisione e aggiornamento per e tra gli attori del network, tali pratiche non devono mai perdere di vista il loro obiettivo e la loro ragion d'essere, il sostegno delle vittime, al fine di evitare di ridursi a pratiche autoreferenziali, funzionali solo all'autoriproduzione ed autopromozione di logiche e interessi personalistici degli attori che ne sono i referenti.

In conclusione, appare chiaro come queste pratiche di medio raggio siano risultate una sfida, in termini di costruzione di una grammatica nuova, a partire dalla valorizzazione e sistematizzazione dei linguaggi già presenti. Vorremmo però caratterizzare la sfida anche in

³La caratteristiche dei percorsi formativi gestiti da LIBRA a Mantova sono parzialmente diverse dal modo con cui sono stati pensati e costruiti i percorsi toscani. Ciò non ha impedito di armonizzare i risultati dei due territori, elaborando le linee guida per operatori che qui si presentano.

un altro modo. Lavorando al progetto VIS Network ci siamo resi conto che il viaggio intrapreso non portava solo ad avvicinare i nostri territori all'Europa e agli standard di regole e procedure europee ma si sforzava di invitare la stessa l'Europa ad essere più vicina a noi e più curiosa nei nostri confronti. Svolgere il compito che l'Europa con il suo bando ci ha invitato a fare, ha avuto l'effetto di restituirci la vivacità dei nostri territori, il sapere diffuso in essi presente, le difficoltà degli operatori ma anche il loro entusiasmo e la loro voglia di impegnarsi, le professionalità che sono in gioco e che si mettono in gioco. E' stata una lezione per noi che, alla fine di questo percorso, consegniamo come contributo all'Europa stessa, anche per onorare Ulrich Beck, grande pensatore e grande amante dell'Europa, prematuramente scomparso, il quale, in un suo recente volume, parlava di un'Europa delle diversità, che rappresenti il cuore dell'Europa futura. Il progetto VIS Network ci ha aiutato a conoscere da vicino un pezzo di questa Europa futura che vorremmo fosse oggi già il suo presente.

Andrea Borghini
Università di Pisa - Dip. to Scienze Politiche
Professore in sociologia

1. I percorsi formativi per gli operatori che lavorano con le vittime: le esperienze promosse nelle Province di Livorno e Pisa nell'ambito del progetto *VIS Network* *di Gerardo Pastore⁴*

Il progetto *Vis Network*, animato dall'intenzione di incidere sulle politiche sociali attraverso la costruzione di conoscenze e lo scambio di prassi comuni tra coloro che fino ad ora hanno operato in favore delle vittime di reato, o che di esse si vogliono occupare, ampliando la loro visione di intervento, la loro conoscenza e la loro capacità non solo di far rete ma di consolidarla, ha posto al centro dei suoi interventi strategici, specifici percorsi di formazione. Le attività formative promosse dal VIS si sono configurate come processi non convenzionali di condivisione di concrete esperienze di lavoro in favore delle vittime. Non si sono ridotti infatti solo alla trasmissione acritica di nozioni ma, chiarito il quadro teorico di riferimento, hanno dato molto spazio al confronto e all'esperienza di ognuno, diventata essa stessa elemento produttivo di nuova conoscenza. Così, proprio il confronto e la comune riflessione intorno alle buone pratiche di supporto alle vittime sono state il punto di partenza per un continuo aggiornamento e scambio professionale e personale, potenziando reti formali e informali. I corsi organizzati sono stati complessivamente⁶ di 55 ore ciascuno, a Livorno e Pisa curati dall'Università di Pisa e a Mantova realizzati con FDE Scuola di Alta Formazione in Scienze Criminologiche⁵; gli operatori ed esperti coinvolti sono stati in tutto 276 (157 a Mantova, 77 a Livorno, 42 a Pisa).

In questa parte del lavoro fermeremo la nostra attenzione sui percorsi formativi compiuti nelle province di Livorno e Pisa ai quali hanno partecipato rappresentanti delle reti locali, operatori di istituzioni pubbliche, forze dell'ordine, servizi sanitari, associazioni del sociale, professionisti e volontari. Nel dettaglio, per l'area di Livorno, hanno assicurato la loro partecipazione al processo formativo operatori della Provincia di Livorno, Regione Toscana, Az. USL 6 di Livorno, Provincia di Livorno Sviluppo, Questura di Livorno, Prefettura di Livorno, Carabinieri Comando Provinciale di Livorno, Guardia di Finanza Comando Provinciale di Livorno, Consigliera di Parità della Provincia di Livorno, U.S.R. Toscana – Ufficio XII Ambito Territoriale della Provincia di Livorno, Comune di Livorno, Comune di Piombino, Comune di Cecina, Comune di Rosignano, Comune di Castagneto, Società Volontaria di Soccorso – Pubblica Assistenza di Livorno, AUSER Volontariato Territoriale di Livorno, AIDO Sezione Provinciale di Livorno, Osservatorio Italiano di Vittimologia, Fondazione Caritas Livorno onlus, ARCI BASSA Val di Cecina, ARCI Gay Livorno “il Faro”, Associazione Ippogrifo, Associazione Randi, CeSDI Centro Servizi Donne Immigrate Associazione di Volontariato e Solidarietà onlus, Associazione P24 Lega Italiana per la Lotta Contro l'Aids – Sede di Livorno, Ufficio Esecuzione Penale Esterna del Ministero di Giustizia di Livorno, Associazione Cure Palliative di Livorno onlus. Per l'area di Pisa, invece, hanno preso parte ai percorsi formativi rappresentanti dei seguenti soggetti: Provincia di Pisa, Regione Toscana, Comune di Pisa, Comune di San Giuliano Terme, Unione dei Comuni della Valdera, ASL 5 Pisa, Azienda Ospedaliero-Universitaria di Pisa, SDS area Pisana, SDS area Valdera, SDS Valdarno Inferiore, SDS Alta Val di Cecina, CESDI – Centro Antidiscriminatorio di Pisa, Associazione DIM –

⁴ Si ringraziano per la collaborazione la dott.ssa Lucia Tarchi (Psicologa e Criminologa Sociale) e la dott.ssa Chiara Nerelli (Assistente Sociale e Criminologa Sociale), entrambe tutor nell'ambito dei percorsi formativi attivati dal progetto VIS Network per le province di Livorno e Pisa.

⁵ Per i dettagli sull'esperienza compiute nella Provincia di Mantova si rinvia al capitolo dedicato al Centro di Supporto alle Vittime di Reato per la provincia di Mantova gestito da Associazione LIBRA Onlus.

Donne in Movimento, Associazione Casa della Donna Pisa, AIED sezione di Pisa, Associazione Oltretutto.

Il progetto formativo proposto e sviluppato con i soggetti coinvolti ha consentito di potenziare abilità volte all'azione per favorire la creazione di un pensiero strategico e creativo. Inoltre, particolare attenzione è stata dedicata allo sviluppo di capacità relazionali e in modo specifico a promuovere: consapevolezza di sé; gestione delle proprie emozioni; sensibilità all'ascolto; presidio delle informazioni, per attivare al meglio le conoscenze apprese durante il percorso in aula; costruzione di reti di relazioni, per sviluppare rapporti sociali e sviluppare capitale sociale quale bene della collettività e rispondere a bisogni complessi cui come singoli non potremmo dare risposte adeguate; discussione, individuazione ed elaborazione delle buone pratiche; condivisione e scambio attraverso la costruzione e l'implementazione di comunità di pratiche, per offrire una risposta efficace e coerente. In merito alla conduzione degli incontri e all'organizzazione delle giornate, l'iter formativo ha previsto per ogni edizione 48 ore di lezione e 7 ore di workshop. Nel dettaglio, i tre moduli formativi hanno favorito un approfondito confronto teorico-pratico nelle seguenti direzioni.

- Modulo 1 - orientamento e coordinamento di rete nei processi di integrazione sociale e di supporto alle vittime; attivazione e mantenimento delle reti di supporto alle vittime attraverso la metodologia specifica della social network analysis; inquadramento teorico e normativo; reti, lavoro di rete e con le reti; costruzione di comunità di pratiche e individuazione di best practices; approccio di rete nella criminologia/vittimologia; stereotipi ed etichettamento. Questo modulo ha avuto una durata di 16 ore per ogni edizione del corso.

- Modulo 2 - disposizioni europee in tema vittimologico; aggressività e agiti criminali nei confronti delle vittime fragili; analisi dei principali reati; teorie vittimologiche e definizione dei campi di intervento; counseling alle vittime fragili. Questo modulo ha avuto una durata di 24 ore per ogni edizione del corso.

- Modulo 3 - armonizzazione e valorizzazione delle esperienze dei soggetti coinvolti nel percorso di formazione, per il potenziamento dell'intero iter formativo. In questa fase del lavoro, durata 15 ore per ogni edizione, il mutamento è stato considerato come centro del processo formativo, dedicando particolare attenzione all'analisi e alla gestione dei processi formativi per la costruzione di modelli di intervento finalizzati alla prevenzione, cura e sostegno delle vittime di reato. I workshop previsti hanno consentito approfondimenti monografici in diverse direzioni analitiche.

1.1. Formazione e mutamento: condividere e individuare buone pratiche per gli operatori dei centri di supporto alle vittime

Nel discutere di “linee guida” e di “buone prassi” per il supporto alle vittime di reato è necessario considerare la formazione come uno strumento di *empowerment*, ovvero di potenziamento e ampliamento delle possibilità soggettive, organizzative e istituzionali di un agire maggiormente consapevole e incisivo. In linea con questa premessa, il progetto VIS ha inteso la formazione principalmente come momento di condivisione di prassi comuni tra coloro che operano in favore delle vittime di reato, o che di esse si vogliono occupare e, questo, al fine di dilatare orizzonti operativi, conoscenze e potenziare virtuose sinergie tra i diversi attori in campo.

I percorsi formativi attuati nei contesti territoriali delle province di Livorno e Pisa hanno cercato di valorizzare le competenze e le esperienze dei partecipanti, mettendo in luce quelle relazioni e interconnessioni che emergono da uno sguardo di insieme capace di contrastare ogni forma di riduzionismo e attivare un costruttivo pensiero critico. Del

resto, si forma e ci si forma a partire da qualcosa di dato che rappresenta la *forma hominis*, forma originaria.

Linee imprescindibili di questo *modus operandi* sono state la disposizione al cambiamento del sistema di intervento attuale e l'auto-motivazione a collaborare per rendere le strategie di intervento e le buone pratiche patrimonio della comunità. Il tutto, con un orientamento volto all'elaborazione di un pensiero comune capace di tradursi operativamente in una prassi metodologica condivisa. Nello specifico, seguendo questo orientamento, il confronto con alcuni attori – istituzionali e non – impegnati nel supporto alle vittime di reato nelle province di Livorno e di Pisa ha consentito, in sede di attività formativa, l'individuazione di alcuni nodi problematici che è possibile sintetizzare come segue:

- scarsa conoscenza dei protocolli istituzionali;
- sovrapposizione dei protocolli che spesso genera confusione e incertezza in sede di attuazione;
- la maggior parte dei protocolli ha un target troppo generico di vittima, con finalità più di contrasto che di sostegno e tutela della vittima;
- il ruolo della scuola nella rete non sempre è sufficientemente valorizzato;
- l'accessibilità ai servizi è spesso vincolata alla denuncia della vittima;
- mancanza di reciprocità di informazioni che può causare una vittimizzazione secondaria;
- deficit di sincronizzazione tra vertici e operatori, tra reti formali e informali, causa di ulteriori deficit decisionali;
- reti troppo egocentrate e conseguente difficoltà di delegare e distribuire i servizi, nonché di gestire le multiproblematicità degli utenti;
- assenza di una procedura omogenea e standardizzata di valutazione del rischio;
- mancanza di un accompagnamento costante della vittima;
- mancanza di una cultura di messa in sicurezza della vittima;
- problema di reperibilità degli operatori e necessità di creare numeri unici, sempre attivi e raggiungibili;
- tempi decisionali e di presa in carico troppo lunghi;
- non sempre c'è chiarezza sulla sistemazione del soggetto maltrattante, è importante chiedersi dove va e cosa fa;
- nel complesso è possibile riscontrare a vari livelli deficit formativi, informativi e comunicativi.

Da questo dato di realtà è stato possibile fermare l'attenzione sulle possibili azioni di miglioramento del complessivo processo di supporto alle vittime di reato.

In primo luogo appare necessario ridurre la burocrazia e agire nella direzione di una concreta semplificazione del processo, che consenta l'eliminazione di quelle inutili ripetizioni spesso causa di una doppia vittimizzazione o addirittura della rinuncia al supporto. Ridurre il ciclo temporale del processo significa adottare standard comuni di intervento, privilegiare le attività in parallelo anziché in serie; modificare la sequenza di attività, in modo tale da ottimizzare gli spostamenti delle persone, diminuire le interruzioni, sincronizzare i tempi delle diverse attività e prevenire tempi morti o inutili attese. Altrettanto irrinunciabile risulta una seria attività di supervisione scientifica dei casi e dell'agire dell'équipe multidisciplinare, si tratta di una pratica formativa ormai piuttosto diffusa in cui un professionista, generalmente con esperienze precedenti nello stesso ambito di intervento, interagisce con chi si occupa del "caso", offrendo possibilità di nuovi apprendimenti, nonché "l'estensione delle risorse e delle capacità dei singoli" (Mazza 2013: 15-16).

La formazione che si intende segnalare come “buona prassi” non è da considerarsi come un mezzo in vista di un fine, per cui si possa dire che raggiunto l’obiettivo cessa la sua funzione (Fadda 2002). Essa vuole piuttosto essere un processo che si rinnova continuamente per considerare e analizzare nuovi bisogni, nuove situazioni, ma anche per rendere sempre più funzionali le reti territoriali formali o informali nell’ambito di una revisione periodica dei casi. In questo modo è possibile sviluppare e affinare un linguaggio comune, che nasce da un ascolto attivo: ascoltare per conoscere, per interpretare, per definire, per operare. È proprio attivando questa modalità di “ascolto” che si “conosce” e ci si “riconosce”, che si dà forma ad un virtuoso agire cooperativo e si lavora insieme arginando la rischiosa deriva dell’autoreferenzialità.

1.2. Approfondimento normativo: la formazione nella Direttiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2012

In merito alla formazione e in modo particolare alla necessità di una formazione permanente, accanto alla tradizionale domanda di strumenti e metodologie, emerge con sempre maggiore frequenza da parte degli operatori, una richiesta di spazi e luoghi specifici per riflettere sulle pratiche, sulle azioni, sui problemi dei servizi che investono e modificano anche il significato del mandato del complessivo lavoro sociale-politico-legale. La domanda che cambia e la messa in discussione delle consuete certezze, sollecita una nuova prospettiva tra gli operatori di apertura al territorio ed invita a lavorare integrandosi con altri professionisti, con lo scopo di garantire risposte condivise e partecipate.

Per quanto concerne la centralità della formazione nei processi di supporto alle vittime è opportuno avere come costante riferimento la normativa europea e, nello specifico, considerare in modo attento il dettato 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. A tal fine, si riportano nella tabella che segue alcuni passaggi chiave in materia di formazione dalla Direttiva menzionata.

Considerazione preliminare (61)	È opportuno che i funzionari coinvolti in procedimenti penali che possono entrare in contatto personale con le vittime abbiano accesso e ricevano un’adeguata formazione sia iniziale che continua, di livello appropriato al tipo di contatto che intrattengono con le vittime, cosicché siano in grado di identificare le vittime e le loro esigenze e occuparsene in modo rispettoso, sensibile, professionale e non discriminatorio. È opportuno che le persone che possono essere implicate nella valutazione individuale per identificare le esigenze specifiche di protezione delle vittime e determinare la necessità di speciali misure di protezione ricevano una formazione specifica sulle modalità per procedere a tale valutazione. Gli Stati membri dovrebbero garantire tale formazione per i servizi di polizia e il personale giudiziario. Parimenti, si dovrebbe promuovere una formazione per gli avvocati, i pubblici ministeri e i giudici e per gli operatori che forniscono alle vittime sostegno o servizi di giustizia riparativa. Tale obbligo dovrebbe comprendere la formazione sugli specifici servizi di sostegno cui indirizzare le vittime o una specializzazione qualora debbano occuparsi di vittime con esigenze particolari e una formazione
---------------------------------	---

	<p>specifica in campo psicologico, se del caso. Ove necessario, tale formazione dovrebbe essere sensibile alle specificità di genere. Le azioni degli Stati membri in materia di formazione dovrebbero essere completate da orientamenti, raccomandazioni e scambio di buone prassi, conformemente alla tabella di marcia di Budapest.</p>
<p>Considerazione preliminare (62)</p>	<p>Gli Stati membri dovrebbero incoraggiare le organizzazioni della società civile, comprese le organizzazioni non governative riconosciute e attive che lavorano con le vittime di reato, e collaborare strettamente con esse, in particolare per quanto riguarda le iniziative politiche, le campagne di informazione e sensibilizzazione, i programmi nel campo della ricerca e dell'istruzione, e la formazione, nonché la verifica e valutazione dell'impatto delle misure di assistenza e di protezione di tali vittime. Per prestare alle vittime di reato assistenza, sostegno e protezione adeguate è opportuno che i servizi pubblici operino in maniera coordinata e intervengano a tutti i livelli amministrativi: a livello dell'Unione e a livello nazionale, regionale e locale. Le vittime andrebbero assistite individuando le autorità competenti e indirizzandole ad esse al fine di evitare la ripetizione di questa pratica. Gli Stati membri dovrebbero prendere in considerazione lo sviluppo di «punti unici d'accesso» o «sportelli unici», che si occupino dei molteplici bisogni delle vittime allorché sono coinvolte in un procedimento penale, compreso il bisogno di ricevere informazioni, assistenza, sostegno, protezione e risarcimento.</p>
<p>Considerazione preliminare (63)</p>	<p>[...] Gli operatori preposti a raccogliere denunce di reato presentate da vittime dovrebbero essere adeguatamente preparati ad agevolare la segnalazione di reati, e dovrebbero essere poste in essere misure che consentano a parti terze, comprese le organizzazioni della società civile, di effettuare le segnalazioni. Dovrebbe essere possibile avvalersi di tecnologie di comunicazione, come la posta elettronica, videoregistrazioni o moduli elettronici in linea per la presentazione delle denunce.</p>
<p>Capo 5 altre disposizioni</p> <p>Articolo 25 Formazione degli operatori</p>	<p>1. Gli Stati membri provvedono a che i funzionari suscettibili di entrare in contatto con la vittima, quali gli agenti di polizia e il personale giudiziario, ricevano una formazione sia generale che specialistica, di livello appropriato al tipo di contatto che intrattengono con le vittime, che li sensibilizzi maggiormente alle esigenze di queste e dia loro gli strumenti per trattarle in modo imparziale, rispettoso e professionale.</p> <p>2. Fatta salva l'indipendenza della magistratura e le differenze nell'organizzazione del potere giudiziario nell'ambito dell'Unione, gli Stati membri richiedono che i responsabili della formazione di giudici e pubblici ministeri coinvolti nei procedimenti penali offrano l'accesso a una formazione, sia generale che specialistica, che li sensibilizzi maggiormente alle esigenze delle vittime.</p> <p>3. Con il dovuto rispetto per l'indipendenza della professione forense, gli Stati membri raccomandano che i responsabili della</p>

	<p>formazione degli avvocati offrano l'accesso a una formazione, sia generale che specialistica, che sensibilizzi maggiormente questi ultimi alle esigenze delle vittime.</p> <p>4. Attraverso i loro servizi pubblici o finanziando organizzazioni che sostengono le vittime, gli Stati membri incoraggiano iniziative che consentano a coloro che forniscono servizi di assistenza alle vittime e di giustizia riparativa di ricevere un'adeguata formazione, di livello appropriato al tipo di contatto che intrattengono con le vittime, e rispettino le norme professionali per garantire che i loro servizi siano forniti in modo imparziale, rispettoso e professionale.</p> <p>5. A seconda delle mansioni svolte e della natura e del livello dei contatti fra l'operatore e le vittime, la formazione mira ad abilitare l'operatore a riconoscere le vittime e a trattarle in maniera rispettosa, professionale e non discriminatoria.</p>
--	--

2. La vittima: inquadramento vittimologico e riconoscimento

a cura di Mauro Bardi, Elisa Corbari, Laura Maria Gagliardi, Angelo Puccia, Giuseppe Sandri, Marzia Tosi, Francesco Viecelli

Occorre innanzitutto chiarire cosa si intende con il termine vittima. Superando la classica definizione giuridica che considera la vittima come “persona offesa dal reato”, possiamo prendere in considerazione diverse definizioni.

La Decisione Quadro del Consiglio dell’Unione Europea, numero 220 del 15 marzo 2001, descrive la vittima come la persona fisica che ha subito un pregiudizio fisico o mentale, sofferenze psichiche, danni materiali causati da atti od omissioni che costituiscono una violazione del diritto penale. Viano⁶ individua quattro momenti significativi che contraddistinguono il passaggio allo status di vittima:

- presenza di un danno: il concretizzarsi di stati di sofferenza causati dall’atto criminale;
- percepirsi come vittima (auto-riconoscimento): l’ accettarsi come vittima ovvero “riconoscere la vittimizzazione come un’ esperienza immeritata e ingiusta”;
- decidere se confidare ad una persona cara la propria esperienza vittimizzante oppure renderla pubblica attraverso il ricorso allo strumento della denuncia penale;
- riconoscimento da parte della comunità (etero-riconoscimento): ricevere sostegno sociale, solidarietà e riconoscimento dalla comunità di appartenenza.

La vittima può, inoltre, essere considerata come «un soggetto ‘espropriato’ di quella fondamentale aspettativa (la fiducia) avente valenza positiva che, in condizioni di incertezza, è capace di rassicurarla rispetto alle azioni ed alle comunicazioni che intrattiene con il contesto nel quale vive ed opera»⁷.

L’esperienza vittimizzante intacca in maniera significativa la dimensione fiduciaria personale, facendo crollare la quotidianità e la prevedibilità degli eventi, caratteristiche principali del sentito umano di sicurezza. Al contempo, viene inevitabilmente compromessa la fiducia nei rapporti all’interno delle reti sociali di riferimento. Ciò accade, a maggior ragione, quando preesiste un legame affettivo o familiare tra vittima e autore di reato.

La vittimizzazione rappresenta una interruzione del normale percorso di vita cui «si accompagna, in genere, la percezione di una identità violata e spezzata ed una diminuzione dell’autostima che necessitano di essere raccontate per essere riconosciute e oltrepassate, pena la sedimentazione di caratteristiche (quali la passività, la debolezza, il ripiegamento su se stessi) che aprono la strada a nuovi processi di vittimizzazione»⁸. Una vittima avverte perciò il bisogno di esprimere la propria sofferenza e di essere ascoltata.

Nel 2011 la Commissione Europea, in una comunicazione diretta al Parlamento Europeo⁹, sottolineava l’importanza dell’attenzione nei confronti della violenza sulle donne. Se si parla di diritti delle vittime non si può non considerare la differenza di genere, che vede le donne particolarmente esposte a gravi forme di violenza, spesso non denunciate. Il Consiglio d’Europa stima un 20-25% di donne adulte europee vittime di violenza fisica almeno una volta nella vita; di questa parte, circa il 12-15% ha subito tali

6E. Viano, *Vittimologia oggi: i principali temi di ricerca e di politica pubblica*, in A. Balloni, E. Viano (a cura di), *IV Congresso Mondiale di Vittimologia*. Atti della giornata bolognese, Bologna 1989.

7 S. Vezzadini, *La violazione della fiducia nei processi di vittimizzazione: la mediazione è una risposta?* in A. Balloni (a cura di), *Cittadinanza responsabile e tutela della vittima*, Bologna 2006, p. 77.

8 S. Vezzadini, *La vittima di reato tra negazione e riconoscimento*, Bologna 2006, p. 58.

9COM (2011) 274 final.

aggressioni all'interno di una relazione affettiva. Un ulteriore 10% riguarda invece donne vittime di violenza sessuale¹⁰.

L'Unione Europea già in passato aveva emanato direttive atte a garantire maggiori tutele alle vittime; si pensi ad esempio alla direttiva 2004/80/CE del Consiglio relativa all'indennizzo delle vittime di reato. La figura della vittima, tuttavia, risulta ad ora ancora non tutelata in maniera adeguata, motivo per il quale, attraverso la Comunicazione al Parlamento Europeo COM (2011) 274 final, la Commissione Europea ha presentato un pacchetto di proposte al fine di rafforzare le misure nazionali a tutela delle vittime, afferenti ad ogni singolo stato europeo.

Principio fondamentale di questa proposta è il garantire tutele minime alle vittime all'interno dell'Europa, indipendentemente dalla loro nazionalità e dal paese di residenza, senza perdere la tutela in un eventuale stato estero. Risulta, inoltre, molto importante il collegamento tra la tutela delle vittime e la riduzione del costo totale relativo ai reati.

Il rafforzamento ed il rispetto dei diritti delle vittime ha un impatto positivo sia sulla vittima stessa che sulla società. Rispondere ai bisogni delle vittime riduce sia i costi tangibili conseguenti al reato, quali ad esempio i costi relativi all'assistenza sanitaria ed al sistema giudiziario, sia quelli intangibili, in primis la sofferenza della vittima e dei relativi familiari, e la rispettiva diminuzione della qualità di vita.

La probabilità di recupero fisico, psicologico ed emotivo di una persona che viene adeguatamente supportata, rispettata e protetta è più alta. Ciò influisce ulteriormente sulle perdite economiche quali conseguenze del reato, ad esempio la necessità di maggiore assistenza sanitaria e di cure mediche, assenza dal posto di lavoro, ecc.

Il pacchetto di proposte finalizzato a rafforzare le misure nazionali a tutela delle vittime e presentato attraverso la succitata Comunicazione al Parlamento Europeo COM (2011) 274 finalha inoltre individuato un range di bisogni afferenti alle vittime che dovrebbero essere soddisfatti nell'intento di supportare la vittima nel proprio recupero sia fisico che emotivo.

Il primo punto è rappresentato dal bisogno della persona vittima di reato di essere riconosciuta e ricevere trattamenti rispettosi e dignitosi.

Chiunque si trovi in una condizione di disagio derivante da esperienze vittimizzanti 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, ed in seconda istanza – non per importanza – da parte dei propri significativi (familiari, amici, vicinato, colleghi). Ciò che, purtroppo, spesso si nota a livello europeo è la mancanza di formazione rispetto alla metodologia più adatta per effettuare un corretto assessment dei bisogni della vittima.

Secondariamente, la vittima necessita di protezione all'interno del procedimento penale e durante la fase di indagini, al fine di evitare procedure inadeguate quali interviste ripetute e con modalità che possono urtare la sensibilità della persona. Questa protezione va assicurata in primis alle classi di vittime maggiormente vulnerabili, quali ad esempio minori, donne, anziani.

La Comunicazione Europea numero 274 del 2011 ha inoltre reso esplicita la natura dei bisogni della vittima¹¹. Essa può necessitare di supporto emotivo, pratico, amministrativo, sociale e legale.

Nonostante i progressi fatti dai centri/servizi di supporto dedicati alle vittime, sia di tipo pubblico che privato, tali servizi non sono ovunque facilmente accessibili.

Il Parlamento Europeo¹² ribadisce tale necessità di supporto, soprattutto dal primo momento dopo la commissione del crimine, indipendentemente dal fatto che tale reato

10 Council of Europe, Stocktaking study on violence against women, 2006.

11COM (2011) 274 final.

sia stato denunciato o meno. I servizi di supporto alle vittime possono essere di tipo pubblico o privato e non dovrebbero prevedere troppe formalità che potrebbero ridurre gli accessi al servizio stesso.

In ogni caso, come già ribadito, i servizi messi a disposizione da un Centro di supporto alle vittime non possono dipendere dalla presenza di una segnalazione presso autorità competenti, anzi spesso le forze di polizia stesse potrebbero rappresentare il tramite migliore per informare le vittime rispetto alla possibilità di ricevere supporto da servizi appositamente strutturati.

Ulteriormente importante per una vittima risulta essere l'accesso alla giustizia, la possibilità di ricevere informazioni facilmente comprensibili circa i propri diritti, lo stato del processo ed i procedimenti giudiziari in generale.

L'accesso alla giustizia non esclude la necessità della vittima di ricevere risarcimenti per il danno subito. Tali risarcimenti possono essere di tipo finanziario ma non solo, infatti proprio il concetto di giustizia riparativa racchiude in sé un significato che va oltre il mero risarcimento economico.

Il paradigma di giustizia riparativa «affonda le sue radici nella comunità e si muove tra persone piuttosto che tra procedure»¹³. Tale paradigma si pone infatti l'obiettivo di superare la funzione prettamente punitiva della sanzione penale ponendo l'attenzione sulle possibili forme di offesa arrecata attraverso il reato. La partecipazione della vittima al conflitto offre alla stessa l'opportunità di ristabilire parte del controllo perso attraverso l'azione delittuosa, influenzando inoltre sul proprio senso di sicurezza e fiducia.

12 Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA.

13 G. Sandri, M. Tosi, *Proposte metodologiche per una "Società Riparativa"*, in *Crimen et Delictum*. International Journal of Criminological and Investigative Sciences, VII (April 2014).

3. Le vittime fragili

di Cristina Galavotti

Essere vittima è uno stato del corpo e dell'anima che determina patimento, sofferenza e perdita della dignità. Restituire dignità ai cittadini, attraverso sistemi assistenziali appropriati, efficaci ed efficienti significa essere in grado di intervenire con professionalità specializzate, con *équipe* multidisciplinari e strumenti tecnici validati scientificamente.

Troppo spesso l'approssimazione degli interventi forniti "random", senza sistematizzazione o riferimento teorico esplicito, l'empatia come unico processo diagnostico e di cura, la mancanza di politiche sociali mirate determinanti scarsità di risorse per mettere in sicurezza e protezione le vittime o per fornire accoglienza e sostegno trattamentale, hanno permesso di alimentare nella nostra società processi di vittimizzazione secondaria più dannosi e dal costo sociale più elevato di quelli conseguenti il danno primario.

Ancora maggiore è la responsabilità sociale quando le vittime sono "fragili". Sono "vittime fragili" tutti i cittadini che hanno subito un processo di vittimizzazione a causa di un agito violento, contrario alla norma giuridica e quindi punito dalla legge come reato. Sono i minori, le donne, gli anziani e i disabili fisici e psichici, in genere sono le persone in marginalità. Gli interventi di accoglienza, sostegno, protezione e cura hanno significato se inseriti in politiche sociali volte al benessere della cittadinanza, se sono collegati a sistemi di prevenzione e di intervento sui fattori di rischio di vittimizzazione fisici, psicologici, economici e sociali di cui ognuno di noi è portatore. La lettura degli indicatori di fragilità e di rischio di vittimizzazione non può prescindere, per ogni operatore anche con diversa professionalità, dalla conoscenza dei processi relazionali, criminogenetici e criminodinamici sottesi agli agiti violenti, dalla conoscenza delle dinamiche aggressive e degli strumenti diagnostici e trattamentali applicabili.

La rete territoriale, risorsa importantissima e sottovalutata, è spesso consolidata da protocolli istituzionali che nel tempo assumono il valore di "cornici" spesso vuote di contenuti per l'assenza di prassi e strumenti condivisi. Mancano spesso, e soprattutto in quest'ambito, processi partecipativi della cittadinanza attiva alla costruzione di politiche sociali mirate. La politica dei "piccoli orti" prevale ancora rispetto a politiche di reali interventi di sistema a tutela delle vittime. È nelle istituzioni e nei processi istituzionali fallimentari, nelle politiche che non guardano ai diritti di cittadinanza, che la vittimizzazione secondaria ha radici. Lo "sguardo della vittima" deve diventare sguardo di una cittadinanza attiva che partecipa ai processi di cambiamento culturale.

3.1. Scheda di approfondimento teorico

di Cristina Galavotti

Fattori di rischio	Specifica condizione che risulta statisticamente associata al verificarsi di una situazione e che per questo può concorrere alla sua genesi, favorirne lo sviluppo o accelerarne l'andamento. Un fattore di rischio non è quindi un agente casuale ma un indicatore di probabilità di vittimizzazione associato a quella condizione. L'assenza del fattore di rischio non esclude la probabilità che quella condizione di patimento si verifichi ma la sua presenza, o la presenza di più fattori di rischio, aumentano statisticamente la probabilità che quella condizione vittimizzante si verifichi. La presenza di fattori di rischio aumenta la vulnerabilità di alcune
--------------------	---

	persone rispetto a certi tipi di reati e per questo vengono anche definite predisposizioni vittimogene (Nivoli , 2010).
Predisposizioni vittimogene	<p>In funzione della loro origine: predisposizioni innate o acquisite</p> <p>In funzione del tempo: permanenti, temporanee, passeggere</p> <p>In funzione del ruolo della vittima: schemi comportamentali complementari tra vittima e carnefice, schemi comportamentali non complementari tra vittima e carnefice (Nivoli , 2010).</p> <p>Secondo la definizione di Fattah (1971) sono predisposizioni vittimogene:</p> <p>Biopsicologiche (età, sesso, razza, stato fisico)</p> <p>Sociali: (occupazione, condizioni economiche e finanziarie, condizioni di vita)</p> <p>Psicologiche (deviazioni sessuali, desiderio di appagare il bisogno sessuale, negligenza e imprudenza, estrema confidenza e fiducia, tratti del carattere).</p>
Fattori di protezione	<p>È una specifica condizione statisticamente associata alla riduzione della probabilità del verificarsi di una determinata condizione negativa e pertanto possa determinare una minore predisposizione dl soggetto alla vittimizzazione.</p> <p>Fattori di protezione individuali: temperamento attivo, genere sessuale, età, buone capacità cognitive, quoziente intellettuale elevato, buona autostima, buone competenze sociali, intelligenza sociale, sentimenti di empatia, capacità di controllo, autoironia, capacità carismatiche</p> <p>Fattori di protezione familiari: genitori emotivamente presenti e capaci di sostegno, buone relazioni tra genitori e figli, armonia familiare</p> <p>Fattori di protezione extra familiari: presenza di sostegno sociale anche nella famiglia allargata, esperienze di successo scolastico e lavorativo, esperienze di successo personali a rinforzo motivazionale e dell'autostima (Nivoli, 2010).</p>

3.2. I minori

di Cristina Galavotti

L'attenzione ai minori, alla loro tutela, è fortemente sentita in tutti gli ambiti normativi, scientifici ed educativi. I minori sono una delle "tipologie" di soggetti più esposti alla violenza per l'età anagrafica, che è uno dei fattori di vulnerabilità, e per l'immatùrità cognitiva.

La "Carta di Noto"¹⁴ è uno dei documenti fondamentali cui ogni operatore che lavori con minori vittime di abuso dovrebbe ispirarsi e attenersi. Il documento nacque dal confronto di professionalità diverse (magistrati, criminologi, psicologi, medici legali, avvocati, neuropsichiatri infantili) riunite in un convegno sul tema dell'abuso minorile, tenuto tra il 6 e il 9 giugno 1996 a Noto (SR) e propone linee guida per l'indagine e l'esame psicologico del minore, fornendo un primo assetto di sistema relativamente

14 Carta di Noto 1996, Aggiornamento Carta di Noto 2002

all'intervento e al sostegno rivolto a queste vittime fragili. Aggiornata nel 2002, la Carta propone elementi ed indicatori di valutazione relativamente all'attendibilità dei risultati degli accertamenti tecnici e delle testimonianze del minore, garantendo allo stesso comunque e contemporaneamente la giusta protezione psicologica. Le linee guida vincolano tutti coloro che "ruotano" intorno al minore presunto vittima di abuso a partire dalle forze dell'ordine fino ad arrivare agli operatori del trattamento, per prevenire ogni forma di suggestionabilità, paura, senso di colpa, vergogna, ripensamenti, induzione a falsi ricordi, ma soprattutto per attenuare gli effetti della vittimizzazione primaria e ridurre o eliminare la vittimizzazione secondaria.

La Carta sottolinea come la consulenza tecnica e la perizia debbano essere affidate a professionisti pubblici e privato esperti¹⁵, capaci di utilizzare tecniche e criteri scientificamente riconosciuti che devono essere esplicitati e che siano valutabili. L'assistenza affettiva e psicologica al minore deve essere garantita in ogni stato e grado del procedimento dai genitori o da altri adulti significativi ammessi dall'autorità giudiziale che procede. L'indagine psicologica deve tendere a valutare l'attitudine del bambino a testimoniare, la sua credibilità sotto il profilo intellettuale (ricordare i fatti ed esprimerli) e affettivo (le condizioni espresse emozionalmente e dal punto di vista relazionale). L'accertamento della capacità testimoniale del minore si centerà sulla valutazione delle sua capacità senso- cognitive, sulla capacità di ricordare e di esprimere i fatti in maniera complessa, tenendo conto dell'età, delle condizioni emozionali che regolano i rapporti del minore con il mondo esterno e la qualità/natura dei rapporti con i familiari.

Durante l'intervista l'esperto dovrà garantire serenità al minore e informarlo su quanto sta accadendo, porre domande e porsi con atteggiamenti che non compromettano la sua genuinità, spontaneità e sincerità nelle risposte. L'audizione protetta deve avvenire a porte chiuse e attraverso l'utilizzo di specchi unidirezionali o altri strumenti di registrazione o verbalizzazione sarà possibile "cristallizzare" la testimonianza per evitare al bambino ulteriori esperienze traumatiche. L'accertamento dei fatti spetta invece all'Autorità Giudiziaria che può attraverso registrazione o videoregistrazione assumere le prime informazioni sui fatti¹⁶.

Un ulteriore aggiornamento alla Carta è stato fatto da esperti nel 2011 presso l'Istituto Superiore di Scienze criminali di Siracusa. Recenti studi hanno infatti dimostrato come sia necessario l'utilizzo, a vantaggio del minore, di rigorosi protocolli di intervista, ancora più importanti in relazione all'età del minore stesso, per evitare gli effetti suggestivi di alcune domande, la costruzione di falsi ricordi, e come il metodo con cui il soggetto viene interrogato non sia neutrale rispetto al risultato dichiarativo (Forza, 2011).

La "Convenzione del Consiglio d'Europa sulla protezione dei bambini contro l'abuso e lo sfruttamento sessuale"¹⁷ conosciuta anche come "Convenzione di Lanzarote" nasce dall'attenzione del Consiglio d'Europa alle politiche di protezione e di tutela dei diritti dei minori, oltre a dare un segnale di forte contrasto ai fenomeni di abuso e vittimizzazione minorile. La convenzione è entrata in vigore il primo luglio 2010 ed è stata ratificata dall'Italia con la Legge n.172/12.

15 Il richiamo è alla figura dell'esperto art. 498, c.4, c.p.p. e alla figura dello psicologo richiamata anche per l'abuso sessuale nella l.66/96

16 In genere video o registrazioni dei colloqui vengono assunte dall'Autorità Giudiziaria come incidente probatorio al fine di evitare vittimizazioni secondarie al bambino ed è strumento privilegiato di acquisizione delle informazioni per tutto il procedimento penale

17 "Convenzione del Consiglio d'Europa sulla protezione dei bambini contro l'abuso e lo sfruttamento sessuale" Consiglio d'Europa 12 luglio 2007

L'obiettivo di tale documento era di garantire un livello minimo di tutela dei minori elevando comunque la garanzia stessa dei diritti e protezione delle vittime. L'impegno degli Stati Membri era richiesto sia sul fronte della prevenzione del crimine, delle azioni di contrasto e potenziamento delle tecniche investigative, sia nella protezione e recupero dei minori vittime di abuso.

La L.172/12 introduce alcuni elementi di sostanziale importanza tra cui il reato di "adescamento di minore" compresi gli atti che utilizzano internet (*grooming*) per reati connessi all'abuso e allo sfruttamento sessuale di minori, di condanna contro il reclutamento alla prostituzione di minore e alla gestione della prostituzione minorile, il raddoppio della condanna per il reato di abuso sessuale e sfruttamento sessuale di minori, il reato di istigazione alle pratiche di pedofilia o e di pedopornografia, l'inasprimento delle pene per chi compie reati di corruzione di minore o atti sessuali in presenza di minori di 14 anni, ma soprattutto sancisce la necessità per i minori vittima di essere assistiti in fase di procedimento giudiziario con supporti emotivi e psicologici forniti da esperti.

I documenti citati sottolineano come un qualsiasi percorso di raccolta testimoniale debba basarsi su processi metodologici rigorosi, condivisi dalla comunità scientifica, posti in essere da esperti. Dal processo vanno bandite quindi procedure non standardizzate in modelli scientificamente approvati a garanzia sia del minore ma anche dell'accusato.

3.2.1. Scheda di approfondimento teorico
di Cristina Galavotti

<p>Maltrattamenti</p>	<p>Gli atti e le carenze che turbano gravemente i bambini e le bambine, attentano alla loro integrità corporea, al loro sviluppo fisico, intellettuale e morale, le cui manifestazioni sono la trascuratezza e/o lesioni di ordine fisico e/o psichico e/o sessuale da parte di un familiare o di terzi”. Una condotta di abuso e maltrattamento può concretizzarsi in una condotta attiva (percosse, lesioni, atti sessuali, ipercura) o in una condotta omissiva (incuria, trascuratezza, abbandono): il minore comunque si trova in condizioni tali da minacciare la sua salute, il suo sostentamento, il suo sviluppo psicologico e morale, la sua sicurezza (IV Seminario Criminologico – Consiglio d’Europa, 1978)</p> <p>Possono essere commissivi come le azioni abusanti dirette verso il bambino di natura fisica, sessuale e psicologica, che possono produrre difficoltà interpersonali di lunga durata, come pure schemi di pensiero distorti, disturbi emotivi e stress post traumatico oppure omissivi come la trascuratezza psicologica e l’abbandono psicologico, l’indisponibilità psicologica o fisica tali che il minore è privato del necessario sostegno e conforto.</p>
<p>Abuso sessuale</p>	<p>Può essere intrafamiliare o extrafamiliare.</p> <p>Si configura come tale anche ogni approccio verbale a sfondo sessuale, sfregamenti, toccamenti in assenza di penetrazione. L’OMS afferma che lo sfruttamento sessuale di un minore “... implica che egli sia vittima di una persona notevolmente più anziana di lui, al fine della soddisfazione sessuale di quest’ultimo. Il reato può assumere differenti forme: telefonate oscene, esibizionismo, voyerismo, immagini a contenuto pornografico, rapporti o tentativi di rapporti sessuali, violenza carnale, incesto, prostituzione minorile”.</p> <p>Gli esiti psico-sociali sono sempre gravi sia clinicamente che psicologicamente(Nivoli, 2010).</p>
<p>Violenza assistita intra-familiare</p>	<p>L’esperire da parte del bambino/a qualsiasi forma di maltrattamento compiuto attraverso atti di violenza fisica, verbale, psicologica, sessuale ed economica, su figure di riferimento o su altre figure affettivamente significative adulte o minori. Il bambino può farne esperienza direttamente (quando la violenza avviene nel suo campo percettivo), indirettamente (quando il minore è a conoscenza della violenza), e/o percependone gli effetti. Si include l’assistere a violenza su minori e/o altri membri della famiglia e ad abbandoni e maltrattamenti ai danni di animali domestici.</p> <p>(Nivoli, 2010)</p>
<p>Bullismo</p>	<p>Può essere definito come un tipo di azione, messa in atto tra coetanei, che mira deliberatamente a fare del male. Le caratteristiche distintive del fenomeno sono diverse.</p> <p>Intenzionalità: il comportamento di bullismo non è il frutto di un’azione impulsiva ma è diretto a danneggiare l’altro.</p> <p>Persistenza: l’interazione bullo-vittima è caratterizzata da</p>

	<p>ripetitività di comportamenti di prepotenza protratti nel tempo. Simmetria di poteri: si tratta di una relazione fondata sul disequilibrio e sulla disuguaglianza di forza tra il bullo e vittima. Natura sociale del fenomeno: l'azione messa in atto dall'aggressore viene sempre messa in atto alla presenza di "spettatori" che agiscono come fattori di rinforzo. (Simonetti A., Pitz R., Galavotti C., 2014).</p>
Grooming	<p>Dal punto vista letterale, indica "il gesto di accarezzare il pelo" che gli animali si scambiano per igiene o affetto. Con <i>child-groomings</i> è soliti designare l'insieme dei comportamenti volontariamente intrapresi da un adulto per suscitare la simpatia, carpire la fiducia e stabilire un rapporto di tipo emozionale con un minore, riducendone le difese e la capacità di autocontrollo, con il proposito di realizzare attività di natura sessuale o di sfruttamento. Avviene attraverso mezzi informatici.(Simonetti A., Pitz R., Galavotti C., 2014).</p>

Il tema del contrasto alla violenza di genere è un tema riconosciuto e discusso solo da pochi anni a dimostrazione di come sia stato difficile abbattere barriere culturali e religiose, ma anche come sia stato articolato individuarne gli indicatori che descrivessero il fenomeno in tutta la sua gravità e ne esplicitassero la complessità tra sistemi psicologici, sociali, clinici, criminologici e relazionali che ne sono di fatto l'*humus*.

Un primo sostanziale riconoscimento dei diritti e delle tutele delle donne è stato sancito nella Dichiarazione sull' «Eliminazione della violenza sulle donne» adottata Dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite con risoluzione 48/104 del 20 dicembre 1993. In essa si ribadisce l'urgenza di una universale applicazione di principi fondamentali come l'uguaglianza, la sicurezza, la libertà, l'integrità, la dignità e l'agire contro ogni altra forma di discriminazione che contribuiscono all'eliminazione della violenza contro le donne. Violenza quindi come violazione dei diritti e delle libertà fondamentali e uno dei meccanismi sociali per i quali le donne sono costrette ad una posizione subordinata rispetto al potere espresso dal genere maschile.

Il percorso dell'ONU sull'uguaglianza tra uomini e donne vide sancire principi fondamentali si sviluppò in cinque Conferenze che si tennero a Città del Messico nel 1975, a Copenaghen nel 1980, a Nairobi nel 1985, a Pechino nel 1995 e a New York nel 2000.

Tra queste la Conferenza Mondiale sulle Donne di Pechino del 1995 riveste particolare importanza perché nel valorizzare le differenze di genere ribadisce la parità dei diritti tra uomini e donne in tutte le dimensioni della vita. Viene definita nuovamente la violenza contro le donne introducendo la violenza psicologica tramite minaccia o limitazione della libertà quale violenza a tutti gli effetti in ogni ambito della vita quotidiana: “qualsiasi atto di violenza fondato sul genere che produca o possa provocare, sofferenza fisica, sessuale, psicologica o qualsiasi tipo di danno alle donne, incluse le minacce di tali atti, la coercizione e l'arbitraria privazione della libertà, nella vita pubblica e privata”. Propone la Dichiarazione anche un Programma di azione che indica gli obiettivi strategici e le iniziative che i Governi e tutti gli attori economici e sociali devono assumere e realizzare. Ruota attorno a tre concetti chiave che sono considerati anche come elementi detrattivi alla violenza di genere:

- **Genere e Differenza:** per costruire una parità di opportunità sostenibile è necessario mettere al centro delle politiche la reale condizione di vita delle donne e degli uomini che è disuguale e diversa e che deve essere studiata attraverso ricerche e statistiche. Le politiche devono valutare le differenze di genere sulle reali condizioni di vita di donne e di uomini, sapendo che esse creano disuguaglianze e tendere a determinare pari opportunità.

- **Empowerment:** agire per sviluppare le competenze attraverso processi di reale sviluppo socio-politico in favore delle donne. Potere e responsabilità sono qui intesi non solo nel senso della promozione delle donne nei centri decisionali della società, della politica e dell'economia. Potere e responsabilità propongono prima di tutto un sollecito alle donne ad accrescere la propria autostima, ad autovalorizzarsi, ad accrescere le proprie abilità e competenze. Il potere delle donne, la loro capacità e possibilità di decidere, di essere autonome, di avere voce in capitolo nella famiglia, nella società e nella politica sono un bene in sé e anche uno strumento per realizzare uno sviluppo più equo, una politica più democratica, una società più libera e solidale.

- **Mainstreaming:** indica una prospettiva fortemente innovativa per quanto attiene la politica istituzionale e di governo inserendo una prospettiva di genere in ogni scelta politica, in ogni programmazione, in ogni azione di governo. L'applicazione del mainstreaming può diventare l'occasione per un vero rinnovamento della pratica

istituzionale e di governo. Essa richiede un contesto di oggettiva valorizzazione delle risorse umane lungo tutto il ciclo della vita, misurandosi con le differenze di ogni fase della vita e con le differenze tra i sessi. Richiede una costante azione di controllo rispetto alla effettiva applicazione delle leggi e delle scelte adottate, a partire da quelle più innovative. Viene richiesto quindi un grande cambiamento nella cultura di governo e mette al centro dell'agenda politica i temi della qualità dello sviluppo, della valorizzazione delle risorse umane, della equità, delle grandi riforme sociali.

La Convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta contro la violenza delle donne e la violenza domestica di Istanbul del 2011, condanna ogni forma di violenza sulle donne e la violenza domestica, riconoscendo che il raggiungimento dell'uguaglianza di genere *de juree de facto* è un elemento chiave per prevenire la violenza contro le donne. Riconosce che la violenza contro le donne è una manifestazione dei rapporti di forza storicamente diseguali tra i sessi, che hanno portato alla dominazione sulle donne e alla discriminazione nei loro confronti da parte degli uomini e impedito la loro piena emancipazione. La natura strutturale della violenza contro le donne, in quanto basata sul genere è uno dei meccanismi sociali cruciali per mezzo dei quali le donne sono costrette in una posizione subordinata rispetto agli uomini. Afferma che le donne e le ragazze sono spesso esposte a gravi forme di violenza, tra cui la violenza domestica, le molestie sessuali, lo stupro, il matrimonio forzato, i delitti commessi in nome del cosiddetto "onore" e le mutilazioni genitali femminili, che costituiscono una grave violazione dei diritti umani delle donne e delle ragazze e il principale ostacolo al raggiungimento della parità tra i sessi. Ribadisce inoltre che le donne e le ragazze sono maggiormente esposte al rischio di subire violenza di genere rispetto agli uomini e che la violenza domestica colpisce le donne in modo sproporzionato e che anche gli uomini possono essere vittime di violenza domestica come lo possono essere i bambini in quanto testimoni di violenze all'interno della famiglia.

L'Italia ha recepito quanto disposto con nella Convenzione di Istanbul con la L.119/13 recante disposizioni urgenti in materia di sicurezza e per il contrasto della violenza di genere. La legge oltre ad introdurre nuove modifiche rispetto alla legislazione in atto, ha apportato integrazioni alle norme del codice penale, in particolare per circostanze aggravanti e aumento di pena per l'art. 612 bis c.p. e del codice di procedura penale, introducendo modifiche di natura processuale (ivi comprese le nuove misure introdotte – 384 bis - e l'aumento dei casi di quelle previste ex art. 282 bis) che vanno ad incidere sulla competenza (in particolare quella del Giudice di Pace).

Le modifiche introdotte muovono tutte dall'idea di valorizzare la relazione affettiva in sé stessa, sganciata dal vincolo matrimoniale o dalla convivenza (prima essa era menzionata solo nella circostanza aggravante dell'art 612 bis c.p., per la quale ora rileva anche la relazione affettiva che sia in essere al momento del fatto). Tale moderna visione della problematica prende le mosse da una puntuale osservazione di dati di realtà che evidenziano quanto spesso la relazione affettiva (si pensi al concetto in criminologia di "aggressività affettiva"), soprattutto se conclusa, conduca a tragici epiloghi ai danni delle donne. Si menziona a questo proposito l'aggravante dell'art. 609 ter co. 5 quater (che dà rilievo alla relazione affettiva presente o conclusa) e, in tema di misura di prevenzione dell'ammonimento, il richiamo, nella definizione di violenza domestica, anche a "persone legate da relazione affettiva in corso o pregressa". Sempre con riguardo alle aggravanti dell'art 609 bis, la legge di conversione ha innalzato l'età della vittima da 16 a 18 anni (609 ter n.5). Per altro verso si considera aggravato dallo status di coniugio il reato di atti persecutori anche se

commesso da coniuge separato o divorziato. Tra le ulteriori rilevanti modifiche, si segnala

In relazione al reato di maltrattamenti, l'abrogazione dell'aggravante del fatto commesso su minore infraquattordicenne o in presenza di minore degli anni 18 (così come della medesima aggravante che era stata inserita nel reato di cui all'art.628 n. 3 *sexies* c.p.) e l'introduzione all'art. 61 n. 11 *quinquies* di una aggravante generale per tutti i reati commessi in danno o in presenza di minori (di anni 18) o in danno di persona in stato di gravidanza. Non essendo però stati richiamati i reati contro il patrimonio si ritiene che la aggravante di cui al n.3 *sexies* dia stata definitivamente abrogata. Positiva la valorizzazione delle condotte commesse in presenza di minori tout court, avuto riguardo alla diffusione di gravi problematiche psicologiche patite da chi abbia assistito a violenze esercitate su componenti del nucleo familiare (c.d. violenza assistita).

L'aumento di pena per il reato di minaccia (art.612) innalzato fino a euro 1032 con l'effetto plausibile di agevolare la determinazione della continuazione di questo reato sovente connesso con altri più gravi puniti con la sola pena detentiva.

La conferma delle nuove aggravanti dell'art 612 bis c.p., con l'estensione anche in questo caso della rilevanza della relazione affettiva in corso oltre che pregressa (innovazione che si armonizza con la modifica in tal senso nella descrizione della aggravante del reato di violenza sessuale). In proposito resta qualche perplessità sull'attribuzione di un giudizio di maggiore gravità al fatto commesso attraverso strumenti informatici o telematici rispetto a quello commesso nelle forme tradizionali (es. pedinamenti, agguati, telefonate), oggettivamente di più pregnante impatto nella vita della vittima prescelta. Quanto alla procedibilità di questo reato, confermandosi la irrevocabilità della querela presentata, effettivamente più compatibile con reati che consentono l'adozione di misure cautelari, è stata introdotta la facoltà di rimettere la querela ma limitatamente alla sola sede processuale e con esclusione dei casi perpetrati attraverso minacce reiterati nei modi di cui all' art. 612 II co. C.P. Il regime di irrevocabilità della denuncia ha l'obiettivo di impedire remissioni non spontanee ma frutto di pressioni da parte dell'indagato.

Il reato di lesioni ha infine subito una modifica in termini di competenza. Infatti le ipotesi di lesioni commesse contro i soggetti di cui all'elenco del 577 II co o contro il convivente sono divenute di competenza del Tribunale, "dimenticandosi" la legge, incomprensibilmente, davanti al Giudice di Pace le ipotesi aggravate di cui al 577 n.1, ovvero quelle commesse ai danni del discendente e dell'ascendente.

Con riguardo al diritto processuale sono state numerose le innovazioni introdotte dal D.L. significative di un intervento strutturato in più direzioni: sostegno, anche economico, alla vittima di violenza di genere (avviso di poter nominare un difensore ex art. 96 c.p.p. e gratuito patrocinio concesso anche al di fuori dei limiti previsti; doveri di informazione da parte della PG, presidi sanitari e istituzioni pubbliche sui centri anti violenza presenti nella zona di residenza della stessa nei casi di denuncia di reati ex art. 582e 582) e valorizzazione del suo apporto attraverso la configurazione di un più ampio diritto di essere informata circa l'andamento del provvedimento cautelare emesso nel procedimento di cui è parte; introduzione di nuove ipotesi di permesso di soggiorno per le vittime di violenza domestica, la cui definizione resta immutata, previo parere o proposta dell'A.G. precedente (art. 18bis d. lgs 286/98); infine ampliamento degli strumenti di repressione dei reati contemplati dal decreto.

La legge di conversione, non deviando dal solco segnato con la legislazione di urgenza ha infatti opportunamente modificato l'art. 266 c.p.p. inserendo tra i reati che consentono le intercettazioni telefoniche anche quello di atti persecutori (art.612bis); ha confermato l'ambito dei delitti per i quali era possibile chiedere la misura coercitiva

dell'allontanamento dalla casa familiare prevista dall'art.282 bis, già esteso ai reati di cui agli artt. 582 e 612 II co commessi ai danni di prossimi congiunti o del convivente, consentendo la adozione di misura in tutte le ipotesi del 582 c.p., eccetto il caso di lesioni con malattia inferiore ai 20 giorni e ha inoltre introdotto la possibilità di controllo sull'esecuzione della misura del c.d. braccialetto elettronico (art. 275 bis c.p.p.).

Riguardo alle previsioni che impongono di obblighi di informazione della P.O. ha inserito il tassello mancante dell'obbligo di comunicazione delle vicende relative a ogni tipo di misura cautelare, dunque anche custodiali quella dell'obbligo/divieto di dimora, prima limitato a quelle previste agli art. 282 bis e 283 ter c.p.p.. Infatti era apparso poco ragionevole che solo per queste ultime misure fosse stata contemplata questa serie di adempimenti nei confronti della persona offesa.

Sembra che per quanto attiene invece alla comunicazione dell'adozione di misure, obbligo in carico all'Autorità di PS competente in favore della persona offesa e dei servizi socio-assistenziali del territorio, esso sia rimasto circoscritto ai casi di cui agli artt. 282 bis e 283 ter c.p.p. Da rilevare, quale modifica all'art. 282 quater cp.p., che quando l'indagato si sottopone positivamente ad un programma di prevenzione della violenza, il responsabile ne dà comunicazione al pubblico ministero e al giudice procedente per le loro valutazioni sulle eventuale attenuazione della misura cautelare ex 299 c.p.. Tale comunicazione non sembra comportare per le parti alcuna vincolo su eventuali decisioni di revoca o sostituzione della misura.

A monte di questi obblighi di informazione verso la persona offesa. risiede quello principale (ex art. 101 c.p.p.) che si colloca al momento della acquisizione della notizia di reato (di qualsiasi tipo) della facoltà di nominare un difensore di fiducia e del diritto di accedere al patrocinio a spese dello Stato (che alla vittima di reati di genere spetta qualunque sia il reddito). Pare evidente che di tali facoltà la persona offesa dovrà essere messa a conoscenza con atto apposito nei casi in cui la notizia non scaturisse da una sua querela.

Se da un lato non v'è dubbio che l'introduzione di condizioni volte a sollecitare una partecipazione più diffusa e consapevole della vittima al procedimento penale sia da salutare positivamente, dall'altro specialmente la previsione di molteplici obblighi di informazione sull'andamento delle misure cautelari, a parte aumentare notevolmente il numero degli adempimenti che gravano sull'ufficio del Pubblico Ministero, potrebbe non condurre verso costruttivi interscambi con la parte offesa specie nei casi assai frequenti di vittime che una volta attivato il procedimento, sono refrattaria ad ogni successivo coinvolgimento.

Viene confermato nella legge l'arresto obbligatorio in caso di flagranza di reati ex art. 572 e 612 bis c.p., consumati o tentati. Non certo agevole la valutazione della sussistenza della flagranza per la P.G. trattandosi di reati abituali che richiedono dunque la dimostrazione di una serialità di condotte offensive. Sarà dunque opportuno che gli operanti acquisiscano eventuali precedenti denunce a carico del soggetto o che raccolgano al momento dell'intervento adeguate informazioni in funzione e per la vittima.

3.3.1.Scheda di approfondimento teorico

di Cristina Galavotti

<p>Violenza di genere</p>	<p>La violenza di genere, caratterizzata da relazioni tra persone affettivamente legate dove in una connotazione di potere e aggressività un partner diventa carnefice e l'altro vittima, è basata su legami definiti "traumatici", che descrivono legami potenti e distruttivi osservati tra le donne maltrattate e i loro abusanti o tra i bambini maltrattati e i loro genitori. In queste relazioni il livello di abuso cronicamente compare e poi scompare. Il rapporto è caratterizzato da periodi di comportamenti partecipativi, affettuosi da parte della persona dominante, punteggiata da episodi intermittenti di abuso intenso. In questo ciclo relazionale il vittimizatore impone forti punizioni, poi dopo aver dato un rinforzo negativo, che censura il comportamento "irregolare" della vittima, dismette il comportamento punitivo e si sposta a gratificare la vittima con alcuni rinforzi positivi. È una forma potente di <i>double blind</i> che legittima nella vittima la paura di essere ferita o uccisa, come reazione ad una qualche mancanza, ad un qualche atto di sfida o di autonomia o a una conformità delle regole imposte o previste. Per mantenere il sopravvento il carnefice manipola il comportamento della vittima e limita la sua libertà di scelta al fine di perpetuare lo squilibrio di potere. La minaccia al mantenimento dell'equilibrio viene alimentata con un ciclo di <i>escalation</i> di punizioni e violenza. Il carnefice isola la vittima da altre fonti di sostegno, cosa che limita l'individuazione dall'esterno di comportamenti abusanti e la capacità di intervento su essi. Altera la capacità della vittima di ricevere un punto di vista diverso da quello dell'abusante, rafforzando il senso di dipendenza unilaterale (Reale, 2011).</p>
<p>"Sindrome della Donna Maltrattata" (Battered Woman Syndrome, BWS) (Walker, 1994)</p>	<p>Il ciclo è costituito nella prima fase da un accumulo di tensione, nella seconda fase da attacchi, aggressioni e percosse e poi nella terza fase da una pausa detta anche "luna di miele". Il danno è un forte stress psicofisico e una bassa autostima. La fase "amorosa" è una fase di sollievo che non modifica, anzi approfondisce il disagio: la vittima infatti nutre speranze illusorie che il partner possa cambiare e la violenza finire. Walker afferma che le donne maltrattate soffrono di una costellazione di sintomi che impedisce loro di lasciare i partner abusanti. Sostiene che l'impotenza appresa nel ciclo delle violenze (abuso intermittente di Dutton e Painter, 1993) rendono difficile per le donne lasciare i loro carnefici perché non riuscendo a sfuggire alla violenza esse diventano passive, remissive, depresse, paurose e psicologicamente paralizzate. Una donna per essere diagnosticata <i>battered</i> deve aver vissuto almeno due cicli completi di maltrattamenti (stasi, aggressione, luna di miele).</p>
<p>Aggressioni sessuali</p>	<p>Senza contatto fisico: voyerismo, esibizionismo, molestie verbali Con contatto fisico: baci, carezze e contatti di natura sessuale,</p>

6	strofinamenti, <i>fellatio</i> , penetrazione e tentativo di penetrazione (Nivoli, 2010)
Violenza domestica . . A n z i a n i	In genere è caratterizzata da relazioni familiari distorte e patologicamente instabili. Non ha mai carattere episodico od estemporaneo e si presenta come un conflitto reiterato nel tempo espresso da comportamenti intenzionali volti a determinare paura, controllo e dominio da parte dell'uomo sulla donna. La relazione è caratterizzata da una posizione asimmetrica (<i>one up, one down</i>) nella relazione per la donna che diventa vittima. La violenza all'interno dei rapporti di partnership costituisce la quota più elevata delle violenze sulle donne indipendentemente dal livello sociale, economico, dal contesto territoriale, dall'età, e dall'istruzione dei componenti familiari. È un fenomeno trasversale non ascrivibile a fattori particolari correlati a processi di stratificazione sociale, a patologie cliniche o a sacche di marginalità sociale. È un fenomeno sociale diffuso e silenzioso perché le mura domestiche creano barriere e determinano silenzio, impedendone la scoperta. (Reale, 2011).
Stalking 3 . 4 . A n	Sono atti persecutori intesi come molestie e/o minacce ripetute tali da turbare le tue normali condizioni di vita e metterti in uno stato di insicurezza e di timori per se stessa, come telefonate e/o sms di minaccia e insulti o di attenzioni non richieste, appostamenti fuori dal luogo di lavoro o sotto casa, danneggiamenti intenzionali a cose di tua proprietà (la macchina, la cassetta della posta, la porta di casa, etc.), minacce a persone unite alla vittima da un legame affettivo. (Galavotti C, Cosentini A., 2011)
Femminicidio i a n 3	La morte della donna (quale) esito/conseguenza di atteggiamenti o pratiche sociali misogine". Il femminicidio è l'uccisione di donne o bambine commessa da mano maschile, a causa della loro appartenenza al genere femminile (Russell, 1996).

3.4. Anziani e persone in disabilità

di Cristina Galavotti

L'abuso sugli anziani è definito dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) come "un'azione singola, o ripetuta, o la mancanza di un'azione appropriata, che avviene all'interno di qualsiasi relazione in cui si sviluppa un'aspettativa di fiducia e che causa danno o dolore alla persona anziana"

Per *elderabusesi* si intende un'azione o un'omissione compiuta nei confronti di una persona anziana che possa attentare alla vita, alla sua libertà di movimento, all'integrità fisica o psicologica oppure al danneggiamento della sua sicurezza finanziaria.

Il maltrattamento degli anziani è una dimensione che nelle professioni d'aiuto viene spesso lasciato sullo sfondo o ignorato se non di fronte all'evidenza di lesioni fisiche inequivocabili. La violenza psicologica, economica, fisica ed anche gli abusi sessuali nei casi più estremi, è invece tratto frequente su cui intervenire anche attraverso ottiche diverse come quelle criminologiche e vittimologiche.

La vittima per età, vulnerabilità e fragilità, per timore di ritorsioni, per imbarazzo odeterioramento di facoltà mentali non è in grado di segnalare ciò che subisce. I fattori di rischio che causano vittimizzazione nell'anziano e da cui scaturiscono danni anche permanenti che ne ledono l'equilibrio fisico e psicologico sono da ricondursi soprattutto alla sfera delle cure e dell'assistenza. La violenza sugli anziani non viene rilevata perché la persona vittima non è in grado di segnalare ciò che succede e i motivi vanno ricercati in alcuni fattori difficilmente codificabili, come la paura a denunciare per timore di ritorsioni, l'imbarazzo e la vergogna, ma anche per l'effetto del deterioramento delle facoltà mentali, per la semplice impossibilità fisica di raggiungere i luoghi dove sporgere denuncia, ma anche per la condizione di reclusione domiciliare o in case di riposo.

Proprio l'ambiente domestico risulta essere quello dove più spesso si consumano atti di maltrattamento, nella propria abitazione o in quella del suo *caregiver*; ma non mancano casi di abuso anche in istituti residenziali.

Una distinzione importante, sia da un punto di vista vittimologico che sociale deve tener conto della autosufficienza dell'anziano. Infatti, l'analisi della relazione di cura dei soggetti anziani non autosufficienti e fragili mentalmente, potendo questi subire violenze difficilmente riscontrabili sia nei contesti familiari che nella cura dei *caregivers*, dovrebbe sempre tener di conto dei possibili rischi di vittimizzazione connessi mentre si possono riscontrare con più immediatezza, anche per le narrazioni della vittima anziana lucida ed in grado di mantenere relazioni simmetriche, causa frequente di violenza possono essere l'insofferenza, le reazioni rabbiose e le insoddisfazioni che determinano nella coppia anziano-*caregiver* o anziano-familiare una spirale relazionale alimentata dall'aggressività.

La relazione di cura in ambito domestico risulta essere una delle situazioni a più alto rischio di vittimizzazione: in questo ambito gli anziani assistiti possono subire violenze psicologiche che avranno come ricadute immediate e durature sofferenze emotive, angoscia, paura, ansia, perdita dell'autostima.

Anche il problema della violenza subita da persone affette da disturbi psichiatrici è sottovalutato, sia nel contesto di vita familiare che durante eventuali ricoveri in ospedale o istituti. È condizione di maggiore vulnerabilità vittimologica la presenza di una psicopatologia che può compromettere la capacità di giudizio, di critica e di valutazione della realtà ma che può anche determinare una disfunzione nelle competenze cognitive, disturbi dell'attenzione, della memoria e della concentrazione o alterazione della sfera affettiva e della volizione.

La depressione, sia sottogiacche maggiore, può essere una delle cause più frequenti che concorrono alla vittimizzazione, non solo a causa della compromissione cognitiva, ma soprattutto a causa della scarsa voglia di vivere e di reazione che la persona prova.

Il ritardo mentale determina l'incapacità di decodificare la realtà e di relazionarsi agli altri se non schemi semplici e cognitivamente poveri, tanto che il soggetto che ne è affetto è spesso a rischio di sfruttamento, truffe, abuso sessuale e maltrattamenti anche all'interno della famiglia.

Anche per la disabilità (si intenda il sistema degli anziani, dei diversamente abili, dei disabili psichici) così come per i minori, sono caratteristiche predisponenti la vittimizzazione l'età e la vulnerabilità fisica e spesso l'incapacità, per deterioramento delle funzioni intellettive o per l'immaturità nei minori, di comunicare agli altri il dolore che certi agiti o situazioni procurano.

I reati determinanti la vittimizzazione possono avere caratteristiche attive, con agiti violenti commissivi, e caratteristiche passive, con atti omissivi. Tra gli agiti commissivi ricordiamo la violenza fisica, quale atto volontario e intenzionale di procurare un

danno. Tra le forme di maltrattamento fisico più frequenti vanno citati lo schiaffeggiamento, lo stratonamento, spesso anche la forzatura a mangiare dovuta certo ad un eccesso di iperprotezione nei confronti del soggetto. Oltre ad esiti clinici alla violenza fisica diretta la stessa può avere caratteristiche indirette ad esempio attraverso la somministrazione impropria o l'abuso di farmaci. L'abuso sessuale comprende non solo gli atti penetrativi ma tutti gli agiti di natura sessuale o le allusioni verbali di natura sessuale non consensuali. Avviene tutte le volte che viene attuato un contatto sessuale di ogni genere senza il consenso della persona anziana. L'esiguità delle denunce dipende spesso dal timore di rappresaglia da parte del caregiver o del familiare agente. Nel caso di anziani dementi o persone psichiatriche o portatrici di un ritardo mentale, prive quindi di una sufficiente capacità critica, il sospetto di abuso sessuale può essere confermato solo da alcune caratteristiche cliniche, quali: ematomi intorno al seno o all'area genitale, malattie sessualmente trasmesse o infezioni genitali inspiegabili, emorragie vaginali o anali inspiegabili, mutande rotte, macchiate o sporche di sangue. La violenza psicologica invece è un atto intenzionale volto a causare danno, dolore psicologico, angoscia, paura attraverso la sopraffazione verbale, l'intimidazione, l'umiliazione, le minacce. Quando una o più di queste condotte diventano pervasive al punto da caratterizzare e stravolgere le interazioni, da alterare l'equilibrio psicologico dell'anziano o del disabile e da far sorgere disfunzioni e/o mutamenti delle condizioni emotive e di vita della vittima, allora si può parlare di vero e proprio abuso psicologico.

Tra gli agiti omissivi che comunque configurano i reati di maltrattamento ricordiamola trascuratezza che avviene quando all'anziano o al disabile incapace di soddisfare i propri bisogni fisici e psicologici, (le comuni attività della vita quotidiana, come lavarsi, cucinarsi, vestirsi...) non viene fornita l'assistenza necessaria e vengono a mancare opportuni stimoli sociali. Questo tipo di violenza può accadere nel contesto familiare o anche in strutture residenziali, ospedale compreso, e può arrivare fino all'abbandono. Di fatto rappresenta quasi la metà degli episodi di violenza sugli anziani e viene in genere perpetrata da un caregiver (infermiere, parente, badante). La trascuratezza può comprendere oltre all'abbandono, la mancanza di attenzione, la mancata o scorretta somministrazione di medicine prescritte, di una giusta e specifica alimentazione e di acqua, l'incuria nell'igiene della persona e dell'ambiente di vita, il non consentire una soddisfacente vita sociale.

La negligenza, invece, si configura come la mancanza intenzionale di cura e la non soddisfazione dei bisogni psicologici e fisici dell'anziano, sano o malato. È attiva quando chi ha in cura un soggetto anziano o disabile, intenzionalmente si rifiuta di fornirgli le prestazioni e la cura necessarie, o quando non vuole soddisfarne le più elementari esigenze. È passiva quando il caregiver non è più in grado di fornire l'assistenza di cui l'anziano necessita a causa del gravoso e stressante carico assistenziale, della mancata conoscenza dei bisogni dell'anziano o del disabile per ignoranza, immaturità e per mancanza di ulteriori risorse umane e finanziarie.

Si parla invece di "negligenza governativa" quando lo Stato, la Regione, il Comune o altri enti pubblici allungano gli iter burocratici (pratiche pensionistiche, assegnazione di alloggi, attesa di un posto letto in una R.S.A.) ritardando senza ragione le giuste aspettative dell'anziano o del disabile che necessita di interventi di sollievo o di ricoveri.

Ma spesso gli anziani e le persone disabili subiscono anche un serio sfruttamento finanziario economico che si configura con l'uso illegale o improprio di fondi o di altre risorse economiche appartenenti all'anziano o al disabile per profitti personali. È necessario quindi che gli operatori del sociale, e non solo i caregiver siano formati a leggere gli indicatori di vittimizzazione e di rischio ponendo particolare attenzione alla rete come strumento diffuso di presa in carico ma anche come elemento attraverso il

quale la condivisione e la supervisione possono veicolare non solo in favore della vittima fragile ma anche beneficiando gli operatori.

3.4.1. Scheda di approfondimento teorico

di Cristina Galavotti

<p>Maltrattamento sugli anziani e i disabili di tipo passivo</p>	<p>Rientra la trascuratezza, quando all'anziano incapace di soddisfare i propri bisogni fisici e psicologici, (le comuni attività della vita quotidiana, come lavarsi, cucinarsi, vestirsi...) non viene fornita l'assistenza necessaria e vengono a mancare opportuni stimoli sociali. Tale tipo di violenza si può verificare nel contesto familiare o anche in strutture residenziali, ospedale compreso, e può arrivare fino all'abbandono. Di fatto rappresenta quasi la metà degli episodi di violenza sugli anziani e viene in genere perpetrata da un <i>caregiver</i> (infermiere, parente, badante).</p>
<p>Maltrattamento sugli anziani e i disabili di tipo attivo</p>	<p>Nell'abuso attivo è ricompreso l'abuso fisico, come atto intenzionale, perpetrato con l'intento di causare danno, dolore fisico, ferite corporali e consiste in tutti i maltrattamenti fisici, attuati mediante violenza diretta o con mezzi indiretti. Vi rientra anche l'abuso sessuale.</p>
<p>Indicatori di violenza economica</p>	<p>Un improvviso cambiamento del conto bancario o postale; sparizioni di fondi o di beni di valore; una inspiegabile modifica alle disposizioni testamentarie; acquisti di beni non necessari.</p>
<p>I reati che vittimizzano maggiormente le persone in disabilità:</p>	<p>Truffa (art. 640 c.p.) Appropriazione indebita (art. 646 c.p.) Circonvenzione di incapace (art. 643 c.p.). Nel caso della truffa il danno arrecato non è solo economico ma, soprattutto, psicologico perchè le vittime, non essendo, solitamente, persone sufficientemente competenti, non sono in grado di comprendere il significato e le implicazione dell'evento subito. Il sentimento di vergogna e le reazioni depressive conseguenti possono essere tali da portare al rifiuto di denunciare i truffatori. L'appropriazione indebita e la circonvenzione di incapace sono quasi sempre compiuti da persone vicine alla vittima: medici, infermieri, badanti, avvocati, sette religiose e familiari che possono plagiare in vari modi l'anziano o il disabile facendosi intestare i suoi beni.</p>

4. Buone prassi per gli operatori

di Cristina Galavotti

L'intervento operativo di sostegno alle vittime di reato nel momento immediatamente successivo al trauma e nel periodo più prossimo ad esso, e quindi in situazione di crisi, deve tener conto dell'evoluzione sintomatologica e fornire un aggancio terapeutico che faciliti la verbalizzazione e la gestione emozionale immediata dei fatti traumatici e delle loro conseguenze. Credere alla vittima significa accettare la sua verità, il suo dolore e la sua emotività. L'intervento della crisi post-traumatica è sempre complesso e articolato e dovrebbe essere gestito da un'equipe multidisciplinare che promuova approcci globali volti a ristabilire nella vittima il senso di protezione e sicurezza.

L'accoglienza della vittima se da un lato comprende la strutturazione di un *setting* adeguato dove spazi e tempi non siano scanditi secondo l'esigenza dell'operatore o dell'organizzazione ma della vittima stessa, dall'altro non può essere lasciato all'improvvisazione emotiva ma tecnicamente sostenuto da un ascolto attivo, empatico, significativo. L'operatore dovrà essere costantemente formato, sostenuto da supervisione tecnica in ogni fase del processo ma soprattutto in grado di essere supportato dall'equipe della presa in carico.

Le vittime frequentemente in questi momenti particolarmente difficili presentano forti resistenze alla comunicazione, tempesta emozionale e presentano vari e complessi sintomi psichiatrici, compresi quelli sottosoglia, legati all'evento traumatico.

Per il colloquio con il minore vittima è sempre necessaria la presenza di uno psicologo esperto di età evolutiva o un medico psichiatra. Molte difficoltà l'operatore, indipendentemente dal ruolo e dal momento dell'intervento, può trovare con il minore vittima o presunta vittima di abusi. Chiari e metodologicamente riconosciuti devono essere l'impostazione teorica e gli strumenti diagnostici utilizzati, grande la professionalità legata alla gestione dell'empatia e della giusta distanza oggettivante la narrazione del bambino, in funzione anche della sua età, delle sue capacità cognitive e relazionali, del vissuto e dell'*entourage* familiare. Principali obiettivi del colloquio con il minore presunto vittima di abusoriguardano la riduzione al minimo i rischi di vittimizzazione secondaria (l'incidente probatorio e quindi il colloquio videoregistrato è strumento in questo senso preventivo) e la raccolta di informazioni utili alla ricostruzione di quanto accaduto (o non accaduto), all'identificazione dell'eventuale responsabile, alla valutazione di eventuali rischi a cui il minore (o altri minori) potrebbero essere ancora esposti, alla valutazione della qualità delle dichiarazioni rese dal minore. E' necessario rassicurare il bambino per diminuire, se presenti, paure, vergogna, colpa, cercando di dargli tutte le spiegazioni che è in grado di recepire ed osservare il suo comportamento, dando ampio spazio alla sua libera espressione (verbale mimica, motoria, ludica. Particolare importanza hanno gli aspetti simbolici del gioco o del disegno, del modo che il bambino ha di rappresentare la realtà, la sua capacità di verbalizzazione. La creazione del *setting* adeguato, senza interruzioni (persone che entrano, telefoni che squillano), in un ambiente a misura di bambino (accogliente e colorato, e con la presenza di giochi o libri) eventualmente dotato di specchio unidirezionale perché l'intervista possa essere seguita dall'Autorità di PS o dalla Magistratura o dai genitori stessi, se non coinvolti nel reato di abuso, richiede particolare cura. La videoregistrazione deve cominciare subito con l'apertura del colloquio valutativo e di *assessment* cognitivo. Di particolare importanza l'utilizzo di un linguaggio adatto al bambino e la definizione comune dei significati dei singoli codici comunicativi per ridurre le interferenze. Anche attraverso l'utilizzo di vignette, disegni

o giocattoli è necessario instaurare con il bambino un rapporto fiduciario attraverso il gioco che possa facilitare la relazione fiduciaria e metta il bambino in una situazione di serenità. Preparare il bambino al colloquio significa definire il contesto relazionale nel quale la comunicazione dovrà tener conto di regole condivise. È necessario che il bambino comprenda l'importanza di dire la verità, senza tirare ad indovinare le risposte, che non c'è bisogno di dare risposte compiacenti all'adulto, di essere libero di dire che non ricorda prima di dare risposte non vere, che è libero di correggere l'adulto o di non confermare le sintesi se non concorda. È importante che l'intervistatore rilevi nella narrazione la presenza o l'assenza di elementi contrastanti, di contraddizioni, incongruenze, o fabulazioni, cercando di non far ripetere più volte il racconto al bambino perché non supponga di non essere creduto, ma sintetizzare il suo racconto per definirlo e fermarlo. Durante il colloquio è necessario che l'intervistatore valuti se il bambino è in grado di fornire dettagli su quanto accaduto e quindi se è in grado di esprimersi in maniera autonoma. È necessario non porre mai domande dirette e fuorvianti o inducenti la risposta. Il comportamento non verbale del bambino è un indicatore di stress importante da osservare. Gli indicatori comportamentali di disagio emotivo e affettivo-relazionale vanno però anche contestualizzati attraverso la storia del bambino oltre che durante l'azione del setting strutturato. L'intervistatore, che si ricorda deve essere un esperto accreditato, deve utilizzare un ascolto attivo e un'osservazione partecipe e non giudicare che permetta di raccogliere più informazioni possibili attraverso la facilitazione della narrazione che deve essere descrittiva, cercando di non inquinare la storia del minore con preconcetti o idee precostituite. Accoglienza, ascolto, partecipazione empatica ma anche silenzio e osservazione partecipante sono elementi metodologici fondamentali che possono anche essere supportati da test specifici che però devono essere riconosciuti dalla comunità scientifica sia nella struttura tecnica sia nell'interpretazione metodologica che deve essere sempre esplicitata. Durante il colloquio la ricerca della verità dei fatti accaduti e degli elementi necessari all'investigazione non è il solo obiettivo. In quel contesto significativo e che il bambino deve percepire come protettivo è necessario anche essere in grado di contenere e accogliere la sofferenza della vittima. Il bambino potrebbe non essere in grado di sostenere il colloquio o di sostenerlo a lungo. È bene quindi che l'intervistatore sappia quando interrompere o non proseguire il colloquio. Di fatto i bambini non possono parlare di cose che non hanno sperimentato ed espressioni di sessualità o comportamenti sessualizzati non congruenti con l'età significano che il bambino è stato abusato. È necessario quindi, se il colloquio è sostenibile, trovare aperture alla narrazione anche quando il bambino non è in grado per età o consapevolezza di elaborare l'accaduto secondo uno schema strutturato. Durante il colloquio l'intervistatore potrebbe incorrere in errori relativi alla formulazione delle domande, ponendo domande guidandole, ripetendole o usando rinforzi, o i errori di atteggiamento adottando ipotesi rigidamente costituite, connotando negativamente l'indagato, ponendosi in veste autorevole e intimidatoria, colpevolizzando il bambino, mostrando imbarazzo, disgusto, pena, fastidio o fingendo di credere a qualsiasi cosa il bambino affermi. Alcuni errori possono riguardare anche la sfera comportamentale come prolungare il colloquio oltre le capacità del minore, fargli pressioni o interrompere la sua narrazione, riportare al bambino quanto eventualmente detto, fare promesse probabilmente vane o collocare la sedia frontalmente a quella del bambino, fissarlo negli occhi, toccarlo.

Qualsiasi intervento trattamentale su una donna che si è riconosciuta vittima non può prescindere dalla consapevolezza per l'operatore del legame traumatico che lega la stessa al suo carnefice. Con il termine "legame traumatico" si intende una relazione potente e distruttiva all'interno della quale un soggetto domina l'altro, con livelli di abuso che cronicamente compaiono e scompaiono. Infatti il rapporto è caratterizzato da

periodi di comportamenti partecipativi, affettuosi da parte della persona dominante, punteggiati da episodi intermittenti di abuso intenso. In questo ciclo relazionale il vittimizatore impone forti punizioni, e dopo aver dato un rinforzo negativo, che censura il comportamento “irregolare” della vittima, dismette il comportamento punitivo e si sposta a gratificare la vittima con alcuni rinforzi positivi. È una forma potente di *double bind* che legittima nella vittima la paura di essere ferita o uccisa, come reazione ad una qualche mancanza, ad un qualche atto di sfida o di autonomia o a una non conformità alle regole imposte o previste. Per mantenere il sopravvento il carnefice manipola il comportamento della vittima e limita la sua libertà di scelta al fine di perpetuare lo squilibrio di potere. La minaccia al mantenimento dell’equilibrio viene allontanata con un ciclo di escalation di punizioni e violenza. Il carnefice isola la vittima da altre fonti di sostegno, cosa che limita l’individuazione dall’esterno di comportamenti abusanti e la capacità di intervento su essi. Altera la capacità della vittima di ricevere un punto di vista diverso da quello dell’abusante rafforzando il senso di dipendenza unilaterale. Il ripetersi di episodi di maggiore gravità porterà la vittima a credere che la violenza si ripeterà a meno che non faccia qualcosa per prevenirla. La prevenzione in genere è un coping emotivo, accomodativo o proattivo/preventivo, un coping di evitamento e modifica dei comportamenti soggettivi che possono far precipitare la violenza, o un coping in cui gli eventi di violenza assumono un significato soggettivo accettabile (gelosia, nervosismo etc.). Queste forme di coping più lo squilibrio di potere, l’abuso intermittente, la gradualità dell’intensità dell’abuso, non permettono alla donna di uscire dalla situazione relazionale patologica, alterando i dati di realtà e focalizzando solo gli aspetti positivi della relazione anche se minimi o ottenuti con una interpretazione forzata. Non è assolutamente scontato che la donna che si rivolge ad un centro di supporto o antiviolenza, ai servizi pubblici o alle forze dell’ordine sia poi realmente in grado di modificare la propria situazione relazionale e di contesto. L’aspettativa dell’operatore quindi deve essere gestita, così come l’empatia e la frustrazione, su un piano di realtà e consapevolezza, dove il percorso intrapreso è solo “una tappa”, mai l’arrivo. È un processo cognitivo di presa di coscienza ed accettazione di limiti (economici, sociali, relazionali) e di valutazione delle competenze e delle risorse della vittima ma anche delle dimensioni professionali e personali dell’operatore stesso. Ciò che deve essere sempre tenuto presente è che quella vittima ha una sua individualità, una sua unicità, e che la sua volontà è il peno su cui strutturare ogni intervento. Si crea, nel primo colloquio, una nuova dinamica relazionale tra operatore e vittima dove il rapporto di fiducia e la dimensione della “care” devono acquistare significato all’interno di un rapporto professionale, oggettivo, proattivo. Valutare gli indicatori di rischio della situazione (pericolosità della situazione, presenza di figlio, possibilità di violenza fisica o sessuale) non è meno importante per l’operatore della comprensione delle motivazioni per le quali la vittima rimane in quella situazione patologica. In letteratura e dall’indagine ISTAT del 2006 emergono motivazioni legate alla vergogna, al giudizio degli altri, alla paura per l’incolumità propria e dei propri figli, alla dipendenza economica ed abitativa, ma anche ad una sorta di speranza che il loro carnefice possa guarire, cambiare, che il loro investimenti affettivo ed emotivo, spesso lungo una vita caratterizzata da sacrifici e difficoltà possa essere guardato e riscattato. Molto quindi si gioca non solo sulla capacità dell’operatore di leggere gli indicatori clinici, quelli situazionali e relazionali, le reti e le risorse della vittima da attivare e consolidare, ma soprattutto sulla valutazione degli aspetti psicologici e sulla capacità di riportare su un piano di oggettività le paure, le ansie, i dubbi. Mettere in sicurezza la vittima non significa solo allontanarla dal suo carnefice, proteggerla fisicamente e proteggere i suoi figli, ma consentirle di tornare ad essere consapevole di se stessa e padrona di nuovo delle proprie scelte e della propria vita. Ogni primo contatto della

vittima con l'operatore ha estrema importanza. È il momento in cui l'accoglienza, l'ascolto empatico, il setting controllato, le risposte adeguate sulla base di risorse appropriate e l'accompagnamento strutturano l'aggancio e determinano la costruzione del rapporto di fiducia. La donna maltrattata vive una condizione post-traumatica da stress e può apparire al primo colloquio (e non solo) rallentata, confusa, incerta, incapace di decidere, assuefatta alla violenza e quindi non in grado di valutare i rischi. Soprattutto può essere in stato di forte ansia per la propria incolumità e per quella dei figli, può non vedere prospettive future, può sentirsi sola e non riconoscere le sue risorse personali o le quelle intorno a lei, può non avere un posto sicuro dove andare e un'autonomia economica. Spesso spera ancora di poter cambiare il comportamento e la personalità del proprio aggressore. È sempre importante permettere alla vittima di narrare con le sue parole e la sua emotività i fatti, la storia, il vissuto, senza interrompere ma sollecitando il superamento dei possibili silenzi. È importante sempre porsi in un atteggiamento di ascolto attivo e non porre domande dirette, ma domande che siano generali e che permettano alla vittima di esprimere il suo punto di vista e il suo "sentire" che in quel momento sono l'unica realtà soggettiva di cui farsi carico. È necessario soffermarsi anche a riflettere sul tipo di reato da cui la vittima è stata offesa perché le implicazioni socio-relazionali e psicologiche sono di fatto spesso diverse non solo per la complessità interiore e di contesto della vittima ma per la natura stessa del reato sia in un'ottica di criminogenesi e criminodinamica sia in relazione alla connotazione giuridica e giudiziaria del fatto reato. Appare evidente come la presa in carico della vittima non possa essere fatta dal singolo operatore che accoglie durante il primo colloquio la stessa ma debba essere assunta da una *equipe* di valutazione

Il maltrattamento degli anziani o dei disabili è un aspetto della Vittimologia che finora è stato ignorato e sottovalutato dalle istituzioni. Mentre sono andate definendosi iniziative in difesa dei minori e delle donne, il problema dell'abuso sulla persone portatrici di disabilità fisica e cognitiva è comparso solo da pochi anni in ambito vittimologico. Questo tipo di abuso spesso non viene rilevato perché la persona vittima non è in grado di segnalare ciò che succede e i motivi vanno ricercati in alcuni fattori difficilmente codificabili, come la paura a denunciare per timore di ritorsioni, l'imbarazzo e la vergogna, ma anche per l'effetto del deterioramento delle facoltà mentali, per la semplice impossibilità fisica di raggiungere i luoghi dove sporgere denuncia, ma anche per la condizione di reclusione domiciliare o in case di riposo. Proprio l'ambiente domestico risulta essere quello dove più spesso si consumano atti di maltrattamento, nella propria abitazione o in quella del suo *caregiver* ma non mancano casi di abuso anche in istituti residenziali. Uno dei casi maggiormente rilevati riguarda la somministrazione eccessiva di farmaci e medicinali al fine di rendere più facile la gestione della persona, soprattutto nei casi di demenza o di malattie che provocano spasmi e dolore eccessivi. Esistono inoltre forme di abuso psicologico che hanno il potere di causare angoscia mentale o emotiva e che si possono ricondurre a minacce, intimidazioni, aggressioni verbali. Il maltrattamento psicologico si presenta con forme di svalorizzazione attiva e cronica della vittima; può essere rappresentato da un controllo esasperato da parte dei familiari, da minacce di morte da ricatti emotivi che stimolano nella vittima l'instaurarsi di sentimenti di colpa o di inadeguatezza. Un fenomeno nascosto perché relegato alla sfera intima della famiglia in cui difficilmente si può indagare ma che all'occhio attento dell'operatore può essere visibile e riconducibile a piani di cura e trattamento relazionali. Un altro fenomeno particolarmente presente e di difficile rilevazione è quello del maltrattamento economico e dell'abuso finanziario inteso come uso illegale di fondi o risorse appartenenti alla persona anziana o malata. In questi casi spesso da parte della vittima non c'è la percezione dello sfruttamento, o per impossibilità mentale o per il rapporto fiduciario che la vittima ritiene instaurato con

colui che dovrebbe assisterla. Rientrano in questa casistica anziani derubati da familiari che pretendono somme di denaro talvolta consistenti, per i più svariati motivi che vanno dall'acquisto della classica dose di eroina al soddisfacimento di piaceri o bisogni superflui, alla gestione inappropriata dei loro mezzi di sostentamento (pensione, assegno di accompagnamento). Anche la circonvenzione perpetrata da badanti che spogliano dei propri averi i loro assistiti è una casistica riscontrabile ma rilevata solo al momento della eventuale denuncia da parte di un familiare. L'impatto di questo abuso sulla persona disabile cosciente determina stati di depressione e di sconforto che si manifestano dopo la scoperta dall'atto criminoso: ciò determina sulla vittima abbassamento dell'autostima e della qualità della vita, è motivo di paura e di chiusura emotiva. La violenza contro gli anziani e i disabili fisici o psichici si presenta quindi come una realtà sfuggente, poco esplorata e perciò di difficile definizione. In linea generale si può affermare che i rischi a cui va incontro l'anziano sono da ricondursi alla sfera delle cure e dell'assistenza. Il rischio di maltrattamenti nelle relazioni di cura riguarda quasi esclusivamente la popolazione anziana. In quanto soggetto fragile, debole, dipendente, che non può contare sulle sue capacità, dipende da coloro che lo assistono. Ecco che l'anziano, specie quando malato o con ridotte capacità mentali, risulta esposto ai pericoli connessi a questa totale dipendenza. È possibile quindi che l'equipe multidisciplinare possa essere contattata da operatori dei servizi, da terzi o dai familiari e non direttamente su segnalazione dell'anziano o del disabile, se non in presenza di adeguato stato cognitivo e di consapevolezza di aver subito un danno a causa di un reato. In tutti i vostri commenti o dialoghi con le vittime anziane, con i loro familiari e con gli altri professionisti coinvolti nel caso, ricordarsi che l'obiettivo più importante è ristabilire la fiducia, la sicurezza e la dignità delle vittime stesse.

4.1. Scheda di approfondimento operativo

di Cristina Galavotti

Bisogni della vittima	Di protezione Di essere ascoltata Di essere creduta Di essere informata Di un aiuto puntuale Di un aiuto terapeutico professionale Di sostegno sociale Di essere trattata con dignità Di riservatezza Di avere uno status nel sistema giuridico Di riparazione (Nivoli, 2010)
Indicazioni Operative nel colloquio con la vittima	Ristrutturare il sentimento di controllo della situazione Favorire il recupero dell'autostima Ripristinare la speranza Gestire gli evocatori del trauma Modulare e stabilizzare l'affettività Intervenire sul dubbio di alienazione mentale Ridurre il sentimento di isolamento Neutralizzare il sentimento di ingiustizia subita Trattare il sentimento di colpa Motivare la vittima al colloquio Stimolare la verbalizzazione di desideri e di necessità

	<p>Sviluppare le affinità Comunicare l'empatia Favorire la comunicazione Superare le omissioni di comunicazione Rispettare i percorsi mentali nel riferire il ricordo (Nivoli, 2010)</p>
<p>Errori emotivi e comportamentali nel colloquio con la vittima</p>	<p>Nei confronti della vittima: Colpevolizzare la vittima per aver causato il fatto vittimogeno Colpevolizzare la vittima per non aver saputo difendersi in modo adeguato Colpevolizzare la vittima perché lamenta disturbi post-traumatici Negare i fatti vittimogeni Negare le emozioni della vittima Rispetto all'operatore (se stessi): Negare le proprie emozioni (dell'operatore) Assumere il ruolo di salvatore Usurpare il ruolo principale alla vittima Sopravvalutare il ruolo della volontà Credere alle misure terapeutiche miracolose Valorizzare le banalità Sottovalutare il rilievo e le gratificazioni ai progressi terapeutici Dimenticarsi di aiutare la vittima ad essere aiutata Riconoscimento della benevolenza delle emozioni degli altri (Nivoli, 2010)</p>
<p>Azioni</p>	<p>Assumersi immediata cura della vittima sulla scena del crimine (molte volte viene lasciata sola per ore in pronto soccorso senza che nessuno si accorga della sua presenza) Trasportare la vittima al servizio sanitario e sociale per la tutela della stessa Provvedere affinché qualcuno stia con la vittima e non la lasci sola Proteggere la vittima da inutili intrusioni mediche, della polizia, o della stampa (proteggerne la privacy) Ricerca i testimoni del fatto e aiutarli a compiere il loro dovere Consigliare la vittima e i suoi familiari per l'ottenimento del risarcimento e della riparazione Offrire denaro per superare le prime difficoltà (anziano scippato, cambiare la serratura di casa dopo un furto, turista derubato etc.) Offrire un ricovero a chi sia rimasto senza casa (violenze domestiche...) Assistere la famiglia in attività successive al delitto (es, funerale) Fungere da intermediario tra reo e vittima per favorire il risarcimento del danno e le attività riparative (la mediazione che è importante anche se altro dalla vittimologia) Attivarsi verso le società di assicurazione Incoraggiare la vittima a denunciare il fatto Proteggere la vittima da eventuali minacce successive al fatto criminoso Tenere la vittima aggiornata sugli sviluppi della procedura</p>

	<p>giudiziaria</p> <p>Offrire un contributo terapeutico diretto o indiretto sia sul piano medico, psicologico che sociale</p> <p>Mantenere e gestire luoghi nei tribunali nei quali testimoni e vittime abbiano assistenza nella fase che precede e segue le deposizioni</p> <p>Promuovere iniziative per l'apertura di centri a tutela della vittima</p> <p>Offrire dati allo scopo di pianificare la prevenzione dei delitti</p> <p>Organizzare seminari sulla vittimologia per sensibilizzare il personale delle autorità competenti (formazione)(Nivoli, 2010).</p>
--	---

5. Il Centro di Supporto alle Vittime di Reato per la provincia di Mantova gestito da Associazione LIBRA Onlus. Un modello di intervento *empowermentbased* *a cura di Mauro Bardi, Elisa Corbari, Laura Maria Gagliardi, Angelo Puccia, Giuseppe Sandri, Marzia Tosi, Francesco Viecelli*

L'*empowerment*, inteso come il rafforzamento della capacità di autodeterminazione della vittima, corrisponde al metodo di lavoro applicato da Associazione Libra per la gestione dei casi all'interno del Centro di Supporto alle Vittime di Reato per la provincia di Mantova¹⁸.

L'approccio e il conseguente intervento si caratterizzano particolarmente per alcuni aspetti ritenuti cardine dal modello CSVR LIBRA: ascolto, consapevolizzazione della vittima sulle risorse interne (personali) e orientamento sulle tutele/servizi territoriali (risorse esterne); funge infine da collante un costante accompagnamento della vittima.

Sebbene il presente modello sia maggiormente e facilmente applicabile ad un preciso profilo vittimologico, quello della vittima di violenza nelle relazioni affettive¹⁹, l'approccio summenzionato – l'*empowerment* appunto – è quello usato nei confronti di ogni altra tipologia di vittima.

Prima di illustrare e analizzare le tipologie di intervento e le modalità con cui gli operatori del CSVR LIBRA operano quando attivati, riteniamo opportuno esplicitare le modalità di attivazione dello sportello.

È possibile rivolgersi allo sportello presentandosi direttamente presso lo stesso durante gli orari di apertura; in alternativa, previo appuntamento telefonico, è possibile essere ricevuti durante tutta la settimana lavorativa, in orario concordato tra le parti.

È possibile, inoltre, l'invio da parte di altro servizio pubblico/privato territoriale oppure, per urgenze, è attivo un numero di cellulare h24.

Nello specifico, per quanto riguarda l'attivazione ed il funzionamento del CSVR si vedano le procedure operative di gestione in allegato al presente documento.

Dall'attivazione dello sportello – maggio 2012 – al dicembre 2014, il CSVR ha registrato 50 accessi, con un forte incremento degli stessi dopo un'azione di formazione organizzata da Associazione LIBRA Onlus nel periodo marzo-maggio 2013, all'interno del progetto *Out of Violence* – Rete di supporto per l'uscita dalla violenza, gestito in collaborazione con l'Istituto di Criminologia FDE di Mantova e con l'Azienda Ospedaliera Carlo Poma di Mantova, grazie anche al supporto del Dipartimento Pari Opportunità – Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Facendo riferimento a tale progetto non possiamo non citare le "Procedure di gestione vittime di violenza" elaborate dall'Azienda Ospedaliera Carlo Poma di Mantova, in collaborazione con LIBRA, nell'ambito del progetto succitato.

18 Il CSVR LIBRA si configura come sportello che accoglie le vittime di reato nel rispetto della privacy e della situazione di vulnerabilità della persona, in conformità con le raccomandazioni e le direttive Europee in tema di norme minime in materia di diritti, assistenza e protezione delle vittime di reato (DIR. 2012/29/EU).

19 Riteniamo più appropriato usare la definizione "violenza nelle relazioni affettive" anziché "violenza domestica", non perché quest'ultima non sia ritenuta corretta, ma perché la prima ci permette di allargare lo spettro dei "luoghi" all'interno dei quali la violenza può svilupparsi. Tale scelta è altresì motivata e orientata dai recenti dispositivi normativi nazionali che con la L. 119/2013, conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 14 agosto 2013, n. 93, recante disposizioni urgenti in materia di sicurezza e per il contrasto della violenza di genere. Le principali novità di tale norma riguardano la relazione affettiva: rilevante sotto il profilo penale e' da ora in poi la relazione tra due persone a prescindere da convivenza o vincolo matrimoniale (attuale o pregresso), permettendo alle tutele e agli interventi rivolti alle vittime di uscire dal solo vincolo coniugale.

Scopo di tali procedure è quello di descrivere il percorso ospedaliero per la presa in carico delle vittime di violenza di genere recente, reiterata o pregressa che accedono al Pronto Soccorso dell'Azienda Ospedaliera di Mantova nei presidi ospedalieri di Mantova stessa, Asola e Pieve di Coriano. Al percorso accedono le persone di età superiore ai 15 anni che si presentino in Pronto Soccorso:

- riferendo violenza di genere fisica e psichica, recente, reiterata o pregressa, o accompagnati dalle Forze dell'Ordine;
- che manifestano disturbi di somatizzazione, stati ansiosi, lesioni traumatiche o post traumatiche, accessi frequenti al PS.

Associazione LIBRA, attraverso il CSVR, è stata inserita nella mappatura degli enti facenti parte della rete di intervento territoriale a supporto delle vittime di Mantova e provincia e in virtù della cooperazione con l'azienda ospedaliera è tra le prime risorse a cui gli operatori sanitari si rivolgono quando una persona che accede al Pronto Soccorso manifesta i segnali sopra descritti.

Il progetto ha finanziato una formazione finalizzata a sensibilizzare gli operatori sanitari sulle tematiche della violenza, sui principali segnali che possono mettere in allarme i sanitari rispetto a eventuali situazioni di abuso o maltrattamento, sulla normativa che prevede la segnalazione d'ufficio alle forze di polizia e sull'eventuale percorso di uscita dalla situazione violenta dopo l'accesso presso la struttura sanitaria.

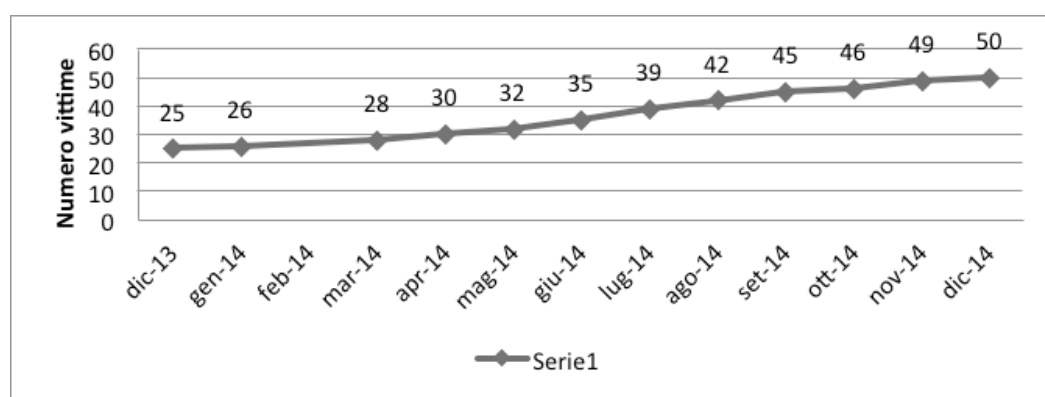
Una ulteriore formazione è stata portata avanti grazie al progetto europeo *VictimSupporting: a NETWORK to support and aid crime victims (VIS)*, sotto il coordinamento della Provincia di Livorno in qualità di capofila.

Gli incontri formativi, rivolti ai professionisti del Terzo Settore, alle Forze di Polizia, ai Servizi a livello locale, nonché ai professionisti forensi, si sono tenuti nella prima sessione alla fine del 2013 e nella seconda sessione nel periodo marzo-aprile 2014.

Nello specifico, la seconda sessione è stata accreditata come formazione continua per le professioni sanitarie ed ha garantito così la formazione di ulteriori operatori delle principali Aziende Ospedaliere della provincia di Mantova.

Tali corsi formativi comprendevano 48 ore di formazione per ogni ciclo e 8 ore finali di workshop, utili quale scambio finale e condivisione degli obiettivi formativi.

Figura I – Trend accesso vittime al CSVR (dic. 2013 – dic. 2014)



Come si può notare dal grafico in Figura I, anche a seguito della formazione organizzata all'interno di VIS si è visto un incremento degli accessi al CSVR, significativo del fatto che maggiore sensibilizzazione e formazione possono essere strumenti fondamentali al fine di intercettare vittime di reati, nel caso specifico rappresentate nella maggior parte da vittime di violenza.

L' 84% degli utenti che hanno avuto accesso al CSVR è rappresentato da donne, mentre l'86% è di nazionalità straniera.

Sicuramente, stante una analisi dei diversi percorsi attuati con le vittime per i vari reati presentati al CSVR, le casistiche che hanno richiesto maggiore coinvolgimento del CSVR, sia da un punto di vista del numero di incontri sia per il contenuto degli stessi, sono rappresentate dai casi di violenza domestica. Per tali situazioni sono risultati necessari diversi incontri con la persona, e vi è stata spesso la necessità di restare come punto di riferimento per ulteriori richieste d'aiuto. Il percorso di empowerment ha spesso richiesto incontri a cadenza quindicinale, soprattutto nella fase iniziale del percorso. In molti casi, come visibile dall'analisi dei casi che segue, incontri sono stati organizzati anche con rappresentanti della rete locale e della "raganatela sociale" di riferimento.

Altro fenomeno interessante, specifico per tale tipologia di situazioni, è il tasso di abbandono iniziale del percorso al quale spesso segue un secondo contatto col CSVR, in genere a seguito di ulteriori episodi vittimizzanti. In tali casi però è importante non abbandonare la vittima, restare in ogni caso a disposizione come punto di riferimento qualora la stessa necessitasse di un supporto. L'ambivalenza che caratterizza tali situazioni spesso non permette una veloce e certa presa di coscienza della situazione, perciò l'intermittenza che caratterizza tali situazioni è ben nota a chi lavora in tale ambito.

La metodologia dell'*empowerment* si caratterizza, appunto, per il supporto nell'uscita dall'ambivalenza, fornendo alla vittima gli strumenti adeguati per riconoscere la situazione vittimizzante, prendere consapevolezza della stessa e mettere in campo risorse, interne ed esterne, al fine di uscire da tale vissuto.

5.1.I percorsi di formazione organizzati da Associazione LIBRA Onlus per il CSVR della Provincia di Mantova all'interno del progetto europeo VictimSupporting: a NETWORK to support and aid crime victims (VIS).

Principi

Ascolto

La capacità di ascolto è fondamentale, sia per il formatore che per i partecipanti alla formazione stessa.

Brainstorming

Il brainstorming può considerarsi come un approccio creativo e stimolante rispetto la discussione di uno specifico argomento. I partecipanti sono invitati ad esprimere considerazioni in merito al concetto esposto dal formatore, il quale annota il tutto su una lavagna per poi discuterne in maniera critica con il gruppo, analizzando ogni singolo concetto esposto dai partecipanti, e raggruppando, se possibile, tali concetti in gruppi, ai quali fornire una specifica definizione.

Discussione

La discussione degli argomenti esposti dal formatore da parte dei partecipanti è un'ottima metodologia, utile al fine di far emergere i differenti punti di vista dei partecipanti. In tal caso, una volta avviata la discussione, il ruolo del formatore muta in facilitatore, ruolo che deve garantire una corretta modalità di scambio di opinioni tra i partecipanti, ma che allo stesso modo lascia libertà di intervento ed espressione al gruppo classe, stimolando il confronto.

Lavoro di gruppo

La suddivisione del gruppo classe in sottogruppi permette di poter trattare i singoli argomenti in maniera più approfondita, col maggior coinvolgimento di ogni partecipante. Il numero di partecipanti per ogni gruppo dipende dall'obiettivo stesso di tale attività, e dalla tipologia della tematica affrontata.

Roleplays

Il roleplaying permette di sperimentare diverse attività e modalità di azione all'interno di un ambiente "protetto", ovvero il gruppo classe e l'aula della formazione, senza il contatto diretto con l'utente (per esempio la vittima).

Durante il roleplaying i partecipanti interpretano appunto un ruolo, per il quale possono candidarsi volontariamente oppure gli può venire assegnato direttamente dal formatore (o conduttore), rispettando in ogni caso eventuali richieste del partecipante. Il ruolo può essere svolto all'interno di un piccolo gruppo, oppure all'interno dell'intero gruppo classe o a coppie.

Risulta inoltre molto importante la partecipazione di eventuali osservatori, sempre composti dai partecipanti alla formazione, i quali possono fungere da supporto nello svolgimento del role play.

Al role play segue una discussione rispetto l'andamento generale, ed in tale fase risulta molto importante che i diversi partecipanti escano totalmente dal ruolo interpretato, in quanto solo questo distacco permette di valutare in maniera razionale ed obiettiva l'esperienza intrapresa.

Una breve pausa dopo il role play e prima della discussione potrebbe risultare utile in tal caso.

Studio di casi

L'analisi di casi risulta molto utile al fine di discutere possibili soluzioni rispetto la singola situazione, analizzare la rete coinvolta nel caso, valutare l'eventuale possibilità di coinvolgimento di ulteriori enti/servizi/professionisti, esaminare i sentimenti dei singoli coinvolti nel caso (vittima, autore del reato, familiari, amici, vicinato, ecc) ed esaminare in maniera critica le procedure utilizzate per la gestione del caso al fine di apportare eventuali migliorie.

Accordo tra il formatore ed il gruppo classe

Prima di iniziare la formazione risulta molto utile, ai fini di una buona riuscita del corso, che il formatore stipuli una forma di accordo verbale coi partecipanti, precisamente sui seguenti punti:

- confidenzialità: le esperienze personali che potrebbero risultare dalle varie discussioni durante la formazione verranno trattate come informazioni confidenziali;
- responsabilità individuale: ogni partecipante è il solo responsabile per l'andamento del suo percorso formativo;
- rispetto: il rispetto dell'altro da sé è fondamentale all'interno del gruppo classe, ed in quanto tale può concretizzarsi in una buona capacità di ascolto dell'altro, nell'evitare di interrompere i colleghi prima che gli stessi abbiano terminato il loro intervento, nell'evitare l'utilizzo di linguaggio offensivo o provocatorio nei confronti degli altri.

Di seguito, attraverso delle schede descrittive, verranno presentati i 12 moduli formativi inseriti all'interno del percorso.

FACTSHEET MODULI FORMATIVI ORGANIZZATI ALL'INTERNO DEL PROGETTO
Victim Supporting: a NETWORK to support and aid crime victims (VIS)

Modulo 1	Profili vittimologici e inquadramento normativo
Metodologia	Lezione frontale, utilizzo di slide, brainstorming
Durata del modulo	4 ore
Contenuti del modulo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Miti violenti: un approccio critico al problema della violenza e all'abuso sessuale di genere e sui minori. ○ Individuazione di alcuni elementi sociologici che rendono complessa la comprensione del problema e delle dinamiche relazionali sottese. ○ Elementi di vittimologia: problematica del numero oscuro, cause e metodi atti a fornire un quadro quantitativo attendibile; ruolo della vittima, tipologie di vittime e relazione con l'autore della condotta delittuosa. ○ Anatomia del rischio: che cosa è divenuto maggiormente probabile in una società sempre meno responsabile. ○ Abuso e violenza come espressioni di potere. ○ Inquadramento giuridico: rimedi atti a riparare il danno subito; nozioni di giustizia riparativa, mediazione civile e penale. ○ Inquadramento giudiziario della vittima nel processo civile: il ruolo della parte offesa, della parte civile e dell'attore. ○ Concetti di criminologia, devianza e vittimologia. ○ Il danno ed il risarcimento (danno patrimoniale, biologico e morale).
Materiali	Slide docenti, articoli scientifici di approfondimento
Professionalità dei formatori	Giurista con formazione criminologica, docente di sociologia della devianza. Avvocato penalista con formazione criminologica. Membri del Coordinamento della Scuola di Alta Formazione in Scienze Criminologiche – CRINVE.

Modulo 2	Normativa e Best-practices in ambito vittimologico
Metodologia	Lezione frontale, utilizzo di slide, studio di casi
Durata del modulo	4 ore
Contenuti del modulo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Normativa allargata: definizione del termine reato e distinzione in delitti e contravvenzioni: ○ Condizioni di procedibilità: querela e denuncia. ○ Qualità soggettive: Pubblico Ufficiale, Incaricato di Pubblico Servizio e Incaricato di Servizio di Pubblica Necessità. ○ Tipologie di reato in relazione all'obbligo di referto. ○ Reati sessuali. ○ Maltrattamenti in famiglia. ○ Violenza Privata. ○ Lesioni personali. ○ Misure a sostegno delle vittime. ○ Norme, direttive e best-practices a livello europeo per la tutela, il supporto e il risarcimento delle vittime di reato. ○ I Centri di Supporto alle Vittime di Reato in Europa e in Italia. ○ Il modello CSVR per la provincia di Mantova.
Materiali	Slide docenti, articoli scientifici di approfondimento, schede normativa
Professionalità dei formatori	Commissario di Polizia di Stato in quiescenza, già Responsabile Sezione Interforze di Polizia Giudiziaria e del Centro Intercettazioni Telefoniche della Procura della Repubblica di Mantova. Membri del Coordinamento della Scuola di Alta Formazione in Scienze Criminologiche – CRINVE. Educatore professionale.

Modulo 3	Modelli di giustizia riparativa
Metodologia	Lezione frontale, utilizzo di slide, roleplaying

Durata del modulo	4 ore
Contenuti del modulo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Modelli di giustizia riparativa ○ Aspetti socio-vittimologici della vittima di reato ○ Vittima e fiducia ○ Caratteristiche del mediatore ○ Osservatorio sulla giustizia riparativa e mediazione penale ○ Strage di Piazza della Loggia con lettura della testimonianza di una vittima ○ Simulazione di ascolto empatico
Materiali	Direttiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, bibliografia di riferimento, testimonianza.
Professionalità dei formatori	Avvocato del foro di Milano e Mediatrice. Esperto nelle udienze collegiali avanti il Tribunale di Sorveglianza di Milano.

Modulo 4	Il minore autore di reato e le sue vittime: (ri)costruzione di relazioni nel dispositivo di "messa alla prova". Sicurezza personale e sociale. Paradigmi criminologici e sociali.
Metodologia	Lezione frontale, utilizzo di slide, brainstorming
Durata del modulo	4 ore
Contenuti del modulo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Il dispositivo della messa alla prova e l'importanza assegnata alla vittima dalla giustizia minorile ○ Obiettivi dell'intervento nella messa alla prova: quale ruolo alla vittima? ○ Tipologia di vittime del minore autore di reato ○ Processi psicologici che legano autore e vittima del reato: come e perchè la vittima "scompare" ○ Linee di intervento: l'integrazione della vittima nell'esperienza del minore ○ Dalla 0Tolerance ai sistemi di Controllo sociale informale. ○ La sicurezza passiva e il Controllo di Vicinato. ○ Il paradigma INNES: Solidarietà e Rafforzamento dei legami di vicinato quale nuova frontiera di sicurezza.
Materiali	Slide docenti, articoli scientifici di approfondimento
Professionalità dei formatori	Psicologa e psicoterapeuta Membri del Coordinamento della Scuola di Alta Formazione in Scienze Criminologiche – CRINVE.

Modulo 5	Evidenze medico-legali della violenza
Metodologia	Lezione frontale, utilizzo di slide, studio di caso, visione filmato
Durata del modulo	4 ore
Contenuti del modulo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conseguenze della violenza sulle vittime. ○ Conseguenze fisiche e sulla salute sessuale e riproduttiva della donna vittima di violenza. ○ Perché parlare di abuso ai minori? Maltrattamento fisico, abuso, patologia delle cure ○ Art. 32 - Doveri del medico nei confronti dei soggetti fragili ○ Bisogni formativi e difficoltà degli operatori del comparto sanitario. ○ Linee di indirizzo regionali per l'accoglienza e la cura di bambini e adolescenti vittime di maltrattamento/abuso ○ Obiettivi della valutazione clinica
Materiali	Slide docente, video del monologo "Lo stupro" di Franca Rame, video di sensibilizzazione sulla violenza intrafamiliare girato da ASL Reggio Emilia e Ravenna.

Professionalità dei formatori	Docente a contratto titolare di cattedra in “Medicina Sociale” Università di Parma, Facoltà di Giurisprudenza, Corso di Laurea triennale e specialistica in Servizio Sociale. Referente medico legale per la RER al “Tavolo medici esperti di medicina legale” all’interno del gruppo di lavoro “Linee guida a carattere regionale dedicate all’accoglienza di donne e minori vittime di violenza”. Consulente e Perito per Procure e Tribunali Ordinari e Minorili in ambito Regionale e Nazionale in tema di vittime di violenza. Componente del tavolo interistituzionale, in capo al comune di RE, contro la violenza alle donne.
--------------------------------------	---

Modulo 6	Inquadramento normativo ed investigativo dei reati patrimoniali contro gli anziani.
Metodologia	Lezione frontale, utilizzo di slide
Durata del modulo	4 ore
Contenuti del modulo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Delitti contro il patrimonio: definizione del concetto di patrimonio, sistematizzazione, definizione ed esemplificazione dei più comuni delitti che offendono il patrimonio. ○ Profili criminologici e vittimologici dei reati contro il patrimonio. ○ Moventi in capo agli autori di reati contro il patrimonio. ○ Fattori di rischio e diminuzione degli stessi. ○ Inquadramento investigativo: come indagare le truffe. ○ La truffa: cenni storici e riferimenti normativi. ○ Frodi informatiche.
Materiali	Slide docenti, articoli scientifici di approfondimento, schede normativa
Professionalità dei formatori	Commissario di Polizia di Stato in quiescenza, già Responsabile Sezione Interforze di Polizia Giudiziaria e del Centro Intercettazioni Telefoniche della Procura della Repubblica di Mantova. Avvocato penalista con formazione criminologica. Membri del Coordinamento della Scuola di Alta Formazione in Scienze Criminologiche – CRINVE.

Modulo 7	Giustizia riparativa: attori e responsabilità
Metodologia	Lezione frontale, utilizzo di slide, brainstorming, ascolto di intervista a vittima di reato
Durata del modulo	4 ore
Contenuti del modulo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Genesi del paradigma di restorativejustice. ○ Strumenti della giustizia riparativa: mediazione, conferencingprogrammes, circles, communityservices. ○ Cornice normativa italiana e aderenza al modello di giustizia riparativa. ○ Esperienze di restorativejustice in ambito nazionale e internazionale. ○ L’origine della VOM: l’esperienza canadese. ○ L’esperienza del Vermont (USA, 1994). ○ Victim Impact Statement (VIS): l’esperienzaolandese. ○ Presentazione dati e risultati del progetto “RiparAzioni”.
Materiali	Slide docenti, articoli scientifici di approfondimento, schede normativa
Professionalità dei formatori	Giurista e Criminologa. Ricercatrice presso FDE Istituto di Criminologia di Mantova. Operatore presso Centro di Supporto alle vittime di Reato - Associazione LIBRA Onlus. Educatore professionale.

Modulo 8	Inquadramento socio-criminologico dei reati contro gli anziani
Metodologia	Lezione frontale, utilizzo di slide, visione filmato
Durata del modulo	4 ore
Contenuti del modulo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Perché gli anziani? Perché la truffa? ○ Un'analisi sociale del fenomeno e una proposta di lettura dei processi di interazione autore/vittima che favoriscono il reato. ○ Sessualità e abusi nella terza età ○ Norme, direttive e best-practices a livello europeo per la tutela, il supporto e il risarcimento delle vittime di reato. ○ I Centri di Supporto alle Vittime di Reato in Europa e in Italia. ○ Il protocollo operativo di inoltro casi CSV – Filo d'argento
Materiali	Slide docenti, articoli scientifici di approfondimento, vademecum consigli anziani
Professionalità dei formatori	Giurista con formazione criminologica, docente di sociologia della devianza. Membro del Coordinamento della Scuola di Alta Formazione in Scienze Criminologiche – CRINVE. Educatore professionale.

Modulo 9	Il minore vittima e autore del reato: tecniche di intervista
Metodologia	Lezione frontale, utilizzo di slide, brainstorming
Durata del modulo	4 ore
Contenuti del modulo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tecniche di intervista in ambito minorile e relativa valutazione. ○ Tipologia di domande da porre e cautele nell'intervista al minore. ○ Difficoltà psicologiche e ascolto protetto. ○ Momenti del procedimento in cui il minore può essere sentito. ○ L'intervista cognitiva. ○ La <i>StepWiseInterview</i>. ○ L'intervista strutturata. ○ Linguaggio e conoscenze. ○ Risposta affettiva durante l'intervista. ○ Suggestionabilità.
Materiali	Slide docente, <i>Consensus</i> Testimonianza – Linee Guida Nazionali, Carta di Noto
Professionalità dei formatori	Ricercatore in Procedura Penale e Psicologia Giuridica, l'Università degli Studi di Firenze. Docente presso la Scuola di Specializzazione per le professioni forensi dello stesso Ateneo.

Modulo 10	I Partner abusanti ed il loro trattamento
Metodologia	Visione di un film, discussione di gruppo sui contenuti del film, utilizzo di slide
Durata del modulo	4 ore

Contenuti del modulo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Violenza in famiglia e mariti violenti: fattori di rischio, diverse forme di violenza. ○ La teoria culturale. ○ Il ciclo della violenza. ○ Il trattamento degli autori di violenza sulle partner. ○ Il ruolo dei media e della pubblicità. ○ Normativa spagnola del 2004 in tema di violenza di genere. ○ Esperienza del Centro SAVID
Materiali	Film “Ti do i miei occhi”, slide docente
Professionalità dei formatori	Psicologo con formazione psicodinamica, Collaboratore Cattedra di Criminologia, Sezione di Medicina Legale, Università degli Studi di Milano, Giudice Onorario presso Sez. Famiglia e Minori - Tribunale di Milano Corte di Appello.

Modulo 11	La rete a tutela dei minori vittime di abusi e maltrattamenti
Metodologia	Lezione frontale, utilizzo di slide, brainstorming, lavoro di gruppo
Durata del modulo	4 ore
Contenuti del modulo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Norme, direttive e best-practices a livello europeo per la tutela, il supporto e il risarcimento delle vittime di reato. ○ I Centri di Supporto alle Vittime di Reato in Europa e in Italia. ○ Il modello CSVR per la provincia di Mantova. ○ La rete a tutela dell’infanzia. ○ L’abuso in età evolutiva. ○ L’ascolto del minore vittima di abusi e maltrattamenti. ○ Il minore autore di maltrattamento e abusi. ○ L’intervento dei servizi sociali nelle situazioni di pregiudizio. ○ Iter di processo nella tutela minorile. ○ Valutazione del minore e del suo contesto familiare.
Materiali	Appunti lezione docente
Professionalità dei formatori	Psicologo e Psicoterapeuta. Coordinatore Servizio Distrettuale Tutela Minori del Consorzio Progetto Solidarietà – distretto di Mantova.

Modulo 12	I nuovi pericoli della rete
Metodologia	Lezione frontale, utilizzo di slide
Durata del modulo	4 ore
Contenuti del modulo	<ul style="list-style-type: none"> ○ I reati informatici e le sue vittime. ○ Il fenomeno della pedopornografia. ○ Il grooming online. ○ Normativa in ambito di pedopornografia on line. ○ Le tecniche di indagine per i casi di abusi on line. ○ La figura dell’agente provocatore. ○ La collaborazione tra le forze di polizia, le aziende del settore ICT e le organizzazioni del terzo settore per i casi di abuso ed adescamento on line.
Materiali	Slide docente, normativa
Professionalità dei formatori	Funzionario del Compartimento Polizia Postale Milano, Vice Questore Aggiunto Polizia di Stato.

5.2. Case Study esperienza operativa del CSVR gestito da Associazione LIBRA Onlus

Entrando nel vivo dell'intervento, giova – ai fini esplicativi – declinare passo per passo le fasi e le precauzioni a cui gli operatori fanno riferimento nel supporto alla vittima. Solitamente, anche se non in modo esclusivo, la richiesta d'aiuto perviene tramite un preventivo contatto telefonico al recapito dedicato. Durante questo primo contatto, l'operatore è addestrato a cogliere gli elementi essenziali del racconto e ha l'obiettivo primario di capire se la persona si trova in situazione di pericolo immediato e/o di rischio per la propria incolumità o dei propri cari (*re-offendingriskanalysis*). Anche quando l'intervento è richiesto per tramite di terzi – ad esempio personale sanitario del pronto soccorso, forze dell'ordine, ecc. – l'operatore ha come primo interesse quello di comprendere appieno quale sia lo “stato di sicurezza” e il rischio per l'incolumità della vittima e di eventuali familiari, specialmente se minori, disabili o anziani. Ciò con particolare attenzione se stiamo affrontando un caso di violenza in un contesto affettivo.

Oltre al fattore “sicurezza” vi sono ben altri tre fattori su cui l'intero intervento del CSVR LIBRA si focalizza: a) supporto emotivo; b) informazione/orientamento; c) tutela diritti.

È previsto un ascolto iniziale del vissuto della vittima, partendo dal presupposto che la storia personale recente e passata racchiude le ragioni della perpetuata violenza. A tale primo incontro partecipano due operatori appositamente formati sull'ascolto empatico che fungono da “facilitatori” del colloquio. Durante il processo di accoglienza l'operatore terrà un atteggiamento non giudicante e senza imporre soluzioni. Ricordiamo che il giudizio è un processo automatico e naturale nell'individuo e che per l'operatore la sospensione del giudizio richiede apposita formazione e percorsi di supervisione.

Al colloquio non è posto limite di durata, proprio per lasciare alla persona la libertà di esprimere appieno il suo disagio, né è prevista la fornitura di soluzioni risolutive, anzi l'operatore non deve mai sostituirsi alla vittima nell'individuazione del percorso di uscita dalla situazione che genera disagio. Deve invece cercare di promuovere in essa la capacità di individuare autonomamente le vie da percorrere, rafforzando in tal modo la capacità di autodeterminarsi. Il rischio, infatti, è quello che la vittima riproponga quei meccanismi di delega – perpetuati all'interno della relazione violenta – sull'operatore. Lasciare che sia la vittima a scegliere quali siano le mosse da fare significa permetterle di acquisire fiducia in se stessa e quindi rafforzare la sua autostima; ciò le permetterà di non riproporsi quale soggetto debole/vulnerabile nel continuum del rapporto affettivo o in un nuovo rapporto²⁰.

Attraverso successivi colloqui, finalizzati al sostegno emotivo della persona, dopo una prima consulenza orientativa legale e/o ad azioni di corretta informazione durante le fasi di indagine e processo in cui la vittima di reato è coinvolta, si comincerà con la persona la costruzione di un percorso di fuoriuscita dalla condizione vittimizzante.

L'attivazione della rete dei servizi, il coinvolgimento – quando possibile – della famiglia e dei “vicini”, nell'ottica del rafforzamento dei legami di comunità e delle relazioni su cui la vittima può tornare a fare affidamento, è sicuramente la parte più

20 Il CSVR LIBRA, nel recepire le migliori pratiche a livello internazionale in materia di supporto alle vittime di violenza, non dimentica di porre attenzione – e, quindi, di individuare interventi – anche nei confronti dell'autore della violenza, “il maltrattante”, e nei confronti della comunità di riferimento in cui persiste la dinamica violenta. A tali interventi sarà dedicato successivo capitolo, ritenendo – per ragioni oramai condivise da una ventennale letteratura scientifica in materia – di non poter affrontare, e quindi tentare di sconfiggere o quanto meno abbassare, l'impatto della violenza nelle relazioni affettive senza porre profonda attenzione anche all'abusante e alla comunità dei significativi.

significativa promossa per aiutare la persona ad uscire dall'isolamento relazionale, economico, psicologico e sociale e ricostruirsi una vita dignitosa. Su questo ultimo concetto è importante soffermarsi per evidenziare quanto, a opinione degli autori del presente lavoro – al di là dell'intervento istituzionale degli operatori e dei servizi territoriali, che per sua natura non potrà e non dovrà essere perpetuo – sia importante costruire o ricostruire con la persona la cosiddetta ragnatela sociale²¹. L'espressione inerisce a quel tessuto di relazioni solidaristiche e positivamente orientate che fungono da nuovo contesto di vita per chi si trova in una condizione di sofferenza o disagio e che in ogni momento e/o situazione permettono di avere interazioni e relazioni al di fuori di quella con l'offensore.

La ragnatela sociale è inoltre in grado di funzionare come antenna contro ulteriori episodi di violenza, di sopruso e di isolamento. Infatti, coloro che ne fanno parte – tutta la comunità – attraverso un processo di partecipazione alla vita sociale, possono intercettare il bisogno precocemente e intervenire anche con funzione preventiva sia a tutela della vittima che sull'abusante. Detta teoria risulta particolarmente applicabile ed efficace nell'ambito sia della prevenzione general-preventiva che general-specifica e ci porta ad una riflessione non scontata, soprattutto quando applicata al contrasto e alla prevenzione della violenza nelle relazioni affettive.

È possibile infatti ritenere molto più efficace – supponiamo anche molto più efficiente in termini di *cost-effectiveness* – la costante vicinanza dimostrata da buone relazioni di vicinato/di comunità rispetto all'intervento a posteriori dei servizi (sebbene specializzati e di vitale importanza per le vittime), in quanto è noto che quest'ultimi si attivano a seguito di una situazione già potenzialmente molto compromessa e di elevata complessità.

Di seguito proporremo una analisi di tre casi giunti presso il CSVR gestito da Associazione LIBRA Onlus. Obiettivo dell'analisi dei casi proposti risulta quello di sottolineare come la metodologia del CSVR LIBRA, sia stata applicata a tutti i casi analizzati e se il coinvolgimento della rete di supporto territoriale (pubblico e terzo settore) e della ragnatela sociale (famiglia, conoscenti e vicinato) abbiano rafforzato nella persona la consapevolezza rispetto le risorse interne ed esterne a cui adire per uscire dalla propria condizione vittimizante e dall'ambivalenza che la caratterizza.

Caso “M”

“M” è una donna straniera, arrivata in Italia nel '93, come vittima di tratta.

Conosce il compagno in un Night Club e convive con lui per 10 anni, nei quali si verifica una escalation di episodi violenti. Da una iniziale situazione caratterizzata da diversi litigi si arriva a una situazione colma di episodi di vera e propria violenza nella quale problemi di natura economica e un consumo di alcool (da parte di entrambi) superiore a quello del semplice piacere, hanno influito molto negativamente, alterandoli e portandoli a una reciproca condotta estremamente aggressiva quale unica modalità di comunicazione all'interno della coppia. Negli anni gli episodi di violenza sono aumentati sia in frequenza che in gravità costringendo “M” a recarsi più volte al Pronto Soccorso, contesto nel quale, e grazie al quale, ha infine deciso di contattare il Centro di Supporto alle Vittime di Reato per la provincia di Mantova.

Potremmo affermare che la relazione tra queste due persone si presenta come altamente disfunzionale e presenta quale unico strumento di espressione nei confronti dell'altro il conflitto verbale e fisico.

²¹ G. Sandri, A. Puccia, M. Bardi, L. Caracciolo, E. Corbari, M.L. Gagliardi, A. Morselli, F. Savazzi, I. Squinzani, M. Tosi, *Innes: legami di sicurezza in Crimen et Delictum*. International Journal of Criminological and Investigative Sciences, VII (April 2014).

Riguardo al caso in esame, i punti da analizzare e sui quali verte il lavoro degli operatori del CSVR sono molteplici:

Lavoro di rete: data la difficoltà della situazione, sia da un punto di vista economico che da un punto di vista di abbandono sociale, il caso ha richiesto l'intervento assiduo e costante -nel rispetto della libera scelta da parte di "M"- da parte di diversi servizi territoriali competenti per il caso in oggetto. La rete di supporto era infatti composta da:

- Azienda Ospedaliera,
- Assistenti Sociali del Comune di residenza della coppia,
- Sindaco dello stesso Comune,
- Consultorio Familiare dell'ASL,
- CAV di Mantova (Centro di Aiuto alla Vita),
- Forze dell'Ordine,
- Struttura di accoglienza protetta Casa della Rosa,
- Comunità di accoglienza

Il CSVR di LIBRA ha funto da raccordo tra i diversi servizi, coordinando e partecipando alle riunioni con i referenti coinvolti nella gestione del caso e continuando a incontrare la donna con colloqui finalizzati all'*empowerment* della stessa.

Mediazione tra i servizi: fare in modo che tutti i servizi coinvolti nel caso non si ostacolino a vicenda, funzionando in maniera sinergica e produttiva non è un compito semplice. Serve prima di tutto definire un obiettivo comune ed armonizzare i diversi interessi dei quali i singoli enti risultano portatori. Infatti, le priorità dei diversi enti coinvolti potrebbero non essere le stesse, benché a livello di intesa generale tutti convergano sull'obiettivo primario, ossia la "salute psico-fisica della vittima". Compito degli operatori del CSVR è quindi quello di costruire una sorta di "ragnatela di intervento" per fare in modo che questi diversi "interessi/priorità" siano gestiti in maniera tale da garantire maggior beneficio possibile alla vittima. Inoltre, tale approccio, focalizzandosi a costruire un percorso di uscita dalla violenza efficace, mira altresì all'evitamento da parte dei soggetti coinvolti della duplicazione di interventi, razionalizzando l'impiego di risorse.

Per affrontare efficacemente questo caso, si sono tenute molteplici riunioni tra gli enti coinvolti. Il fine è stato quello di definire un percorso "con" la vittima, tenendo in considerazione: a) la varietà e la diversità tra le strutture che offrono accoglienza; b) la disponibilità economica offerta dal Comune di residenza della donna; c) il maggior beneficio possibile per la vittima da un punto di vista psicologico e di "acquisizione di autonomia" (rafforzamento autostima e autodeterminazione).

Ambivalenza e empowerment: Il lavoro degli operatori del CSVR, in questo specifico caso, è stato lungo e complesso, soprattutto a causa delle resistenze poste dalla vittima stessa. Infatti, la difficoltà maggiore riscontrata nel caso in questione, è stata quella di portare la vittima a collaborare per il suo stesso benessere e per l'acquisizione di una sua autonomia decisionale. La vittima presentava grandi problemi di gestione della rabbia, accompagnata da un "bias di attribuzione ostile" (attualmente molto ridotto). Questi due aspetti influivano molto negativamente sulla presa di responsabilità riguardo la sua situazione e riguardo i propri agiti e questo non andava a beneficio di un suo miglioramento terapeutico.

In un primo momento il compito degli operatori è stato quello di aiutarla nella gestione della rabbia (*anger management*) e nella ridefinizione dell'immagine del partner nella sua mente: da un avversario formidabile "...è come rambo", ad una

persona molto insicura e piena di fragilità. Solo dopo vari incontri *de visu* presso il CSVR e diversi colloqui telefonici (durante le quali la vittima stessa si sfogava per la propria situazione), il focus è divenuto quello di portare la vittima ad accettare la propria ambivalenza, attraverso la responsabilizzazione, l'empowerment e una presa di coscienza verso il senso di colpa latente, per arrivare alla fine ad affermare, riferendosi all'ex compagno, "com'è possibile che io l'amassi?!".

Caso "W"

"W" è di nazionalità cinese, residente in Italia da circa dieci anni.

Avendo sempre vissuto e lavorato all'interno della comunità cinese, parla pochissimo la lingua italiana e ha pertanto notevoli difficoltà nell'esprimersi. La stessa è arrivata sul territorio nazionale assieme al fratello e alla sorella, tuttora residenti in Italia. Conosce in Italia il marito di origine cinese, da cui ha avuto tre figli, che abitano attualmente in Cina, due dei quali vivono con la nonna materna mentre il terzo con la nonna paterna. In seguito a problemi economici dovuti alla perdita del lavoro -la coppia gestiva infatti un maglificio ma sono stati costretti a chiudere l'attività a causa di debiti- decidono di andare a lavorare presso alcuni connazionali, sempre nello stesso ambito di attività. "W" conosce un altro uomo, anch'esso di origine cinese, che le promette un lavoro. Quando il marito viene a sapere di questa vicenda, per gelosia, si arrabbia molto e la aggredisce fisicamente, minacciandola di non consentirle più di vedere il figlio che sta con la nonna paterna. La donna scappa, rifugiandosi dal fratello, il quale chiama l'ambulanza per farla trasportare al Pronto Soccorso, dove, informata della possibilità di ricevere supporto da parte del CSVR, decide di incontrare gli operatori di LIBRA. Ed è proprio con loro che trova il coraggio di raccontare l'accaduto, aggiungendo di essere stata costretta dal marito ad avere rapporti sessuali non consenzienti. In merito a tali episodi la donna ha sempre tentato di sminuire la gravità, in quanto all'oscuro della possibilità di denunciare comportamenti simili quali reato, configurandosi all'interno di una relazione matrimoniale.

"W" si presenta da subito molto preoccupata di non poter lavorare e sostenere quindi i figli ai quali con regolarità ha sempre mandato un aiuto economico. Ad incrementare ulteriormente la complessità della situazione, viene spiegato dalla traduttrice (connazionale della vittima resasi disponibile all'interpretariato in quanto ottima conoscitrice della lingua italiana. Da considerare che tale risorsa è stata attinta dalla rete informale degli enti coinvolti), nella comunità cinese le separazioni sono rarissime e sicuramente giudicate negativamente, anche dai consanguinei (fratello e sorella) dai quali "W" sa che riceverà poco aiuto nel caso optasse per tale scelta.

Nonostante la similitudine, per l'argomento trattato, con il caso precedente (anche in questo caso si tratta di violenza domestica), questa vicenda presenta aspetti di gestione diversi perché diverse erano le contingenze e le necessità della vittima:

Lavoro di rete: è risultato fondamentale, ai fini di una buona gestione del caso, il pieno coinvolgimento delle risorse presenti a livello territoriale e familiare. Rispetto alla precedente, questa situazione necessitava di una risposta immediata in quanto risultava prioritaria la messa in sicurezza della donna, per arrivare in un secondo momento all'acquisizione di una autonomia propria. A tal fine, oltre al coordinamento fornito dal CSVR, è stato necessario il coinvolgimento di:

- Forze dell'Ordine,
- CAV di Mantova (Centro di Aiuto alla Vita),
- Pronto Soccorso A.O. Poma,
- Assistenti Sociali del Comune di residenza della donna,
- Consultorio Familiare.

La donna ha infatti dapprima usufruito di un alloggio di emergenza, rappresentato da una apposita stanza, dedicata all'accoglienza di donne vittime di violenza presso un reparto dell'Azienda Ospedaliera che aveva accolto la donna con appropriato ricovero. Successivamente la stessa è stata spostata in un hotel per un periodo di circa 4 giorni, previo accordo coi Servizi Sociali del Comune di residenza, i quali hanno preso in carico la situazione dal punto di vista economico.

Nel frattempo, assieme al CAV, che gestisce delle strutture residenziali protette nella zona di Mantova, ed agli assistenti sociali del consultorio, coinvolti nel caso, si è ipotizzato un progetto di uscita dalla situazione vittimizzante, mirato all'evitamento di una recidiva di atti violenti da parte del coniuge. Il progetto ha tenuto conto delle necessità primarie espresse della donna, ovvero trovare un lavoro che le permettesse di mantenere i propri figli minori in Cina e di rinnovare i propri documenti, di redente scaduti. Durante tutto il periodo il CSVR ha funto da coordinatore e facilitatore tra i diversi enti e professionisti coinvolti, al fine di assicurare una buona gestione delle risorse.

Aspetti culturali: "W" proviene da un contesto culturale molto diverso da quello italiano. È infatti di nazionalità cinese, sposata con un connazionale e lavoratrice in una realtà caratterizzata dalla presenza esclusiva di lavoratori della stessa nazionalità. Per capire il retroscena culturale nel quale sono avvenuti i maltrattamenti, così come il contesto dal quale è partita la richiesta di aiuto, è stato necessario il coinvolgimento di una traduttrice/mediatrice culturale, che come prima abbiamo affermato è stata coinvolta quale risorsa informale all'interno della "ragnatela sociale" di supporto. Ciò rafforza l'identità dell'approccio promosso dal CSVR di LIBRA, il quale vede quali risorse attingibili non solo quelle formalmente offerte dal servizio pubblico o dal privato sociale, ma anche e soprattutto, quelle derivanti dal tessuto sociale informale e culturale da cui la vittima proviene. Non sempre esiste un "servizio pubblico o para-pubblico erogabile" che risponde al bisogno della vittima, occorre infatti –laddove esso manchi o sia insufficiente- fornire ugualmente alla persona tutte le strade percorribili, anche se queste non sono formalmente riconosciute.

Consapevolezza e empowerment: Perché è così importante capire il retroscena culturale?

Per quanto i meccanismi psicologici che impediscono alla vittima di abbandonare il luogo della violenza domestica, "intrappolandola", senza darle la capacità di scegliere di andarsene siano simili e ricorrenti nella maggior parte dei casi, l'operatore deve essere in grado di capire che cosa li stia "attivando". Il significato che ha, ad esempio, il senso di colpa e come questo spinga gli individui a comportarsi è conosciuto e simile per tutti, ha infatti un profondo significato adattativo nell'essere umano. Però, diverse possono essere le motivazioni che portano questo sentimento ad affiorare, per le differenze idiosincratiche riguardanti aspetti personali e credenze individuali. Capire quindi il retroscena culturale della violenza e della richiesta di aiuto risulta necessario al fine di svelare queste credenze. Svelati questi aspetti di diversità, gli operatori sono stati in grado quindi di far meglio comprendere alla vittima quali fossero le sue difficoltà e i suoi limiti cognitivi: che cosa le impedisse di fare una scelta autonoma. Dopo un cospicuo numero di interventi, "W" ha acquisito maggior capacità decisionale, consapevole della situazione e delle modalità per poter uscire dalla situazione violenta o meglio, per evitare che in futuro le condizioni che l'avevano resa possibile, non si ricostituissero.

A conferma del ragionamento sopra esposto riguardo le credenze e il background culturale, oggi possiamo sostenere, anche grazie al colloquio di *follow-up* tenutosi a distanza di un paio di mesi dall'intervento con la vittima, che la stessa –pur avendo

deciso di ritornare a vivere con il marito- non sta subendo nuove violenze fisiche. Spesso il ritorno all'interno del tetto coniugale da parte della donna vittima di violenza è visto come un fallimento. Non dobbiamo mai dimenticare che quella donna condivideva con quell'uomo non solo una relazione violenta, ma probabilmente anche molte altre questioni, alcune delle quali sicuramente positive o perlomeno non conflittuali e violente. Il risultato va letto in chiave di autodeterminazione e capacità di assumere pensieri e azioni per il proprio benessere: "W" sa di poter contare su un tessuto che le è stato d'aiuto e che –qualora se ne riaffermassero le condizioni- nuovamente lo sarà. L'empowerment passa primariamente dall'aumento di propria consapevolezza rispetto a "chi c'è attorno a noi". Noi possiamo scegliere se e solo se conosciamo quali sono le variabili/strade/risorse a cui poter adire; in caso contrario il concetto di scelta non può esistere.

Caso "S"

Cosa è meglio per la vittima?

"S" è italiana, ed è sposata da circa trent'anni.

In casa negli ultimi anni si respira un clima di grande sconforto e dolore, infatti si sono susseguiti avvenimenti molto dolorosi per entrambi i coniugi: le tre sorelle di "S" sono morte a causa di un tumore, mentre uno dei cognati si è tolto la vita. Il marito accusa "S" di essere troppo legata alla famiglia di origine e di non dedicare tempo sufficiente a lui. La donna si sente a sua volta incompresa dal marito e poco rispettata in quanto sente che il suo unico ruolo in casa sia quello di soddisfare le necessità del coniuge, il quale non capisce il suo immenso dolore. "S" si sente ancor più frustrata dal momento che, nonostante i suoi numerosi tentativi di coinvolgimento, il marito non abbia mai voluto condividere con lei scelte molto importanti derivanti dai numerosi lutti familiari (ad. Es. presa in carico dei nipoti orfani, ecc.), aumentando in lei la sensazione di "essere un mero oggetto".

Il marito, oltremodo, accusa le stesse difficoltà di comunicazione e si mostra molto geloso della moglie, geloso in quanto crede che la stessa dedichi tutto il suo tempo e i suoi sforzi ad inseguire i ricordi delle sorelle decedute, rivivendo ogni momento il dolore provato in passato e non consentendo neppure a lui di vivere assieme alla moglie in maniera serena. In seguito ad una animata discussione culminata con un atto violento (un forte schiaffo) da parte del marito su "S", quest'ultima si reca in ospedale, decidendo poi di contattare gli operatori del CSVR.

La gestione di questo caso ha richiesto un approccio leggermente diverso dal solito. In seguito all'episodio dello schiaffo "S" si è recata presso il CSVR, dove gli operatori le hanno prontamente fornito l'ascolto e il supporto emotivo necessario, permettendole di manifestare le proprie difficoltà personali e relazionali con il marito e la famiglia (la donna ritiene che anche i figli siano in accordo col padre). Nel corso dei vari colloqui con la vittima sono emerse molteplici problematiche emotive, unite ad uno stato depressivo abbastanza evidente, così come un grande disagio nei confronti della propria famiglia, marito e figli, con i quali afferma di avere importanti difficoltà di comunicazione. Si è deciso, quindi, in accordo "con" la vittima, di organizzare un primo incontro tra lei e i figli, al quale ne sarebbe seguito uno con il marito. "S" ha avuto la possibilità, grazie al supporto e al lavoro di mediazione promosso dal CSVR, di trovare un proprio spazio e una propria modalità di comunicazione con i familiari e di poter quindi manifestare le sue frustrazioni e i suoi disagi personali.

Il lavoro degli operatori in questo caso ha richiesto:

Supporto psico-emotivo: Il primo livello di intervento si è focalizzato sul sostegno psico-emotivo della vittima, svolto in diversi incontri individuali durante i quali "S" ha potuto trovare uno spazio di espressione e di ascolto. Durante questi incontri si è

appurata la volontà, da parte della persona, di non abbandonare né il domicilio né il marito. Sono inoltre potute emergere le difficoltà di comunicazione che causavano nella vittima una grande insoddisfazione personale, le quali, unite ad una relazione di coppia poco soddisfacente, non permettevano quei salutari spazi di sfogo che invece sarebbero stati molto utili per superare lo stress dovuto ai difficoltosi e traumatici vissuti personali (troviamo nel passato recente di entrambi i coniugi esperienze di lutto familiare). In questa condizione gli agiti di “S” dipendevano per la maggior parte dalla sua incapacità di manifestare i propri bisogni; era infatti in una condizione di forte ambivalenza che si manifestava con comportamenti passivo-aggressivi. L'intervento di supporto psicologico è stato utile al fine di permettere alla vittima di uscire da questo *impasse*.

Mediazione familiare: Un lavoro in tal senso è stato pensato e poi promosso tra i coniugi ed i figli della coppia, nella piena tutela della vittima. Esso ha promosso la modificazione delle dinamiche disfunzionali consolidate all'interno del nucleo familiare. Le istanze fondamentali attorno alle quali orbita il lavoro di un operatore del centro di supporto alle vittime di reato sono due e non sono sempre compatibili: “Cosa è meglio per la vittima?”; “Cosa la vittima vuole o chiede?”. Per poter svolgere bene, con competenza e in maniera efficace il lavoro di supporto alle vittime risulta necessario trovare un giusto equilibrio tra la maggior tutela possibile per la vittima e il rispetto verso la libertà di scelta personale. Non ci si può quindi sostituire alle scelte della persona che ti sta chiedendo aiuto. Il principale obiettivo dell'operatore CSVR deve essere quello di fornire ipotesi/strade praticabili per modificare la situazione conflittuale.

Cos'è davvero giusto per la vittima? Il giusto percorso non lo si trova, lo si costruisce “con” la vittima.

5.2. Modello operativo di gestione CSVR

Cos'è il Centro di Supporto alle Vittime di Reato per la provincia di Mantova?

E' una realtà che accoglie le vittime di reato nel rispetto della privacy e della situazione di vulnerabilità della persona.

Si pone quale centro di ascolto e orientamento verso i servizi territoriali e fa da ponte (facilitatore) per agevolare un percorso di superamento del trauma subito.

Fornisce servizio di prima consulenza orientativa legale, sostegno emotivo e supporto sociale gratuitamente, anche attraverso azioni di corretta informazione e accompagnamento ai Servizi sul territorio, durante le fasi di indagine e processo in cui la vittima di reato è coinvolta.

Svolge inoltre attività di raccolta dati e analisi delle casistiche, mediante un modello di matrice scientifica che prevede colloqui di follow-up.

Il CSVR sostiene l'attuazione (ove possibile) di percorsi di mediazione-conciliazione tra i protagonisti degli eventi che compongono il reato.

Il CSVR è inoltre coinvolto nella formazione di volontari e professionisti, nella condivisione e diffusione buone prassi con gli operatori del territorio del settore, per la costruzione di una RETE di COMUNITA', nellapromozione di informazione sulla tutela dei diritti fondamentali e della prevenzione del disagio e nella progettazione di programmi di ricerca applicata sperimentali in ambito criminologico e vittimologico.

Lo Staff del CSVR è costituito da criminologi, avvocati, psicologi, terapeuti, psichiatri ed esperti in audizione protetta del minore e volontari appositamente formati.

Si riunisce al termine di ogni incontro per:

- Valutare gli elementi del primo incontro
- Studiare l'incontro successivo
- Definire il caso

- Preparare la restituzione psicologica e legale
- Sistematizzare i dati raccolti

Si può accedere ai servizi:

- presentandosi direttamente presso lo sportello durante gli orari di apertura (lunedì-venerdì 9.00-18.30)
- previo appuntamento telefonico (il numero da chiamare è 0376/415683) è possibile essere ricevuti durante tutta la settimana lavorativa, in orario concordato tra le parti;
- previo invio da parte di altro servizio pubblico/privato territoriale (FF.PP., Ospedale, Tutele, Servizio Sociale, Associazioni, ecc.) è possibile essere ricevuti durante tutta la settimana lavorativa, in orario concordato tra le parti;
- per URGENZE è attivato un numero di cellulare h24 [3383127352]. In caso di emergenza l'operatore reperibile risponderà e interverrà entro 60 minuti dalla chiamata (salvo casi eccezionali) e comunque nel più breve tempo possibile.

Modulistica e strumenti di lavoro

Il CSVR opera nel rispetto della tutela del soggetto e dei suoi dati sensibili. Pertanto richiede, all'atto del primo incontro, la presa visione e l'accettazione – tramite firma autografa – dei seguenti moduli:

1. Modulo di Consenso Informato sul trattamento dei dati sensibili e delle informazioni acquisite durante i colloqui e le attività di supporto;
2. Modulo di Consenso Informato per l'eventuale audio e video registrazione (se necessaria);
3. Modulo di Consenso Informato riguardo l'indagine di follow-up, secondo la quale si autorizza il CSVR ad essere ricontattati a distanza di 3 e 6 mesi per monitorare lo status del caso.

Inoltre il CSVR ha predisposto:

4. Scheda Accoglienza, indicizzata ai fini statistici, in cui l'operatore compila dati utili a contestualizzare il caso e le motivazioni dell'utente;
5. Scheda di Indagine di Follow-Up.
6. Mappatura dei servizi territoriali che si occupano di prevenzione e trattamento dell'autore di reato, assistenza alle vittime di reato e mediazione autore-vittima.

Funzionamento

1° COLLOQUIO:

L'attivazione dell'accoglienza viene effettuata in un primo colloquio con gli operatori del servizio (finalità conoscitiva).

Durante il primo colloquio si richiede la sottoscrizione del modulo 1, 2 (se necessario) e 3 (si veda "Modulistica e strumenti di lavoro").

Gli operatori coinvolti nell'ascolto procederanno alla compilazione del modulo 4 (si veda "Modulistica e strumenti di lavoro").

2° COLLOQUIO:

Un secondo colloquio sarà proposto alla persona solo in caso i dati acquisiti durante il primo incontro non siano sufficienti per avere un quadro chiaro della situazione (finalità approfondimento/restituzione).

3° COLLOQUIO e COLLOQUI A SEGUIRE:

Successivamente al primo/secondo colloquio, si procede con la discussione del caso nell'equipe multidisciplinare, per un suo più completo inquadramento che consente di avere una visione più esaustiva della situazione proponendo poi i percorsi. All'equipe partecipano, in base alla complessità del caso, gli operatori che hanno condotto l'ascolto e gli specialisti o altre figure ritenute utili all'inquadramento del caso.

Le indicazioni e i suggerimenti più adeguati alla specifica situazione verranno quindi proposte e condivise con l'utente nel terzo incontro. La persona verrà così orientata verso gli idonei servizi territoriali, in risposta al bisogno emerso in fase di accoglienza. Lo sportello, una volta concluso l'iter di accoglienza e supporto, rimane comunque a disposizione dell'utente per tutto il periodo di coinvolgimento nel caso. Sono previsti follow-up a 3 e 6 mesi (finalità restituzione).

L'impostazione strutturata sulla base di 3 colloqui viene adeguata in base alla tipologia del caso aumentando il numero di incontri per ogni situazione per la quale l'equipe multidisciplinare ne abbia valutato l'opportunità e la necessità riferita alla natura ed alla complessità del caso in esame.

Allegato 1

APPENDICE AUSER

Descrizione Pronto Servizio Anziani (Auser FILO D'ARGENTO)

Pronto Servizio Anziani è il servizio di telefonia sociale che Auser Regionale Lombardia e l'Assessorato alla Famiglia, Conciliazione Integrazione e Solidarietà Sociale di Regione Lombardia hanno messo in campo per rispondere ai bisogni inespressi di anziani e famiglie in condizioni di disagio sociale.

Con una telefonata gratuita al numero verde 800.995.988 (24 ore su 24, 365 giorni all'anno) le persone anziane possono:

- comunicare con una persona amica e uscire dalla solitudine;
- ottenere compagnia telefonica;
- ricevere informazioni sui servizi sociosanitari e socio-assistenziali;
- segnalare diritti negati o abusi subiti nell'ambito dei servizi sociosanitari e socio-assistenziali sul territorio;
- ottenere il disbrigo di pratiche e certificati (Comune, Asl e altri enti);
- ottenere sostegno per chi è vittima di reati (furti, truffe, abusi fisici, psicologici);
- ottenere visite a domicilio per compagnia, consegna dei pasti, accompagnamento individuale (visite mediche, alla posta, in banca), interventi professionali d'urgenza (riparazioni impianto elettrico, gas, acqua tramite imprese e personale qualificato);
- ricevere informazioni in ambito culturale-ricreativo (svago al centro sociale, incontri e corsi) e turistico.

Le procedure fanno riferimento alla “Convenzione tra L'Associazione LIBRA e AUSER Provinciale Mantova per la collaborazione al centro di supporto alle vittime di reato”, che si rinnova annualmente.

Procedura attivazione AUSER da parte del CSVR

Casistica: Qualora si presentino al CSVR casi che coinvolgono anziani in situazioni di disagio economico e/o sociale

Azioni del CSVR: il CSVR, dopo opportuna valutazione del caso in equipe multidisciplinare ed opportuna attivazione della procedura interna di presa in carico del caso, tramite un referente si impegna a contattare AUSER Provinciale Mantova al fine di individuare la modalità comune di supporto più idonea alla situazione in esame.

Inoltre, il CSVR si impegna a fornire all'anziano indicazioni e contatti riguardanti il Pronto Servizio Anziani (Auser FILO D'ARGENTO).

Qualora i due servizi (CSVР e AUSER) ne valutino la necessità, AUSER si impegnerà a mettersi in contatto diretto con la persona.

Procedura attivazione CSVR da parte di AUSER

Casistica: Qualora si presentino ad AUSER, nello specifico alla linea Filo D'Argento, casi che riguardino anziani vittime di reati.

Azioni di AUSER: informare l'utente riguardo l'esistenza del CSVR, fornire allo stesso indicazioni riguardo il funzionamento, la struttura ed i contatti.

Qualora l'utente, per diverse motivazioni, non voglia chiamare il CSVR in autonomia o ritenga necessario il supporto del volontario di AUSER (col quale ha instaurato un rapporto di fiducia) il volontario della linea può:

- proporre all'utente un appuntamento telefonico al quale parteciperà anche un operatore del CSVR;
- proporre all'utente un incontro al quale parteciperà sia un operatore del CSVR che un volontario (o più volontari) di AUSER.

In base al caso in esame si valuterà la possibilità di incontrare l'anziano presso la sua residenza, se impossibilitato a muoversi, oppure presso la sede di AUSER o del CSVR.

Riferimenti bibliografici

- Bandini T. et al., *Criminologia. Il contributo della ricerca alla conoscenza del crimine e della reazione sociale*, II Ed, Vol. II, Giuffrè, Milano, 2004.
- Fadda R., *Sentieri della formazione. La formatività umana tra azione ed evento*, Armando Editore, Roma, 2002.
- Fattah E., *la Victime est-elle Coupable?*, Les Presses des Universités de Montreal, Montreal, 1971
- Ferrario F., *Il lavoro di rete nel servizio sociale. Gli operatori tra solidarietà e istituzioni*, NIS, Rom, 1996.
- Galavotti C, Cosentini A. "Salking. Il quadro normativo e i profili di autori e vittime" *Rassegna di Servizio Sociale* numero 3/2012
- Galavotti C. "Quando l'operatore dell'Esecuzione Penale Esterna diventa vittima", *Rassegna di Servizio Sociale* n.3 anno 2011
- Galavotti C., "Indagare e valutare le minacce ai danni degli operatori dell'esecuzione penale esterna", *Rassegna Penitenziaria e Criminologica* n.1 del 2012
- Galavotti C., Nerelli C., "Quando gli anziani subiscono violenza" ", *La Rivista di Servizio Sociale, Studi di Scienze Sociali Applicate ed Pianificazione Sociale*, Anno LIII n.2/3 ottobre 2013
- Galavotti C., Rocchi S "Violenza contro le donne: crimini domestici" *Prospettive sociali e sanitarie*, Anno XLI, n.9, ottobre 2011
- Galavotti C., Russo G "Modello di Giustizia ripartiva e vittime: alcune riflessioni per un nuovo approccio di servizio sociale" *La Rivista di Servizio Sociale, Studi di Scienze Sociali Applicate ed Pianificazione Sociale*, Anno XLX n.3/4 dicembre 2010
- Giannini A.M., Nardi B., *Le vittime del crimine: nuove prospettive di ricerca e di intervento*, Centro Scientifico Editore, Torino, 2009.
- Gullotta G., Merzagora Betson I., *L'omicidio e la sua investigazione*, Giuffrè Editore. Milano, 2005.
- Hill M., *Network Assesments and Diagrams: A Flexible Friend for Social Work Practice and Education*, in "Journal of Social Work", 2/2002.
- Mazza R., *Pensare e lavorare in gruppo. La supervisione nelle relazioni di aiuto*, Erreci, Potenza, 2013.
- Nappi A., *Questioni di storia, teoria e pratica del Servizio Sociale in Italia*, Liguori, Napoli, 2001.
- Nivoli A.M.A., Nivoli L.F., *Differenti percezioni della vittima*, in *Vittimologia e Psichiatria*, a cura di Nivoli G.C., Loretto L., Milia P., Nivoli A.M.A., Nivoli L.F., Edi Ermes, Milano 2001.
- Nivoli G. C. et al. (a cura di), *Vittimologia e Psichiatria*, Edi- Ermes, Milano, 2010.
- Reale E., 2011 "Maltrattamento e Violenza sulle donne" Vol.II- Criteri, metodi e strumenti per l'intervento clinico, Ed. Franco Angeli
- Russel DEH., 1996, "The secret trauma: Incest in lives of girl and woman" , New York Basic Books
- Salvini A., *Analisi delle reti sociali. Teorie, metodi. applicazioni*, FrancoAngeli, Milano, 2007.
- Salvini A., *Connettere. L'analisi di rete nel servizio sociale*, ETS, Pisa, 2012.
- Salvini A., *Connettere. L'analisi di rete nel servizio sociale*, ETS, Pisa, 2012.
- Sandri G., Puccia A., Bardi M., Caracciolo L., Corbari E., Gagliardi M.L, Morselli A., Savazzi F., Squinzani I., Tosi M., *Innes: legami di sicurezza* in "Crimen et Delictum. International Journal of Criminological and Investigative Sciences", VII (April 2014).

- Sandri G., Puccia A., Bardi M., Caracciolo L., Corbari E., Gagliardi M.L., Morselli A., Savazzi F., Squinzani I., Tosi M., *Innes: legami di sicurezza in Crimen et Delictum*. International Journal of Criminological and Investigative Sciences, VII (April 2014).
- Sandri G., Tosi M., *Proposte metodologiche per una "Società Riparativa"*, in *Crimen et Delictum*. International Journal of Criminological and Investigative Sciences, VII (April 2014).
- Simonetti A., Pitz R., Galavotti C., "Bullismo e cyber bullismo: promuovere benessere a scuola per contrastare il fenomeno" in "Educare alla Responsabilità. Scuola e Sanità. Insieme per promuovere la salute e il benessere delle future generazioni", a cura di Ardis S. Ed. AONIA, 2014
- Vezzadini S., (a cura di), *I Centri di supporto alle vittime di reato*, Difensore civico, Regione Emilia Romagna, 2012.
- Vezzadini S., *Per una sociologia della vittima*, FrancoAngeli, Milano, 2012.
- Vezzadini S., *La violazione della fiducia nei processi di vittimizzazione: la mediazione è una risposta?* in A. Balloni (a cura di), *Cittadinanza responsabile e tutela della vittima*, Bologna 2006, p. 77.
- Vezzadini S., *La vittima di reato tra negazione e riconoscimento*, Bologna 2006, p. 58.
- Viano E., *Vittimologia oggi: i principali temi di ricerca e di politica pubblica*, in A. Balloni, E. Viano (a cura di), *IV Congresso Mondiale di Vittimologia*. Atti della giornata bolognese, Bologna 1989.
- Walker L., 1994, "The Battered Woman Syndrome in a Psychological Consequence of abuse", in *Current controversies of Family violence*, Sage, thousand Oaks
- Walker Perry N., Wrightsman L.S., (1991), "The Child Witness", Sage, Newbury Park.
- Ziliani A., Rovai B., *Assistenti sociali professionisti. Metodologia del lavoro sociale*, Carocci, Roma, 2007.

I CURATORI

CRISTINA GALAVOTTI

Criminologa Forense, specializzata in Vittimologia, Dottoressa in Scienze del Servizio Sociale. Lavora dal 1991 presso l'UEPE di Livorno, Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria, Ministero della Giustizia. È coordinatore scientifico del Master in Criminologia Sociale, Dipartimento di Scienze Politiche dell'Università di Pisa ed è esperta in progettazione sociale, organizzazione e amministrazione dei Servizi Sociali.

GERARDO PASTORE

Sociologo, Dottore di ricerca in Storia e Sociologia della modernità. Svolge attività didattica e di ricerca presso il Dipartimento di Scienze Politiche dell'Università di Pisa. I suoi interessi scientifici sono principalmente orientati nelle seguenti direzioni analitiche e critiche: sviluppi e conseguenze dell'affermazione dell'idea di Knowledge Society in Italia e in Europa; formazione e mutamento sociale; formazione e processi di inclusione sociale.

GLI AUTORI

MAURO BARDI

Ricercatore Esperto in Scienze Criminologiche presso l'Istituto FDE | Istituto di Criminologia di Mantova. Membro dell'Associazione LIBRA - Rete per lo Studio e lo Sviluppo delle Dinamiche di Mediazione, in qualità di consulente legale del Centro di Supporto alle Vittime di Reato per la provincia di Mantova. Consulente legale e criminologico all'interno di FDE LAB - Indagini e Consulenza Forense, Mantova.

ANDREA BORGHINI

Professore associato di sociologia, svolge attività didattica e di ricerca presso il Dipartimento di Scienze Politiche dell'Università di Pisa. Si occupa da tempo di teoria dello Stato, delle trasformazioni del potere nell'epoca della globalizzazione, di governance e di controllo sociale. Dal 2007 è Delegato del Rettore dell'Università di Pisa per il Polo Penitenziario Universitario e, dal 2010, Direttore del Master Universitario in Criminologia sociale.

ELISA CORBARI

Sociologa specializzata in criminologia. Assistente di Ricerca presso l'Istituto FDE | Istituto di Criminologia di Mantova. Referente e Operatrice del Centro di Supporto alle Vittime di Reato per la provincia di Mantova - Associazione LIBRA Onlus.

LAURA MARIA GAGLIARDI

Psicologa. Operatrice e Consulente psicologa del Centro di Supporto alle Vittime di Reato per la provincia di Mantova - Associazione LIBRA Onlus.

ANGELO PUCCIA

Presidente dell'Associazione LIBRA - Rete per lo Studio e lo Sviluppo delle Dinamiche di Mediazione ONLUS. Coordinatore l'Istituto FDE | Istituto di Criminologia di Mantova.

MARZIA TOSI

Giurista e Criminologa. Assistente di Ricerca presso l'Istituto FDE | Istituto di Criminologia di Mantova. Operatrice presso Centro di Supporto alle Vittime di Reato per la provincia di Mantova - Associazione LIBRA Onlus.

FRANCESCO VIECELLI

Operatore presso Centro di Supporto alle Vittime di Reato per la provincia di Mantova - Associazione LIBRA Onlus.

