



Support VoC 

3.5 Adattamento del piano strategico in Italia

Maggio 2019



Co-funded by the European Union's
Justice Programme (2014–2020)

Introduzione: Creare dei servizi di supporto generici per le vittime di reato in Italia

In Italia non esistono servizi “generici” di assistenza alle vittime di reato e le risorse destinate alle organizzazioni che, a vario titolo, operano sul territorio non sono sufficienti ad estendere il raggio d’azione di coloro che da decenni lavorano su obiettivi specifici. Inoltre, la maggior parte delle strutture di accoglienza sono rivolte alle vittime di crimini violenti, per lo più legati a reati consumatisi in famiglia o connessi a relazioni intime.

Il contesto territoriale, sia siciliano sia nazionale, sembra essere caratterizzato da una frammentazione dei servizi disponibili e dalla mancata divulgazione di informazioni di base al riguardo.

I servizi di supporto alle vittime esistenti sono stati creati nel corso degli anni da organizzazioni che operano sul territorio: fra i punti di forza di queste attività collegate vi è l’efficacia degli interventi sulle vittime che potrebbe costituire una risorsa nell’ottica di una concreta applicazione della direttiva europea. In altre parole, il sistema di assistenza esistente è molto simile a quello descritto dalla direttiva e ciò potrebbe facilitare un livellamento dei servizi rispetto agli standard indicati.

Le strutture esistenti non dispongono di risorse finanziarie e umane sufficienti per rispondere alle richieste e alle esigenze espresse dalle vittime. Al contrario, i servizi specializzati si prendono cura di vittime di diverse tipologie di crimini e dispongono di competenze e di personale che, se adeguatamente preparato e formato, potrebbe essere “utilizzato” per la creazione di servizi generici previsti dalla direttiva.

Ciò che è emerso dall’analisi dei servizi pubblici territoriali è stata, invece, una lentezza cronica che fa sì che le persone siano trattate come pratiche burocratiche. Le vittime, invece, necessitano di un servizio efficace: i servizi di supporto generici dovrebbero essere in grado di rispondere alle esigenze delle vittime il più velocemente possibile.

Per quanto concerne il territorio palermitano, l’istituzione dell’ufficio di mediazione penale minorile può essere considerata come modello di riferimento sulla base del quale potrebbe costruirsi l’Ufficio di Assistenza alle vittime di reato. Il servizio è stato messo a punto dal Comune di Palermo e si occupa di mediazione. Si prende carico di tutte le richieste relative ai procedimenti giudiziari sotto la giurisdizione del tribunale dei minori di Palermo i cui autori di reato risiedono nel territorio cittadino. La mediazione è un istituto che cerca, mediante dei canali di comunicazione, di ricucire il rapporto fra il reo e la persona offesa, interrotto dal reato stesso.

ADATTAMENTO DEL PIANO PER L'ITALIA

Asse 1. VALUTARE I BISOGNI DELLE VITTIME

Legenda: O= Obiettivo dell'asse; M= Misure da implementare; R= Responsabili della gestione della misura da implementare.

O1. Accogliere e orientare la vittima sui propri diritti come vittima di reato, sulle azioni che possono essere intraprese, sulle problematiche che possono emergere durante il processo e sulle possibili conseguenze. La ricezione e l'orientamento della vittima potrebbero essere offerti attraverso due canali:

M1.1. Informazioni in presenza. Il professionista incaricato di questo compito dovrebbe utilizzare un linguaggio chiaro e semplice, tenendo conto delle caratteristiche personali delle vittime, come età, genere, cittadinanza, ecc.

M1.2. Servizio telefonico. Per garantire un accesso generale, rapido e anonimo alla fruizione dei servizi, si consiglia vivamente di creare un servizio telefonico.

R1. Professionisti in vittimologia che parlano diverse lingue. Mentre le informazioni in presenza devono essere fornite da professionisti che lavorano presso gli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato, il servizio telefonico potrebbe essere fornito da un organismo esterno in subappalto.

O2. Minimizzare la vittimizzazione primaria e contribuire alla ricostruzione del benessere della vittima.

M2.1. Valutazione personalizzata dei bisogni della vittima. Questa valutazione dovrebbe essere effettuata attraverso un colloquio personale, tenendo in considerazione:

- i bisogni espressi dalla vittima, rispettandone l'integrità fisica, mentale e morale;
- le caratteristiche personali della vittima, come età, genere, etnia, religione, orientamento sessuale, salute, status di soggiornante, difficoltà di comunicazione, situazioni relazionali o di dipendenza dal trasgressore e precedenti esperienze nel mondo della criminalità;
- la tipologia del reato e le circostanze: ad esempio se si tratti di un crimine di odio, un reato basato sul pregiudizio o un crimine commesso con una motivazione discriminatoria, violenza sessuale, ecc.;
- la valutazione dovrebbe essere svolta in maniera tempestiva, subito dopo il reato.

M2.2. Piano di assistenza personalizzato. Sulla base della valutazione precedente, dovrebbe essere elaborato un piano dettagliato che includa misure legali, psicologiche e sociali. Questo piano dovrebbe prevedere misure di coordinamento con i servizi specializzati opportuni per ogni caso.

R2. Assistenti sociali, consulenti legali e psicologi dell'Ufficio di Assistenza alle Vittime di reato (in modo da eseguire una valutazione di primo impatto con una prospettiva multidisciplinare).

O3. Contrastare la vittimizzazione secondaria e le ritorsioni da parte dei colpevoli.

M3.1. Test di rischio standardizzato. Questo test ha lo scopo di misurare l'importanza della vittimizzazione primaria e il rischio di subire vittimizzazione secondaria, intimidazioni e ritorsioni. Il test dovrebbe essere condotto durante il colloquio personale, come parte della valutazione individuale.

M3.2. Identificazione delle misure di protezione per ogni fase del procedimento penale in base ai risultati del test, in accordo con la vittima e il consulente legale della vittima, nel caso in cui quest'ultima intraprenda qualsiasi tipo di azione legale contro l'autore del reato o partecipi al processo giudiziario con il proprio avvocato.

R3. Il consulente legale e lo psicologo che lavorano presso l'Ufficio di Assistenza alle Vittime di reato (congiuntamente con le autorità competenti per l'adozione di misure di protezione).

O4. Offrire, in maniera tempestiva, informazioni adeguate alle circostanze personali e alle condizioni della vittima, nonché sulla natura del reato commesso e sui danni subiti.

M4.1. Colloquio individuale. Oltre alla valutazione individuale e al test di rischio, durante il colloquio verranno fornite informazioni su:

- come presentare la denuncia e la procedura per la sua archiviazione;
- disponibilità di servizi e risorse specializzate, indipendentemente dal fatto che sia stata presentata una denuncia;
- misure di assistenza e sostegno (mediche, psicologiche o materiali) disponibili per le vittime e le procedure per ottenerle, comprese, in base ai diversi casi, informazioni sulle possibilità di ottenere alloggi alternativi o rifugi;
- come ottenere consulenza legale / difesa e, per alcuni casi specifici, informazioni sulla disponibilità del patrocinio gratuito;
- accompagnamento della vittima, durante tutto il processo, e se necessario al processo e/o durante le diverse procedure penali;
- possibilità e procedure per richiedere misure di protezione;
- consulenza sui diritti economici relativi al processo, in particolare sugli aiuti e il risarcimento per i danni causati dal reato subito e, se il caso lo richiede, le procedure per l'ottenimento dei suddetti risarcimenti;
- risorse che possono essere utilizzate contro risoluzioni considerate contrarie ai diritti della vittima;
- informazioni di contatto dell'autorità responsabile della procedura penale e canali di comunicazione con essa;
- servizi di giustizia riparativa disponibili, se legalmente applicabili;

- casi in cui è possibile ottenere il rimborso delle spese processuali e le procedure per richiederlo;
- diritto di essere informati, senza ritardi, sulla data, sull'orario e sul luogo del processo, nonché sul contenuto dell'accusa contro l'artefice del reato;
- situazione legale del reo, in particolare nel caso in cui abbia un ordine restrittivo o si trovi in prigione.

R4. Professionista in vittimologia che lavora presso l'Ufficio di Assistenza alle Vittime di reato.

In che modo saranno trattati gli obiettivi?

L'obiettivo 1 è solo stato parzialmente tenuto in considerazione dal D. Lgs. 12.12.2015 n. 2012, quantomeno per quanto riguarda il diritto all'informazione.

Ed infatti l'art. 1 comma 1 lettera b) del D.lgs. 212/2015, entrato in vigore dal 20.01.2016, prevede che alla vittima del reato (in realtà nel codice di procedura penale italiano si parla sempre di persona offesa dal reato, titolare del bene giuridico protetto dalla norma incriminatrice e non di vittima del reato che possa avere subito un qualunque danno dalla commissione di un delitto) siano fornite una serie di informazioni che riguardano le modalità di presentazione degli atti di denuncia o querela, il diritto di avere conoscenza del luogo e della data del processo e delle imputazioni, di ricevere comunicazioni del procedimento, della richiesta di archiviazione, della facoltà di avvalersi di una consulenza legale e del patrocinio a spese dello stato, delle eventuali misure di protezione che possono essere adottate nei suoi confronti dei diritti riconosciuti dalla legge nel caso in cui risieda in uno Stato membro dell'unione europea diverso da quello in cui è stato commesso il reato, delle autorità cui rivolgersi per ricevere informazioni sul procedimento, della possibilità di chiedere risarcimento del danno, della possibilità che il processo sia definito con sospensione del procedimento e messa alla prova, e delle strutture sanitarie presenti sul territorio, delle case famiglia e dei centri antiviolenza.

È possibile raggiungere questo obiettivo non demandando l'elenco di informazioni solo a moduli prestampati, bensì facendo in modo che siano illustrate nel dettaglio con parole chiare (senza ricorrere al gergo legale) da parte di professionisti o agenti della polizia giudiziaria che entrano in contatto con le vittime. Inoltre, è fondamentale fornire dei corsi sull'argomento al fine di ottenere dei buoni risultati.

L'**obiettivo n. 2** potrebbe essere realizzato lasciando spazio, con maggiore incremento di risorse umane alla vittima nella prima fase della denuncia, e comprimendo successivamente invece, i tempi dell'accertamento del fatto e delle responsabilità penali, con canali "privilegiati" e più veloci dei relativi processi, nel caso in cui il reato abbia provocato un danno alla vittima. La valutazione delle esigenze della vittima sembra essere uno dei problemi più delicati e quindi richiede un adeguato esame e una formazione appropriata di tutti i soggetti che, in virtù del loro ruolo istituzionale, entrano in contatto con le vittime.

Con questa affermazione vogliamo sottolineare l'importanza di formare la capacità di ascolto attivo in tutti i soggetti che incontrano la vittima nell'immediatezza dell'accadimento, al momento dell'eventuale ricovero ospedaliero o della denuncia, e, naturalmente di tutti gli operatori che presteranno servizio presso l'Ufficio di Assistenza alle vittime messo a punto.

In una certa misura, l'esperienza di Palermo si esprime meglio in una sequenza di assi strategici, che si fonda sulla creazione di una rete di cui ai punti O1, O2 e O3 dell'asse 3.

Pertanto, prima della messa a punto di un servizio, è necessario dedicare tempo ed energie alla creazione di un sentire comune fra le istituzioni che contribuiscono – con diverse competenze - alla preparazione di misure volte a proteggere le vittime e, fra i professionisti delle istituzioni pertinenti.

Questa affermazione va estesa a tutti gli obiettivi dei quattro assi strategici che saranno considerati di seguito, e pertanto siamo consapevoli del rischio di ripeterci nelle specifiche che seguiranno.

Uno dei fondamenti essenziali consiste nella creazione di un tavolo o di una rete politico-istituzionale che includa tutti i soggetti pubblici e privati che operano con, o che dovrebbero occuparsi di, vittime di reato a Palermo in maniera sinergica e diversificata. La creazione e la sistematizzazione di tale tavolo è complessa e, probabilmente, imporrà diversi incontri al fine di garantire il pieno coinvolgimento di tutti i soggetti interessati. Il raggiungimento di un accordo circa i criteri e i processi necessari per implementare un nuovo servizio per le vittime di crimine richiederà un periodo di consultazione volto a superare la frammentazione esistente e la potenziale inerzia di alcuni soggetti istituzionali.

Il tavolo politico-istituzionale potrebbe, poi, dare vita a un tavolo operativo che coordinerà le varie azioni che dovranno essere messe a punto in maniera congiunta.

Uno dei primi interventi dovrebbe riguardare la formazione dei professionisti in uno spirito multidisciplinare e di cooperazione fra tutte le istituzioni e i servizi. L'obiettivo è quello di permettere loro di acquisire delle competenze importanti e necessarie, come quelle comunicative e la capacità di ascolto attivo, non solo al fine di offrire un buon servizio ma anche per consentire agli operatori di costruire un rapporto empatico con le vittime di reato, che possa cambiare le prassi normalmente seguite in modo da favorire l'adozione di un approccio incentrato sulla vittima. Tornando al primo asse strategico e, in particolare, alla valutazione delle esigenze delle vittime, riteniamo essenziale definire un'intervista standard che aiuti il professionista a non sottostimare i contenuti e a fare ordine nello stato di confusione emotiva che accompagna la vittima al termine del colloquio. Spesso, in tali racconti, i "fatti" assumono un'importanza secondaria rispetto alla necessità di esprimere il proprio dolore, le proprie sensazioni, le proprie paure e il proprio senso di perdita.

Per accogliere la vittima è necessario saper creare un clima di fiducia: sia i professionisti che la riceveranno, sia l'operatore con il quale la vittima entrerà in contatto per la prima volta dovranno essere capaci di comunicare quella fiducia e "attirare" la persona utilizzando un linguaggio chiaro e semplice e, soprattutto, un tono appropriato. È bene che questi professionisti facciano parte del personale interno all'organizzazione che sarà incaricata di gestire l'Ufficio di Assistenza, escludendo ogni tipo di esternalizzazione dei contratti.

Sarebbe opportuno creare un gruppo interculturale di professionisti o di persone che dispongano di competenze relative alla comunicazione interculturale capaci di rivolgersi a diverse tipologie di utenti.

Inoltre, per quanto attiene alle informazioni da fornire al punto M4.1 nel corso dei colloqui individuali, riteniamo opportuno sottolineare che un eccesso di informazioni potrebbe creare ulteriore confusione nella vittima, soprattutto qualora tale procedura divenga un mero adempimento formale. Crediamo che le informazioni debbano essere commisurate e, in alcuni casi, debbano essere fornite alla vittima durante i successivi colloqui.

Quali misure saranno intraprese al fine di raggiungere gli obiettivi individuati?

L'obiettivo 1 potrebbe essere realizzato in primo luogo rendendo più semplice e chiaro dal punto di vista dei contenuti l'elenco delle facoltà e diritti esercitabili dalla vittima ai sensi della normativa italiana (art. 90 bis c.p.p.).

Occorrerebbe, sotto altro profilo, che l'elenco delle informazioni non sia "fornito" alla vittima solo ed esclusivamente nel momento iniziale in cui avviene il primo contatto con l'Autorità procedente, perché il rischio concreto è quello di creare notevole confusione e non consentire una effettiva comprensione dei diritti e facoltà concesse.

L'obiettivo potrebbe essere realizzato non "affidando" l'elenco delle informazioni riguardanti i diritti previsti dalla legge solo a moduli prestampati consegnati alla vittima del reato, ma far sì che tali informazioni siano meglio spiegate dagli operatori del settore o dagli agenti della Polizia Giudiziaria che entreranno in contatto con la vittima.

Le misure concrete da intraprendere sono le seguenti:

- attivazione di percorsi di formazione che permettano ai professionisti di acquisire la capacità di ascolto attivo, tenendo conto delle caratteristiche delle varie realtà sociali presenti sul territorio;
- creazione di corsi di formazione specifici e approfonditi rivolti ai professionisti che lavoreranno nell'Ufficio di Assistenza alle vittime;
- conferimento dell'incarico di accogliere le vittime a due diversi professionisti, uno dei quali seguirà l'intero percorso dell'utente (ad esempio, in qualità di figura di riferimento);
- redazione di un modulo per la valutazione delle esigenze e dei rischi che tenga conto dei fattori individuati nella misura 2;
- creazione di un metodo di lavoro interdisciplinare con momenti di valutazione fra i professionisti che si occupano del servizio e opportunità di svolgere degli incontri a livello locale;
- sviluppo di un piano personalizzato da condividere e comunicare alla vittima.

Per quanto concerne l'**obiettivo 4**, il colloquio individuale dovrebbe essere curato da diversi professionisti del settore in maniera contestuale al fine di raccogliere delle informazioni complete sia in relazione agli aspetti procedurali della protezione della vittima nonché alle misure di supporto materiale e medico.

Quali organizzazioni/enti/professionisti saranno responsabili dell'attuazione delle misure?

L'ente responsabile sarà individuato dopo l'istituzione del tavolo politico-istituzionale e del tavolo tecnico.

In generale, riteniamo opportuno che sia il Comune a svolgere questo ruolo di guida, il quale potrebbe affidare il servizio a dei soggetti del terzo settore mediante una gara pubblica.

Per quanto concerne la redazione del modulo di valutazione, tale compito potrebbe essere affidato a un gruppo di esperti su incarico del responsabile in collaborazione con tutti i soggetti interessati.

Vi sono delle difficoltà nel raggiungimento di tali obiettivi? Quali?

Se formalmente la norma prevede una serie cospicua di diritti e facoltà, nella sostanza, non può dirsi che l'obiettivo sia stato in concreto raggiunto, secondo lo spirito e la ratio della Direttiva 29/2012/UE.

Ed infatti, la mole e la complessità delle informazioni da fornire alla vittima del reato viene affidata ad un elenco scritto di diritti e facoltà esercitabili, consegnati materialmente alla vittima del reato, che spesso non è in grado di comprenderne l'effettivo significato e portata, per la complessità del linguaggio tecnico utilizzato, non facilmente accessibile al Comune cittadino. I tempi per le indagini e il processo penale non sono in linea con i tempi necessari alle vittime per avviare le procedure di denuncia.

La realizzazione dell'**obiettivo 1** è affidata troppo alla preparazione, competenza ed attitudine personale del singolo professionista incaricato di questo compito (menzionato in

M1.1), alla cui specializzazione ed esperienza specifica viene affidato il compito di dare informazioni chiare semplici e adeguate alla necessità della singola vittima.

Per quanto concerne il punto M1.2, spesso i servizi di assistenza telefonica sono affidati ad operatori non sempre in grado di gestire le effettive necessità della vittima né adeguatamente preparati dal punto di vista psicologico e normativo a garantire una tutela o quanto meno una informazione adeguata.

Una delle principali difficoltà è legata all'individuazione di un soggetto che possa gestire il servizio in maniera efficace e alla volontà da parte delle istituzioni di cambiare e rendersi permeabili a corsi di formazione e attività di costruzione della capacità dei loro operatori.

Per quanto concerne l'**obiettivo 2**, in Italia, i tempi dell'indagine e del processo penale in Italia non rispettano i tempi dell'elaborazione nella vittima delle scelte necessarie ad attivare la denuncia e quindi la tutela e la protezione, né quelli necessari per la rivelazione completa del fatto di reato subito.

In altre parole, il tempo necessario per la vittima di comprendere e raccontare la propria esperienza e, quindi, di denunciarla e, più tardi, di comprendere le proprie esigenze e aprirsi con i servizi di supporto, di rado coincidono con i "tempi della giustizia".

Sotto altro profilo ancora oggi il processo penale "violento" la vittima perché non consente di dimenticare e lasciarsi alle spalle la tragica esperienza subita.

Un'altra difficoltà è quella legata alla redazione di un piano di assistenza personalizzato (M2.2) che tenga effettivamente conto delle specifiche esigenze della vittima. L'assoluta insufficienza del personale di polizia giudiziaria, di appartenenti ai servizi sociali, di magistrati che si occupano delle vittime dei reati, non consente di potere elaborare un piano di intervento dedicato alla singola vittima.

Manca la tempestiva possibilità di fornire alla vittima ogni informazione che consenta alla stessa di prepararsi adeguatamente al procedimento ed al successivo processo penale, affrontandone ogni conseguenza sul piano personale, processuale e psicologico.

Per quanto riguarda l'**obiettivo 3**, non è previsto un test specifico per valutare il rischio standardizzato capace di individuare il grado di vittimizzazione primaria ed il rischio della vittima del reato di subire processi di vittimizzazione secondaria dal procedimento penale.

Il giudizio in ordine al grado di vittimizzazione primaria è affidato alla valutazione delle Forze dell'Ordine, degli operatori sociali o della Magistratura che seguono il caso, con valutazioni prognostiche spesso standardizzate e legate a massime di esperienza spesso non applicabili alle esigenze della singola vittima del reato.

La vittimizzazione secondaria derivante dalla necessità di affrontare il procedimento penale e successivamente il processo, non consente spesso una valutazione anticipata del grado di rischio che subisce la vittima in quello specifico caso concreto.

Occorre per il raggiungimento dell'obiettivo un costante ed attento monitoraggio e sostegno della vittima, in tutte le fasi del processo, anche nel corso del giudizio di appello, fino alla definitività della sentenza ed anche in sede di esecuzione della pena, fasi spesso trascurate nell'ottica della tutela della vittima.

L'obiettivo non sembra essere raggiunto nel sistema legale italiano, dal momento che il compito di individuare la misura di protezione necessaria della vittima, per ogni grado del processo giudiziario, è spesso legata alla denuncia della vittima.

Non esiste adeguato ed efficace coordinamento tra l'avvocato (consulente legale della vittima del reato), lo psicologo e le autorità competenti in vista dell'adozione di misure di protezione della vittima appropriate. In ogni caso i consulenti legali che lavorano presso le organizzazioni di tutela delle vittime, spesso non operano un vaglio serio in merito alle effettive necessità della vittima sia in relazione al grado di affidabilità della denuncia che, di conseguenza, del tipo di misure di protezione da adottare nel caso in esame.

Per quanto riguarda l'**obiettivo 4**, le informazioni fornite spesso risultano parziali, parcellizzate, contrastanti tra loro, legate alla particolare competenza della persona che entra, nello specifico, in contatto con la vittima nel particolare momento dell'iter procedurale.

Asse 2. ASSICURARE UN'ASSISTENZA GLOBALE

O1. Garantire che la vittima riceva una adeguata assistenza legale e che vengano adottate misure per proteggere la vittima fisicamente e mentalmente durante i procedimenti giudiziari.

M1.1. Consulenza legale, ogni volta che una vittima non abbia la possibilità di avere un proprio consulente legale, in particolare:

- informazioni sul tipo di assistenza che la persona può ricevere nell'ambito delle attività giudiziarie;
- i diritti che possono essere esercitati all'interno del processo;
- le condizioni in cui la vittima può accedere a una consulenza legale, e
- la tipologia di servizi o organizzazioni che possono offrire tale supporto.

M1.2. Misure per proteggere la vittima fisicamente e mentalmente durante i procedimenti giudiziari. Tra queste dovrebbero essere tenute in particolare considerazione le seguenti misure:

- creazione all'interno degli edifici giudiziari e nelle stazioni di polizia, di ingressi separati e aree di attesa per le vittime e le loro famiglie, in modo da evitare il contatto visivo con l'artefice del reato;
- strategie per evitare la rivittimizzazione, come ad esempio convocare le vittime e i trasgressori alle udienze in momenti diversi, e utilizzare le dichiarazioni video-registrate;
- fornire un'assistenza e un consiglio emotivo di base (ad esempio tecniche di rilassamento e responsabilizzazione), allo scopo di rafforzare mentalmente la vittima durante il processo.

R1. Consulente legale che lavora presso l'Ufficio di Assistenza alle Vittime di reato (congiuntamente con le autorità competenti e in coordinamento con il rappresentante legale della vittima, se il caso lo richiede).

O2. Fornire assistenza psicologica di base e fare riferimento ai servizi specializzati, quando necessario.

M2.1. Assistenza psicologica. L'assistenza psicologica offerta dagli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato, si baserà su:

- valutazione e trattamento delle vittime più vulnerabili per contrastare una possibile crisi psicologica derivante dal reato subito; tecniche per affrontare il processo giudiziario; accompagnamento durante tutto il processo; strategie per rafforzare le capacità della vittima di raggiungere uno stato di recupero;

- un piano di sostegno psicologico per i soggetti particolarmente vulnerabili (elaborato nell'Asse 1). Questo piano sarà elaborato con lo scopo generale di fare partecipare la vittima al processo senza angosce, per rafforzare la propria autostima e il processo decisionale e, in particolare, per evitare la rivittimizzazione.

R2. Psicologo dell'Ufficio di Assistenza alle Vittime di reato (rinvio a servizi specializzati, se il caso lo richiede).

O3. Fornire consulenza socioeconomica e indirizzare la vittima ai servizi sociali, quando necessario.

M3.1. Consulenza economica. Fornire informazioni e consigli su come accedere agli aiuti economici e alle compensazioni stabilite dalla legge. In questo caso, gli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato si concentreranno sulla fornitura di assistenza per le procedure di richiesta.

M3.2. Assistenza sociale. L'intervento sociale realizzato dagli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato sarà limitato, dopo una valutazione individuale, all'indirizzamento della vittima ai servizi sociali e alle istituzioni che garantiscono alloggi sicuri, cure mediche, assistenza finanziaria, con particolare attenzione alle esigenze derivanti da situazioni di disabilità, ricoveri ospedalieri, morte e alle aggravanti scaturite dalla condizione di vulnerabilità delle vittime.

R3. Assistente sociale dell'Ufficio di Assistenza alle Vittime di reato (indirizzamento a servizi specializzati, se necessario).

O4. Monitorare le vittime, in particolare quelle più vulnerabili, durante tutto il processo e durante un adeguato periodo di tempo dopo la conclusione di quest'ultimo.

M4.1. Fase di monitoraggio, in base alla situazione della vittima, nel lasso di tempo successivo al crimine subito, in diversi periodi di tempo. A seconda della situazione della vittima, dovrebbe essere stabilita una durata appropriata del monitoraggio.

M4.2. Monitoraggio delle misure di protezione e fornitura di informazioni alla vittima sulla situazione del reo (se si trova in carcere, se è stato rilasciato sulla parola, se si trova in libertà vigilata, se ha ricevuto dei permessi, se è in fase di rilascio condizionato/incondizionato, ecc.).

R4. Professionista dell'Ufficio di Assistenza alle Vittime di reato congiuntamente alle forze dell'ordine, alle autorità penitenziarie e giudiziarie.

In che modo si lavorerà al raggiungimento degli obiettivi?

Gli obiettivi dell'asse potranno essere raggiunti, ad esempio, mediante una valutazione preliminare degli aspetti psicologici della vittima al fine di contrastare eventuali reazioni. Inoltre, dopo un primo colloquio, il professionista che si occuperà del caso, presenterà un'ipotesi di intervento alla squadra multidisciplinare dell'Ufficio di Assistenza e saranno predisposte le relative azioni.

L'obiettivo implica che all'interno dell'ufficio sia istituita un'unità dedicata alle consulenze legali, da creare con il supporto della camera penale. È importante ricordare che la presenza di un consulente legale all'interno dell'ufficio non impedisce in alcun modo alla vittima di rivolgersi a un avvocato personale (come suggerito al punto M1.1). Le due figure, infatti, non sono sovrapponibili. La prima fornisce informazioni, la seconda garantisce la tutela, vi è, dunque, un'incompatibilità in quanto il consulente legale dell'ufficio non può prendere le difese della persona offesa. D'altra parte, è essenziale garantire un coordinamento fra queste due figure.

Crediamo che l'ufficio si debba avvalere di esperti in psicologia o dovrebbe stipulare degli accordi con associazioni di categoria al fine di garantire un sostegno e un accompagnamento psicologico nel corso delle varie fasi. Non si tratta di una vera e propria terapia, ma di un accompagnamento.

L'accompagnamento della persona ai servizi sociali sarà garantito dagli operatori che lavorano all'interno dell'ufficio (assistenti sociali, educatori, sociologi...).

In particolare, l'assistenza nel corso dell'iter processuale dovrebbe vedere la collaborazione fra il consulente legale/l'avvocato che fornisce le informazioni e l'operatore che si prende carico della vittima a partire dal momento in cui si rivolge all'ufficio.

Infine, riteniamo necessaria la preparazione di spazi adeguati.

Quali misure saranno intraprese al fine di raggiungere gli obiettivi?

- Stesura di accordi e di protocolli di intesa con la camera penale o associazioni di avvocati.
- Stesura di accordi con psicologi o con l'ordine degli psicologi.
- Definizione dei metodi di coordinamento appropriati con le autorità competenti (cfr. necessità di mettere a punto una convenzione fra le figure istituzionali).
- Un fondo di rotazione da destinare alla compensazione delle vittime di reato in relazione al danno subito.
- Ripensamento degli spazi al fine di rispettare i diritti delle vittime.

Quali organizzazioni/enti/professionisti saranno responsabili dell'attuazione delle misure?

Per rispondere a questa domanda, sarà prima necessario dissipare il dubbio in merito alla collocazione dell'ufficio (pubblico, privato o a partecipazione mista).

In ogni caso, riteniamo che il direttore scientifico e il responsabile operativo siano le figure professionali indispensabili all'interno dell'ufficio.

Vi sono delle difficoltà nel raggiungimento di tali obiettivi? Quali?

Per quanto concerne l'asse 2, gli ostacoli sono legati al fatto che sono ancora molte le vittime dei reati che non possono accedere in assenza dei presupposti di reddito espressamente previsti dalla legge, al patrocinio a spese dello Stato, ragione per la quale per molte di esse la tutela appare ancora limitata in considerazione delle condizioni economiche. Spesso la vittima del reato rimane concretamente sfornita di effettiva e adeguata tutela anche in ragione della difficoltà di ottenere effettivamente il risarcimento del danno eventualmente liquidato anche in sede penale.

Per quanto concerne la tutela della vittima a livello fisico e mentale, i provvedimenti degli uffici giudiziari, la vicinanza delle vittime ai perpetratori, anche nelle aule di tribunale, possono costituire degli ostacoli aggiuntivi alla standardizzazione della procedura.

Inoltre, è possibile rispondere alle difficoltà aggiuntive mettendo a punto delle reti di contatti. Vi è anche l'esigenza di trovare delle risorse economiche per quanto attiene alla creazione di spazi adeguati alle esigenze delle vittime e garantire una continuità del servizio non certo possibile mediante delle azioni di volontariato.

Qualora l'Ufficio non avesse carattere completamente pubblico, emergerebbe anche il problema della valutazione della sua sostenibilità.

L'obiettivo 1 in Italia sembra essere stato raggiunto solo in parte: sono ancora molte le vittime dei reati che non possono accedere in assenza dei presupposti di reddito espressamente previsti dalla legge, al patrocinio a spese dello Stato, ragione per la quale per molte di esse, la tutela appare ancora limitata in considerazione delle condizioni economiche. Nonostante alla vittima siano garantiti ampi diritti e facoltà, questa rimane concretamente sfornita di effettiva e adeguata tutela anche in ragione della difficoltà di ottenere effettivamente il risarcimento del danno eventualmente liquidato anche in sede penale.

Le misure volte a proteggere la vittima da un punto di vista sia fisico sia psicologico nel corso dei processi appaiono di difficile applicazione tenuto conto del modo in cui sono organizzati gli spazi degli uffici giudiziari, la vicinanza delle vittime ai perpetratori anche all'interno delle aule di tribunali e l'assenza di accessi separati o di spazi privati in cui la vittima possa attendere l'inizio del processo lontana dal reo. Solo nell'ipotesi in cui la vittima del reato sia minorenni, sono previste aule c.d. protette, che consentono, sia pure solo parzialmente, di tenere distante autore del reato e vittima, anche mediante il ricorso a vetri specchio che separino fisicamente le parti processuali, con l'ausilio della videoregistrazione. Tuttavia, non tutti i tribunali dispongono di tali aule speciali.

Il ricorso allo strumento dell'incidente probatorio in ancora pochi e rari casi obbliga la vittima ad essere sentita più volte durante il processo, moltiplicando il trauma da vittimizzazione secondaria.

L'obiettivo 2 è al momento applicato solo in casi eccezionali: le vittime più vulnerabili non vengono tutelate in misura maggiore rispetto alle altre; non è previsto un vaglio preliminare che attenga alla valutazione dell'aspetto psicologico della vittima in modo da contrastare particolari reazioni.

Per quanto concerne **l'obiettivo 3**, le vittime possono ricevere informazioni sull'accesso a sussidi di tipo economico in relazione alle facoltà e ai diritti di natura economica consentiti dalla legge. L'assistenza sociale è prevista più per i minori autori del reato che non per le vittime dei reati in generale, spesso lasciati in balia di iniziative personali.

Infine, per quanto attiene all'**obiettivo 4**, l'ordinamento italiano non prevede il monitoraggio della vittima in base alla specifica situazione vissuta dalla medesima, seguendola durante l'intero iter giudiziario. Anche nei casi più gravi dopo la conclusione delle indagini preliminari, la vittima spesso viene abbandonata al suo destino processuale, di primo e secondo grado, anche nella fase dell'esecuzione della pena, e della cessazione delle misure cautelari.

Asse 3. COSTRUIRE RETI E COLLABORAZIONI

O1. Creare una profonda conoscenza del quadro di assistenza alla vittima di reato al fine di razionalizzare e ottimizzare la fornitura di servizi.

M1.1. Mappatura delle organizzazioni che forniscono assistenza, che lavorano nello stesso territorio dell'Ufficio di Assistenza alle Vittime di reato.

M1.2. Identificazione di lacune e ripetizioni tra le organizzazioni che forniscono assistenza.

R1. Autorità pubbliche che gestiscono gli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato (come ad esempio il dipartimento di giustizia).

O2. Garantire un coordinamento efficiente e un lavoro congiunto tra gli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato, i servizi competenti e le autorità che assistono le vittime di reato.

M2.1. Creazione di una rete di assistenza. Questa rete comprenderà organismi, istituzioni e servizi che potrebbero essere coinvolti nell'assistenza alle vittime: magistratura, ufficio del pubblico ministero, servizi di assistenza psico-sociale, forze dell'ordine, servizi sociali, servizi sanitari, associazioni e organizzazioni senza scopo di lucro, in particolare in caso di soggetti vulnerabili con rischio di vittimizzazione.

R2. Autorità pubbliche che gestiscono gli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato (come ad esempio il dipartimento di giustizia).

O3. Migliorare la disponibilità e la condivisione di dati tra le autorità competenti

M3.1. Servizio online centralizzato. Questo servizio dovrebbe informare gli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato sui nuovi casi di vittimizzazione al fine di contattare la vittima e per fornire sostegno e orientamento. Inoltre, il servizio dovrebbe facilitare la conoscenza di tutti i cambiamenti riguardanti la situazione del trasgressore (ad esempio se riceve permessi, se viola un'ordinanza restrittiva, la fine della pena, ecc.).

R3. Autorità pubbliche che gestiscono gli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato congiuntamente alle forze dell'ordine, alle autorità penitenziarie e giudiziarie.

In che modo si lavorerà al raggiungimento degli obiettivi?

Come affermato nella premessa dell'asse 1, il lavoro più complesso è quello legato alla creazione di una rete efficace sia a livello politico-istituzionale che a livello tecnico operativo. Si tratta di un lento processo di conversione culturale di tutti i soggetti che saranno coinvolti mediante delle iniziative preliminari, degli incontri prolungati, dei seminari di sensibilizzazione e dei corsi di formazione diversificati per gruppo target.

Quali misure saranno intraprese al fine di raggiungere gli obiettivi?

Il primo passo verso la creazione di una rete sarà la mappatura delle organizzazioni (enti pubblici, ONG e associazioni) che operano nella provincia di Palermo. I principali enti pubblici saranno convocati a un tavolo istituzionale affinché possano unirsi alla rete. Ciascun

ente privato nominerà un rappresentante che prenderà parte al tavolo tecnico nel corso del quale sarà discusso il piano d'azione.

Il secondo passo sarà il coinvolgimento di associazioni private e ONG, insieme alle quali sarà definito il piano d'azione e saranno concordati ruoli e responsabilità.

Quali organizzazioni/enti/professionisti saranno responsabili dell'attuazione delle misure?

Sarà il Comune a guidare sia il tavolo istituzionale che quello tecnico. Bisognerà concordare anche l'assetto ufficiale della rete con indicazioni specifiche in merito al ruolo di coordinamento per le diverse azioni inserite nel piano.

Vi sono delle difficoltà nel raggiungimento di tali obiettivi? Quali?

Per quanto attiene all'**obiettivo 1**, la tutela della vittima appare ancora oggi parcellizzata e distinta in relazione alle singole specifiche competenze di natura psicologica, assistenziale, processuale e risarcitoria.

Se negli anni scorsi la rete dei servizi attivi nella realtà palermitana aveva iniziato a prendere piede in maniera effettiva e concreta, ormai appare lasciata a singole iniziative che però non trovano un adeguato coordinamento.

Per quanto riguarda l'**obiettivo 2**, mancano, nella realtà italiana, riunioni e tavoli che concertino le azioni da stabilire ed attivare a sostegno della singola vittima, così come un collegamento tra i vari uffici giudiziari, di polizia, legali ed assistenziali.

Per quanto concerne l'**obiettivo 3** servizi di condivisione dei dati da parte delle autorità competenti dovrebbero essere migliorati ed in alcuni casi attivati, in modo da evitare la dispersione di risorse e conoscenze. Manca ancora un ufficio unico cui la vittima possa rivolgersi per avere tutte le informazioni sull'autore del reato, sia in relazione all'iter del processo, che in relazione alle misure cautelari applicate ed ancora vigenti, che infine alla misura ed all'esecuzione della pena da parte del reo.

Le misure previste da questo asse richiedono una più lunga e complessa implementazione. Possono insorgere dei problemi dati dalla difficoltà di trovare una guida – a parer nostro tale ruolo dovrebbe essere svolto dal Comune, in qualità di istituzione responsabile per la fornitura di servizi di supporto sul territorio palermitano – e un'associazione (o delle associazioni) che gestisca l'ufficio mediante una gara (in Italia, la pubblica amministrazione è obbligata a pubblicare dei bandi di gara e non può assegnare degli incarichi diretti agli enti privati). Riteniamo, inoltre, che possa essere arduo creare, in breve tempo, un cambiamento culturale e un modello di intervento condiviso.

Asse 4. FORNIRE SERVIZI DI FORMAZIONE E COMUNICAZIONE.

O1. Formare i professionisti che lavorano a stretto contatto con le vittime per garantire i diritti di queste ultime e promuovere la consapevolezza sui bisogni speciali dei soggetti vulnerabili.

M1.1. Corsi di formazione per il personale degli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato. Si dovrebbe fornire una formazione continua, focalizzandosi principalmente su come affrontare le diverse tipologie di vittimizzazione.

M1.2. Corsi di formazione per le forze dell'ordine. Questi corsi dovrebbero essere incentrati sul trattamento della vittima durante il processo (con un focus particolare nei confronti dei soggetti più vulnerabili) e rafforzare i legami con le organizzazioni della società civile.

M1.3. Corsi di formazione per attori giudiziari. Questi corsi dovrebbero essere incentrati su come trattare la vittima durante il processo (in special modo i soggetti più vulnerabili) e l'utilizzo di misure di protezione durante il processo (come ad esempio sale d'attesa separate, dichiarazioni video-registrate, ecc.).

R1. Rete di assistenza con il supporto delle autorità pubbliche (che forniscono risorse umane ed economiche).

O2. Aumentare la conoscenza dei diritti delle vittime di reato e le responsabilità e le funzioni degli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato. Occorre prestare particolare attenzione alla diffusione di informazioni tra le vittime con esigenze specifiche, quali le vittime di violenza sessuale, le vittime di violenze di genere e le vittime di violenza che hanno una stretta relazione con l'artefice del reato.

M2.1. Sito web.

M2.2. Servizio telefonico.

M2.3. Opuscoli informativi.

M2.4. Opuscoli digitali in formato scaricabile.

M2.5. Campagne di sensibilizzazione.

R2. Rete di assistenza con il supporto delle autorità pubbliche (che forniscono risorse umane ed economiche).

In che modo si lavorerà al raggiungimento degli obiettivi?

L'efficacia dell'applicazione dei provvedimenti previsti dell'asse dipenderà dall'opportuna creazione della rete e dal lavoro da essa svolto.

Quali misure saranno intraprese al fine di raggiungere gli obiettivi?

Al fine di raggiungere l'**obiettivo 1** bisognerà affrontare con maggiore rigore il problema della formazione dei professionisti che lavorano a stretto contatto con le vittime dei reati, poiché richiede ormai una regolarizzazione dalla quale non si può prescindere vista la mole di compiti affidati agli operatori del settore.

Bisognerebbe creare dei corsi obbligatori che tengano conto non solo degli aspetti teorici, ma anche delle esperienze, fornendo dei periodi di formazione in affiancamento a professionisti di comprovata esperienza e capacità nel settore, prima di poter raggiungere una certa autonomia. L'obiettivo 2, riguardante la diffusione delle informazioni teoriche, appare sufficientemente raggiunto ma mancano risorse sufficienti a consentire alle informazioni astratte di essere effettivamente comprese, metabolizzate ed attivate nei modi e con i tempi necessari ad assicurare adeguata tutela alle vittime dei reati.

L'istituzione di uno sportello rivolto alle vittime di reato, con il supporto pluridisciplinare integrato – e non separato – appare in ogni caso il migliore strumento che vada dall'ascolto della vittima all'informazione, alla consulenza legale, al sostegno durante le fasi del processo, alla tutela dai rischi che esse possono ancora correre.

Quali organizzazioni/enti/professionisti saranno responsabili dell'attuazione delle misure?

Per quanto concerne l'**obiettivo 1**, ossia l'organizzazione di corsi di formazione, sarà necessario mettere a punto un sistema di riconoscimento delle competenze volto a formare in maniera adeguata le figure che si occuperanno della creazione degli Uffici di assistenza.

Vi sono delle difficoltà nel raggiungimento di tali obiettivi? Quali?

L'esigenza di formazione in Italia sembra essere un problema trasversale che riguarda tutte le categorie che, sotto diversi punti di vista, necessitano di conoscenze in merito alla normativa, all'atteggiamento psicologico, alle esperienze nel settore che permettano agli operatori di conoscere le varie fasi del processo e non solo quella delle indagini preliminari o dell'esecuzione della sentenza.

Inoltre, mancano risorse di tempo sufficienti per far sì che le informazioni astratte siano comprese, metabolizzate e attivate per garantire una tutela adeguata alle vittime.

3. Conclusioni

I paragrafi riportati qui sopra descrivono le procedure, le difficoltà e le azioni necessarie per mettere a punto il piano concordato in termini di misure e obiettivi.

Tuttavia, per quanto attiene al territorio in cui sarà sperimentato Support VoC in Italia (il Comune di Palermo) sarà necessario approfondire ancor di più i processi da applicare, gli enti coinvolti e i servizi da implementare.

Gli uffici di assistenza alle vittime dovrebbero configurarsi come organizzazioni pubbliche o non-governative, e istituirsi su base professionale o volontaria.

In entrambi i casi, è fondamentale affermare l'importanza di una rete che connetta e metta assieme il settore pubblico e quello privato.

La sostenibilità di questi servizi nel corso del tempo sarà garantita solo se l'autorità giudiziaria, gli enti locali e i servizi di assistenza sociale diverranno protagonisti di politiche in favore delle vittime.

3.1 La struttura del modello proposto per l'Italia

Caratteristiche del servizio

I servizi dovranno configurarsi come luoghi e spazi dedicati all'ascolto e alla parola, attenti e professionali per tutte le vittime di reato, a prescindere dal fatto che esse abbiano sporto denuncia o che sia stato avviato un procedimento giudiziario.

I servizi saranno rivolti a tutti gli utenti che ne faranno richiesta: minori e adulti, uomini e donne, italiani e stranieri indipendentemente dal tipo di crimine di cui sono stati vittima, e dal fatto che abbiano denunciato il fatto alle autorità competenti.

I servizi, pertanto, accoglieranno:



- persone che hanno subito dei danni fisici, mentali, emotivi ed economici direttamente causati dal crimine;
- familiari di persone la cui morte è avvenuta a seguito di un reato e che hanno subito dei danni a causa della morte della suddetta persona.

I servizi dovranno impegnarsi in favore della creazione di una serie di iniziative destinate alla tutela delle vittime di reato, in particolare di coloro i quali sono maggiormente esposti al rischio di vittimizzazione secondaria o ripetuta e di “vittime con esigenze specifiche”, soggetti particolarmente vulnerabili o in una situazione che li espone ad elevati rischi.

I servizi dovranno tenere conto della condizione personale delle vittime, dei loro bisogni principali, della loro età, del genere, della presenza di disabilità e della loro maturità psicologica nel rispetto dell'integrità fisica, mentale e morale e della libertà di prendere decisioni di ciascun soggetto.

I servizi dovrebbero:

- essere facilmente accessibili e visibili sul territorio;
- fornire alle vittime sostegno psicologico, sociale e materiale gratuito a prescindere dal momento in cui la vittima scelga di avvalersene (prima, durante e dopo le indagini o il procedimento giudiziario);
- possedere tutte le competenze necessarie per gestire i problemi affrontati dalle vittime di cui si occupano;
- fornire alle vittime informazioni riguardo ai loro diritti e ai servizi esistenti;
- se necessario, mettere in contatto le vittime con altri servizi;
- rispettare il vincolo di riservatezza.

Competenze

I servizi dovranno essere organizzati su base multidisciplinare e avvalersi di un gruppo di professionisti dotati di diverse specializzazioni, assistiti da volontari opportunamente formati. Particolare cura dovrà essere destinata al coordinamento del gruppo di professionisti.

I servizi forniranno il supporto garantito dalle seguenti figure professionali:

- ✓ assistenti sociali (assistenti sociali, educatori, ecc.): esperti nel campo dell'accoglienza, dell'ascolto e dell'orientamento verso i servizi offerti a livello locale;
- ✓ avvocati: che forniranno alle vittime informazioni, consigli e assistenza riguardo ai loro diritti e alle procedure da seguire;
- ✓ psicologi e psichiatri: che forniranno supporto psicologico nelle fasi più importanti, invitando le vittime a rivolgersi a dei professionisti con cui intraprendere un percorso terapeutico.

Attività

Secondo la direttiva europea e il decreto n. 212/2015, i servizi di assistenza alle vittime di reato devono configurarsi come degli sportelli di ascolto capaci di offrire un tipo di assistenza globale e pluridisciplinare a seconda delle esigenze specifiche di ciascuna vittima.

Le attività saranno offerte a titolo gratuito e avranno carattere confidenziale nel rispetto all'autonomia della vittima. Fra queste ricordiamo: _____

- 1) *attività di accoglienza;*
- 2) *sportello informativo sui diritti delle vittime di reato;*
- 3) *attività di supporto psicologico;*
- 4) *individuazione e guida ai servizi specializzati.*

1) *Attività di accoglienza*

I colloqui preliminari, oltre a garantire alla vittima uno spazio di libera espressione, avranno la funzione di:

- offrire agli utenti la possibilità di essere ascoltati in maniera empatica e partecipativa al fine di rispondere in maniera immediata ad ogni tipo di esigenza;
- individuare le esigenze delle vittime, nonché invitarle a rivolgersi a centri, associazioni, servizi, professionisti che possano rispondere in maniera specifica a tali bisogni;
- valutare la possibilità di continuare a fornire loro delle forme di supporto specialistico.

Il modello al quale gli operatori dovranno ispirarsi è quello della “consulenza di processo”, che tende a promuovere il benessere e l’*empowerment* della vittima stessa. In questo modo, gli operatori non risponderanno solo alle esigenze immediate degli utenti, ma ridurranno i rischi di vittimizzazione secondaria.

L’operatore aiuterà l’utente a co-costruire delle soluzioni che possano permettere alla vittima migliorare la propria condizione. Ciò implica non solo l’individuazione di un piano d’azione, bensì la possibilità per la vittima di scoprire ciò di cui ha bisogno, plasmarne le esigenze e quindi supportarla e seguirla nel percorso creato.

Il metodo che tutti gli operatori dovranno adottare, a partire dal primo incontro, è quello di un ascolto partecipato e acritico che restituisca la parola alla vittima, incoraggiandola ad esprimere le proprie esigenze, esternare le emozioni e divenire protagonista delle proprie scelte.

La capacità dell’operatore di accogliere costituisce il principale strumento che si intende offrire alla vittima, riconoscendo l’individualità e l’unicità della sua storia. La creazione di uno spazio protetto e sicuro è una variabile fondamentale perché dà al soggetto la possibilità di fare ordine nel caos causato dal reato/violenza/evento con l’aiuto dell’operatore.

2) *Sportello informativo sui diritti delle vittime di reato*

Le informazioni dovranno riguardare:

- ✓ le tutele nel corso del procedimento penale;
- ✓ le modalità di denuncia del reato;
- ✓ la possibilità di ottenere un risarcimento e metodi di compensazioni alternativi per i danni causati dal crimine;
- ✓ la natura del procedimento giudiziario;
- ✓ la possibilità di accedere a fondi specifici;
- ✓ l’esercizio di diritti in rapporto con gli uffici pubblici.

Per quanto concerne, invece, le informazioni sui diritti non immediatamente connessi con la procedura giudiziaria, sarà richiesta un'attività di orientamento e accompagnamento a servizi specifici al fine di fornire alle vittime degli strumenti da utilizzare in seguito.

3) Attività di supporto psicologico

Tali colloqui saranno proposti a coloro i quali, nel corso degli incontri preliminari, esprimeranno il desiderio di un momento nel corso del quale possano rielaborare il loro dolore.

Non si tratta di una vera e propria psicoterapia, ma di una semplice attività di sostegno che può concludersi in breve tempo o espandersi ulteriormente grazie all'aiuto di psicologi professionisti attivi sul territorio.

4) Individuazione e guida ai servizi specializzati

Una volta accolta la richiesta di aiuto, il ruolo degli operatori sarà quello di indirizzare/accompagnare i soggetti verso centri, organizzazioni, servizi e professionisti che possano rispondere in maniera specifica alle esigenze espresse.

Si tratta di un'attività che richiede una certa sensibilità riguardo ai diritti delle vittime di reato e un comune percorso di formazione riguardo ai metodi e alle strategie di accompagnamento.

Metodologia di intervento

Il modello al quale gli operatori dovranno ispirarsi è quello della “consulenza di processo¹”, che tende a promuovere il benessere e l'*empowerment* della vittima stessa. In questo modo, gli operatori non risponderanno solo alle esigenze immediate degli utenti, ma ridurranno i rischi di vittimizzazione secondaria.

L'operatore aiuterà l'utente a co-costruire delle soluzioni che possano permettere alla vittima migliorare la propria condizione. Ciò implica non solo l'individuazione di un piano d'azione, bensì la possibilità per la vittima di scoprire ciò di cui ha bisogno, plasmarne le esigenze e quindi supportarla e seguirla nel percorso creato.

Il metodo che tutti gli operatori dovranno adottare, a partire dal primo incontro, è quello di un ascolto partecipato e acritico che restituisca la parola alla vittima, incoraggiandola ad esprimere le proprie esigenze, esternare le emozioni e divenire protagonista delle proprie scelte.

La capacità dell'operatore di accogliere costituisce il principale strumento che si intende offrire alla vittima, riconoscendo l'individualità e l'unicità della sua storia. La creazione di uno spazio protetto e sicuro è una variabile fondamentale perché dà al soggetto la possibilità di fare ordine nel caos causato dal reato/violenza/evento con l'aiuto dell'operatore.

¹ La consulenza di processo consiste nella creazione di un rapporto con il cliente per permettere a quest'ultimo di percepire, comprendere e agire sulla base degli eventi del processo che si verificano nell'ambiente interno ed esterno al fine di migliorare la condizione denunciata dal cliente stesso. -- Edgar Schein, *Process Consultation: Its role in organization development*, Addison-Wesley Publishing Company, Reading, Mass, 1969. Cr.: Schein E.H. (1987), *Lezioni di consulenza*, Raffaello Cortina, Milano