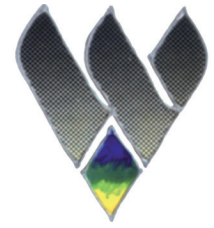


Il foglio del Mediatore dei conflitti



INSERTO SULLA GIUSTIZIA RIPARATIVA, MEDIAZIONE E VICTIM SUPPORT
allegato al N. 5 Anno V
C.I.M.F.M.-Bo

Questo inserto speciale della Rivista Il Foglio del Mediatore dei conflitti è il risultato di una ricerca sul tema della Giustizia Riparativa e Mediazione e sul tema dei Servizi Victim Support. Contiene contributi e studi derivanti dall'attività dei Centri a sostegno delle vittime di reati e la possibile relazione con i Centri di Mediazione.

Questa ricerca è inserita in un Progetto approvato dal Comune di Bologna con il Bando P. G. n. 267748 /2007 del Settore Coordinamento Sociale e Salute per il Quartiere S.Stefano dove ha sede l'Ufficio di Mediazione dei Conflitti promosso dal C.I.M.F.M.-Bo. L'attività di studio è iniziata con il Convegno del 31 Marzo 2007 la cui introduzione è di seguito riportata.

Progetto di sviluppo e potenziamento del Servizio di Mediazione dei conflitti in campo penale, sociale, scolastico e familiare nella prospettiva di creare un Ufficio Polifunzionale di Giustizia Riparativa per accogliere la percezione di insicurezza e la costruzione di Centri a sostegno delle vittime di reati "Victim support" .

Presentazione

La vittima di reato è stata a lungo trascurata dagli studi criminologici e dal diritto. Figura spesso confinata entro un ruolo in cui molteplici logiche di negazione ed istanze di riconoscimento si contrappongono secondo modalità complesse, essa ha infine acquisito una nuova rilevanza a partire dalla nascita della vittimologia verso la metà del secolo scorso. Tale disciplina le ha conferito attenzione ben oltre l'eventuale contributo dato alla genesi ed alla dinamica della condotta criminosa focalizzandosi, in anni recenti, sull'analisi dei diritti violati, dei bisogni emergenti e delle richieste di cui tale soggetto è, suo malgrado, detentore.

Attualmente la vittima del crimine gode di un rinnovato interesse presso molti settori della società. Ciò appare evidente se si guarda all'attenzione che i mass media le dedicano ed all'interesse che essa riscuote presso i gruppi politici di ogni schieramento. Infatti, si può affermare che essa sia divenuta, dopo anni di dimenticanze, il simbolo di una più generale condizione di precarietà, costituendo con la propria storia l'esempio di una condizione di esposizione al rischio di vittimizzazione che, lungi dall'appartenerle in via esclusiva, riguarda tutti i membri della collettività.

Tuttavia, è innegabile che nell'ambito del diritto, nonostante le innovazioni introdotte a livello procedurale penale, essa resti una figura marginale, venendo l'attenzione rivolta prevalentemente alla tutela dei diritti dell'imputato ed al reinserimento del condannato nel contesto sociale. La vittima di reato continua oggi a patire l'assenza di un luogo entro il quale esprimere, finalmente ascoltata, le richieste per il soddisfacimento di bisogni non di rado disconosciuti e di diritti che le spettano in quanto individuo che partecipa al processo di integrazione sociale, violato nella propria integrità personale. Ancor più, essa fatica a trovare uno spazio che le permetta di dar voce alla propria sofferenza, dove, inoltre, essa possa essere riconosciuta come persona ferita nella propria umana dignità: aspetti questi che, comunque, non pertengono alla sfera del diritto.

In questa prospettiva, assumono particolare significato le pratiche di giustizia riparativa e, segnatamente, la mediazione fra vittima e reo. Quest'ultima, configurandosi come uno spazio entro cui favorire percorsi di riparazione delle conseguenze dannose del reato e, quando possibile, di riconciliazione, sembra offrire alla persona offesa, sebbene non soltanto ad essa, un ruolo finalmente attivo e partecipe nel trattamento del caso che la vede coinvolta. La mediazione costituisce, infatti, una pratica in cui le istanze di riconoscimento di chi ha vissuto una violazione della propria dignità possono trovare un significativo ambito di espressione e di ascolto. Questo è possibile solo nella relazione con l'altro e, in particolare, nel reciproco riconoscimento che in quanto persone (ossia esseri-in-relazione), al di là delle etichette di "vittima" e "reo" imposte dall'esterno, tale incontro è in grado di originare. E' ciò che permette il superamento della condizione di negazione e misconoscimento esperita che, pur non rinnegando il bisogno di giustizia, fa dell'ammissione di una comune umanità ferita il momento di inizio per un nuovo cammino.

Ugualmente, con riferimento alla nostra realtà, vi è da aggiungere che - fermo restando la necessità del consenso della vittima e della sua libera e volontaria partecipazione - ad oggi rimane aperto il problema dell'individuazione della tipologia di canali attraverso cui la stessa possa essere contattata anche a distanza di anni dalla commissione del reato. In questa prospettiva, assumono particolare rilevanza quelle strutture capaci di fungere da anello di congiunzione fra gli operatori del sistema penale ed i centri per l'applicazione della mediazione. Tali strutture, dette "victim support" o Centri per il sostegno e l'aiuto alle vittime di reati, vedono al proprio interno la presenza di personale adeguatamente formato, capace di relazionarsi con le vittime di reato e di porle in contatto con la rete di Servizi già operanti sul territorio. Si tratta di Centri largamente diffusi in altre realtà come, ad esempio, in Francia e negli Stati Uniti; pertanto, essi rappresentano anche un valido punto di contatto fra il soggetto che ha patito un crimine e le agenzie, istituzionali o di privato sociale, che si occupano di mediazione.

(Introduzione sviluppata dall'équipe del Prof. Balloni dell'Università di Bologna, Dipartimento di Sociologia per il Convegno del 31 marzo 2007 organizzato dal nostro Ufficio di Mediazione di Conflitti)

Finalità

- Far conoscere le tematiche della Giustizia Riparativa per sostenere la necessità di un Ufficio Polifunzionale e di Victim Support
- Diffondere negli operatori sociali e nel contesto cittadino sensibilità e conoscenze sulla cultura della non violenza e della riparazione, incidendo anche sul senso di insicurezza presente nel territorio
- Sviluppare conoscenze e competenze per attuare la Mediazione penale come realizzazione della Giustizia Riparativa

Obiettivi

- Divulgare l'esistenza del Servizio di Mediazione in campo penale, sociale, scolastico e familiare svolto presso l'Ufficio per la Mediazione dei conflitti facendolo conoscere alla cittadinanza, agli operatori del settore della Sicurezza, della Scuola, degli Enti locali
- Sviluppare l'attuale Servizio di Mediazione in campo penale, sociale, scolastico e familiare già in essere svolto nell'Ufficio di Mediazione di Via dei Lamponi 62, Quartiere S. Stefano e agire per il potenziamento delle risorse a disposizione
- Incidere sul senso di insicurezza presente nel territorio attraverso azioni concrete di ascolto delle vittime di reati e di chiunque sia protagonista attivo o passivo di conflitti attualmente svolte dal Servizio di Mediazione
- Creare interesse e coinvolgere gli operatori, ricercatori, docenti, ecc., che operano nell'ambito della Sicurezza, del Sociale e della Scuola e dell'Università, verso una futura costituzione di un Ufficio Polifunzionale di Giustizia Riparativa
- Coinvolgere la cittadinanza verso una futura costituzione di un Ufficio Polifunzionale di Giustizia Riparativa e Victim Support
- Avviare la collaborazione tra Enti e Istituzioni per una futura realizzazione di un Ufficio Polifunzionale di Giustizia Riparativa e Victim Support

Destinatari e protagonisti

Il progetto è rivolto a:

- tutti i cittadini in quanto possibili protagonisti attivi e passivi di conflitti
- operatori, ricercatori, docenti, ecc., che operano nell'ambito della Sicurezza e della Giustizia, del Sociale, della Scuola, dell'Università
- persone vittime di reati in ambito penale, sociale, scolastico, familiare e vittime di violenza domestica
- Enti ed Istituzioni pubbliche e private

Altre Associazioni coinvolte nel progetto

Centre de Médiation et de Formation à la Médiation di Parigi

Società italiana di Vittimologia

Mediatori dei conflitti e Mediatori penali interni dell'Associazione C.I.M.F.M.-Bo

Avvocati

Docenti Università di Bologna e di Forlì

Durata prevista dell'iniziativa 12 mesi

Azione	Durata	Luoghi	Periodo di realizzazione
<p><i>Sviluppo e potenziamento</i> dell'Ufficio di Mediazione in campo penale, sociale, scolastico e familiare - apertura dell'Ufficio per 3 volte alla settimana, realizzazione di mediazioni</p>	1 anno	Quartiere Santo Stefano, Via S. Stefano, 119 - Via Lamponi, 62	Dicembre 2007/ Dicembre 2008
<p><i>Sviluppo e potenziamento</i> dell'Ufficio di Mediazione in campo penale, sociale, scolastico e familiare - conduzione degli incontri preliminari di mediazione, cura dei dossier, realizzazione degli incontri di mediazione</p>	1 anno	Quartiere Santo Stefano, Via S. Stefano, 119 - Via Lamponi, 62	Dicembre 2007/ Dicembre 2008
<p><i>Verso un Ufficio Polifunzionale di Giustizia Riparativa e Servizi a supporto delle vittime di reati e di violenza domestica - Victim Support</i> - Ricerca sulle buone pratiche organizzative di Uffici di Giustizia Riparativa e Victim Support in Italia e in Europa in collaborazione con l'Università di Bologna e Forlì e altri Enti</p>	1 anno	Quartiere Santo Stefano, Via S. Stefano, 119 - Via Lamponi, 62	Dicembre 2007/ Dicembre 2008
<p>- <i>Realizzazione di una brochure</i> (numero speciale della Rivista Il Foglio del Mediatore) dedicato al tema della Giustizia Riparativa, dell'Ufficio di Mediazione in campo penale, sociale, scolastico e familiare e al tema dell'Ufficio Polivalente di Giustizia Riparativa e Victim Support, contenente anche i risultati della ricerca svolta</p>	1 anno	Quartiere Santo Stefano, Via Lamponi 62	Ottobre 2008
<p><i>Verso l'Ufficio Polifunzionale di Giustizia Riparativa e Victim Support.</i> Ciclo di film rivolti alla cittadinanza sul tema dei conflitti per accogliere la percezione dell'insicurezza. - Visione partecipata del film "Dead Man Walking" di Tim Robbins, 29 Ottobre 2008. Seminario per ragionare sul tema dell'ascolto della vittima e dell'autore di reato.</p>	1 sera	Quartiere Santo Stefano, Via Santo Stefano 119 Sala delle Conferenze	Ottobre 2008
<p>- <i>Visione partecipata del film "Crash"</i> di Haggins, 24 Novembre 2008. Seminario per ragionare sul tema dell'ascolto della vittima e dell'autore di reato e sul tema dell'incontro con l'Altro.</p>	1 sera	Quartiere Santo Stefano, Via Santo Stefano 119 Sala delle Conferenze	Novembre 2008
<p><i>Verso l'Ufficio Polifunzionale di Giustizia Riparativa e Victim Support</i>, 15 Dicembre 2008 - Open Space Technology rivolto agli Operatori dell'U.I Politiche Sicurezza Urbana, degli Operatori del Sociale, della Scuola, degli Assistenti Sociali in vari ambiti, del Comune di Bologna, della Provincia, della Regione, dell'Università, gli Operatori della Giustizia per i minori e adulti e i Magistri, e i Cittadini sul tema dell'ascolto della Vittima e dei possibili Servizi in aiuto alle Vittime di reato e di violenza domestica.</p>	1 sera	Quartiere Santo Stefano, Via Santo Stefano 119 Sala delle Conferenze	Dicembre 2008

L'attività dei Centri a sostegno delle vittime di reati: una possibile relazione con i Centri di Mediazione

di Susanna Vezzadini

Ancora alla fine degli anni '50, B. Mendelsohn auspicava per la vittimologia - la disciplina che si occupa delle vittime di reato e di tutti coloro che versano in stati di sofferenza e deprivazione a causa di ingiustizie sociali ed abusi di potere - una propria autonomia scientifica, richiedendo che essa non divenisse "ancilla" del diritto e della criminologia ma godesse di una sua propria specificità ed autonomia di indagine. A più di mezzo secolo dalla nascita di questo ambito di studio e ricerca appare del tutto evidente come, in effetti, vittimologia e diritto guardino in modo profondamente differente al soggetto su cui ricadono le conseguenze dannose delle condotte devianti ed illecite.

Il diritto si occupa essenzialmente della persona offesa, della parte lesa dal reato, ossia del soggetto titolare dell'interesse tutelato dalla norma penale violata dalla commissione dell'atto illecito. In altri termini, ciò significa affermare che esso si occupa dei diritti violati tramite la commissione di un illecito, dietro ai quali vi è sempre la lesione di un principio fondamentale ed universalmente riconosciuto, ad esempio il diritto alla vita, alla salute, alla proprietà, alla libertà, solo per citarne alcuni. Diritti da far valere e vedere riconosciuti sono dunque quelli che spettano alla persona offesa nel corso del procedimento penale che si instaura a seguito dell'iniziale violazione, nel momento in cui questa viene denunciata o diviene comunque nota alle forze dell'ordine ed al sistema di giustizia. La vittimologia, invece, come è noto si interessa della vittima di un crimine o di ingiustizie conseguenti ad abusi di potere - come già ricordava la Risoluzione dell'ONU del 1985 e relativa appunto alla " Dichiarazione dei Prin-

cipi base di giustizia per le vittime del crimine e di abusi di potere" - ossia di un individuo che versa in uno stato di sofferenza (fisica, psicologica, morale, relazionale, etc.) in quanto violato nella sua integrità e dignità umana dall'atto patito. A tal proposito, se si guarda al significato etimologico del termine *victima*, è possibile osservare come questo rimandi essenzialmente ad una condizione di impotenza, sofferenza ed abbandono che finiscono per rappresentare, nell'insieme, un soggetto connotato prevalentemente da passività, debolezza e vulnerabilità, dal ripiegamento su se stesso. Il termine *vittima*, infatti, deriverebbe dalla convergenza di due verbi latini, *vincĭre* e *vincere*, dove il primo richiama l'azione del legare strettamente, cioè *avvincere*, gli animali che venivano offerti in sacrificio alla divinità a scopo propiziatorio, mentre il secondo designa l'azione del vincitore, colui che impone il proprio volere su altri destinati a soccombere al suo dominio ed alla sua violenza. In tal senso resta innegabile la persistenza di un retaggio culturale che continua a presentarci questo soggetto come una figura miserevole che necessita di compassione, soffrendo ingiustamente poiché del tutto priva di colpe rispetto agli eventi che è costretta, suo malgrado, a patire. Va aggiunto in questa sede, tuttavia, che ciò non sempre corrisponde alla realtà: vari studi condotti in ambito vittimologico mostrerebbero, non di rado, l'esistenza di un legame pregresso e profondamente problematico fra vittima ed autore di reato, attestando la presenza di relazioni complesse ed altamente conflittuali - particolarmente con riguardo a taluni reati - così che diventa difficile individuare con certezza quale sia la parte effettivamente debole e quale quella che si impone, al di là dell'aggressione conclusiva. Ugualmente, quel che preme qui sottolineare è che la vittima, oltre ad essere innegabilmente titolare di diritti che debbono essere fatti valere nella sede appropriata, è anche titolare di bisogni originati dalla nuova condizione

esperita, cioè di una pluralità di esigenze e necessità diverse rispetto a quelle che poteva evidenziare in precedenza. E' per tale ragione che vari studiosi (ed in primis A. Ceretti) tentano di spiegare questa nuova condizione richiamandosi al concetto di "perdita del prima". Un "prima" che il reato - ed indipendentemente dalla sua gravità - ha disperso, rendendolo irrisconoscibile allo sguardo presente, costringendo il soggetto entro una realtà nella quale è difficile ritrovarsi, riprendere il "filo" della propria esistenza, a causa di un evento difficile da rielaborare - e quindi, se possibile, da superare - in vista del recupero della normalità. Fra questi bisogni emergenti, va subito detto, la ricerca in ambito vittimologico ha evidenziato come uno spazio di tutto rilievo sia pervaso dalla necessità di essere ascoltati. Accanto, naturalmente, al desiderio ed alla volontà di ottenere giustizia.

In via preliminare va comunque ricordato come la distinzione fra diritti e bisogni non possa sempre essere considerata come nitida ed auto evidente. Vi sono ambiti in cui questi due aspetti tendono piuttosto a convergere ed a sovrapporsi. Così è, ad esempio, se pensiamo al termine bisogno quale necessità (di ordine biologico, fisico e psichico) relativa alla condizione di esistenza del soggetto in quanto organismo, ossia in riferimento al suo istinto di conservazione. In questo senso, fra i bisogni che implicano l'acquisizione di risorse dall'ambiente (così come per il cibo, il riparo, etc.) si delinea anche quello di sicurezza, rispetto al quale le istituzioni dovrebbero svolgere la funzione di garantirne il soddisfacimento. Si tratta perciò di un bisogno che, nell'ambito del consorzio civile nato dal patto sociale, si configura al contempo come un imprescindibile diritto della persona. Tale convergenza fra i due concetti è manifesta nel documento che i rappresentanti delle Nazioni Unite hanno presentato nel corso del XII International Symposium on Victimology tenutosi ad Orlando in Florida, nell'agosto del 2006, quale

riformulazione della già citata Dichiarazione del 1985, e nel quale si afferma che i principali bisogni delle vittime del crimine riguardano essenzialmente: (a) l'apertura di un procedimento penale a carico del reo (prosecution); (b) la protezione della propria persona e dei familiari ad opera delle istituzioni a ciò preposte (protection); e (c) la prevenzione rispetto ad ulteriori forme di vittimizzazione (prevention). Bisogni che, come appare persino scontato ribadire, rappresentano al contempo diritti centralmente rilevanti per la parte offesa. Nella stessa direzione, peraltro, si era già orientata la Raccomandazione (85)11 del Consiglio d'Europa relativa alla posizione della vittima nell'ambito del diritto e della procedura penale. Questa, ammettendo l'esistenza di sistemi di giustizia esclusivamente incentrati sul rapporto fra Stato ed autore di reato, e con ciò destinati di fatto a "trascurare" (se non proprio ad escludere) la persona offesa, si richiamava all'opportunità di garantire a tale soggetto una serie di diritti in ogni fase del procedimento, corrispondenti ad altrettanti bisogni riportati in numerose inchieste di vittimizzazione. Tali diritti-bisogni possono essere riassunti nell'esigenza di ottenere le informazioni necessarie a sporgere denuncia ed a porsi in relazione col sistema di giustizia (ambito del tutto nuovo per la vittima che, come si sa, "non fa/è questo di professione!"); di ricevere le informazioni relative alle modalità da intraprendere al fine di ottenere il risarcimento del danno; di essere trattati dalle forze dell'ordine e dagli operatori del sistema di giustizia in modo comprensivo e rassicurante, così da evitare ulteriori forme di vittimizzazione; di essere tutelati nella privacy, vedendo garantito il rispetto per la propria vita privata dalle incursioni dei mass media e limitando, dunque, la divulgazione di notizie ed informazione a quanto non risulti strettamente necessario alla prosecuzione delle indagini; ed infine di essere protetti, insieme ai propri familiari, dalle possibili minacce

di ritorsione che, non di rado, provengono dall'autore di reato o dalle organizzazioni alle quali questi appartiene.

Se quanto detto ci presenta una nozione di bisogno in cui ancora riecheggia con decisione quella di diritto, vi è da aggiungere tuttavia che la vittima, dopo la commissione di un reato, esperisce altresì una condizione contrassegnata da ben altre profonde esigenze, quali la necessità di procedere ad una ridefinizione del sé violato e della propria identità ferita, ricostruendo quei sentimenti di autostima messi a dura prova da emozioni inibenti e paralizzanti quali vergogna e senso di colpa. In tal senso, la vittima sente l'esigenza di riconoscersi rispetto ad un "prima" andato - del tutto o in parte - perduto, e di essere riconosciuta dalla collettività quale soggetto che versa in stato di sofferenza. Essa chiede di ripristinare, a livello emozionale e relazionale, quella condizione di equilibrio andata infranta, necessitando di tornare a vivere quella fondamentale condizione di inclusione capace di restituirle una rinnovata partecipazione nel processo di integrazione sociale di cui è parte. Tali aspetti, che molto hanno a che vedere con il processo di vittimizzazione inteso come violazione delle aspettative fiduciarie, trovano nell'ascolto e nella capacità di accoglienza dei sentimenti e delle emozioni della vittima un momento centralmente rilevante, da offrire a chi si dibatte nel tentativo di recuperare uno varco verso la normalità.

Ed è proprio sull'ascolto e sull'accoglienza che si incentra primariamente l'azione dei centri a sostegno delle vittime (o victim support), strutture presenti ormai da tempo in molte realtà europee e nei Paesi anglosassoni, ma a tutt'oggi praticamente assenti nella realtà italiana. Si tratta di centri già previsti dalla Raccomandazione (87)21 del Consiglio d'Europa, in tema di assistenza alle vittime di reato e di prevenzione della vittimizzazione, nonché richiamati per la loro importanza dalla Decisione Quadro del Consiglio dell'Unione

Europea, in data 15 marzo 2001, relativa alla posizione della vittima nel corso del procedimento penale e, più di recente, dalla Raccomandazione n. 8 del 2006 in tema di assistenza alle vittime di reato. Tali atti internazionali, come detto scarsamente recepiti nel nostro Paese, richiedono espressamente l'istituzione di simili strutture in considerazione della improrogabile necessità di rispondere ad alcune esigenze basilari del soggetto che ha patito un crimine o che è stato oggetto di ingiustizie; esigenze che possono manifestarsi sia nelle immediatezze dei fatti che parecchio tempo dopo gli stessi. Gli obiettivi dei centri di assistenza alle vittime sottolineano l'opportunità di dispensare un sostegno di tipo medico-psicologico capace di favorire il recupero dell'equilibrio fisio-psichico della persona, senza trascurare l'esigenza di erogare un primo sussidio economico-finanziario per far fronte alle esigenze - del tutto inattese - conosciute da chi è rimasto vittima di un reato (si pensi ai reati contro il patrimonio, ma non solo), ed offrendo infine una prima consulenza in ambito legale così da aiutare il soggetto a districarsi nelle iniziali difficoltà che, inevitabilmente, è destinato a incontrare dovendosi confrontare col sistema di giustizia.

Pertanto, nelle realtà in cui operano, i victim support si configurano come strutture statali - od anche private che però collaborano strettamente con l'ambito pubblico - in cui i servizi offerti sono gratuiti e di libero accesso a tutta la popolazione, indipendentemente dalla condizione di cittadinanza. Essi si avvalgono del lavoro di professionisti esperti e competenti, adeguatamente formati per rispondere alle specifiche necessità di un'utenza tanto delicata, che operano in équipe procedendo a stretto contatto con gli organismi pubblici e le altre agenzie presenti sul territorio (quali la procura, le forze dell'ordine, i servizi sociali, le associazioni di categoria, altre associazioni che operano a tutela delle vittime del crimine, etc.), secondo

una logica di rete. L'aiuto offerto, eventualmente, può realizzarsi anche tramite il solo contatto telefonico, rispettando la volontà di quei soggetti che non si sentano di relazionarsi direttamente con l'operatore - od anche che non possano recarsi personalmente al centro - rispettando dunque la richiesta di riservatezza che questo genere di interventi comporta. Al centro di ogni intervento, va ricordato, debbono sempre essere poste le scelte decisionali della persona che ha patito l'offesa, essendo fondamentali le dimensioni della volontarietà e del consenso ad aderire ad un determinato percorso (per quanto riguarda, ad esempio, la possibilità di sporgere denuncia, l'eventualità di procedere ad un allontanamento dall'abitazione familiare qualora sia entro le mura domestiche che si annida il pericolo, le modalità attraverso le quali intraprendere una richiesta di risarcimento dei danni, etc.). Solo assecondando le effettive esigenze della vittima, infatti, l'aiuto proposto non si tradurrà nella drammatica eventualità di produrre nuovi danni, dando vita a processi di "vittimizzazione secondaria" che coinvolgono nuovamente soggetti già profondamente provati dall'incontro con il crimine, ossia con quanto ciascuno necessita di considerare come del tutto improbabile nel proprio percorso esistenziale.

In tale prospettiva gli operatori sono chiamati a svolgere varie funzioni, fra cui la più rilevante consiste nel saper offrire alla vittime un ascolto, empatico e partecipe, dei fatti narrati, così da favorire l'espressione delle emozioni e dei sentimenti che hanno accompagnato gli eventi e dando vita ad una sorta di "primo soccorso" psicologico. Oltre a ciò, naturalmente, gli operatori devono essere in grado di indirizzare i soggetti che si rivolgono ai victim support verso i centri, le associazioni, gli enti, le istituzioni ed i servizi che concretamente possono rispondere alle loro richieste, operando dunque secondo una logica di rete che vede una pluralità di attori sociali coinvolti. Gli opera-

tori debbono inoltre saper fornire informazioni alle vittime per quanto concerne i rapporti col sistema di giustizia, offrendo consulenza legale in senso lato: ciò significa, ad esempio, spiegare al soggetto come e dove potrà trovare un avvocato di fiducia, come vada compilata la documentazione necessaria a fare denuncia, cosa significhi costituirsi parte civile, come si dovrà rivolgere al giudice durante il processo, cosa significhi intraprendere ad un percorso di mediazione, etc. Come è stato ribadito altre volte, "la vittima non fa questo di mestiere" e perciò spesso è costretta a dibattersi fra mille dubbi ed interrogativi ai quali, non di rado, è del tutto incapace di trovare una risposta senza l'aiuto di persone competenti in grado di indirizzarla e guidarla. E, ancora, sempre agli operatori dei centri a sostegno delle vittime spetta di fornire informazioni quanto alle modalità di prevenzione rispetto a forme più gravi di vittimizzazione, aiutando i soggetti a riconoscere quelle situazioni in cui l'esposizione al rischio di divenire nuovamente vittime di un crimine è, almeno potenzialmente, più elevata, e fornendo loro gli strumenti atti a riconoscere e fronteggiare tali contesti allo scopo di escludere l'instaurarsi - o il cronicizzarsi - di meccanismi di identificazione negativa col ruolo di vittima. Vi è da aggiungere che sempre agli operatori possono spettare funzioni di carattere maggiormente pratico quali, ad esempio, accompagnare le vittime in tribunale, in ospedale o presso centri sanitari specializzati qualora si sia in presenza di soggetti che, come accade per gli anziani, vivono soli e sono privi di reti di assistenza o, ancora, quando si tratti di persone che esperiscono situazioni di marginalità sociale o di emarginazione (così per i senza fissa dimora, gli immigrati irregolari, etc.). Gli stessi operatori, inoltre, dovrebbero porsi quale contatto con artigiani e professionisti di vari settori disponibili ad intervenire, a rotazione 24 ore su 24 ed ogni giorno della settimana, per far fronte ai molteplici danni di ordine materiale prodotti-

si nell'esecuzione del reato (si pensi ai vetri infranti da sostituire, alle serrature delle porte delle abitazioni da cambiare, etc.). Non si può escludere, infine, che le medesime strutture concorrano a raccogliere fondi tramite varie iniziative che vedono coinvolti cittadini ed enti pubblici, così da sostenere nelle immediatezze le persone coinvolte, fornendo loro quei beni di prima necessità che possono essere andati dispersi o danneggiati a causa del fatto delittuoso (vestiario, denaro per le urgenze etc.). A tal proposito, si rammenta che presso i victim support di Amsterdam e Dublino opera una sezione specificatamente rivolta ai turisti che restano vittime di furti, rapine, scippi o altre violenze contro la persona, per i quali oltre alle difficoltà generalmente associate alla inattesa e sventurata situazione si assommano i problemi riconducibili alla condizione di straniero in un paese culturalmente diverso dal proprio. Si pensi alle difficoltà linguistiche innanzitutto, ed a quelle relative alla mancanza di conoscenza del funzionamento del sistema di giustizia, con conseguenze immaginabili quanto alla denuncia del fatto, alla richiesta di aiuti, alla comprensione delle modalità attraverso le quali ottenere un risarcimento, etc. In tali centri, dunque, gli operatori sono affiancati da interpreti, mediatori linguistici e culturali, così da facilitare lo scambio di informazioni fra i soggetti coinvolti e far sì che il turista si senta meno isolato ed impotente, come di solito accade a chi è stato colpito nella propria persona o nei propri beni entro una realtà che gli è estranea. In molti casi, tali sezioni speciali forniscono anche aiuti immediati di carattere finanziario: si pensi al turista che è stato derubato e che non possiede più nulla, che deve fronteggiare spese imprevedute, comprese quelle relative all'acquisto del biglietto aereo o ferroviario per fare ritorno in patria. Un esempio, questo, che dovrebbe essere seguito con determinazione anche in Italia, Paese di grande turismo da un lato e, dall'altro, realtà in cui la presenza di immigrati

- non di rado vittime di reati e di soprusi in considerazione del loro status svantaggiato e di estrema vulnerabilità - è particolarmente elevata e destinata ad aumentare notevolmente negli anni a venire.

Come detto, dunque, nelle realtà in cui queste strutture sono presenti, esse operano in stretto accordo con le forze dell'ordine ed il sistema di giustizia, da una parte, e con i servizi sociali, dall'altra. Tale connessione è particolarmente rilevante perché, non di rado, spetta proprio a tali agenzie, venute a conoscenza di un reato, indirizzare la vittima presso i centri. Così opera, ad esempio, il victim support di Arlington, sobborgo nei pressi di Washington D.C. negli Stati Uniti, che occupa alcuni uffici all'interno del locale Police Department. Gli operatori di polizia, destinati per primi ad incontrare la vittima nel momento in cui essa giunge per sporgere denuncia, sono tenuti ad indicarle la possibilità di usufruire gratuitamente della consulenza degli operatori dell'adiacente centro di sostegno, così da poter essere aiutata e sostenuta nelle immediatezze dei fatti o, qualora ne abbisogni, anche sul più lungo periodo. La stessa vittima viene informata anche della possibilità, quando lo desidera e lo ritenga possibile, di iniziare un percorso di mediazione con l'autore del reato guidato da mediatori professionisti. E' necessario, in ogni caso, che la persona offesa scelga liberamente se accettare tale opportunità o meno, perché l'imposizione di un simile sostegno, quando non cercato e voluto, finirebbe quasi sicuramente per tradursi in un ulteriore processo di vittimizzazione per un soggetto già costretto, e suo malgrado, entro un ruolo contrassegnato da precarietà, fragilità e debolezza. Dell'importante esperienza statunitense, peraltro una fra le molte possibili, a parere di chi scrive va colta ed ulteriormente sottolineata la specificità costituita dalla prossimità spaziale degli uffici che si occupano, a vario titolo e relativamente ad una pluralità di dimensioni, della vittima di reato. E' infatti innega-

bile la rilevanza che tale vicinanza spaziale riveste per tutti coloro che operano in tale ambito, potendosi giovare di un confronto personale ed immediato sui casi in oggetto, scambiandosi informazioni ed intervenendo secondo logiche combinate. La stessa vittima, inoltre, è facilitata nei suoi spostamenti da un ufficio all'altro: innanzitutto per quanto concerne gli spostamenti fisici e geografici, in quanto è evidente che "pellegrinare" da un ufficio all'altro di una città, magari posti in quartieri anche distanti fra loro, al fine di sporgere denuncia, richiedere il gratuito patrocinio, domandare un sostegno psicologico, far richiesta per un primo supporto di ordine economico, etc. comporta tutta una serie di azioni che necessitano di grande energia fisica, non sempre effettivamente disponibile al soggetto dopo un evento critico. Ma, soprattutto, tale contiguità spaziale facilita anche quelli che potremmo definire come "spostamenti" di ordine psicologico e relazionale per la persona offesa perché, è persino scontato ribadirlo, in simili condizioni anche la più piccola contrarietà può essere vissuta come un ostacolo emozionale difficilmente superabile. Pertanto, il soggetto viene qui affidato ad un operatore che l'affianca nel percorso necessario all'espletamento delle pratiche volte a veder riconosciuti i propri diritti violati, accompagnandolo nei differenti uffici e facendo da tramite con gli altri operatori che si interesseranno del caso. Passaggi che dunque vengono semplificati e "stimolati" dalla prossimità dei vari uffici, riuniti in un unico edificio che vede operare l'una al fianco delle altre le varie professionalità che si occupano di prevenzione dalla criminalità e di sicurezza dei cittadini.

A questo proposito va osservato che l'azione dei victim support non si limita ad intervenire esclusivamente in presenza di una concreta vittima di reato, svolgendo altresì una più generale azione di sensibilizzazione dell'opinione pubblica circa le problematiche concernenti la vittimizzazione ed elaborando,

sempre di concerto con le altre agenzie presenti sul territorio, programmi di prevenzione allo scopo di limitare la c.d. "recidiva vittimizante". Quest'ultima consiste nel drammatico ripetersi di situazioni potenzialmente a rischio, e perciò risulta essere innegabilmente significativo predisporre progetti rivolti a quegli specifici gruppi di popolazione ritenuti, anche alla luce delle più recenti inchieste di vittimizzazione realizzate nel nostro Paese, come maggiormente vulnerabili od esposti ad atti devianti. Tale azione di prevenzione, pertanto, implica che la società civile nel suo complesso venga messa a conoscenza della esistenza di strutture in grado di offrire informazioni alle vittime potenziali, intervenendo altresì e dando sostegno alle vittime concrete - indipendentemente dal crimine patito - potendo usufruire di servizi messi a disposizione per tutti gratuitamente. In tale prospettiva è possibile che la persona che ha subito un crimine si rivolga a tali strutture autonomamente, in quanto a conoscenza del loro funzionamento sul territorio, senza esservi inviata da altre agenzie. E' quanto avviene Oltralpe, ad esempio in Francia, con l'importante esperienza delle boutiques du droit operanti a Lione. Nonostante il termine boutique du droit si richiami all'ambito della giustizia, questo è uno dei rari casi, all'interno del panorama francese, che non può davvero essere definito come struttura paragiudiziaria, sebbene al proprio interno operino magistrati ed avvocati. In realtà, essa rappresenta un concreto esempio di autonomia rispetto all'istituzione giudiziaria ed anche rispetto al sistema penale. Tale struttura è localizzata in un quartiere della città ritenuto svantaggiato, di difficile gestione. La scelta non è stata casuale: infatti lo scopo è quello di giungere al riconoscimento del quartiere quale luogo privilegiato di risoluzione dei conflitti, punto d'origine e quindi anche di risoluzione delle dispute che sorgono nella vita quotidiana fra gli individui. Sorta inizialmente come luogo di mediazione gestito

da alcuni magistrati che pure desideravano staccarsi dal contesto formale e burocratizzato del sistema di giustizia tradizionale, negli ultimi anni la boutique du droit di Lione ha visto due significative innovazioni. Innanzitutto, a fianco del centro di mediazione si è inserita una struttura di sostegno ed aiuto alle vittime di reati minori; inoltre, accanto a magistrati ed avvocati, si è scelto di far leva anche sulla partecipazione attiva di alcuni abitanti del quartiere, con l'obiettivo di creare un luogo di regolazione dei conflitti che veramente si riferisca al tessuto sociale sul quale opera. Per questa stessa ragione, uno dei primi impegni degli operatori è stato quello di presentarsi personalmente agli abitanti del quartiere, spiegando loro gli obiettivi del centro e le sue modalità di funzionamento.

Dagli esempi qui proposti si evince come, non di rado, all'estero i centri di sostegno alle vittime operino di concerto con i centri di mediazione penale e sociale presenti sul territorio. Infatti, se i primi si occupano prevalentemente di lavorare sulle dimensioni temporali del passato (il momento in cui è avvenuto il fatto) e del presente (facilitando il recupero della normalità per la vittima), ai secondi spetta il

compito di guardare al futuro della persona che ha patito l'offesa, per quanto concerne - ad esempio - la possibilità della stessa di ricostruire l'orizzonte fiduciario violato dal crimine, aiutandola ad elaborare e superare quella condizione di negazione e misconoscimento esperita, grazie al riconoscimento della sua umanità ferita. Riconoscimento che dovrebbe avvenire, primariamente, proprio da parte di chi quell'offesa l'ha inferta, senza con ciò rinnegare il bisogno di giustizia ed il necessario percorso giudiziario da intraprendere affinché di giustizia si possa effettivamente parlare. L'eventuale vicinanza spaziale e logistica dei due differenti centri non implica, naturalmente, una loro sovrapposizione: si tratta sempre di due strutture distinte, separate nei compiti, nelle modalità di funzionamento e di intervento, ed aventi ciascuna i propri operatori formati adeguatamente. Tuttavia, di tale prossimità è indubbio che entrambi i centri traggano giovamento; in particolare, guardando alla realtà italiana e trattando di mediazione, uno dei problemi ad oggi maggiormente avvertiti è quello relativo alle modalità attraverso le quali contattare la vittima di un illecito, contatto che potrebbe avvenire anche a distanza di tempo dagli even-

ti, così da proporle un percorso di mediazione. Infatti, e fermo restando la libera e volontaria partecipazione della persona offesa ed il suo consenso ad intraprendere un simile cammino, risulta ancora problematica l'individuazione dei canali tramite i quali essa può essere contattata. Escludendo in via definitiva che ciò possa essere delegato agli operatori del sistema di giustizia o del sistema penitenziario, tale compito potrebbe spettare appunto agli operatori dei centri di sostegno per le vittime, fra i primi ad intervenire e che dovrebbero disporre di un data base aggiornato contenente le informazioni necessarie sulle persone che hanno chiesto aiuto. E' indubbio infatti che, ancora oggi, molte vittime di reati non intraprendono tale percorso, pur magari avvertendone intimamente la necessità, perché non sanno di questa possibilità, non conoscendo l'esistenza dei centri di mediazione operanti sul territorio. In tale prospettiva, e come è stato da più parti asserito, l'assenza di centri di sostegno per le vittime nel nostro Paese rappresenta anche - oltre che una grave mancanza da colmare in tempi brevi - un ostacolo affinché l'ipotesi-mediazione possa finalmente decollare anche nella nostra realtà.