

Diamo voce alle vittime

Autori: Katre Pall, Anna Markina, Mariana Barbosa, Mafalda Gomes Santos, Gloria Glogau, Eckart Mueller-Bachmann, Svenja Heinrich, Alessia Mefalopulos, Catia Isabel Santonico Ferrer, Vanessa Chiarotti, Maria Gonzalez, Jose Ignacio Prieto Lois, Mihaela Tomita, Adina Schwartz



**Cofinanziato
dall'Unione europea**

Il contenuto della pubblicazione rappresenta unicamente il punto di vista degli autori ed è di loro esclusiva responsabilità. La Commissione europea non accetta alcuna responsabilità per l'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

Diritti e bisogni delle vittime

La commissione di reati espone le vittime a danni fisici, psicologici e materiali ma delle conseguenze di un reato soffrono anche le loro famiglie e l'intera società. Le vittime vedono, in primo luogo, violato il loro diritto a vivere in luoghi sicuri¹. Nel momento in cui tale diritto viene violato è necessario che si attivi un processo di protezione e sostegno delle vittime idoneo ad offrire loro quel contesto in cui possano elaborare gli effetti del processo di vittimizzazione. La direttiva sui diritti delle vittime² prevede che tutte le vittime di reato ricevano informazioni, sostegno e protezione adeguati, e che possano partecipare ai procedimenti penali. Le vittime dovranno essere trattate in maniera rispettosa, sensibile, adeguata, professionale e non discriminatoria da parte di tutti coloro con i quali entrano in contatto. Le vittime dovranno essere protette da vittimizzazione secondaria.

Più di 22 milioni di persone nell'UE subiscono violenza fisica ogni anno. I giovani (16-29 anni) sono fra le persone a maggior rischio di subire violenza fisica. Altri gruppi che soffrono violenza fisica ad un tasso superiore rispetto alla media sono le minoranze etniche, coloro che si identificano come lesbiche, gay o bisessuali, e persone con limiti dovuti a problemi di salute o disabilità. Le donne subiscono violenza fisica prevalentemente a casa, mentre gli uomini sono spesso vittime di violenza in ambienti pubblici. (Ibid.)

I bisogni delle vittime possono essere raggruppati in 5 categorie generali³



1 *Crime, Safety and Victims' Rights*. Agenzia dell'Unione europea per i diritti fondamentali. Lussemburgo, 2021.

2 Direttiva 2012/29/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2012 che stabilisce norme minime in materia di diritti, sostegno e protezione delle vittime di reati, e che sostituisce la decisione quadro del Consiglio 2001/220/JHA.

3 *Victims' rights in the EU* | European Commission (europa.eu).

Il progetto SeRV

Il sostegno alle vittime nell'UE è garantito in modo non omogeneo relativamente ai modelli e ai livelli di assistenza e protezione, così come ai mezzi tramite i quali viene fornito. Tuttavia, il bisogno delle vittime di ricevere aiuto e assistenza è simile fra i vari paesi. Il progetto SeRV (*Services and Rights of Victims of Crime*) ha esaminato diversi modelli nazionali di sostegno alle vittime, cercando di osservare i sistemi all'opera, dal punto di vista delle vittime, ha individuato lacune nei servizi o nel sistema complessivo e messo in evidenza i fattori di successo e le buone prassi.

Il Progetto mira a migliorare la comprensione dei servizi di assistenza alle vittime, relativamente alle criticità e alle opportunità; a sensibilizzare circa l'importanza di un servizio di assistenza alle vittime che sia adeguato ed esaustivo e frutto della cooperazione fra i diversi enti. Il progetto facilita, inoltre, lo scambio transnazionale fra i servizi di sostegno alle vittime per migliorare il livello delle conoscenze e delle prassi.

In questo scritto si dà voce alle vittime, nella speranza di aiutarle ad essere ascoltate, capite e perché divengano più visibili. Il presente scritto si basa, infatti, sulle interviste con vittime di reato effettuate in **6 paesi diversi**. Complessivamente sono state condotte 62 interviste con le vittime, integrate da 78 interviste con operatori in servizi di sostegno alle vittime.



I paesi compresi nel progetto esprimono modelli diversi di sostegno alle vittime di reato spesso definiti a partire da specifiche esperienze di vittimizzazione. Dal momento, quindi, che le vittime in questione non possono essere considerate in quanto gruppo omogeneo, i ricercatori hanno intervistato vittime di diversi tipi di reato e di diversa estrazione sociale.

L'**Estonia**, rappresentata da *Tartu University School of Law*, si è focalizzata sulla violenza e la violenza nelle relazioni familiari, concentrandosi su categorie di vittime particolarmente vulnerabili.

La **Germania**, rappresentata dai ricercatori della *Christliches Jugenddorfwerk* si è occupata delle vittime di estremismo di destra, violenza razzista e misantropica.

In **Italia**, l'IPRS, Istituto Psicoanalitico per le Ricerche Sociali, ha raccolto le testimonianze di vittime di diversi reati nel tentativo di rappresentare varie esperienze di vittimizzazione e di contatto con i servizi ricevuti, con l'obiettivo di rivolgere l'attenzione alle diverse esigenze prodotte dall'esperienza di vittimizzazione. A tal fine sono state incluse le vittime di molestie sessuali, crimini d'odio, rapina, violenza di genere e vittime di incidenti stradali.

La **Spagna**, rappresentata dal *Consensus Association*, ha raggiunto le donne vittime di violenza di genere intesa come "violenza rivolta contro una donna perché è una donna, o che colpisca le donne in maniera sproporzionata".¹

La *West University of Timisoara* in **Romania** ha analizzato le interviste condotte con vittime di violenza domestica, vittime di tratta, e vittime di stupro e molestia sessuale.

In **Portogallo** i ricercatori della *Universidade Catolica Portuguesa* si sono occupati delle vittime della tratta di esseri umani.

¹ Rosamund Shreeves e Martina Prpic. *BRIEFING Violence against women in the EU - State of play*. Servizio Ricerca del Parlamento europeo (EPRS). 2019. Glossario p.2.

L'impatto del reato sulla vittima

Essere vittima di un atto criminale ha un impatto notevole sulla salute e il benessere della persona, può causare stress, disturbi del sonno, perdita di fiducia e depressione.² Influisce anche su molteplici ambiti della vita personale dell'individuo, come su capacità genitoriali e competenze, può compromettere le performance lavorative, aumentare i tassi di disoccupazione e creare difficoltà nelle relazioni intime (Hanson et al., 2010). Il coinvolgimento in un episodio, o in più episodi di vittimizzazione può esporre la vittima a conseguenze per lungo tempo.

"È un tale esaurimento emotivo. Colpisce decisamente ogni aspetto della mia vita."

(Vittima di violenza nell'ambito di una relazione, Estonia)

Reati diversi possono condurre a reazioni molto differenti che non sono determinate dalla natura del reato stesso, ma piuttosto dalla risposta individuale di fronte all'esperienza di vittimizzazione. A seconda della gravità dell'impatto, la vittima può sperimentare diversi stati emotivi (paura, rabbia, senso di colpa, vergogna, fragilità, senso di impotenza, perdita di controllo e incremento nell'attività) o, nei casi più gravi, rimanere traumatizzata. La risposta traumatica può inficiare nel lungo termine il benessere individuale e la relazione con l'ambiente circostante, con una compromissione della qualità della vita.

Non importa quanto l'impatto possa sembrare lieve in apparenza, ogni reato provoca in chi lo subisce una reazione, e parte integrante di quella reazione è rappresentata da un cambiamento nel modo in cui si percepisce il mondo, per quanto minimo tale cambiamento possa apparire³.

"Il mio telefono era sempre nella mia borsa, e aveva foto personali che non avrei voluto condividere con nessuno, tantomeno con degli sconosciuti. Mi sono sentita violata. Nei mesi successivi al furto non mi sentivo al sicuro in luoghi aperti come parchi o piazze, nemmeno in compagnia. [...] Dopo il reato, i miei amici mi hanno sostenuta, ma il senso di insicurezza, vergogna e violazione della privacy mi ha accompagnata per molto tempo. Persino adesso, quando ripenso a quello che è successo, immagino la mia borsa, il mio libro, le mie foto nelle mani di qualcuno (o più di uno) che non ha volto, e mi sento disgustata."

(Vittima di rapina, Italia)

Dalle interviste risulta evidente che il reato cambia nelle vittime la percezione di sé stesse e degli altri. Le interviste mostrano, inoltre, effetti a lungo termine come perdita di fiducia, senso di sconfitta e solitudine.

"Essere stata vittima di mobbing sul ha influenzato la mia vita quotidiana, sia in ambito professionale che il mio benessere psicologico. Ho sofferto un calo dell'autostima personale e professionale, tristezza, perdita di fiducia negli altri e nel luogo di lavoro in generale, e sono diventata cinica. Ho provato amarezza per aver considerato amica una persona capace di fare quello che ha fatto non solo a me, ma sistematicamente anche a numerosi altri colleghi subordinati. Molti hanno rassegnato le dimissioni. Altri hanno avuto disturbi gravi, ed altri ancora sono riusciti ad ottenere un trasferimento all'interno dell'azienda."

(Vittima di mobbing su lavoro, Italia)

2 Tan, Su-Yin, and Robert Haining. "Crime victimization and the implications for individual health and wellbeing: A Sheffield case study." *Social Science & Medicine* 167 (2016): 128-139.

3 Anna Maria Giannini ed Emanuela Tizzani, *Rivista di Criminologia, Vittimologia e Sicurezza* Vol. III - N. 2 - Maggio-Agosto 2009 - pp. 37-42.

Violenza di genere

Molte persone – soprattutto donne – sentono il bisogno di adottare misure per sentirsi più al sicuro in risposta a ciò che viene percepito come un rischio. Sebbene questo possa contribuire ad aumentare la loro sicurezza, percepita o reale, pone l'onere sulla vittima, che si vede costretta a limitare le proprie attività evitando certi luoghi e situazioni. Le donne lo fanno più degli uomini perché temono di poter essere aggredite o molestate. Ciò riduce le loro opportunità di prendere parte alla vita pubblica⁴.



“Sono più attenta, uso uno stile di abbigliamento diverso. Evito certi luoghi e una compagnia di taxi in particolare. Indosso vestiti larghi.”

(Vittima di violenza sessuale, Estonia)

In zone rurali, il fatto che la violenza di genere nelle relazioni sia spesso un fatto noto, non si traduce in una maggiore assistenza e protezione per le donne, ma piuttosto diventa fonte di critiche nei loro confronti. Ciò non accade nel caso degli aggressori, che godono, per via del silenzio del vicinato e della vergogna delle donne, di una chiara impunità.⁵

“Ci sono molti motivi per cui non ho sporto denuncia prima d’ora: paura, paura di ciò che potrebbe accadere dopo. Quello che hai non è bello, ma non sai se quello che verrà dopo sarà meglio. E quindi inizi a normalizzare le cose e ti abitui a vivere così”.

(Vittima di violenza in una relazione, Spagna)

“Ho riflettuto molto su cosa ho fatto di sbagliato.. su quello che avrei dovuto fare per evitare di essere violentata. Sì, ho flirtato con l’uomo che mi ha violentata ma non volevo niente di più che un confronto giocoso; potrebbe aver frainteso i miei segnali o forse sono io che potrei aver mandato segnali fuorvianti. Da allora non vado più nei locali e non interagisco con gli uomini in nessun modo.”

(Vittima di stupro, Romania)

⁴ *Crime, safety and victims' rights*. Indagine sui diritti fondamentali. Agenzia dell'Unione europea per i diritti fondamentali (FRA), 2021.

⁵ *Informe de identificación de necesidades y obstáculos encontrados por las mujeres víctimas de violencia de género del área rural de Bizkaia en el acceso efectivo a los servicios y prestaciones de apoyo, atención y justicia*. Diputación Foral de Bizkaia. 2015, p.109.

Peuscire da una situazione prolungata di violenza domestica è necessario avviare un cambiamento di vita veramente importante. Per le vittime di violenza domestica, rivolgersi al servizio di sostegno alle vittime può rappresentare l'inizio di una nuova vita indipendente. Tuttavia, voltare pagina richiede molte risorse, coraggio e tempo.

"Prima non lavoravo, ora vado a lavorare. Le condizioni di vita sono sensibilmente più dure. Ho però imparato a decidere per me stessa, non è stato facile. Non sono mai stata in grado di decidere qualcosa da sola prima d'ora. ... Ora sono felice."

(Vittima di violenza in una relazione, Estonia)

"Prima che ci sposassimo avevo iniziato il mio primo anno di Giurisprudenza. Interruppi gli studi perché rimasi incinta ed era estremamente difficile studiare per gli esami, fare le faccende domestiche e fronteggiare la gelosia di mio marito nei confronti degli altri studenti di sesso maschile. Se mi ami, rimani a casa, ecco cosa mi diceva. Più tardi iniziarono le percosse. Ora che ho fatto questo passo, ricomincerò a studiare. Così mi sento di essere di nuovo indipendente, di essermi riappropriata della mia vita."

(Vittima di violenza domestica, Romania)

Crimini d'odio

Le vittime dell'estremismo di destra e della violenza razzista e misantropica soffrono effetti considerevoli sulla propria percezione soggettiva di sicurezza a seguito di questo tipo di reato. Spesso, le suddette vittime provano un senso costante di non appartenenza e di non essere i benvenuti nell'ambiente in cui si trovano, e un senso di perdita della propria indipendenza. Dal momento che la violenza misantropica è solitamente indirizzata verso un gruppo sulla base della sua identità razziale, etnica o sessuale, le vittime di questo tipo di violenza sono esposte al rischio di vittimizzazione reiterata, e sono dunque particolarmente vulnerabili.

"I neonazisti ci hanno minacciato in maniera molto concreta e sapevamo quanto fossero violente queste persone. Ci aspettavamo davvero visite a casa perché i responsabili erano ancora nello stesso posto e mi hanno portato a pensare di trasferirmi."

(Vittima di estremismo di destra, Germania)

"Ho anche incubi e quell'episodio ha ancora un peso su di me oggi. Sono fuggito dalla Siria per essere al sicuro in Germania, ma dopo quest'attacco contro di me e la mia famiglia, non mi sento al sicuro neanche qui."

(Vittima di estremismo di destra, Germania)

“Qualcuno mi si è avvicinato da dietro proferendo insulti omofobici e mi ha colpito con forza. Erano due ragazzi giovani, mi hanno rubato i soldi e se ne sono andati. Non ho denunciato l’incidente perché mi sentivo in colpa e non sapevo chi fossero. Inoltre, ero abituato ad essere trattato così qualche volta anche a scuola.”

(Vittima di violenza di genere, Spagna)

Alcune parti lese – soprattutto nella comunità di migranti e rifugiati – descrivono come per loro la discriminazione e la violenza razziale rappresenti quasi un’esperienza di vita quotidiana, e si trovano ad affrontare la trivialisazione di tali attacchi non solo da parte di una porzione della società ma anche da parte del sistema giudiziario. In alcuni casi, tuttavia, le vittime di reati a sfondo razziale e misantropici hanno sviluppato un orientamento attivista e si impegnano nella difesa politica contro la violenza estremista di destra.

“Le reazioni mi hanno fatto arrabbiare ancora di più, perché l’episodio è stato completamente banalizzato e nessuno si sarebbe immaginato una cosa del genere.”

(Vittima di estremismo di destra, Germania)

“Quello che ho provato nei giorni successivi al pestaggio è stata ira cieca. L’umiliazione che doveva essere lo scopo dell’attacco non mi ha toccato, neanche per un secondo. L’unica altra cosa, a parte la rabbia che il gruppo di neofascisti ha generato in me, è stata la certezza ancor più grande che ero dalla parte dei giusti.”

(Vittima di estremismo di destra, Italia)

Tratta di esseri umani

Le autorità hanno il dovere di proteggere tutte le vittime a prescindere dal loro status di immigrazione e dalla loro capacità di collaborare nel perseguire l’autore del reato.⁶ Per proteggere le vittime di tratta e garantire loro assistenza e protezione, accesso alla giustizia e diritto al risarcimento, gli stati devono identificare in maniera preventiva sia le vittime effettive che quelle eventuali.

“L’unico modo che ho trovato per sfuggire a quella realtà è stato quello di diventare dipendente dalla droga. Ho provato a chiedere aiuto, solo con gli occhi, ma alle persone che frequentavano quei posti non importava nulla. Un giorno sono saltata dalla finestra per scappare e ho iniziato a camminare per la strada. Ero stordita dalle droghe. Una persona mi ha aiutata e mi ha portata dalla polizia. Dopo essere uscita da lì, vedere un uomo era un incubo. Non potevo sopportare che un uomo mi toccasse. I ricordi mi tornavano alla mente e volevo solo suicidarmi.”

(Vittima di tratta, Spagna)

6 Cadenas invisibles. Identificación de víctimas de trata en España. Amnistía Internacional. 2020. p.15.

“Quando ho descritto in che condizioni mi tenevano i trafficanti, il fatto che fossi stata forzata alla prostituzione e quanta fame io avessi dovuto sopportare, mi è stato detto che probabilmente mi trovavo in una condizione migliore che se fossi rimasta nel mio Paese d'origine. Se invece pensavo che nel mio paese sarei stata meglio, ci sarei dovuta tornare.”

(Vittima di tratta, Romania)

La vittima nel processo penale

Un atto criminale arreca danno ai diritti fondamentali della vittima. I procedimenti penali hanno un impatto significativo sulla possibilità di gestire gli effetti dell'esperienza della vittimizzazione, sull'autostima, sulla fiducia nel futuro, nel sistema giudiziario e in un mondo giusto⁷ (Orth 2002).

Per la gran parte delle vittime più vulnerabili, come le vittime di violenza di genere, minorenni, portatori di handicap o vittime di crimini d'odio, affrontare processi penali è particolarmente impegnativo⁸. L'assistenza legale e psicologica aiuta le vittime a prepararsi ad affrontare e superare le conseguenze dei procedimenti penali.

Circa 1/3 della popolazione dell'UE-27 che ha vissuto un episodio violento ha comunicato di averlo denunciato, mentre il 64% non ha denunciato l'accaduto. A parte la denuncia dell'incidente presso la polizia, il 17% delle persone che hanno subito una violenza ha contattato i servizi di assistenza sanitaria; l'8% i servizi sociali; il 7% un avvocato; e il 6% un'organizzazione di assistenza alle vittime (ibid.).

Ci sono alcune differenze fondamentali fra le esperienze di violenza vissute da uomini e donne. Tali differenze hanno conseguenze significative per quanto riguarda l'impatto sulla vittima e l'accesso alla giustizia. Quando la violenza avviene in un luogo pubblico, è più comune che ci siano altri individui nei dintorni in grado di intervenire o svolgere il ruolo di testimoni, mentre ciò solitamente non avviene quando la violenza si verifica a casa. Questo significa che, in media, uomini e donne, quando vittime di violenza, si trovano in posizioni diverse al momento della denuncia dell'accaduto alla polizia, al momento dell'esame dei fatti di fronte ad un tribunale e quando chiedono assistenza.⁹

Procedimenti penali a misura della vittima e con ampi diritti di partecipazione per la vittima sono necessari per restituire piena dignità alle vittime. Durante il processo le vittime dovrebbero essere riconosciute e trattate in maniera rispettosa, sensibile, adeguata, professionale e non discriminatoria.

In molti paesi non è ancora stato pienamente raggiunto l'obiettivo di garantire alle vittime il diritto di partecipare ai procedimenti penali. Inoltre, alcuni gruppi incontrano molteplici ostacoli alla partecipazione. In tal senso sono di particolare interesse i casi di violenza nelle relazioni intime, i crimini d'odio e la tratta di esseri umani.

“Nella violenza domestica da parte di un coniuge la cosa più terribile che possa accadere ad una vittima è che non si inizi il processo e che venga anche mandata una comunicazione del mancato avvio di un procedimento giudiziario a carico del partner violento. Siamo onesti, quel partner può solo che guadagnare forza in questo modo.”

(Vittima di violenza in una relazione, Estonia)

7 Orth, Uli. "Secondary victimization of crime victims by criminal proceedings." *Social justice research* 15.4 (2002): 313-325.

8 *Crime, safety and victims' rights*. Indagine sui diritti fondamentali. Agenzia dell'Unione europea per i diritti fondamentali (FRA), 2021.

9 *Crime, safety and victims' rights*. Indagine sui diritti fondamentali. Agenzia dell'Unione europea per i diritti fondamentali (FRA), 2021.

Alle volte c'è una percezione di grande sfiducia nei confronti dell'azione della polizia. Quando le vittime sentono che l'approccio adottato dalla polizia e da altri operatori della giustizia penale è troppo distante e formale rischiano di sentirsi abbandonate, lasciate sole a percorrere il cammino che va dalla vittimizzazione al superamento di tale esperienza. È necessario che la polizia e gli operatori della giustizia intraprendano un percorso di formazione adeguato.

"Quando sono andata al commissariato mi sono sentita inerme, nonostante mia figlia fosse con me, perché mi hanno bombardato di domande che hanno riportato a galla tante cose del passato".

(Vittima di violenza in una relazione, Spagna)

Violenza sessuale

Nelle conversazioni riguardanti i casi più gravi di violenza sessuale, le donne hanno riferito che al momento dell'accaduto le loro reazioni emotive sono state di paura, rabbia e vergogna. Per circa un quarto delle vittime, i sentimenti di vergogna e di imbarazzo causati dall'episodio sono stati proprio il motivo per cui non hanno sporto denuncia alla polizia o non si sono rivolte ai servizi competenti, dopo episodi di violenza sessuale da parte di un partner o di uno sconosciuto, nemmeno nei casi più gravi.

"Noi siamo le vittime, non gli aggressori. Il machismo è il nemico peggiore e va sconfitto. Dopo aver raccontato che cosa mi era successo, due mie amiche mi hanno confessato che anche loro sono state violentate. Non voglio continuare ad essere complice del silenzio."

(Vittima di tentato stupro, Spagna)

Crimine d'odio, estremismo di destra

Nell'ambito della violenza espressa da forme di estremismo di destra c'è una tendenza prevalente a non riconoscere il movente politico che si cela dietro al crimine. Pertanto, gli attacchi da parte di estremisti di destra spesso non vengono riconosciuti in quanto reato ma vengono archiviati come casi isolati di conflitto tra individui, privi di uno sfondo politico. Le difficoltà relative all'individuazione del potenziale movente politico del reato sono esacerbate da barriere linguistiche che spesso inducono la polizia, quando giunge sulla scena del crimine, a comunicare prima con gli aggressori.

Piuttosto che recarsi dalla polizia, le vittime di attacchi estremisti di destra spesso preferiscono chiedere aiuto ad associazioni che lavorano su questo tema e ad organizzazioni locali a sfondo politico che vantano competenze specifiche in materia. Le azioni della polizia possono essere percepite come inadeguate e la polizia può non apparire sufficientemente capace di riconoscere l'impatto di tali reati, che sono spesso alimentati da forme estreme e radicali di violenza.

“Non ho mai pensato di denunciare nulla, neanche per un secondo. Non ho molta fiducia nelle istituzioni quando si tratta di rispondere a situazioni estremamente localizzate e socialmente sensibili come quelle che possono avvenire in un quartiere storicamente di sinistra come San Lorenzo; ancor di più considerando che l’eventuale querela sarebbe stata sporta nei confronti di persone sconosciute. [...] Dopo qualche giorno di riflessione, ho deciso di fare l’unica cosa che mi sembrava avesse senso. Ero in contatto con alcuni dei gestori e dei membri del centro sociale più attivo del quartiere, un luogo atto più all’attivismo politico che alla socializzazione. [...] Quindi ho deciso di riferire dell’attacco a loro, che conoscono la zona più di chiunque altro e sanno cosa succede da quelle parti. Non ho alcun interesse ad identificare i miei aggressori, a vendicarmi o a rintracciarne l’identità per sporgere querela. Il mio unico intento era di fare in modo che ciò che avevo subito non accadesse nuovamente a qualcun altro.”

(Vittima d’aggressione a stampo politico, Italia)

Tratta di esseri umani

“Dopo che la polizia mi ha trovata imprigionata ha chiamato l’organizzazione dalla quale ricevo tuttora assistenza. A dir la verità, se non mi avessero offerto protezione e alloggio non avrei detto nulla alla polizia. Non sapevo dove andare, non avevo nessun modo di proteggermi e non mi fidavo di nessuno. Ma ho capito che la polizia voleva aiutarmi, quindi ho pensato che avrei potuto aiutarli anche io, e soprattutto aiutare altre ragazze nella mia stessa situazione... ce ne sono così tante qui.”

(Vittima di tratta, Romania)



Accesso ai servizi di assistenza alle vittime

Alcuni gruppi incontrano maggiori ostacoli nell'accesso ai servizi di assistenza alle vittime e hanno meno fiducia nelle istituzioni, e dunque sono più difficili da contattare da parte dei servizi di sostegno.

Al primo accesso al servizio la vittima deve trovare disponibilità di informazioni e accoglienza per costruire una relazione di fiducia con l'operatore. Per poter rivolgersi ai servizi di assistenza, la vittima deve aver superato le proprie paure e il senso di vergogna.

"All'inizio non sapevo dove andare e quindi non volevo andare da nessuna parte.. le miei amiche mi hanno persuaso a rivolgermi [alla polizia] perché la mia denuncia avrebbe potuto cambiare qualcosa per qualcun altro in futuro."

(Vittima di violenza sessuale, Estonia)

"Per me è chiaramente più facile rivolgermi ad un'organizzazione (LGBT). È il primo posto a cui mi rivolgeri. Sono persone come me.. Se mi indirizzassero verso servizi di assistenza alle vittime - dove ci sono persone normali - ci andrei."

(Vittima LGBT di incitamento all'odio, Estonia)

Non tutti gli stati hanno un servizio pubblico nazionale a cui le vittime di reato possano rivolgersi. Le vittime possono accedere ai servizi offerti dalle ONG, che devono però poter fare affidamento sui fondi pubblici per garantire nel tempo tali servizi. Quando le vittime riescono a mettersi in contatto con tali servizi, può accadere che non trovino una risposta esauriente alle proprie esigenze.

"Ho chiamato direttamente il Centro Antiviolenza. All'inizio, mi hanno ascoltata e hanno cercato di aiutarmi offrendo una consulenza con un avvocato. Poi, mi sono sentita come se i loro suggerimenti fossero rigidi, come se avessi dovuto fare quello che suggerivano loro. Dicevano cose che facevano sentire in colpa per ogni giorno che rimanevo al centro, visto che con me c'erano anche i miei figli. Mi hanno spinto più volte a sporgere denuncia, prendere i miei figli e sparire. Ma questo andava contro quanto suggerito dagli avvocati con cui avevo parlato. Mi sono sentita ascoltata solo in parte, visto che erano loro a spingermi ad agire, quando invece in quel momento avevo più bisogno di parlare con qualcuno e trovare una soluzione con la quale mi sentissi tranquilla."

(Vittima di violenza di genere, Italia)

"Sono andata al Pronto Soccorso da sola. Il personale mi ha fatto entrare subito senza dover aspettare. Mi hanno fatto delle domande per capire se conoscevi l'aggressore e se volevo che loro sporgessero denuncia per me. L'infermiera ha parlato con me e mi ha fatto delle domande per capire che cosa fosse successo, anche se facevo fatica a mettere in ordine quanto accaduto. È stata gentile e ha cercato di aiutarmi. [...] Il poliziotto è stato molto gentile e mi ha aiutato a comunicare con una persona (anch'essa presente) che in certi momenti mi creava ansia e stress. Sono andata in Procura nel 2018 per ricevere informazioni sulla causa. Mi dissero di scrivere - a mano - una frase che diceva che volevo essere messa al corrente circa l'esito del processo. Le persone che lavoravano nell'ufficio dissero che non era possibile ricevere informazioni o parlare con il procuratore ma mi sono sentita riconosciuta e considerata. Sono stati molto gentili."

(Vittima di violenza di genere, Italia)

"Ho chiamato il 112. Hanno mandato una macchina con due agenti. Gli agenti delle forze dell'ordine sono stati formali e diretti nei miei confronti. Non hanno cercato di minimizzare. Hanno ascoltato senza giudizio la mia versione dei fatti e hanno immediatamente delineato un piano d'azione per raccogliere quante più prove possibili per venire a capo della situazione, dicendomi, con garbo, cosa fare. Mi sono sentito abbastanza aiutato perché hanno cercato di comprendere l'accaduto e prendere in esame possibilità che non mi erano venute in mente. Hanno preso seriamente le mie preoccupazioni e dichiarazioni."

(Vittima di rapina, Italia)

I servizi di assistenza specializzati sono tenuti ad occuparsi delle esigenze delle vittime che soffrono gli effetti della vittimizzazione a livello emotivo e si trovano spesso in difficoltà a parlare delle proprie esperienze.¹⁰ I tempi di recupero possono essere lunghi, possono volerci anni, pertanto il sostegno loro offerto deve essere costante e continuativo.

“L’operatore dell’assistenza alle vittime mi chiama continuamente e mi chiede come va.. pensavo che sarebbe stata un’interazione singola e che dopo non sarebbe più importato a nessuno, ma è stato molto diverso. Sono molto soddisfatta.”

(Vittima, Estonia)

“Mentre dal punto di vista psicologico non mi sono ripresa, non volevo uscire di casa o andare al supermercato. A livello sociale ... credevo che le persone mi giudicassero, mi vergognavo, non volevo più andare da nessuna parte, mi sentivo sempre peggio, non volevo ricevere nessuno, perché pensavo che la gente mi guardasse, che avrebbero sicuramente commentato il fatto che avevo sporto denuncia, ecc.”

(Vittima di violenza in una relazione, Spagna)

Alcune organizzazioni si occupano di offrire protezione e assistenza a particolari categorie di vittime. Tali associazioni non sono presenti in maniera uniforme a livello nazionale, ricevono finanziamenti privati, sono dotate di una struttura basata prevalentemente sul lavoro volontario o autogestito.

Che cosa funziona e che cosa non funziona nell’aiutare le vittime?

I servizi di assistenza alle vittime e i procedimenti penali hanno lo scopo di aiutare la vittima a ripristinare, per quanto possibile, la propria precedente situazione o qualità della vita. Ma tali servizi possono esporre la vittima a forte di ri-vittimizzazione, ovvero a rivivere un’esperienza negativa. La cosa più importante per una vittima è l’essere creduta e il gestire il senso di colpa.

“Mi ricordo ancora come il dottore continuava a ripetere che non era colpa mia. Sapeva che stavo incolpando me stessa, ma ribadiva che non ero da biasimare.. questo è il motivo per cui riesco a parlarne oggi”.

(Vittima di violenza sessuale, Estonia)

Le persone si sentono spesso indifese, vulnerabili e spaventate a causa del trauma che sovente deriva dall’esposizione ad un reato. Per rispondere meglio alle singole tipologie di vittime di reato e alle specifiche forme di vittimizzazione, le figure professionali del settore devono comprendere quali sono le tre esigenze principali della maggior parte delle vittime dopo che è stato commesso un reato: il bisogno di sentirsi al sicuro, il bisogno di esprimere le proprie emozioni e il bisogno di sapere che cosa accadrà dopo.¹¹

In alcune zone i servizi di assistenza sociale, i servizi di assistenza sanitaria e le forze dell’ordine hanno definito linee guida comuni per rendere coerente l’operato dei servizi di assistenza alle vittime e del sistema di giustizia penale. Dunque c’è bisogno di garantire percorsi di formazione per tutti i fornitori di servizi allo scopo di creare personale specializzato in grado di ascoltare e accogliere una vittima in maniera adeguata.

¹⁰ Violence against women. An EU-wide Survey. Main results. FRA Agenzia dell’Unione europea per i diritti fondamentali. 2014. p. 72.

¹¹ First response to victims of crime. U.S. Department of Justice Office of Justice Programs Office for Victims of Crime. A guidebook for law enforcement officers. 2010. p.16.

Un sistema formale di invio facilita il contatto tra le vittime e gli appropriati servizi di assistenza. Indipendentemente da quale ente si rivolga la vittima – la polizia, i servizi di assistenza sociale, di protezione dei minori, di assistenza sanitaria, ecc. – una volta identificata in quanto vittima, l'istituzione di un sistema di rinvio aiuta quest'ultima ad entrare in contatto tempestivamente con i servizi che possono offrire orientamento, assistenza e consulenza.

Le vittime sono ancora troppo spesso ignare dei servizi offerti dalle varie organizzazioni che possono offrire sostegno. In alcuni casi, l'ostacolo può essere rappresentato dalle barriere linguistiche, in altri dalla mancanza di accesso ad Internet. Anche un senso di vergogna e di sfiducia nei confronti delle istituzioni può produrre una certa riluttanza nel cercare aiuto presso i servizi. Di conseguenza, la zona d'ombra dei casi non segnalati, soprattutto fra le vittime di violenza di destra, razzista o antisemita, rimane ampia. Gli enti che offrono assistenza alle vittime sono consapevoli di tali barriere e stanno adottando strategie di accesso a bassa soglia e modalità proattive di comunicazione con le vittime attraverso i social media, i notiziari e modalità strutturate di contatto con la polizia.

Trattare con le vittime di violenza nelle relazioni richiede una particolare conoscenza di questa forma di violenza, una adeguata consapevolezza delle relazioni di potere e delle forme che la manipolazione può assumere all'interno delle relazioni.

"Ho apprezzato quegli [operatori] che hanno capito la natura intima della violenza domestica. Purtroppo, sono venuta a contatto con persone che non capivano veramente, lo potevo leggere dai loro visi."

(Vittima di violenza in una relazione, Estonia)

Quando l'accesso alle informazioni riguardanti i servizi di assistenza alle vittime è assente, le vittime rimangono abbandonate a loro stesse e i tempi di recupero sono più lunghi.

"Mesi dopo sono stata contattata dal conducente dell'auto, che non era un amico ma solo un conoscente, il quale mi ha chiesto di compilare un modulo per l'assicurazione. Non avendo avuto nessuna informazione a riguardo e non conoscendo nessuno a cui rivolgermi, non ho compilato il modulo. Forse avrei potuto ricevere un risarcimento, ma questo non lo saprò mai. Se la polizia o in ospedale mi avessero informato che avrei potuto rivolgermi alle associazioni su Roma per la tutela delle vittime della strada "Associazione Familiari e Vittime della Strada" e "AIFVS - Associazione Italiana Familiari e Vittime della Strada Onlus" sarebbe andata diversamente. Non avrei avuto incubi per mesi e non sarebbero passati due anni prima di ricominciare, piano piano, a guidare."

(Vittima di incidente stradale, Italia)

"Beh, mi hanno dato un foglio di carta con i miei diritti e dovevo firmarlo per dire che avevo ricevuto le informazioni. Il problema è che non so né leggere né scrivere. Mi hanno letto quello che c'era scritto sopra ma ero così stressata che non riuscivo a ricordarmi niente e c'erano certe parole che non avevo mai sentito in vita mia."

(Vittima di violenza domestica, Romania)

"Mi sono sentita molto bene in tribunale. Il giudice, l'avvocato, mi hanno spiegato tutte le opzioni che avevo per continuare o interrompere il processo, e nel mio caso, posso dire che mi sono sentita bene."

(Vittima di violenza in una relazione, Spagna)

Alle volte le vittime necessitano di servizi più specializzati.

"Sono stato vittima di un reato stradale. Ho ricevuto un trattamento eccezionale da parte dell'associazione STOP Accidentes e mi hanno offerto un ottimo sostegno e assistenza, ma non sapevo dell'esistenza di servizi specializzati per le vittime dei reati stradali e soprattutto della possibilità di ricevere assistenza psicologica."

(Vittima di un reato contro la sicurezza stradale, Spagna)

"Sono andata dalla polizia locale e gli ho detto che cosa mi stava succedendo. Quando il poliziotto ha saputo chi era il mio sfruttatore, mi ha detto di andar via e far finta di non essere mai stata lì. Se avesse scoperto che tentavo di denunciarlo mi avrebbe fatto molto male. Il poliziotto mi disse che non poteva aiutarmi. A quel tempo non sapevo dell'esistenza di un dipartimento speciale di indagine sulla tratta e il poliziotto non me ne ha parlato. Mi ha solo detto che non poteva aiutarmi, cosa che capisco ora, ma perché non mi ha mandato da coloro che avrebbero potuto aiutarmi?"

(Vittima di tratta, Romania)



Aiuto alle vittime

Qualora tu o qualcuno a cui tieni siate diventati vittima di reato, è possibile contattare l'organizzazione di assistenza alle vittime più vicina. Esiste una rete di assistenza europea e una delle loro sedi potrebbe essere nelle vicinanze. Per trovarla è possibile consultare la mappa interattiva creata da Victim Support Europe, la più grande organizzazione ombrello in Europa, specializzata nella promozione dei diritti di tutte le vittime di reato.

Victim Support Europe
<https://victim-support.eu/help-for-victims/find-help>

In Italia va crescendo il numero dei servizi rivolti alle vittime di reato a cui è possibile rivolgersi, offerti da realtà di vario tipo. Di seguito i loro contatti:

Numero di telefono d'emergenza europeo: 112
<https://112.gov.it/>

Help Line Violenza E Stalking 1522
<https://www.1522.eu/>

Rete Dafne Italia – Servizi per l'assistenza alle vittime di reato
www.retedafne.it

ASAV – Associazione Scaligera Vittime di Reato
<http://www.assistenzavittimedireato.vr.it/>

Associazione O.n.L.u.s. FERVI.cr.eDO. – Feriti E Vittime Della Criminalità E Del Dovere
<https://www.fervicredo.it/>

AFVS – Associazione Feriti e Vittime della Strada
<https://www.associazionevittimedellastrada.org/>

Libera – Associazioni, Nomi e Numeri CONTRO LE MAFIE
<https://www.libera.it/>

